

Tugas pertemuan ke-5

# **Tugas Pertemuan ke-5**

## **Negoisasi Kolaborasi dan Jaringan Kerja**

Dalam sebuah proses negoisasi selalu ada hambatan, misalnya ketakutan-ketakutan individu dalam menyampaikahn pendapat dikarenakan tidak mau mengambil resiko, takut tidak disukai oleh pihak yang diajak bernegoisasi, takut dianggap sebagai pembuat onar atau takut dianggap gagal sebagai negoisator. Hal inilah yang terkadang menjadi hambatan dalam sebuah interaksi khususnya negoisasi dalam sebuah organisasi.

Negoisasi merupakan sebuah proses atau cara untuk mkenyelesaikan sebuah perbedaan pendapat dengan berunding dan menemukan sebuah kesepakatan. Jika dikaitkan dengan jaringan kerja maka hal ini dicontohkan bagaimana seorang karyawan misalnya saja buruh yang menginginkan kenaikan upah. Maka biasanya akan ada perundingan untuk menentukan besaran upah dan kompensasi yang diberikan jika kenaikan upah dilakukan misalnya melallui salah satu strategi seperti positive sum.

Dalam negoisasi harus ada hitam diatas putih seperti SK, MoU sehingga memiliki kekuatan hukum dan tidak bisa diingkari kedua belah pihak. Dalam sebuah negoisasipun agar dapat tercapai dengan baik maka masing-masing pihak harus saling memahami dan memiliki hak yang sama untuk menyampaikan pendapat. Selain itu masing-masing pihak saling ketergantungan yang artinya saling membutuhkan sehingga akan tercapai sebuah kesepakatan yang saling menguntungkan atau win-win solution. Adapun bentuk diskusi juga harus jelas misalnya diskusi kesepakatan maka harus ada kesepakatan yang dicapai dengan penguatan hitam diatas putih. Diskusi mengenai penyelesaian masalah maka harus ada solusi yang didapatkan dan jika diskusi tentang menjawab pertanyaann maka harus ada pengumuman yang menjawab pertanyaan.

## NEGOSIASI KOLABORASI & JEJARING KERJA

Negosiasi adalah proses menyelesaikan perbedaan (gap) melalui perundingan untuk mencapai suatu kesepakatan (*agreement*)

Tiga Hal pokok pengertian negosiasi adanya perbedaan (gap) atau masalah yang perlu diselesaikan, adanya proses perundingan, tercapainya kesepakatan (*agreement*)

### A. *Distributive Bargaining*

Dua Pradigma Dasar Negosiasi

1. Pendekatannya *Win And Lose* (Menang Kalah) contohnya penjualan mobil bekas, properti
2. Hasil *Zero Sum* contohnya dalam sebuah organisasi ada tawar menawar masalah penggajian.

### B. *Integrative Bargaining*

1. Pendekatan *Win – Win* (Menang-Menang) contoh negosiasi tingkat internasional
2. Hasil *Positive Sum* contoh negosiasi antara buruh dengan manajemen perusahaan

4 elemen sukses kunci negosiasi :

1. Peningkatan ketergantungan antara pihak lain ( serikat kerja & manajemen saling tergantung dlm menentukan tugas-tugas dlm perusahaan )
2. Memahami konflik antar pihak-pihak ( serikat kerja dng manajemen tidak sependapat tentang isi kontak kerja)
3. Kesempatan berinteraksi antara pihak-pihak ( dlm bernegosiasi masing-masing pihak memiliki kesempatan untuk saling mempengaruhi )
4. Kemungkinan adanya kesepakatan.( kedua belah pihak mengharapkan sampai pada puncak kesepakatan mengenai perjanjian

Agar hasil nego berkekuatan hukum, maka buatlah harus ada surat keputusan dan surat kesepakatan bersama ( MoU )

Adapun isinya adalah :

1. Syarat-syarat kesepakatan
2. Nama-nama semua pihak yang terlibat
3. Spesifikasi/kuantitas yang relevan
4. Tanggung jawab tiap pihak
5. Jadwal dan tenggang waktu yang disepakati

### Langkah-Langkah Negosiasi :

1. Persiapan ( *Preparation* )
2. Mengevaluasi Berbagai Kemungkinan ( *Evaluation Of Alternative* )
3. Identifikasi Kepentingan ( *Identifying Inte – Rests* )
4. Membuat Pertukaran Dan Menciptakan Keuntungan Bersama ( *Making Trade Off And Creating Joint Gains* )

Hambatan dalam negoisasi antara lain:

1. Rasa takut pada penolakan pribadi. pribadi kita tidak suka menanggung resiko ditolak.
2. Rasa takut tidak disukai ada hubungan pribadi yang sangat erat diantaranya negosiator diluar meja perundingan.
3. Perasaan bahwa kalau terbuka mengenai posisi kita, murah hati, dan kooperatif kita akan diperlakukan dengan cara yang sama.
4. Rasa takut gagal yang alamiah. berlatihlah sebagai seorang negosiator.
5. Perasaan enggan untuk mencoba menegosiasikan perjanjian yang lebih baik karena takut dianggap “bikin onar-sulit”/buruk.

### Bentuk Diskusi Dalam Negosiasi

1. Diskusi yang bentuknya negosiasi, harus berakhir dengan kesepakatan
2. Diskusi yang bentuknya penyelesaian masalah, harus berakhir dengan solusi dan sebuah rencana tindakan
3. Diskusi yang bentuknya pengumuman harus berakhir dengan pertanyaan, untuk mengetahui apakah semua orang sudah pahan tentang apa yang diumumkan

### Beberapa tipe negosiator

1. *The aggressive – opener negotiator* ( ketidak senangan pihak lain dengan memotong kata sebelum selesai )
2. *The long – pause negotiator* ( mendengarkan pihak lain & tdk segera memberikan jawaban ttg apa yang diajukan,namun memberi kesempatan unt berfikir lebih banyak)
3. *The mocking negotiator* ( tipe ini senang menyindir/melecehkan usulan yang bertentangan, namun dikemudian hari tidak akan mengulanginya lagi )
4. *The interrogator negotiator* ( tipe ini menerima semua usulan dng penuh selidik, setiap jawaban menjadikan tantangan dlm bentuk konfrontasi
5. *The cloak of reasonableness negotiator* ( tipe ini mudah setuju dan sangat penolong, dng tujuan unt memperoleh temandan memperoleh kepercayaan lawannya )

6. *Divide and conquer negotiator* ( tipe ini membuat keputusan diantara oposisi , mereka membayar mahal dng memberikan perhatian pada ketidak setujuan dlm organisasinya dari pada ketidak setujuannya dengan pihak lawan )
7. *Billy bunter negotiator* (tipe ini berpura-pura sebagai orang bodoh & bekerja dengan men jengkelkan pihak lawan, dng harapan pihak lawan akan memberi – kan informasi untuk mengetahui tujuan lawan ) kolaborasi adalah proses yang mendasar dari bentuk kerjasama yang melahirkan kepercayaan, integritas dan terobosan melalui pencapaian konsensus kepemilikan dan keterpaduan pada semua aspek organisasi

## RESUME

### NEGOISASI KOLABORASI dan JEJARING KERJA

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

Kolaborasi adalah proses yang mendasar dari bentuk kerjasama yang melahirkan kepercayaan, integritas dan terobosan melalui pencapaian konsensus, kepemilikan dan keterpaduan pada semua aspek organisasi.

Kolaborasi adalah pendekatan utama yang akan menggantikan pendekatan hirarki pada prinsip-prinsip pengorganisasian untuk memimpin dan mengelola lingkungan kerja pada abad 21.

#### **Komponen Dalam Kolaborasi dan pemikiran kolaborasi**

Lima komponen utama yang harus diperhatikan yaitu:

1. Collaborative Culture.

Seperangkat nilai-nilai dasar yang membentuk tingkah laku dan sikap bisnis. Di sini yang dimaksudkan adalah budaya dari orang-orang yang akan berkolaborasi.

2. Collaborative Leadership.

Suatu kebersamaan yang merupakan fungsi situasional dan bukan sekedar hirarki dari setiap posisi yang melibatkan setiap orang dalam organisasi.

3. Strategic Vision.

Prinsip-prinsip pemandu dan tujuan keseluruhan dari organisasi yang bertumpu pada pelajaran yang berdasarkan kerjasama intern dan terfokus secara strategis pada kekhasan dan peran nilai tambah di pasar

4. Collaborative Team Process.

Sekumpulan proses kerja non birokrasi dikelola oleh tim-tim kolaborasi dari kerjasama profesional yang bertanggung jawab penuh bagi keberhasilannya dan mempelajari keterampilan-keterampilan yang memungkinkan mereka menjadi mandiri.

5. Collaborative Structure.

Pembenahan diri dari sistem-sistem pendukung bisnis (terutama sistem informasi dan sumberdaya manusia), memastikan keberhasilan tempat kerja yang kolaboratif. Para anggotanya merupakan kelompok intern yang melihat organisasi sebagai pelanggan dan terfokus pada kualitas di segala aspek kerjanya.

Dengan demikian, kolaborasi sebenarnya merupakan salah satu karakteristik dalam strategi negosiasi yang utamanya untuk mencapai kesepakatan bersama dari adanya kepentingan yang berbeda-beda dari pihak-pihak yang sesungguhnya mempunyai kepentingan yang sama atas suatu tujuan. Kunci dari keberhasilan kolaborasi adalah: "Jalan terbaik manakah yang akan kita tempuh untuk mencapai tujuan bersama"

Organisasi secara keseluruhan harus saling mengisi kerangka budaya kerja, sehingga cukup kuat untuk menggantikan hirarki. Kerangka kerja tidak harus sebuah program atau teknik atau cara yang canggih untuk memanipulasi masa depan akan tetapi harus didasarkan pada prinsip-prinsip dasar, peningkatan hubungan kerja yang stabil, menolong menetapkan ketentuan-ketentuan baru, dan memampukan para manajer menggunakan nilai-nilai kebersamaan dalam pengambilan keputusan.

Terdapat tujuh nilai dasar (The seven core values) yang digunakan untuk mengembangkan hubungan kerja yaitu :

1. Menghormati orang lain (Respect for people).

Landasan utama dari setiap organisasi adalah kepuasan masing-masing individu. Setiap orang yang akan berkolaborasi menginginkan posisi yang kuat dan adanya kesamaan. Mereka menginginkan kepuasan pribadi yang tinggi dan atau lingkungan kerja yang mendukung dan mendorong kepuasan Dirinya.

2. Penghargaan dan integritas memberikan pengakuan, etos kerja (Honor and integrity).

Dalam banyak budaya, kehormatan integritas membentuk perilaku individu. Misalnya: budaya hara-kiri di Jepang sebagai akibat kurangnya rasa kehormatan diri dan integritas.

3. Rasa memiliki dan bersekutu (Ownership and alignment).

Ketika semua pegawai merasa memiliki tempat kerjanya, pekerjaan dan perusahaannya maka mereka akan memeliharanya dengan baik.

4. Konsensus (Consensus).

Ini adalah kesepakatan umum bahwa kegunaan yang amat besar adalah hubungan kerja yang dilandasi oleh keinginan untuk menang-menang (win-win amounts to). Dalam tempat kerja yang kolaboratif keputusan 100% harus fully agreed untuk mencapai win-win. Ini artinya mereka harus melalui ketidaksetujuannya sebagai usaha kuat dalam mencapai tujuan.

5. Penuh rasa tanggung jawab dan tanggunggugat (Full responsibility and Accountability).

Dalam paradigma hirarki, orang menjadi tertutup satu dengan lainnya, karena uraian pekerjaannya, tugas-tugasnya dan karena unit organisasinya. Setiap orang kenyataannya hanya bertanggung jawab pada daftar tugas pekerjaannya. Di tempat kerja yang kolaboratif, ditempatkan kembali konteks dari akuntabilitas.

Ada beberapa tingkat akuntabilitas :

- a. Accountability as personal integrity-Akuntabilitas sebagai integritas seseorang
  - b. Accountability as direct dealings-Akuntabilitas sebagai penawaran langsung
  - c. Accountability as coaching and counseling – Akuntabilitas sebagai bukti kegiatan administratif, yaitu bahwa pertanggungjawaban penuh dan akuntabilitas itu sejajar yang merupakan integritas dari masing-masing individu dan integritas kolektif sebagai orang dewasa dan professional.
6. Hubungan saling mempercayai (Trust-based Relationship).  
Semua orang menginginkan adanya kepercayaan dan keterbukaan dalam bekerja, mereka juga ingin dipercaya. Akan tetapi kepercayaan tidak datang dengan mudahnya. Kenyataannya, banyak di antara mereka kurang saling mempercayai. Inilah yang menyulitkan dalam suatu organisasi.
7. Pengakuan dan pertumbuhan (Recognition and Growth) Hal terpenting dalam tempat kerja yang kolaboratif adalah mendorong orang untuk mau bekerja, dan segera memberi pengakuan terhadap hasil kerja seseorang bagi semua anggota tim atau kelompok.

### **Pemikiran kolaborasi**

1. Perubahan total.  
Kolaborasi bukanlah sebuah program yang secara teknis untuk memecahkan masalah, tetapi merupakan perubahan total cara bekerja bersama. Artinya bersama-sama memikirkan pelanggan, dan saling berperilaku baik terhadap satu sama lain.
2. Etos kerja baru.  
Kolaborasi merupakan etos kerja yang menghargai pemikiran, bahwa pekerjaan dapat diselesaikan bersama dengan orang lain secara bahu membahu.
3. Sikap kebersamaan.  
Kolaborasi memiliki nilai-nilai dasar untuk membangun hubungan yang saling mempercayai.
4. Pengambilan keputusan.  
Kolaborasi memberikan nuansa kerangka kerja kedekatan selalu keputusan bisnis atau keputusan organisasi baik itu keputusan mengenai strategi, pelanggan, masyarakat, atau sistem kerja melalui keikutsertaan pekerja dalam pelaksanaan.
5. Suatu metode dan alat.



Kolaborasi juga menghasilkan suatu metode dan alat yang membantu angkatan kerja untuk bersatu, memiliki rasa tanggung jawab mensukseskan usaha dan membantu suatu sistem organisasi yang menghasilkan kinerja yang baik.

## **Negosiasi**

Negosiasi pada umumnya sama dengan kolaborasi. Pada organisasi, negosiasi juga diartikan sebagai suatu pendekatan yang kompetitif (Marquis dan Huston, 1998). Negosiasi sering dirancang sebagai suatu strategi menyelesaikan konflik dengan pendekatan kompromi. Selama negosiasi berlangsung, berbagai pihak yang terlibat menyerah dan lebih menekankan untuk mengakomodasi perbedaan-perbedaan antara keduanya.

Smeltzer (1991) mengidentifikasi dua tipe dasar negosiasi, yakni kooperatif (setiap orang menang), dan kompetitif (hanya satu orang yang menang). Satu hal yang penting dalam negosiasi adalah apakah ada salah satu atau kedua pihak menghendaki adanya perubahan hubungan yang berlangsung dengan meningkatkan hubungan yang lebih baik. Jika kedua pihak menghendaki adanya perbaikan hubungan, maka akan muncul tipe kooperatif. Namun, jika hanya salah satu pihak yang menghendaki perbaikan hubungan, maka yang muncul adalah tipe kompetitif. Meskipun dalam negosiasi ada pihak yang menang dan kalah, sebagai negosiator penting untuk memaksimalkan kemenangan

kedua pihak untuk mencapai tujuan bersama, meminimalkan kekalahan dengan membuat pihak yang kalah tetap dapat tujuan bersama, dan membuat kedua belah pihak merasa puas terhadap hasil negosiasi.

## **KONSEP KOLABORASI DAN NEGOSIASI**

1. Konsep Kolaborasi Kolaborasi adalah bentuk kerjasama, interaksi, kompromi beberapa elemen yang terkait baik individu, lembaga dan atau pihak-pihak yang terlibat secara langsung dan tidak langsung yang menerima akibat dan manfaat. Nilai-nilai yang mendasari sebuah kolaborasi adalah tujuan yang sama, kesamaan persepsi, kemauan untuk berproses, saling memberikan manfaat, kejujuran, kasih sayang serta berbasis masyarakat.

2. Menurut Carpenter (1990), kolaborasi mempunyai 8 karakteristik, yaitu: Partisipasi tidak dibatasi dan tidak hirarkis. Partisipan bertanggung jawab dalam memastikan pencapaian kesuksesan. Adanya tujuan yang masuk akal. Ada pendefinisian masalah. Partisipan saling mendidik atau mengajar satu sama lain. Adanya identifikasi dan pengujian terhadap berbagai pilihan. Implementasi solusi dibagi kepada beberapa partisipan yang terlibat. Partisipan selalu mengetahui perkembangan situasi

3. Perawat sebagai Kolaborator Sebagai seorang kolaborator, perawat melakukan kolaborasi dengan klien, per group serta tenaga kesehatan lain. Kolaborasi yang dilakukan dalam praktek di lapangan sangat penting untuk memperbaiki. Agar perawat dapat berperan secara optimal dalam hubungan kolaborasi tersebut, perawat perlu menyadari akuntabilitasnya dalam pemberian asuhan keperawatan dan meningkatkan otonominya dalam praktik keperawatan.

4. Konsep Negosiasi Negosiasi pada umumnya sama dengan kolaborasi. Pada organisasi, negosiasi juga diartikan sebagai suatu pendekatan yang kompetitif (Marquis dan Huston, 1998). Negosiasi sering dirancang sebagai suatu strategi menyelesaikan konflik dengan pendekatan kompromi. Selama negosiasi berlangsung, berbagai pihak yang terlibat menyerah dan lebih menekankan untuk mengakomodasi perbedaan-perbedaan antara keduanya

5] Langkah-langkah Sebelum Negoisasi Langkah-langkah yang harus dilakukan sebelum melaksanakan negoisasi adalah sebagai berikut. Mengumpulkan informasi tentang masalah sebanyak mungkin. Oleh karena pengetahuan adalah kekuatan, semakin banyak informasi yang didapat, maka semakin besar kemungkinan untuk menawarkan negoisasi. Di mana manajer harus memulai. Oleh karena tugas manajer adalah melakukan kompromi, maka mereka harus memilih tujuan yang utama. Tujuan tersebut sebagai masukan dari tingkat bawah. Memilih alternatif yang terbaik terhadap sarana dan prasarana. Efisiensi dan efektivitas penggunaan waktu, anggaran, dan pegawai yang terlibat perlu juga diperhatikan oleh manajer. Mempunyai agenda yang disembunyikan. Agenda tersebut adalah agenda negoisasi alternatif yang akan ditawarkan jika negoisasi tidak dapat disepakati.

6] Strategi Negoisasi Pilih fakta-fakta yang rasional dan berdasarkan hasil penelitian. Dengarkan dengan saksama, dan perhatikan respons nonverbal yang nampak. Berpikirlah positif dan selalu terbuka untuk menerima semua alternatif informasi yang disampaikan. Upayakan untuk memahami pandangan apa yang disampaikan lawan bicara Anda. Konsentrasi dan perhatikan, tidak hanya memberikan persetujuan. Selalu diskusikan tentang konflik yang terjadi. Hindarkan masalah- masalah pribadi pada saat negoisasi. Hindari menyalahkan orang lain atas konflik yang terjadi. Jujur.

7] Usahakan bersikap bahwa anda memerlukan penyelesaian yang terbaik. Jangan langsung menyetujui solusi yang ditawarkan, tetapi berpikir, dan mintalah waktu untuk menjawabnya. Jika kedua belah pihak menjadi marah atau lelah selama negoisasi berlangsung, istirahatlah sebentar. Dengarkan dan tanyakan tentang pendapat yang belum begitu Anda pahami. Bersabarlah (Smeltzer, 1991).

8] Kunci Sukses dalam Melakukan Negoisasi Lakukan Jelaskan tujuan negoisasi, bukan posisinya. Pastikan bahwa Anda mengetahui keinginan orang lain. Perlakukan orang lain sebagai teman dalam penyelesaian masalah, bukan sebagai musuh. Hadapi masalah yang ada, bukan orangnya. Ingat, bahwa setiap orang mengharapkan penyelesaian yang dapat diterima, jika Anda dapat menyajikan sesuatu dengan baik dan menarik. Dengarkan baik-baik apa yang dikatakan dan apa yang tidak. Perhatikan gerakan tubuhnya. Lakukan sesuatu yang sederhana, tidak berbelit-belit.

9] Antisipasi penolakan. Tahu apa yang dapat Anda berikan. Tunjukkan beberapa alternatif pilihan. Tunjukkan keterbukaan dan ketaatan jika orang lain sepakat terhadap pendapat Anda. Bersikaplah asertif, bukan agresif. Hati-hati, Anda mempunyai suatu kekuasaan untuk memutuskan. Pergunakan gerakan tubuh, jika Anda menyetujui atau tidak terhadap suatu pendapat. Konsisten terhadap apa yang Anda anggap benar

10] Hindari Sikap yang tidak baik, seperti sinis, kasar, dan menyepelkan. Trik yang tidak baik, seperti manipulasi. Distorsi. Tergesa-gesa dalam proses negoisasi. Tidak berurutan. Membuat hanya satu pilihan. Memaksakan kehendak Berusaha menekankan pada satu pendapat.

**Mata Kuliah : Komunikasi Persuasi Strategi Negosiasi**

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

**Nama : YULI HIDAYATI**

Secara harfiah pengertian negosiasi adalah perundingan dimana dalam perundingan tersebut terjadi komunikasi antara beberapa pihak yang sedang terjadi konflik untuk mencapai suatu tujuan bersama. Sementara itu menurut Hendarman dan Srie Haryati Martono (2002) negosiasi adalah serangkaian diskusi antarindividu atau kelompok dengan latar belakang yang berbeda untuk mendapatkan kesepakatan. Negosiasi juga dapat diartikan sebagai proses interaksi dua pihak atau lebih yang masing-masing mempunyai tujuan yang berbeda, tetapi mereka berusaha melalui argumentasi dan persuasi untuk mencari jalan keluar yang disepakati bersama. Negosiasi merupakan suatu metode untuk mencapai perjanjian secara kooperatif atau kompetitif, proses tawar-menawar melalui perundingan untuk mencapai kesepakatan Bersama, proses penyelesaian pertikaian secara damai oleh pihak-pihak yang bertikai melalui perundingan. Konflik dapat terjadi dimana saja, baik secara individu maupun kelompok akibat adanya perbedaan pandangan dan kepentingan, maka dari itu untuk mengatasi atau pun menyelesaikan konflik yang terjadi perlu dilakukan negosiasi baik secara individu maupun suatu kelompok tersebut.

Ada dua paradigma dasar dalam negosiasi yang pertama adalah pendekatan **Win-Lose** (Menang-Kalah) pada paradigma ini negosiasi yang terjadi biasanya tidak menemukan hasil akhir atau tujuan Bersama, tahapan negosiasi ini dapat juga dikatakan sebagai tahapan negosiasi yang kompetitif dimana dalam proses negosiasi akan ada pihak yang kalah dan yang menang. Kedua adalah pendekatan **Win-Win** dimana pendekatan ini dapat dikatakan sebagai negosiasi yang Kooperatif atau integratif, yaitu negosiasi yang menghasilkan kemenangan (keuntungan) untuk pihak-pihak yang bernegosiasi.

### **MANFAAT NEGOSIASI**

Negosiasi bermanfaat untuk:

- a) mendapatkan keefektifan dan efisiensi dalam mencapai tujuan.
- b) kesepakatan bersama saling menguntungkan (simbiosis mutualisme).

- c) Menjembatani perbedaan pandangan mereka yang bernegosiasi sehingga mengurangi, bahkan dapat mencegah konflik.
- d) menyepakati tujuan bersama, metode mencapai tujuan bersama yang belum jelas.

Sebenarnya bagaimana cara berkomunikasi dalam negosiasi yang baik sehingga kesepakatan bisa diambil dengan saling menguntungkan? Sebagaimana dijelaskan dalam beberapa teori negosiasi, ini memang akan menjadi sebuah tantangan tersendiri. Dibutuhkan keterampilan yang baik agar tujuan dari negosiasi tercapai. Komunikasi, merupakan bagian penting yang tidak dapat dipisahkan dari proses tersebut.

Berikut ini adalah cara-cara komunikasi yang bisa diterapkan pada saat kita akan melakukan negosiasi. Harapannya, negosiasi yang berlangsung bisa memberikan manfaat yang sama-sama menguntungkan bagi setiap pihak. Lebih dari itu, dengan komunikasi yang efektif maka proses negosiasi juga tidak akan berjalan terlalu lama. Ini akan sangat bermanfaat terutama terkait dengan efektivitas waktu yang ada. Cara-cara komunikasi dalam negosiasi dapat dilakukan dengan beberapa cara seperti berikut:

### 1. Fokus Kepada Klien

Negosiasi hendaknya memiliki fokus yang lebih terhadap klien. Manakala proses ini tidak berjalan dengan baik, maka negosiasi bisa saja tidak tercapai. Berfokus kepada klien memiliki makna bahwa kita harus mengerti apa yang menjadi kebutuhan klien. Setidaknya, dengan demikian maka kita akan bisa menyusun strategi kembali dengan lebih baik sehingga klien tidak merasa dirugikan. Terlalu banyak menggunakan kata “untuk saya” ada baiknya dihindari. Bentuk kata “untuk Anda” akan terdengar lebih berfokus kepada klien.

### 2. Menggunakan Simpati

Beberapa penjelasan mengenai komunikasi sosial menurut para ahli menjelaskan bahwa simpati digunakan sebagai cara komunikasi dalam negosiasi yang cukup bagus. Simpati memiliki pengertian bahwa kita memahami keadaan klien seperti apa. Untuk menunjukkan sikap simpati, kita bisa menggunakan kata-kata seperti “saya mengerti kondisi Anda” atau “saya ikut merasakan apa yang Anda rasakan”. Sikap simpati ini

apabila diterapkan dalam negosiasi akan menciptakan kesempatan agar orang yang diajak negosiasi menjadi lebih terbuka.

### **3. Menggali Informasi Penting**

Menggali informasi penting merupakan salah satu hal yang perlu dilakukan. Pertanyaan yang diberikan kepada klien ada baiknya adalah pertanyaan terbuka. Pertanyaan terbuka memungkinkan klien untuk menjelaskan apa yang menjadi keinginannya secara lebih rinci. Sebagai contoh, kita bisa menggunakan pertanyaan “bagaimana perasaan Anda?”. Klien bisa menceritakan lebih detail informasi yang akan diberikan. Ini akan berbeda bila kita hanya menanyakan pertanyaan tertutup seperti “apakah Anda senang jika keputusan ini kita ambil?”. Pertanyaan semacam itu hanya akan dijawab dengan ya atau tidak saja tanpa penjelasan lebih rinci.

### **4. Bersikap Profesional**

Sikap profesional juga harus dijaga supaya proses negosiasi berjalan dengan baik. Untuk menampilkannya, kita bisa menggunakan bahasa-bahasa formal yang bisa dipahami dengan baik. Hindari menggunakan kata-kata yang sulit dimengerti klien. Kata-kata yang sifatnya formal akan lebih disegani sehingga proses negosiasi bisa berlangsung dengan baik. Kita bisa mempelajari tentang tipe negosiator dalam komunikasi bisnis sehingga kita bisa tahu sikap apa saja yang perlu diterapkan.

### **5. Menggunakan Rasional**

Pastikan pula pada saat kita akan berpendapat, kita menggunakan rasional yang baik. Andaikata klien memiliki suatu argumen, maka kita tidak serta merta menyanggahnya tanpa mencerna baik-baik apa yang telah disampaikan klien. Kita bisa menggunakan rasional pada saat berkomunikasi sehingga klien bisa menerima penjelasan dengan lebih masuk akal. Perhatikan pula etika komunikasi pada saat melakukan negosiasi.

### **6. Menjadi Pendengar yang Baik**

Menjadi pendengar yang baik juga merupakan contoh bentuk komunikasi yang bisa digunakan dalam proses negosiasi. Kita tidak perlu banyak berkata-kata. Yang

dibutuhkan hanyalah mendengarkan penjelasan klien dengan seksama. Ini adalah cara berkomunikasi dengan baik yang bisa dicoba.

## **7. Memberikan Umpan Balik**

Memberikan umpan balik penting sebagai teknik komunikasi efektif, terutama setelah klien mengakhiri penjelasannya. Umpan balik bisa diberikan melalui beberapa teknik. Apabila kita setuju, kita bisa dengan tegas berkata “saya sependapat”. Apabila kita kurang setuju, maka kita bisa membuat bahasa yang diperhalus seperti “argumen Anda luar biasa. Saya memiliki cara pandang yang sama tetapi dengan teknik lain”.

## **8. Menjaga Sikap Bijaksana**

Sikap bijaksana bisa ditampilkan pada saat berkomunikasi dengan tidak gegabah dalam menanggapi sesuatu. Kembali, kemampuan untuk memandang permasalahan dari banyak sisi dibutuhkan di sini. Ini bisa menjadi cara komunikasi dalam negosiasi yang cukup efektif untuk diterapkan.

- 1.