

Manajemen Lintas Budaya

Kelompok 7



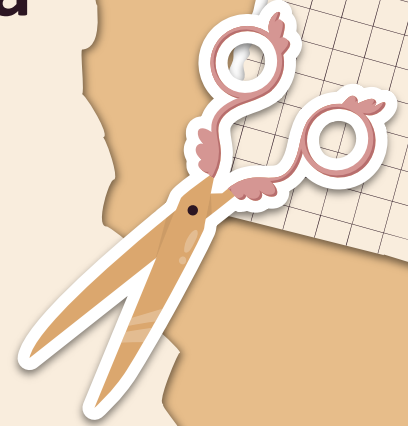
Inchira Adela S.

2011011004



Asti Juliani

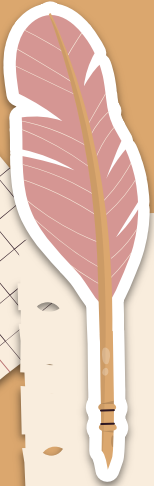
2011011031



BAB 17

Konflik dan Perbedaan Budaya

Memahami dan Menangani Sifat
Konflik





Sifat Konflik

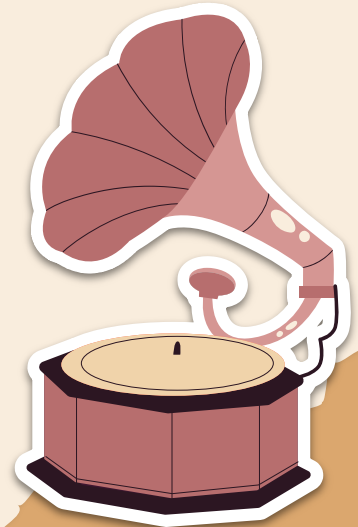
- Ting-Toomey (1999) konflik melibatkan kelompok (budaya) yang melindungi citra diri sendiri, serta persepsi antar budaya, yang diwarnai oleh etnosentrisme & stereotip. Konflik juga melibatkan perilaku komunikatif yang dibentuk oleh cara individu suatu budaya mengonseptualisasikan rasa diri.
- Liu (2002) konflik kelompok realistik ini melihat perebutan sumber daya struktural (terbatas) seperti tanah, minyak, emas, dan tenaga kerja sebagai sumber konflik antar kelompok, bukan karakteristik pribadi. Dimana konflik antar kelompok dipandang sebagai hasil dari identitas yang dirasakan.





Model Gaya Konflik

Hocker dan Wilmot mendefinisikan model gaya konflik sebagai 'tanggapan berpola atau kumpulan perilaku yang digunakan orang dalam konflik' (1985: 96). Istilah 'gaya' digunakan di sini untuk menunjukkan cara berkomunikasi yang tidak hanya mencerminkan sifat dan kepribadian budaya seseorang, tetapi juga situasi di mana konflik terjadi.



Saphiro dan Kulik (2004) menyebutkan bahwa model gaya konflik perlu mempertimbangkan unsur-unsur berikut:

1. Para pihak yang bersengketa tidak selalu saling mengenal. Ini berlaku terutama untuk situasi di mana organisasi daripada individu dalam perselisihan. Jika salah satu pihak tidak mungkin mengidentifikasi pihak lain dengan cara tertentu, maka mengambil tindakan untuk menyelesaikan perbedaan bisa sangat sulit.
2. Pilihan strategis pihak yang bersengketa tidak selalu 'bebas'. Keadaan seperti kesepakatan sebelumnya dengan pihak-pihak yang bersangkutan, undang-undang pemerintah dan pembatasan keuangan dapat mempersempit ruang untuk bermanuver.
3. Modus komunikasi yang digunakan selama konflik: model ini mengasumsikan bahwa komunikasi antara para pihak bersifat langsung. Akan tetapi, sejumlah perselisihan zaman modern terjadi dalam jarak yang jauh, tanpa upaya penyelesaian tatap muka.

Budaya Emosi dan Konflik

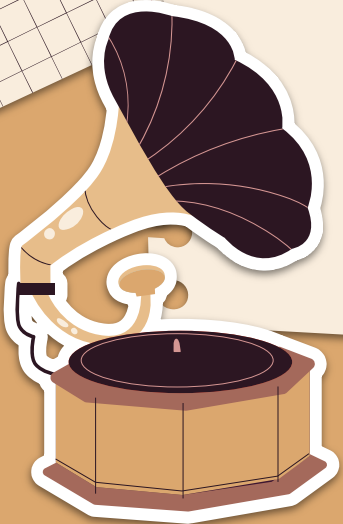


Budaya dan emosi dalam negosiasi antar budaya, ia telah mengadopsi definisi emosi sebagai 'keadaan afektif intensitas tinggi yang berasal dari kemampuan atau ketidakmampuan aktor untuk focus mencapai tujuan. Semakin besar jarak antara budaya dan sistem nilai mereka, ia berhipotesis, semakin besar kemungkinan ketidaksamaan yang dirasakan akan menyebabkan emosi negatif muncul, terutama ketika pertemuan lintas budaya bersifat ambigu dan tidak dapat diprediksi.

— Kumar 2004



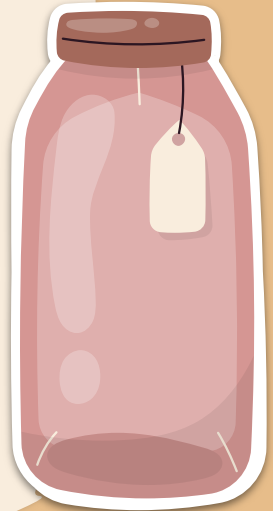
Manajemen Konflik



Perbedaan dalam Menangani Konflik

Sikap terhadap konflik dapat sangat bervariasi dari satu budaya ke budaya lainnya, seperti halnya cara penanganan konflik. Perbedaan tersebut berkaitan dengan:

- sejauh mana ketidaksepakatan dapat diterima dan oleh karena itu sejauh mana konflik dapat ditoleransi;
- strategi yang akan diadopsi ketika berhadapan dengan konflik;
- saat ketika manajer perlu melakukan intervensi dan cara dia mengintervensi.



Teknik Pemecahan Masalah

Pada manajemen konflik dilakukan bahwa negosiasi pada dasarnya dilihat sebagai cara formal menyelesaikan konflik, proses pemecahan masalah yang dikelola dengan hati-hati dimana sejumlah teknik dapat diterapkan seperti:

1. Menang-kalah (win-lose): pendekatan kompetitif, di mana tujuan satu pihak tercapai dengan mengorbankan pihak lain;
2. Menang-menang (win-win): pendekatan kooperatif, di mana kedua belah pihak bekerja sama untuk menghasilkan penyelesaian konflik yang menguntungkan keduanya.



Mengelola Konflik di Kawasan Asia Pasifik





Malaysia

Mansor (1998) menganalisis nilai-nilai inti orang Melayu asli yang dapat diterapkan pada masyarakat Malaysia secara umum:

1. Kepedulian terhadap wajah: ini penting di semua kelompok etnis dan terkait dengan gagasan martabat, bagaimana orang melihat diri mereka sendiri serta bagaimana mereka dilihat oleh orang lain;
2. Kepedulian terhadap orang lain: ini berkaitan dengan kemurahan hati, rasa hormat, kejujuran dan ketulusan, serta bersikap jujur dan peduli. Orang Malaysia berharap kualitas ini akan dibalas oleh lawan bicara mereka.

Nilai-nilai inti memperhitungkan daya tahan hubungan pribadi: bahkan jika perbedaan pendapat yang kuat mengakibatkan konflik, kepercayaan dan kesetiaan yang dikembangkan antara teman dan kolega akan mendominasi. Namun, terlepas dari pentingnya persahabatan sebagai dasar hubungan bisnis, pengusaha Melayu akan tetap mempertahankan pendekatan rasional dalam pekerjaannya.

Thailand



Thailand memiliki jaringan sosial yang kompleks di mana individualisme cukup dominan. Hasilnya adalah perilaku yang menyebabkan banyak kebingungan dan ketidaksepakatan di antara orang-orang nonThailand yang mencoba berbisnis di negara tersebut.

Ketika konflik benar-benar meletus antara warga Thailand dan non-Thailand, penyebabnya sering kali karena kurangnya rasa hormat terhadap tenggat waktu, keengganan untuk mengambil tanggung jawab atas suatu tugas, sifat informasi yang tidak tepat – atau lambat – yang disampaikan, atau kurangnya layanan yang tersedia. Orang Thailand pada dasarnya lebih **'berorientasi pada hubungan'** daripada 'berorientasi pada hasil'. Oleh karena itu, untuk mendapatkan hasil, orang non-Thai perlu menghabiskan banyak waktu untuk menciptakan hubungan yang kuat dan timbal balik dengan protagonis mereka di semua tingkatan organisasi.

Korea

Berdasarkan penelitian empiris yang dilakukan oleh Cho dan Park (1998: 31), muncul empat karakteristik yang berkaitan dengan Korea Selatan:

1. Lebih menyukai strategi non-kompetitif (atau tidak mendominasi) dalam konflik tatap muka.
2. Suka beralih ke posisi yang lebih tinggi atau kepribadian otoriter untuk menyelesaikan konflik daripada mencoba mencari solusi yang integratif.
3. Membedakan antara situasi in-group dan out-group ketika menangani konflik.
4. Melakukan upaya dalam mengelola konflik di luar yang digunakan dalam situasi konflik tatap muka.



BAB 18

Mengembangkan Kompetensi Komunikatif Antar Budaya

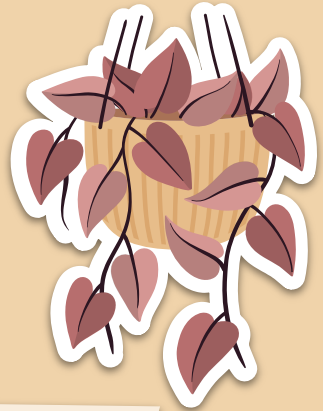
Menjadi Komunikator Lintas Budaya yang Kompeten





Komponen Kompetensi Komunikatif Antar Budaya

Memiliki tiga komponen:





Kognitif

Pengetahuan tentang orang-orang dari budaya lain yang terlibat, nilai-nilai, keyakinan dan harapan mereka, pengetahuan tentang bahasa yang mereka gunakan



Afektif

Berkaitan dengan perasaan, kebutuhan, dan motivasi umum seorang individu sehubungan dengan interaksi dengan orang lain dari budaya yang berbeda



Perilaku

Berkaitan dengan bagaimana pengetahuan dan komponen afektif yang dijelaskan di atas diberlakukan, menunjukkan perilaku yang dirasakan efektif dan sesuai dalam konteks komunikasi, dan mampu membangun hubungan yang bermakna

Komponen Etis

Ketika memeriksa aspek etis interaksi dengan budaya lain, Gudykunst dan Kim (2003) mengutip Barnlund (1980), yang menyatakan bahwa arena lintas budaya adalah 'kehampaan etis'.

Saat membuat penilaian etis, orang menggunakan standar budaya mereka sendiri sebagai kerangka acuan atau standar budaya lain.

Terdapat tiga prinsip untuk mendefinisikan meta-etika dalam mengurai hal tersebut.



Prinsip Meta Etika ;Martinet al.(2002)

- Prinsip Kemanusiaan, dimana kedamaian adalah pusatnya: menghormati semua, empati dan identifikasi dengan orang lain.
- Prinsip Dialogis, yang menekankan sentralitas hubungan manusia dan dukungan yang harus diberikan orang satu sama lain. Ini mencakup prinsip inklusi dan kesetaraan bersama.
- Prinsip berbicara 'with' dan 'to' bukannya 'for' dan 'about', yang biasanya memperkuat penindasan. Belajar memahami diri sendiri dan orang lain saat terlibat dengan orang lain adalah prinsip utama. Terlibat dalam dialog apa pun adalah mampu mendengarkan dengan cermat serta berbicara.





Thank You!!!

Any Question?