

# PENGARUH EMOSI MANUSIA TERHADAP NEGOSIASI

“Yang menumbuhkan rasa kemanusiaan bukanlah akal. Emosi kitalah yang menjadikan manusia berperasaan

# Peran emosi dalam negosiasi

- Emosi selalu hadir dalam setiap aktivitas manusia, termasuk dalam negosiasi. Kita semua memilikinya, jadi kita harus hidup bersamanya — emosi kita dan emosi mereka. Kita tidak bisa mengabaikannya, karena berdampak pada kita semua. Emosi mempengaruhi cara kita berpikir, merasakan dan bertindak. Hal terbaik yang harus dilakukan adalah mengenalinya dan menangannya secara konstruktif.

Emosi positif: kegembiraan, kepercayaan diri, kesenangan.

Emosi bersifat negatif: kemarahan, ketakutan, rasa malu.

Emosi positif mendorong kerja sama dan mendukung hasil yang saling menguntungkan. Emosi negatif merangsang dorongan kompetitif yang mengarah pada dinamika menang-kalah.

Emosi juga menular. Umumnya, orang yang lebih kuat mengekspresikan emosinya akan mempengaruhi orang yang kurang ekspresif.

- Implikasinya terhadap negosiasi sangatlah jelas. Negosiator win-win akan mengelola emosi negatif dalam dirinya dan tidak memprovokasi orang lain. Dia juga akan menunjukkan emosi positif, dan akan mengatakan serta melakukan hal-hal yang cenderung memunculkan emosi positif pada orang lain. Kedengarannya cukup sederhana, bukan?

#### Bahasa emosi

Banyak orang menganggap negosiasi sebagai sebuah kompetisi. Para negosiator memandang hal ini sebagai peluang untuk berkolaborasi dan memecahkan masalah bersama. Bahasa yang kita gunakan dapat mendukung atau mengalihkan pola pikir ini, oleh karena itu penting untuk memilih kata-kata dengan bijak.

## Seberapa sulitkah negosiasi?

- Negosiasi ini lebih kompleks karena melibatkan entitas yang paling tidak terduga yaitu manusia.
- Emosi membuat negosiasi sangat tidak terduga. Dampaknya terhadap dinamika yang ditemukan dalam negosiasi adalah apa yang di definisikan sebagai faktor "E".
- Negosiator yang kurang sadar diri berjuang untuk mengendalikan emosi mereka dan, sebagai hasilnya, menjadi mudah dibaca dan transparan bagi negosiator lain. Pemikir yang lebih seimbang, terkontrol, dan lebih jernih menggunakan faktor "E" untuk keuntungan mereka. seperti pemain poker berpengalaman. Negosiator terampil mengembangkan mata untuk mengawasi setiap tindakan dan reaksi lawan saat mereka mengukur apa yang sebenarnya terjadi di dalam kepalanya.

# Emosi yang umum dalam negosiasi

- Manusia mengalami banyak perasaan dan emosi, yang sebagian besar tidak terlalu berpengaruh pada negosiasi. Dua emosi yang paling mungkin menggagalkan negosiasi adalah **kemarahan dan ketakutan**.



# Amarah

Kemarahan secara luas dianggap sebagai emosi yang buruk, monster yang muncul dalam situasi stres untuk mendorong kita mengintimidasi, menghukum, dan memancing balas dendam.

Kemarahan adalah emosi yang paling sulit dikendalikan. Meskipun tampak pantas untuk menunjukkan kemarahan, hal itu jarang terjadi, dan kita biasanya menyesalinya setelahnya.

Kemarahan berfungsi untuk melindungi kita dari ancaman yang dianggap mengancam kesejahteraan atau harga diri kita.

Kita juga mengungkapkan kemarahan dalam upaya membuat pihak lain merasa takut, sehingga memberi kita kendali atas mereka. Hal ini mudah dipahami ketika kita berfokus pada kemenangan, mencapai apa yang kita inginkan, atau membuktikan diri kita 'benar'. Kami harus tampil kuat dan terkendali. Kemarahan memungkinkan kita melakukan ini.

- Karena kemarahan adalah emosi yang bersifat protektif, ketika kita merasa marah, kita harus bertanya pada diri kita sendiri apa yang sedang kita lindungi. Kami merasakan adanya ancaman. Apa ancamannya? Demikian pula, ketika kita melihat orang lain mengungkapkan kemarahannya, kita harus ingat bahwa dia merasa terancam. Apa yang diancamnya? Apa yang dia coba lindungi?
- **Aturannya adalah:** jangan mengungkapkan kemarahan kita. Tentu saja, ada pengecualian. Jika kita memang mengungkapkan kemarahan, boleh dilakukan karena kita memilih untuk bertindak marah jika memang ada alasannya.

# Takut

Ada empat tipe dasar ketakutan: ketakutan akan hal yang tidak diketahui, ketakutan akan kehilangan, ketakutan akan kegagalan, dan ketakutan akan penolakan. Semua hal tersebut mempunyai implikasi bagi negosiator, jadi kita harus memahami bagaimana hal tersebut mempengaruhi kita dan rekan kita dan bersiap menghadapinya.

## **takut pada apa yang tidak diketahui**

Orang takut pada apa yang tidak mereka ketahui atau pahami. Sebuah negosiasi mungkin memiliki risiko besar dan hasil yang tidak pasti; bahkan prosesnya mungkin tidak diketahui dan menimbulkan ketakutan.



## **takut akan kehilangan**

Tidak ada seorang pun yang suka kalah, namun ada sebagian orang yang sangat enggan mengambil risiko. Faktanya, kebanyakan orang lebih termotivasi oleh rasa takut akan kehilangan dibandingkan dengan prospek mendapatkan keuntungan. Ketakutan mereka akan kehilangan uang atau membayar terlalu banyak dapat menyebabkan mereka kehilangan peluang bagus. Sebaliknya, ketakutan mereka akan kehilangan peluang dapat menyebabkan mereka membuat kesepakatan yang buruk.

- Selain itu, memahami bahwa risiko yang diperhitungkan. Selalu ada unsur risiko dalam negosiasi. Namun, jika kita membiarkan diri kita dilumpuhkan oleh rasa takut, kita tidak akan banyak bernegosiasi, dan kita tidak akan mendapatkan banyak keuntungan. Negosiasi mempunyai unsur keterampilan dan peluang, dan semakin terampil kita mempersiapkan diri, semakin sedikit kegagalan kita.