



FACE NEGOTIATION THEORY

Stella Ting-Toomey

(Objective Theory- Socio Psychology Tradition &
Socio Cultural Tradition)



Stella Ting-Toomey

- ▶ Teori negosiasi-wajah Stella Ting-Toomey membantu menjelaskan perbedaan budaya dalam menanggapi konflik.
- ▶ Asumsi dasar adalah bahwa semua orang menegosiasikan "wajah."
 - Wajah adalah metafora untuk citra diri publik kita - cara kita ingin orang lain melihat kita dan memperlakukan kita.
 - Pekerjaan muka mengacu pada pesan verbal dan nonverbal spesifik yang membantu mempertahankan dan memulihkan kehilangan wajah, dan untuk menjunjung tinggi dan menghormati keuntungan wajah.
- ▶ Identitas kita selalu dapat dipertanyakan, yang pasti mengarah pada konflik dan kerentanan.
- ▶ Pekerjaan tangan dan gaya penanganan konflik yang berbeda-beda bervariasi dari satu budaya ke budaya lain.
- ▶ Teori negosiasi-wajah mendalilkan bahwa pengerjaan wajah orang-orang dari budaya individualistik seperti Amerika Serikat atau Jerman akan sangat berbeda dari pengerjaan wajah orang-orang dari budaya kolektif seperti Jepang atau Cina.
- ▶ Ting-Toomey menyarankan bahwa perawatan wajah adalah variabel intervensi penting yang mengikat budaya dengan cara orang menangani konflik.



Budaya Kolektif Vs Budaya Individualistis

- ▶ Harry Triandis mengatakan bahwa ada tiga perbedaan penting antara budaya kolektivistik dan individualistis — perbedaan cara anggota memandang diri, tujuan, dan tugas.
- ▶ Jepang dan USA masing-masing mewakili budaya kolektif dan individualistis.
- ▶ Sementara orang Jepang cenderung menghargai kebutuhan dan tujuan kolektif (identitas-We), orang Amerika cenderung menghargai kebutuhan dan tujuan individualistis (identitas-I).
- ▶ Sedangkan orang Jepang cenderung mempersepsikan orang lain dalam kategori kami / mereka dan tidak begitu mementingkan sikap atau perasaan orang luar, orang Amerika menganggap bahwa setiap orang itu unik dan mengurangi ketidakpastian dengan mengajukan pertanyaan.



The Multiple face of faces

- ▶ Wajah adalah masalah universal karena ia merupakan perpanjangan dari konsep-diri.
 - **Ting-Toomey mendefinisikan wajah sebagai "gambar proyeksi diri seseorang dalam situasi relasional."**
 - **Penelope Brown dan Stephen Levinson mendefinisikan wajah sebagai citra diri publik yang ingin diklaim oleh setiap anggota masyarakat untuk dirinya sendiri.**
 - **Penulis Taiwan Lin Yutang menyebut wajah "citra psikologis yang dapat diberikan dan hilang serta diperjuangkan dan disajikan sebagai hadiah."**
- ▶ Arti wajah berbeda tergantung pada perbedaan identitas budaya dan individu.
- ▶ Kekhawatiran wajah berfokus pada wajah siapa yang ingin diselamatkan seseorang.
 - **Seseorang dapat menyimpan wajah sendiri atau wajah orang lain.**
 - **Orang-orang dalam budaya individualistis cenderung lebih peduli dengan menjaga wajah mereka sendiri, sedangkan orang-orang dalam budaya kolektif menghargai menjaga wajah pihak lain.**
- ▶ Mutual Face adalah di mana ada kepedulian yang sama terhadap citra kedua belah pihak, serta citra publik atau hubungan mereka.
- ▶ Face Retoration adalah strategi pengerjaan wajah yang digunakan untuk mengintai tempat yang unik dalam kehidupan, mempertahankan otonomi, dan mempertahankan diri dari kehilangan kebebasan pribadi.
 - **Ini adalah strategi wajah khas lintas budaya individualistis.**
 - **Ini sering melibatkan membenarkan tindakan seseorang atau menyalahkan situasi.**
- ▶ Fave Giving adalah strategi pengerjaan wajah yang digunakan untuk membela dan mendukung kebutuhan orang lain untuk inklusi.
 - **Itu berarti berhati-hati untuk tidak memermalukan atau memermalukan orang lain di depan umum.**
 - **Ini adalah strategi menghadapi karakteristik lintas budaya kolektif**
- ▶ Meskipun perbedaan budaya tidak absolut, orang-orang dari budaya kolektivistis dan individualistik cenderung untuk mengistimewakan wajah lain dan wajah sendiri.



Memprediksi gaya manajemen konflik

- ▶ Berdasarkan karya M. Afzalur Rahim, Ting-Toomey mengidentifikasi lima respons berbeda terhadap situasi di mana terdapat ketidakcocokan kebutuhan, minat, atau tujuan.
 - Menghindari (penarikan)
 - Obliging (akomodatif)
 - Kompromi (tawar-menawar)
 - Integrasi (pemecahan masalah)
 - Mendominasi (bersaing)

- ▶ Merujuk dari karya ini, Ting-Toomey dan rekannya John Oetzel (Universitas Waikato, Selandia Baru) telah membuat teorinya lebih kompleks, namun lebih mampu menjelaskan dan memprediksi perilaku konflik di seluruh dunia.

Konstrual diri: Variasi citra diri dalam suatu budaya



- ▶ Ting-Toomey mengakui bahwa orang-orang dalam suatu budaya berbeda pada penekanan relatif yang mereka tempatkan pada swasembada individu atau solidaritas kelompok.
- ▶ Dia membahas dimensi self-konstrual (atau citra diri) dalam hal diri yang independen dan saling tergantung, atau sejauh mana orang menganggap diri mereka sebagai yang relatif otonom dari, atau terhubung dengan, orang lain.
 - Diri yang mandiri lebih berorientasi pada diri sendiri.
 - Pandangan tentang diri ini paling lazim dalam budaya individualistis. Sebaliknya, diri yang saling tergantung lebih peduli dengan wajah orang lain dan sangat dekat dengan budaya kolektif.
- ▶ Individu dalam suatu budaya memiliki citra diri yang berbeda serta pandangan yang berbeda-beda tentang sejauh mana mereka berusaha memberi wajah orang lain atau memulihkan wajah mereka sendiri dalam situasi konflik.
- ▶ Ting-Toomey membangun teorinya di sekitar gagasan mendasar bahwa orang-orang dari budaya kolektivis berbeda dalam cara mereka mengelola menghadapi dalam situasi konflik daripada mereka yang dari budaya individualistis.

Memperbaiki hubungan antara kepedulian wajah dan gaya konflik



- ▶ Sejak pergantian abad, Ting-Toomey, Oetzel, dan banyak peneliti antarbudaya lainnya telah mengidentifikasi tiga gaya konflik utama: dominasi, penghindaran, dan integrasi.
- ▶ Dia dan Oetzel sekarang menggunakannya sebagai istilah payung untuk menunjuk 3 kelompok dari 11 strategi pekerjaan wajah tertentu.
- ▶ **Dominasi**
 - **Defend: Berdiri untuk pendapat seseorang.**
 - **Ekspresikan emosi: Ungkapkan perasaan seseorang secara verbal.**
 - **Agresi: Lakukan upaya langsung atau pasif untuk menyakiti yang lain.**
- ▶ **Penghindaran**
 - **Menyerah: Mengakomodasi orang lain**
 - **Berpura-pura: Bertingkah seolah konflik itu tidak ada.**
 - **Pihak ketiga: Mencari bantuan dari luar untuk menyelesaikan konflik.**
- ▶ **Integrasi**
 - **Mohon maaf: Sampaikan maaf atas perilaku sebelumnya.**
 - **Pembicaraan pribadi: Hindari konfrontasi publik.**
 - **Tetap tenang: Tetap tenang selama konflik.**
 - **Pemecahan masalah: Terlibat dalam perilaku untuk bergabung dengan perspektif.**
 - **Rasa Hormat: Tunjukkan rasa hormat terhadap orang lain dengan mendengarkan.**

Memperbaiki hubungan antara kepedulian wajah dan gaya konflik..



- ▶ Tiga kelompok itu penting karena Ting-Toomey dan Oetzel mengklaim bahwa tipe wajah yang dikuatirkan orang akan memprediksi jenis pekerjaan wajah yang akan mereka pakai dalam situasi konflik.

- ▶ Mereka menemukan:
 - Mereka yang paling mementingkan wajah sendiri akan berusaha mendominasi.
 - Orang-orang yang memiliki kepedulian dengan orang lain akan berusaha menghindari konflik.
 - Pihak-pihak dengan kepedulian timbal balik akan menyukai strategi integrase

- ▶ Oetzel dan Ting-Toomey melakukan studi empat negara untuk menguji teori mereka yang direvisi dengan siswa-siswa Cina, Jepang, Jerman, dan Amerika.
 - Adapun taktik dominasi, self-face terkait dengan pertahanan dan agresi, tetapi bukan ekspresi emosional.
 - Seperti yang diperkirakan, ketiga strategi penghindaran — menyerah, berpura-pura, dan mencari bantuan pihak ketiga — dikaitkan dengan keprihatinan orang lain yang tinggi.
 - Apa yang tidak diantisipasi adalah bahwa tiga perilaku yang mungkin dipupuk oleh kekhawatiran satu sama lain terbukti terkait dengan masalah lain-wajah saja.



Aplikasi: Pekerjaan antar budaya yang kompeten

- ▶ Tujuan utama Ting-Toomey untuk teorinya melampaui sekadar mengidentifikasi cara orang dalam budaya yang berbeda bernegosiasi menghadapi atau menangani konflik.
- ▶ Dia ingin teorinya membantu orang mengelola konflik antar budaya secara efektif.
- ▶ Dia mengatakan ada tiga persyaratan.
 - Pengetahuan adalah dimensi yang paling penting dari kompetensi pekerjaan rumah.
 - Mindfulness menunjukkan pengakuan bahwa segala sesuatu tidak selalu seperti apa adanya. Merupakan pilihan sadar untuk mencari banyak perspektif pada acara yang sama.
 - Keterampilan interaksi adalah kemampuan Anda untuk berkomunikasi secara tepat, efektif, dan adaptif dalam situasi tertentu.



Kritik: Lulus tes objektif dengan nilai bagus

- ▶ Ting-Toomey dan Oetzel telah melakukan penelitian survei kuantitatif yang luas untuk menyusun dan menguji teori objektif yang memprediksi bahwa anggota budaya kolektivistik akan mengelola konflik secara berbeda dari anggota masyarakat individualistik.
- ▶ Kemudian mereka menggunakan konstruk konstruk diri dan menghadapi kepedulian untuk menjelaskan mengapa demikian. Ting-Toomey telah menguraikan "teori negosiasi wajah konflik" (yang sekarang dia sebut itu) dalam 24 hipotesis yang dapat diuji.
- ▶ Mengingat sifat budaya yang kompleks, ia telah membuat pilihan untuk mengorbankan kesederhanaan demi validitas, yang membuat teorinya lebih sulit untuk dipahami.
- ▶ Selama lebih dari dua dekade sebagai mediator netral pihak ketiga, Em telah menemukan bahwa teori tersebut memiliki kegunaan praktis.



