

Tanggapan pertama sesingkat 7 saat

bicara imej

Oleh **EMI IDURA CHE HASHIM**
(Perunding Imej, Etiket dan Warna Profesional UK) www.top2toestylia.com
(012-9023625)



TIDAK dinafikan ramai yang tahu bahawa pentingnya tanggapan pertama, tetapi percayalah tidak ramai sebenarnya yang tahu bahawa ia berlaku dalam sesingkat 7 saat pertama sesuatu pertemuan. Bayangkan situasi begini. Anda menerima panggilan jemputan menghadiri satu mesyuarat penting bersama salah seorang lembaga pengarah syarikat untuk kali pertamanya, atau panggilan menghadiri temu duga kerja setelah setahun anda menganggur, atau jemputan menghadiri sesi membina rangkaian bersama rakan-rakan usahawan yang lain. Pelbagai soalan mula bermain pada minda. Antaranya, apakah yang perlu dilakukan, di manakah hendak bermula, bagaimanakah saya mampu memberikan tanggapan pertama yang baik?

Sebaik seseorang melihat anda pada kali pertama, minda mereka akan mula melakukan pelbagai pengiraan, andaian, penilaian, pandangan, malah menghukum anda secara positif atau negatif.

- Adakah anda seseorang yang boleh didekati atau dijauhi
- Seorang kawan atau lawan
- Mempunyai status dan autoriti?
- Seseorang yang boleh dipercayai, berkemahiran, disukai ramai dan berkeyakinan

Pengiraan di atas berlaku sepantas cahaya, di mana keputusan dibuat terhadap satu sama lain berlaku dalam durasi tujuh saat pertama ini. Dalam interaksi perniagaan mahupun sosial, tanggapan pertama ini amatlah penting. Pasti anda tidak dapat menahan mereka (orang ramai) dari terus menilai anda kerana otak manusia secara semula jadinya sudah dibina sedemikian rupa.

Tanggapan pertama ini kebanyakan masanya lebih dipengaruhi komunikasi bukan lisan berbanding secara lisan. Malah menurut kajian, mereka mendapati komunikasi bukan lisan ini memberikan impak sebanyak empat kali ganda dari segi tanggapan pertama, berbanding dengan apa yang anda cuba perkata (juga perkataan yang anda pilih). Berikut merupakan tujuh isyarat bukan lisan menghasilkan tanggapan pertama yang berkesan:

1 Jaga tingkah laku - Orang ramai cepat menilai dan membuat persepsi berdasarkan apa yang mereka lihat di hadapan mata mereka. Jadi, sebaik sahaja anda melangkah masuk ke bilik mesyuarat, dewan persidangan, naik ke atas pentas untuk berucap atau menerima anugerah, bilik temu duga, mahupun di tempat-tempat awam seperti sedang menaiki LRT, sebelum sempat anda berkata-kata, tingkah laku anda dari sudut jauh pun sudah dinilai dan dihukum sebagai positif atau negatif. Fikirkan tentang keadaan ini sebelum anda hadir ke mana-mana majlis atau situasi, dan zahirkan tingkah laku yang menyenangkan pandangan mata semua agar anda dikenali sebagai seorang yang boleh dihormati dan dipercayai.

2 Perbetul postur - Dari jauh, cara bagaimana anda berdiri, duduk, berjalan dan melangkah memberikan gambaran sikap anda secara tidak langsung. Malas, bosan, tidak berminat, resah segalanya negatif, atau mungkinkah anda menunjukkan sikap yang positif, keyakinan yang tinggi dan lebih profesional? Malah menjaga postur juga sebenarnya membantu anda kelihatan lebih tinggi dari biasa, berbanding jika anda berdiri, duduk dan berjalan dengan cara yang agak malas. Sebagai perunding imej dan konsultan imej korporat yang telah mengendalikan program Kecemerlangan Imej dan Keterampilan Diri kepada lebih ribuan peserta, saya melihat faktor pemilihan jenis kasut juga penting kepada seseorang individu. Kasut yang



sesuai, sekali gus membantu anda untuk berdiri dan berjalan dengan penuh berkeyakinan. Ia juga mencerminkan keperibadian dan personaliti, juga sikap mereka secara tidak langsung.

3 Senyuman yang manis - *Smile and the whole world smiles with you.* Apa agaknya perasaan anda apabila melangkah masuk ke sesuatu tempat seperti, dewan kuliah, pusat perkhidmatan pelanggan syarikat telekomunikasi, kaunter resepsi hotel, butik pakaian mewah di KLCC, dan sebagainya, anda disapa dengan senyuman yang manis daripada mereka yang ada berhampiran. Tidakkah anda berasa lega, seakan diri diterima dan percaya bahawa apa pun transaksi seterusnya, ia akan berlaku dengan mudah dan lancar. Senyuman anda merupakan sebuah 'jemputan', tanda isyarat penerimaan ia seakan berbunyi 'saya seorang yang mesra dan mudah didekati'.

4 Membuat hubungan mata - Memandang mata seseorang ibarat anda menghantar tenaga, menunjukkan minat dan sikap keterbukaan kepada individu lain. Bagi seorang Muslim yang berasakan ini agak sukar dilakukan (juga menjaga aurat), saya menyarankan agar anda melihat kepada kawasan dahi individu tersebut, atau kawasan segi tiga antara dahi dan kedua-dua mata (di antara pertemuan kedua belah bulu kening) ketika bercakap.

5 Ekspresi bulu kening - Walaupun bunyinya agak janggal, tetapi dengan membuka mata anda lebih luas dari biasa ketika bercakap, secara tidak langsung bulu kening akan mudah terangkat, satu isyarat universal menandakan anda menghargai dan menghormati individu tersebut.

6 Berjabat tangan - salah satu cara yang paling pantas dan paling efektif untuk membina hubungan baik. Kajian juga menunjukkan bahawa secara puratanya ia mengambil masa selama tiga jam interaksi secara berterusan dengan individu yang lain hanya untuk membina hubungan.

Sebaliknya anda boleh capai matlamat itu dengan hanya berjabat tangan sahaja. Cara berjabat tangan haruslah kemas dan ringkas. Kenal pasti situasi, perniagaan ataupun sosial untuk membezakan jenis berjabat tangan itu tadi.

7 Membongkokkan sedikit badan ke hadapan ketika berkomunikasi - Ia menggambarkan yang anda menunjukkan minat dan menumpukan seluruh perhatian kepada individu tersebut. Tetapi hati-hati dengan ruang peribadi mereka. Dalam interaksi perniagaan disarankan agar berdiri lebih dua kaki jaraknya dengan individu tersebut. Ini bagi memberikan isyarat anda menghormati mereka.

Setiap titik pertemuan, dari persidangan ke bilik mesyuarat, sesi temu duga kerja malah makan tengah hari bersama potensi pelabur perniagaan, membuka peluang untuk anda bertemu dengan orang ramai, membina rangkaian, dan mengembangkan hubungan profesional dengan menghasilkan kesan tanggapan pertama yang positif.

Anda mempunyai hanya tujuh saat, tetapi jika anda berjaya mengendalikannya dengan baik, tujuh saat adalah semua yang anda perlukan!



MEMANDANG mata ketika berkomunikasi ibarat menghantar tenaga terhadap pertemuan yang berlangsung.
- GAMBAR HIASAN