

PENGENALAN KEPADA KETRAMPILAN DIRI

Diasaskan di atas konsep adab dan tertib kesopanan yang tertakluk kepada 3 peraturan utama, iaitu:

- i. Menghormati dan mengutamakan orang lain
- ii. Cara gaya yang betul
- iii. Kebijaksanaan budi bicara

Sistem perkhidmatan kaunter/telefon:

- i. Sambutan
- ii. Memberi nilai atau penghormatan dari segi sikap, gerak geri, perkataan
- iii. Tanya bagaimana boleh bantu
- iv. Dengar
- v. Bantu
- vi. Penutup

Terdapat empat gaya yang boleh dipraktikkan dalam Perhubungan Awam iaitu:

- i. Gaya berdiri
- ii. Gaya duduk
- iii. Gaya berjalan
- iv. Gaya berjabat tangan

GAYA BERDIRI

- a) Gaya berdiri seseorang boleh menunjukkan perwatakannya.
- b) Seseorang yang keadaannya tidak tentu arah, sikap dan fikiran sentiasa berubah, sentiasa bersedia untuk bertindak dan sukar menerima perubahan, apabila ia berdiri tidak boleh diam.
- c) Ia sentiasa bergerak-gerak samada kakinya atau badannya.
- d) Seseorang yang sangat menghormati orang lain dan disukai oleh ramai biasanya apabila berdiri akan meletakkan kedua-dua tangannya ke belakang.
- e) Berdiri dengan betul dan tidak membongkok

- f) Dada sentiasa ke hadapan manakala perut ke dalam
- g) Kaki perlu terbuka sedikit tidak rapat sangat dan tidak pula terbuka luas

GAYA DUDUK

- a) Masuk dari sebelah kanan kerusi jika keadaan membolehkan
- b) Duduk tegak, jangan membongkok
- c) Sandarkan badan ke belakang dan kempiskan perut
- d) Rapatkan kedua-dua belah kaki dan lutut dan menyerong ke sebelah tepi
- e) Letakkan kedua belah tangan di atas riba
- f) Jika kerusi tinggi, bolehlah silang kaki dan bawa ke tepi
- g) Bila bangun dari kerusi, badan jangan terlalu membongkok
- h) Keluar hendaklah melalui sebelah kanan
- i) Bila berdiri, luruskan belakang dan tegakkan kepala

GAYA BERJALAN

- a) Gaya berjalan seseorang boleh mencerminkan keadaan seseorang.
- b) Biasanya mereka yang ada kedudukan tinggi samada dalam Kerajaan atau bukan akan berjalan secara lambat kerana semuanya tersedia dan tidak ada apa yang hendak dikejar.
- c) Mereka yang kedudukan rendah sentiasa bergerak lebih pantas kerana segalanya akan dilakukan sendiri.
- d) Ada juga yang kedudukan rendah tetapi lembap pergerakannya. Ini kerana sifat yang lemah lembut dan sentiasa tenang & juga orang yang lembap dan malas.
- e) Berdiri tegak & jangan membongkok
- f) Mulakan dengan langkah kanan
- g) Angkat kepala tegak memandang ke depan, jangan menunduk semasa berjalan.
- h) Bidangkan dada, kempiskan perut, tahan nafas dan jangan biarkan perut menonjol ke hadapan
- i) Elak melenggang kedua belah tangan/menghayun terlampau tinggi
- j) Elak berjalan secara terburu-buru

- k) Berjalan secara biasa sahaja kelajuannya atau gayanya

GAYA BERJABAT TANGAN

- a) Gaya seseorang berjabat tangan juga menunjukkan sikapnya.
- b) Cara berjabat tangan juga berubah caranya mengikut keadaan.
- c) Ada yang suka berjabat tangan dengan banyak kali mengoncong dan mengambil masa yang lama. Ini berlaku apabila lama tidak bertemu dengan rakan lama.
- d) Ada berjabat tangan dengan tangan kanan manakala tangan kiri memegang lengan tangan rakan.
- e) Ramai pula yang mengambil ringan mengenai berjabat tangan dan tidak menunjukkan kesungguhan. Biasanya ia gunakan hujung jari saja dan kadangkala cepat sangat menarik seolah-olah tidak begitu rela bersalam.
- f) Ada yang berjabat tangan secara kasar dan agresif. Ini jelas menunjukkan kekerasan sifatnya.

KESOPANAN MASUK KENDERAAN

- i. Mulakan dengan punggung masuk dahulu
- ii. Berdiri secara mengereng menghala ke hadapan dan dengan tertib dudukkan punggung di tempat duduk
- iii. Keluar dari kereta, bermula dengan kaki.
- iv. Dalam keadaan biasa, suami keluar dahulu diikuti oleh isteri dari pintu yang sama, jika keduanya duduk di sebelah belakang