

Pesona mata norma

UB 7.6-2020 16

MESEJ yang disampaikan melalui pandangan dan lirikan mata biasanya akan turun ke hati lalu sehati dan bercambah menghasilkan komunikasi yang berkesan. Begitulah juga, jika sebaliknya. Hubungan mata yang tidak berkesan akan menyebabkan penolakan mesej yang cuba disampaikan. Inilah antara perkara baharu dalam menelusuri norma kehidupan realiti hari ini.

Pematuhan ke atas pemakaian pelitup separuh muka walau pun telah dilonggarkan kepada situasi tertentu, ianya masih merupakan suatu normal yang wajar untuk dijadikan disiplin dalam kehidupan bersosial seharian. Bak kata bidalan, "ingat sebelum kena, jimat sebelum habis." Pandemik COVID-19 masih belum berakhir. "Baik berjagung-jagung sementara padi belum masak." Sementara menunggu perkhabaran baik tentang vaksin yang menyembuhkan eloklah diamalkan apa jua normal atau tingkah laku yang menurut aturan.

Penggunaan pelitup separuh muka ini telah me-

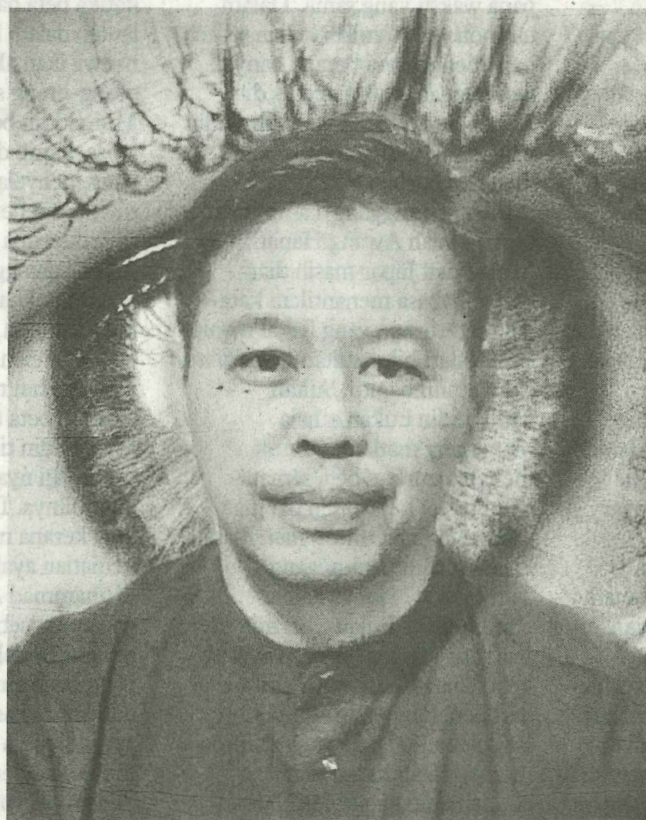
letakkan organ mata, yakni deria penglihatan, sebagai antara deria terpenting dalam interaksi seharian. Pergerakan mata ke sebelah atas, ke sebelah kiri atau kanan, dan ke sebelah bawah memberi gambaran bahawa seseorang itu sedang fokus untuk mengingat apa yang pernah dilihat, didengar, dihidu, dirasa atau disentuh. Dengan kata lain, mata yang bergerak-gerak ke suatu arah itu memberi indikasi bahawa pemiliknya sedang berfikir atau memikirkan sesuatu. Ini adalah merupakan sebahagian daripada teknik NLP (neurolinguistic programming). Pengetahuan mengenai hal ini akan menjadikan komunikasi berlangsung efektif. Ini adalah kerana komunikasi hanya berkesan apabila seseorang itu saling memandang ke arah satu sama yang lain. Kajian mendapati bahawa untuk mencapai tahap komunikasi yang sedemikian maka 60% hingga 70% masa perbualan hendaklah dipenuhi dengan keadaan mata yang saling berpandangan atau bertentangan.

Dalam keadaan saling berpandangan inilah terbit

pelbagai arahan atau permintaan dari penyampai (sender) untuk diikuti atau dilakukan oleh penerima (receiver). Tanpa pelitup separuh muka, tindakbalas organ lain khususnya gerakan mulut dan bibir serta hidung malah telinga mampu menggambarkan yakni menyampaikan hasrat atau niat sebenar seseorang. Akan tetapi hal ini tidak berlaku bilamana hanya mata sahaja yang kelihatan pada wajah seseorang.

Dalam kursus Komunikasi Korporat yang saya kendalikan, saya berkongsi dengan para pelajar saya mengenai komunikasi tanpa lisan (nonverbal communication) yang berpengaruh besar sebagai pelengkap kepada komunikasi lisan dalam keadaan-keadaan tertentu. Salah-satu daripada komunikasi tanpa lisan adalah riak ekspresi wajah (facial expression). Dalam catatan ini saya memfokuskan kepada deria mata sebagai elemen terpenting yang menghasilkan riak ekspresi wajah. Hatta, dalam norma baharu ini, mata bolehlah dianggap sebagai "the king of facial expression."

Ketika mengikuti sesi



DR JAKARIA DASAN

temuduga pekerjaan atau kenaikan pangkat umpamanya, perhatikan pada mata orang yang menemuduga anda. Pergerakan mata mereka boleh memberikan jangkaan sebenar mereka kepada isi jawapan yang diperlukan dari soalan-soalan yang diajukan. Sama ada soalan yang diutarakan memerlukan jawapan yang

skema yakni ringkas dan tepat, jawapan yang unik yakni memerlukan huraian dan mengajak berfikir, mahu pun jawapan yang pelik yakni membuka ruang kepada idea baharu. Dengan menumpukan kepada bebola mata dan bentuk gerakan yang terhasil, anda mampu meningkatkan peluang anda untuk diambil

bekerja.

Semasa kempen membaca baru-baru ini, saya baca kembali sebuah buku bertajuk "You are lying! – Secrets from an expert military interrogator to spot the lies and get to the truth" yang ditulis oleh Lena Sisco, bekas pegawai penyiasat dan perisik tentera Amerika Syarikat. Salah satu perkara penting berkaitan mata yang ditonjolkan oleh Lena adalah berkaitan dengan kelipan mata.

Menurut beliau, salah faham berlaku bilamana ramai orang langsung percaya bahawa mata yang berkelip itu, atau tidak terus memandang tepat ke arah mata seseorang itu ketika ditenung, sebagai indikasi bahawa jawapan yang diberikan tidak betul atau penerima sedang cuba berbohong. Tanggapan sedemikian sudah tidak relevan lagi memandangkan ramai yang sudah mampu melatih diri mereka berbuat demikian jika ditenung secara berterusan. Hal ini disimpulkan oleh Lena semasa beliau menyoal gerakan yang terhasil, anda mampu meningkatkan peluang anda untuk diambil

9-11.

Namun demikian, faktor budaya juga perlu diambil kira dalam menanggapi maksud tenungan atau kelipan mata yang sedemikian. Budaya masyarakat Malaysia sudah sehati untuk tidak melihat mata seseorang secara berterusan. Ini disebabkan ianya merupakan normal yang masih kebal bersalut adab. Persoalan mungkin timbul, dalam keadaan memakai pelitup separuh muka adakah budaya ini masih relevan? Anda yang berkuasa menentukannya. Hakikatnya, segala tindakbalas mata pada era COVID-19 ini sudahpun menjadi penentu komunikasi yang sangat penting ketika bersemuka.

Dengan ertikata lain, pesona mata anda dalam norma baharu membolehkan anda berkomunikasi dengan lebih berkesan. (artikel sumbangan Dr Jakaria Dasan, Pensyarah Kanan di Fakulti Perniagaan, Ekonomi dan Perakuaan UMS dan merupakan tenaga pengajar Kursus Komunikasi Korporat. Beliau berkepakaran dalam bidang Pengurusan Sumber Manusia.