**BAB IV**

**ETIKET DAN PERGAULAN**

* 1. **Arti dan Definisi Etiket**

Banyak kata-kata yang dapat menerangkan kesopansantunan, seperti tatakrama, basa basi, adat istiadat yang baik, budi pekerti dan budi bahasa. Dalam bahasa Asing ini disebut Etiket. Perkataan etiket berasal dari Perancis yaitu negara yang terkenal karena tinggi peradaban dan sopansantunnya.

Kata etiket terkenal di seluruh dunia. Perkataan terkenal ini mempunyai riwayat yang perlu diketahui, Diceritakan bahwa raja Louis XIV dari Perancis, adalah seorang raja yang senang mengadakan pesta. Pesta-pesta yang diadakan di istana raja itu, mempunyai aturan-aturan yang berbelit-belit. Ada beberapa orang yang ditugaskan mengatur pesta. Mereka jugalah yang menyebarkan undangan: Dalam surat undangan ditulis peraturan-peraturan yang harus diikuti selama pesta.

Untuk menghadiri pesta-pesta tersebut, hanya orang-orang tertentu yang diundang. Herannya dalam setiap kartu tercantum berbagai instruksi. Masing-masing pengunjung pesta, harus mengikuti aturan-aturan dan tata-tertib yang tertulis di kartu undangan yang ditujukan kepadanya. Setiap orang wajib mengetahui tempat duduknya, caranya duduk, caranya makan, caranya minum dan lain-lain.

Pada mulanya, kartu undangan inilah yang disebut etiket. Tetapi lama kelamaan, bukan lagi kartu itu yang dinamai etiket, melainkan isinya. Yaitu aturan-aturan yang harus diikuti selama pesta. Hingga sekarang, arti etiket itu ialah kumpulan peraturan bergaul. Yaitu kumpulan tata-tertib dan cara-cara bergaul di antara orang-orang beradab.

Etiket adalah kumpulan aturan-aturan yang menertibkan dan mengendalikan pergaulan manusia. Dengan menurut peraturan itu manusia dapat hidup rukun bersama-sama. Mereka yang mengendarai mobilnya dengan menurut peraturan lalu lintas tidak akan mengalami kecelakaan, seperti seringnya dialami oleh pengemudi-pengemudi yang melanggar peraturan.

Jika kita berjalan sendirian, peraturan-peraturan lalu lintas tidak perlu. Tetapi bilamana ada dua orang atau lebih berjalan di atas sebuah jalanan, maka perlu diadakan peraturan, supaya mereka tidak saling mengganggu.

Etiket pergaulan dapat menghindarkan berbagai kerugian, malapetaka dan kesusahan yang bisa timbul. Etiket dapat juga menolong manusia untuk hidup rukun bersama orang lain. Etiket dapat menolong manusia, supaya lebih beradab, dan sukses.

Setiap orang harus mempelajari dan mempraktekkan aturan-aturan pergaulan. Karena tanpa aturan-aturan bergaul banyak kesusahan bisa terjadi. Oleh sebab manusia pada umumnya cenderung memikirkan dan mementingkan dii sendiri. Manusia dewasapun sedikit banyaknya sama seperti bayi. Seorang bayi bila lapar, ia menangis. la merampas makanan orang lain, tanpa menghiraukan apakah makanan itu menjadi haknya atau tidak. Jika seorang anak kecil melihat mainan yang menarik, ia mengambilnya, dan tidak perduli, siapa pemilik benda itu. Tetapi bilamana anak itu sudah besar, keadaan bayi yang mementingkan diri sendiri itu akan berubah. Sebab orang tua sudah mendidiknya supaya makan, tidur dan pergi ke sekolah dengan aturan.

Aturan-aturan bergaul perlu agar manusia itu dapat berhubungan dengan harmonis. Sebab tanpa etiket pergaulan masing-masing cenderung melakukan hal-hal yang dianggap baik. Setiap aturan mempunyai latar belakang yang baik dan kadang-kadang tidak jelas sebab-sebab diadakannya aturan aturan itu. Sebagai contoh: Bilamana kita bertemu dengan seseorang, kita bersalaman tangan. Tetapi jarang orang memikirkan mengapa harus berjabatan tangan. Menurut tradisi dahulu kala di Timur Tengah, bilamana dua orang bertemu, mereka mengulurkan tangan satu sama lain, yang berarti bahwa masing-masing menyatakan tidak bermaksud menggunakan pedang atau senjata. Bilamana dua orang bertemu dan bersalaman, itu menunjukkan suasana damai tidak ada permusuhan. Mereka merasa lega. Tetapi belakangan ini, arti bersalaman tangan sudah berbeda. Malahan kadang-kadang tidak ada artinya. Sekali-sekali kita bertemu dengan orang yang suka bersalaman tangan. Sebab setiap setengah jam bertemu dengan orang itu, ia ingin bersalaman hal ini, sudah berbeda arti bersalaman tangan itu.

Besar arti bersalaman tangan, jika dilakukan dengan cara yang tepat dan pada waktunya. Itu menunjukkan keramah tamahan dan rasa bersahabat. Jika seorang pembesar negara, sudi mengulurkan tangan untuk bersalaman dengan seseorang, itu menunjukkan suatu penghargaan yang luar biasa. Banyak aturan-aturan telah dibuat supaya jangan salin mengganggu. Umpamanya: Kita tidak menyanyi sambil berjalan di jalan raya. Karena perbuatan demikian meng- ganggu tata-tertib berjalan. Tidak mustahil yang orang lain menyangka kita kurang waras.

Sering etiket ini menyalahkan atau meniadakan hak-hak seseorang. Umpamanya: Dalam kendaraan yang sudah penuh sesak, dan banyak orang berdiri, masing-masing yang sudah duduk mempunyai hak untuk duduk. Tetapi bila seorang muda melihat ibu tua masih berdiri, ia akan memberikarn tempat duduknya kepada wanita tua itu. Ditinjau dari sudut hak, orang muda tersebut berhak duduk di tempatnya. Tetapi hatinya menyuruhnya berdiri, dan mempersilahkan wanita tua itu duduk. Itu terjadi karena kesadaran sendiri. Tidak karena dipaksa. Semakin spontan dalam mengikuti etiket bergaul semakin baik.

* 1. **Sikap Pribadi**

Sebagai langkah pertama dalam usaha kita mendapatkan kesan baik di mata orang lain ialah belajar menentukan dan mencari sikap yang tepat. Pada dewasa ini kita seolah-olah berada di tengah-tengah kebudayaan Barat dan Timur, di samping tetap berpegang kepada kebudayaan leluhur kita Bangsa Indonesia sendiri. Maka sikap yang sebaiknya pertama-tama kita ambil ialah memperhatikan antara lain:

* Siapa yang kita hadapi, pria atau wanita.
* Usia orang yang kita hadapi, apakah lebih tua atau lebih muda daripada kita.
* Bagaimana kedudukannya dalam masyarakat (kebangsaarn apa, jabatan dalam masyarakat/pangkat, agama).
* Situasi dan lingkungan.

Sudah tentu bukan maksud kami untuk menguraikan secara terperinci satu-persatu, akan tetapi secara garis besar dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. **Pandangan mata**

Dalam menghadapi bangsa kita sendiri yang usianya lebih tua (baik itu wanita maupun pria), kita sekali-kali saja menatap mukanya (matanya), tetapi selebihnya sebaiknya menunduk atau kita menatap bagian bawah dari dagu. Lain halnya apabila kita menghadapi orang asing (baik ia dari dunia Barat maupun dari dunia Timur) kita sebaiknya pada waktu baik berhadapan maupun berbicara 90 % mata kita menatap mata yang kita ajak bicara.

1. **Keadaan muka kita**

Dalam menghadapi siapapun, muka kita menampakkan cerah (kecuali apabila dirasakan sedang sakit). Cerah berarti tidak serius/tegang. Muka cerah disertai dengan senyum(cara membuat senyum kedua bibir ditarik ke samping dan bibir bagian bawah sedikit diajukan ke muka).

1. **Bagaimana keadaan kedua kaki dan tangan kita**

Berdirilah secara santai, tetapi kedua kaki tetap diam dalam sikap tegak, sedangkan kedua tangan kita saling menggenggam satu sama lain dengan punggung tangan kiri di bawa lapak tangan kanan, di bawah pusar. Demikian juga pada waktu bercakap-cakap sambil berjalan, apalagi bila kita menghadapi laki/perempuan yang sudah lebih lanjut usianya daripada kita. Menghadapi orang-orang sebaya, sikap kita akan berlainan, kecuali jika yang kita hadapi itu mempunyai kedudukan yang lebih tinggi daripada kita dalam masyarakat walaupun usianya lebih muda daripada kita. Menghadapi orang-orang Barat-Timur pun kadang-kadang kita dapat mengambil sikap sambil bertolak pinggang. Kita juga boleh bertolak pinggang apabila sudah kita kenal betul dan apabila ia mulai dengan sikap bertolak pinggang. Sikap bertolak pinggang dalam menghadapi orang asing, atau dengan kedua tangan masuk kedalam kantong celana atau kantong jas, tidak berarti kita memperlihatkan sikap sombong. Bagi wanita sikapnya dalam menghadapi orang-orang Barat/Timur biasa saja dan tidak seperti yang diuraikan diatas.

Dalam menghadapi seorang wanita yang umurnya sebaya orang pria tidak sopan jika:

1. la memasukkam kedua tangan dalam kantong celana/jas-nya.
2. la mengambil sikap bertolak pinggang.

Di mana tempat kita jika bersama-sama berjalan? Jika berjalan bersama-sama orang lain kita berada di sebelah kiri, meter di belakang pria/wanita yang lebih tua usianya. Demikian juga sewaktu bersama-sama berjalan dengan orang yang lebih muda daripada kita, akan tetapi ia mempunyai kedudukan yang lebih tinggi daripada kita. Bagaimana pegawai sipil/anggota ABRI. Bagi pegawai sipil berlaku ayat a dan b. Para anggota ABRI mempunyai tata-cara/aturan tersendiri yang berlaku untuk lingkungannya.

Bagi wanita sikapnya, biasa saja tidak seperti yang diuraikan di atas. Kecuali menghadapi bangsa sendiri, berdiri sambil bertolak pinggang/kedua tangan masuk kantong celana atau jas merupakan sikap yang tidak hormat, demikian juga halnya sama apabila seorang pria menghadapi seorang wanita/orang yang lebih tua usianya daripada kita.

1. **Di mana kita berdiri sambil berjalan**
2. **Sikap pada waktu berbelanja di toko/di pasar.**

Baik bersama istri maupun kawan perempuan, prialah yang membawa hasil belanjaan yang dilakukan oleh istri. Di dalam pasar/ di tempat-tempat ramai suami berjalan di muka istri (untuk membuka jalan), kecuali bila bawaan belanjaan banyak, pembantu lain dapat diminta bantuannya.

1. **Bagaimana pegawai sipil/anggota ABRI**

Bagi pegawai sipil sebaiknya butir a, b, c, dan d berlaku terhadapnya, kecuali bagi anggota ABRI yang mempunyai tata-cara/aturan sendiri yang berlaku untuk jajarannya.

Catatan:

Sikap-sikap di atas hanya terbatas pada sikap pribadi kita dalam menghadapi orang lain. Dalam uraian-uraian berikut ini akan dipersoalkan sikap-sikap penampilan dalam pelbagai situasi/bentuk.

* 1. **Berkenalan**

Pergaulan antara seseorang anggota masyarakat dengan yang lainnya dimulai melalui perkenalan.

Apabila seorang wanita menjadi nyonya rumah, maka ialah yang lebih dahulu memberi salam kepada tamu yang da tang di rumahnya (baik tamu pria maupun wanita). Cara ini berlaku di daerah Europa, tetapi apabila di negeri kita, prialah selaku tuan rumah memberi salam terlebih dahulu kepada para tamu yang datang.

Apabila pria memberi uluran tangan kepada wanita, maka ia tidak perlu erat-erat menggenggam tangan wanita itu. Cara memberi salam ini bila tamu sudah berada di dalam rumah (kurang sopan apabila tamu masih berada di luar/di pintu masuk).

Apabila anda (pria) harus berjabat tangan dengan orang banyak, maka inisiatif anda pegang (Bagi orang Amerika dan Europa berjabat tangan boleh mencium tangan. Di Indonesia ini hanya berlaku terhadap wanita atau pria yang dianggap sesepuh/sudah lanjut usianya, bahkan kepada orang tua kita pada hari-hari lebaran/ulang tahun memberi sembah sungkem sambil mencium kedua lututnya.

Pada zaman modern sekarang para Pimpinan Negara Timur/Barat dalam perkenalan/berjabat tangan saling berangkul dan mencium masing-masing pipi kiri dan kanan. Demikian juga halnya para pimpinan Negara di Europa dan Timur Tengah.

Untuk Indonesia masih belum lazim cara-cara seperti di atas tetapi sudah mulai membudaya juga diantara para wanita Indonesia yang saling berciuman pipi kiri dan kanan waktu bertemu terlebih-lebih dalam perjumpaan yang khusus.

Macam-macam ragam/cara bersalaman di Indonesia, yang menurut ukuran masing-masing daerah bisa diterima. Ada yang dengan cara merapatkan kedua telapak tangan, lalu mengangkatnya sampai hidung, sebelum dan sesudah bersentuhan dengan tangan dari pihak yang akan diberi salam (di Jabar). Ada yang hanya bersentuhan dengan kedua telapak tangan saja (di Jawa Tengah/Timur). Ada yang merapatkan kedua telapak tangan dan meletakkannya di dada atau di bawah dagu ada juga yang setelah bersentuhan tangan lalu tangan kanan diletakkan pada dada masing-masing dan ada yang menarik tanganya setelah bersentuhan tangan, menarik tangan kanarn lawannya lalu diciumnya punggung tangan kanan itu (yang terakhir bisa dilakukan terhadap orang tua kita sendiri atau yang kita anggap sebagai sesepuh).

Ada empat cara dalam perkenalan, yaitu :

1. Dengan perantaraan orang lain..
2. Dengan memperkenalkan diri sendiri.
3. Dengan perantaraan surat.
4. Dengan tidak perlu memperkenalkan diri.
5. **Dengan perantaraan orang lain**

Perkenalan dengan perantaraan orang lain adalah cara yang lazim, bahkan menurut etiket Barat menjadi syarat keharusan dalam perkenalan. Dianggap kurang sopan jika seseorang memperkenalkan diri begitu saja, tanpa perantara.

Kalau seorang pria ingin berkenalan dengan seorang wanita adalah sikap yang baik untuk minta perantaraan salah seorang teman yang telah mengenal wanita itu. Sebaliknya jika seorang wanita ingin berkenalan dengan seorang pria, wanita itu minta kepada perantara supaya suka memperkenalkan pria itu kepadanya. Biasanya yang menjadi perantara perkenalan adalah nyonya/tuan-rumah, akan tetapi pada suatu perjamuan besar tak perlu nyonya/tuan rumah memperkenalkan semua tamunya satu-persatu.

Tentu saja perantara harus tahu memilih kata-kata yang bijaksana, dalam memperkenalkan dengan memperhatikan hal-hal umpamanya sebagai berikut :

1. Yang muda diperkenalkan kepada yang lebih tua.
2. Kepada kaum pria yang lebih tua umurnya, umpamanya "Nyonya Basri, saya ingin memperkenalkan teman saya, Tuan Ridwan Yusuf".

Jika seorang pria sedang duduk waktu itu diperkenalkan, ia sebaiknya berdiri, tetapi seorang wanita waktu diperkenalkan boleh tetap duduk, kecuali kalau ia diperkenalkan kepada seorang wanita yang lebih tua usianya. Menurut kebiasaan Timur seorang wanita pun berdiri kalau diperkenalkan kepada seorang pria. Dalam hal ini wanita Indonesia yang modern harus sungguh-sungguh dapat menentukan sikap yang tepat.

Sikap yang baik bagi pria adalah berdiri sambil menunggu apakah wanita mengulurkan tangan lebih dahulu. Biasanya kedua orang yang diperkenalkan masing-masing menyebut namanya. Lakukanlah hal ini dengan jelas, karena banyak terjadi sesudah diperkenalkan dan sesudah beberapa waktu bercakap-cakap, orang berpisah, kemudian harus mengulangi memperkenalkan diri, karena pada waktu berkenalan pertama kurang jelas menyebut namanya.

Kita tidak perlu menyebut nama sendiri kalau diperkenalkan kepada orang asing, cukup dengan sambutan, "How do you do"

1. **Dengan memperkenalkan diri sendiri**

Ada kalanya kita terpaksa memperkenalkan diri sendiri, misalnya di kendaraan umum (bis, kereta api, kapal udara, ka-pal laut) kalau kita tidak mau tinggal diam selama perjalanan bahkan jika kita datang pada suatu jamuan di mana nyonya/ tuan rumah sangat sibuk, kita tidak menunggu sampai mereka sempat memperkenalkan kita kepada tamu, yang ada disamping kita. Lebih meriahlah kiranya jamuan itu kalau kita memperkenalkan diri kepada orang-orang di sekeliling kita untuk kemudian dapat bercakap-cakap. Sekarang siapa yang mula-mula harus mengenalkan diri? Kalau orang Barat biasanya wanita memperkenalkan diri, tapi kita (Indonesia) sebaiknya pria dulu yang mempekenalkan diri. Bila anda datang terlambat pada sebuah pertemuan, jangan berkata, "Apakah anda lupa pada saya?" Perkenalkan diri apabila ada kawan yang samar-samar anda kenal, atau sebaliknya ia samar-samar mengenal anda.

1. **Dengan perantaraan surat**

Seandainya ada seorang teman kita hendak pergi ke suatu kota, di mana ia tak mempunyai kenalan, dapat kita bawakan kepadanya surat kepada saudara atau kenalan kita yang berdiam di kota itu. Surat perkenalan tersebut kita berikan terbuka, supaya dapat diketahui isinya, kemudian orang yang membawa surat itulah yang menutupnya. Kalau kita tahu dengan pasti bahwa ia akan mempergunakan surat itu, sebaiknya kepada teman anda yang jaraknya jauh itupun kita tulis surat melalui pos, sehingga ia dapat siap menerima teman kita. Karena ini bersifat agak mengikat, sebaiknya kita tanyakan terlebih dahulu kepada teman yang hendak pergi, apakah hal itu perlu dilakukan.

1. **Dengan tidak perlu memperkenalkan diri**

**Tidak perlu memperkenalkan diri apabila:**

* sedang ada rapat/memimpin rapat.
* berjumpa dengan kawan di jalan, sedangkan anda sedang bersama-sama kawan lainnya.
* Apabila percakapan tidak sempat dilanjutkan dengan perkenalan.
* tamu yang akan berangkat tidak perlu diperkenalkan dengan tamu yang datang.
  1. **Berjabat Tangan**

Jika seorang pria berhadapan dengan wanita adalah sikap yang baik untuk menunggu apakah wanita mengulurkan tangannya untuk berjabatan tangan atau tidak.

Menurut peraturan Barat sikap itulah yang sopan, karena di dunia mereka dalam hormat-menghormat wanitalah dianggap lebih tinggi daripada pria. Maka dari itu wanitalah yang mengulurkan (memberi) tangannya lebih dahulu, kemudian diterima oleh pria. Dalam pertimbangan secara Timur tepat pula sikap tersebut di atas, tetapi jika mengingat bahwa kebiasaan sebagian masyarakat Indonesia pada umumnya wanita dan pria tidak boleh bersentuhan, bahkan tempat dudukpun pada perjamuan atau pertemuan-pertemuan hampir selalu terpisah. Hal ini baik menurut adat maupun agama. Dari itu maka sikap yang tepat adalah cukup dengan saling menundukkan kepala terhadap masing-masing dan dalam menjabat tangan diambil sikap seperti syarat termaksud di atas.

Namun kalau kita menghendaki seorang yang kelihatannya ragu-ragu apakah ia akan berjabat tangan atau tidak, atau kelihatan seakan-akan hendak menjabat tangan, adalah sikap yang ramah dari pihak yang lain, untuk menerima saja tangan yang telah diulurkan itu. Sebaliknya sebagai pedoman untuk diri sendiri kalau masih dalam keragu-raguan, apakah perlu berjabat tangan atau tidak ? sebaiknya jangan mengulurkan tangan.

Kalau wanita dengan wanita sikap orang yang muda sama dengan yang tersebut di atas, yakni menunggu apakah wanita yang lebih tua (umur atau kedudukannya di masyarakat) akan berjabat tangan atau tidak, sebaiknya ia cukup membungkuk. Seorang wanita yang lebih muda berhadapan dengan seseorang yang lebih tua dalam suasana demikian sikap yang baik jika wanita meletakkan titik berat kepada keadaan tua dan muda sebaiknya mengambil sikap menunggu. Tetapi tidak salah jika wanita yang lebih muda usianya mengulurkan tangannya lebih dahulu.

Jika seorang wanita bertemu dengan seorang pria yang lebih muda usianya, tetapi lebih tinggi kedudukannya dalam masyarakat (misalnya juga lebih tua dalam hubungan kekeluargaan), maka dalam hal ini sikap yang baik ialah menekan kan kepada kenyataan keadaan wanita yang hendak dihormati. Perlu dicatat dalan hal ini wanita dengan wanita, bahkan me- nurut adat kebiasaan Indonesia yang sopan, seorang yang muda harus mermberi hormat lebih dahulu kepada yang lebih tua. Walaupun yang membuka percaka pan adalah pihak yang lebih tua yang menurut adat istiadat kesopanan Timur berkewajiban memulainya. Soal ini sama juga halnya seperti antara pria dengan pria.

Sikap yang tidak dapat dibenarkan adalah yang tidak mau atau malu untuk menghormati sesama bangsa sendiri (dalam hal ini bangsa Indonesia) dengan cara, yang biasa sering dilakukan dalam kalangan sendiri, waktu berada dikalangan "internasional".

Apabila pria dan wanita berpakaian lengkap/rapi, maka wanita memberi salam tanpa mengeluarkan sarung tangan sedangkan bagi pria merupakan suatu kewajiban untuk menghormati wanita dengan mengeluarkan sarung tangannya, dan cukup hanya dengan "memperhatikan" serta mengatakan "maaf".

Seorang pria berjabat tangan dengan pria lain (bersarung tangan) apabila ia diperkenalkan atau apabila akan menyampaikan selamat jalan. Khusus untuk wanita, terserahlah kepada wanita itu sendiri apakah ia memberi salam (berjabat tangan) kepada pria, tetapi tidak sebaliknya. Lain halnya terjadi de ngan anak anak dan yang sudah berusia lanjut.

Pada umumnya di daerah, terlebih-lebih yang masih memegang kuat cara tradisional, cara memberikan salam anak/ remaja, walaupun yang sudah dewasa kepada yang lebih lanjut usianya, tidak sekedar memegang tangan kanannya dengan kedua belah tangan, akan tetapi tangan kanan paman, bibi, kakak, eyang, embah, kakek ditariknya oleh pemuda/pemudi itu lalu dicium dampal tangannya atau kedua tangan anak remaja memegang tangan kanan orang tua dan menciumnya.

Ini merupakan kehormatan yang masih berlaku dan tetap dipelihara di masyarakat Indonesia.

* 1. **Sikap Pria dan Wanita**

Yang dimaksud dengan sikap adalah tindak-tanduk seorang pria dan seorang wanita, baik mereka suami istri maupun kawan. Tindakan PRIA terhadap WANITA di tempat-tempat khusus, umpamanya:

1. **Di tempat duduk**

Tempat duduk wanita adalah sebelah kanan pria, tetapi seorang istri biasanya duduk disebelah kiri suaminya. Pada umumnya kita persilakan orang yang kita hormati mengambil tempat di sebelah kanan kita. yang berdiri dari tempat duduk barulah wanita.

Pada waktu akan duduk wanita duduk dulu barulah pria, sedangkan waktu akan meninggalkan tempat duduk, pria dulu yang berdiri dari tempat duduk barulah wanita.

1. **Keluar/masuk dari ruangan**

Pada dasarnya waktu keluar/masuk suatu ruangan wanita mendahului pria, setelah pria membukakan pintu untuk wanita, kecuali pada waktu memasuki ruangan yang banyak orang/penuh sesak (umpamanya di ruangan bioskop, ruangan pesta/peralatan, tempat-tempat upacara dan tempat-tempat pertunjukan lainnya, maka wanita mengikuti pria) Fungsi pria di sini untuk membuka jalan, mencarikan tempat duduk, kecuali bila ada panitia atau pengantar tamu, istri mengikuti pengantar, lalu pria berjalan di belakangnya. Ini sama halnya pada waktu keluar ruangan.

1. **Naik turun tangga/jenjang tangga berjalan/tangga kapal terbang/tangga ke kapal laut**

Bila menaiki tangga pria lebih dahulu, wanita mengikutinya. Bila turun tangga wanita dipersilakan lebih dahulu dan pria mengiringinya. Aturan ini tidak berlaku bagi seorang Presiden/Pimpinan Negara dan istrinya. Pada waktu turun dari kapal terbang pimpinan Negara turun dulu, baru dikuti oleh istrinya.

1. **Menuju ke pintu**

Wanita biasanya menuju ke pintu dulu (pintu keluar/masuk rumah, pintu ruangan pameran), diikuti oleh pria. Lalu wanita berdiri di depan pintu, pria memegang tangan pintu dan membukakan pintu untuknya, baru pria mengikuti wanita di belakangnya. Dalam keadaan yang tak mengizinkan seperti di atas wanita dapat langsung memegang pintu, kemudian tugas selanjutnya dioper oleh pria, yang mengantarnya. Apabila wanita sendirian (tidak ada yang mengantar) membuka pintu di kerjakan sendiri (bila kebetulan ada pria lain, pria itu membukakan pintu dan wanita menyampaikan "terima kasih" kepadanya). Pria mendorong pintu berputar bagi wanita (Di Indonesia hampir tidak ada pintu berputar, kecuali peninggalan dahulu yang masih terdapat di beberapa tempat di Indonesia dan masih terdapat di Hotel-hotel klas I di luar Negeri), karena pintu berputar biasa nya berat. Baru apabila pintu sudah didorong, wanita mengikutinya.

1. **Di lift**

Aturan penggunaan elevator (lift) banyak caranya, ini bergantung pada bentuk bangunan itu sendiri.

Di dalam lift pria tak perlu membuka topinya (apabila sedang bertopi). Dalam elevator di bangunan apartment pria membuka topinya. Dalam kesempatan lain pria menunggu sampai wanita keluar dari elevator. Bilamana penuh tentu setiap orang akan cepat-cepat dapat keluar dari elevator. Kalau terjadi seorang pria harus mendahului 'keluar dari lift dan dalam satu lift itu terdapat wanita yang belum keluar, pria itu membalik dan menyampaikan maaf.

Jika suami isteri dalam elevator, maka suamilah yang dulu keluar, baru istri mengikutinya. Di elevator di mana anda harus menolong sendiri (biasanya ada penjaga) tiap hari akan menekan tombol di tingkat mana yang dituju. Apabila di dalam berdesak-desak, mintalah tolong kepada salah seorang di antara yang hadir, yang terdekat dengan tombol untuk menekankan tombol dari tingkat yang anda kehendaki.

1. **Dijalanan**

Ada beberapa macam jalan, yang pada umumnya di Indonesia diperuntukkan guna kendaraan beroda empat, karena itu kita tidak dapat jalan secara santai di jalanan, walau sekalipun tidak disediakan trotoar di sepanjang jalan Ketentuan-ketentuan di jalanan akan meliputi

1. **Keamanan/kebersihan jalan**

* Janganlah menutup jalan (berderet-deret).
* Janganlah memandang lama-lama kepada seseorang atau menunjuk dengan jari padanya.
* Sedapat mungkin jangan meludah.
* Gunakan tempat-tempat sampah, yang ada di pinggir jalan untuk membuang kertas, puntung rokok (setelahnya api dipadamkan di bagian dalam tempat sampah) dan lain sebagainya.
* Kalau kita terpaksa harus buang air besar/kecil pergunakan W.C. umum kalau belum terdapat W.C. umum, mohon permisi untuk kebelakang kepada keluarga yang terdekat atau salah sebuah toko yang dilewati atau saläh se buah hotel yang kebetulan berada di sekitar itu.

1. **Bila sedang berada di trotoar**

Bila sedang berada di trotoir, pria berjalan di sebelah sisi yang berbahaya, sedangkan wanita di sisi yang aman.

1. **Bila seorang pria berjalan di jalan mengantarkan dua orang wanita atau dua orang pria mengantar seorang wanita.**

Jika seorang pri mengantarkan dua orang wanita apabile di trotoir harus di sebelah jalan/di pinggir, supaya tak membelakangi yang satu, kalau pria berbalık ke tengah untuk setiap waktu dapat menolong kedua-duanya atau berdiri sejajar, sehingga pada waktu bicara tidak selalu memalingkan kepalanya ke kiri atau ke kanan. Apabila pria mengantar seorang wanita, maka wanita tadi berjalan di antara kedua pria tadi.

1. **Kapan pria menawarkan lengan tangannya di jalanan**

Bergandengan tangan di jalanan kurang baik. Janganlah kita bersentuhan kalau tak perlu. Pria menawarkan lengan tangan kepada wanita apabila :

* Waktu keluar dari kendaraan.
* Menyeberang jalan yang licin.
* Dalam jalanan yang gelap.
* Menyeberang jalan yang ramai (banyak kendaraan lalu-lalang).

Pria membantu wanita membawakan bingkisan/tas yang berat.

1. **Berpapasan di jalanan**

Apabila dua remaja di jalan berpapasan dengan wanita setengah umur kawan remaja yang satu berdiri di belakangnya yang satu disampingnya. Dalam kesempatan ini tidak perlu ada yang diperkenalkan. Apabila wanita setengah umur ini terus berjalan dengan remaja tadi, maka mereka baru memperkenalkan orang yang belum dikenal.

1. **Sedang menyeberang jalan**

Anda melihat seorang kawan sedang menyeberang jalan dan ingin bicara padanya. Dalam keadaan demikian anda tidak perlu memanggil namanya.

1. **Pria berjumpa kawan wanitanya di jalanan**

Pria berjumpa dengan kawan wanita di jalan, maka kawan laki menegur dulu wanita (kalau bagi orang Europa kawan wanita yang menegur dulu). Bila pria tadi kebetulan sedang merokok segeralah rokoknya dipindahkan dari mulut dan dipegang (berhenti merokok), hanya untuk berbicara dengan kawan wanita tadi.

1. **Apa yang tidak sopan/kelakuan apa yang kurang baik dilakukan di jalan/ trotoir**

* Apabila secara berkelompok berbicara di jalan/sambil berjalan dengan suara keras-keras, apalagi mengadakan diskusi sambil berjalan.
* Remaja pria/wanita merokok sambil berjalan.
* Berjalan lebih dari tiga orang secara berjalan berjajar (menyamping)

1. **Berkendaraan**

Aturan bahwa wanita mendahului pria tidak berlaku apabila keluar dari kendaraan (mobil, bis, kereta api, kapal terbang, beca, taksi, oplet). Pada waktu/sedang mengendarai kendaraan hindarilah merokok baik pria maupun wanita. Beberapa petunjuk bersama ini disampaikan sebagai berikut:

1. **Apabila akan keluar/memasuki kendaraan**

Pada waktu akan masuk kendaraan pria membukakan pin tu, wanita masuk dulu sambil diikuti pria, wanita duduk dulu baru diikuti oleh pria. Khusus untuk duduk dalam mobil pria duduk disebelah kanan wanita, sebaliknya pada waktu mau ke luar kendaraan itu pria membuka pintu kendaraan/memegang handlenya untuk memberi kesempatan wanita keluar dari kendaraan

1. **Jika berhenti di tempat (di jalan) ramai**

Jika harus berhenti di tempat ramai pria (pengendara) tak perlu turut keluar, cukup dengan membukakan pintu dari dalam, dan wanita mengatakan. "terima kasih".

1. **Mengantarkan pulang/menjemput pergi**

Apabila kawan pria harus mengantarkan kawan wanita pulang (dari bioskop/peralatan atau acara lain), maka kendaraan yang digunakan (mobil) masuk ke halaman rumah, pria turun lebíh dahulu dan membukakan pintu untuk wanita, lalu wanita diantarkan ke rumahnya sampai di depan pintu dan menunggu sampai pintu rumahnya ada yang membukakan (kecuali apa bila kunci pintu rumah itu dibawanya). Apabila pintu rumah dibuka oleh saudara, orang tua kawan wanita, kawan pria menyampaikan selamat malam, siang, sore atau pagi kepada yang membukakan pintu. Demikian juga akan menjemput untuk pergi bersama biasanya sudah didahului dengan suatu perjanjian (tidak mendadak) dan kawan pria apabila saatnya berangkat berjumpa dulu dengan saudara atau orang tua kawan wanita sendiri, berkata bahwa mereka mohon permisi akan berangkat

1. **Dalam hal tamu harus diantar pulang dengan kendaraan (mobil) tuan rumah**

Jika ada tamu harus diantar pulang dengan kendaraan (mobil) tuan rumah, atau seorang teman ikut bepergian dengan sepasang suami-istri, maka tanyakan dulu : Apakah ingin duduk di muka atau dibelakang? jangan sekalikali suami-istri duduk di muka.

1. **Jika kita mengemudikan kendaraan sendiri di jalan**

Jika anda berdua dengan kawan wanita, maka kawan wanita akan duduk di sebelah anda. Demikian halnya apabila suami mengemudikan sendiri kendaraannya. Sebaliknya kalau kita berbicara tentang mengemudikan kendaraan di jalan umum, maka ini sudah menyangkut keharusan yang perlu di taati oleh para pengemudi sesuai dengan aturan Lalu-Lintas.

Untuk mengingatkan kembali kesopanan mengemudikan kendaraan di jalan beberapa aturan kami kemukakan, antara lain :

1. Jika pada malam hari anda akan mendahului kendaraan di muka dengan menggunakan lampu dim/lampu besar, karena anda ada urusan yang perlu diselesaikan dengan cepat, maka pengemudi kendaraan di muka tidak perlu naik pitam, tetapi memberi kesempatan kepada anda untuk didahului. Jika hendak mendahului/menyelip, lakukanlah pada jalan yang lurus dan jangan sekali-kali pada jembatan, tikungan, atau di mana anda tidak dapat melihat jauh ke depan.
2. Malam hari dilarang membunyikan klakson/tuter, demikian pula pada siang hari apabila anda berada di sekitar kompleks rumah sakit, sekolahan, tempat ibadah, kecuali dalam keadaan terpaksa.
3. Jangan memberhentikan kendaraan di dekat jembatan, tikungan atau perempatan.
4. Berikan jalan kepada kendaraan yang datang dari sebelah kiri.
5. Kita harus memberhentikan/mendahulukan kendaraan yang sifatnya iring-iringan, kendaraan ambulans yang ada isinya, kendaraan kebakaran.
6. Perhatikan kendaraan yang ada di muka anda, mana- kala ia akan belok kiri kanan.
7. Apabila sedang mengemudikan kendaraan, jangan sekali-kali makan makanan kecil, atau merokok, atau menyalakan api untuk kawan (ini semua dapat anda lakukan apabila kendaraan sedang berhenti).
8. Apabila kendaraan anda berpapasan dengan kendaraan lain di suatu jalan raya yang sempit dan curam, maka kendaraan andalah yang sedang menurun yang berhenti.
9. Apabila dari depan anda melihat kendaraan dengan sorotan lampu besar, maka tidak perlu anda membalas nya dengan menyorotkan cahaya lampu besar terus ke depan; lebih baik anda tundukkan cahaya lampu anda dan berjalan pelan-pelan di jalan sebelah kiri. Jika perlu memberhentikan kendaraan anda, sehingga pemandangan di depan akan nampak jelas.
10. Apabila anda mendekati tempat penyeberangan orang berjalan kaki (zebracross) hendaknya anda mengurangi kecepatan kendaraan anda dan berhenti dengan baik beberapa meter sebelum garis zebra, memberikan kesempatan kepada pemakai jalan lalu-lintas penyeberangan zebra dan apabila sudah tidak ada pemakai jalan di tempat penyeberangan itu baru anda melanjutkan menjalankan kendaraan anda.
11. Apabila anda akan membelok, kurangilah kecepatan. Hendaknya anda memberi tanda yang betul dan tepat pada waktunya, apabila di sekitar anda terdapat orang orang dan kendaraan lain. Memberi tanda bukan saja dengan alat-alat elektronik yang ada dalam kendaraan, akan tetapi dapat dibantu dengan isyarat-isyarat dengan tangan (apalagi pada siang hari). Jangan membiarkan penumpang lain/anak-anak yang turut dengan anda memberikan isyarat dengan tangan atau mengeluarkan tangan, mengeluarkan benda-benda, atau mainan. Hal ini dapat diduga oleh yang melihat sebagai isyarat dari pengemudi.
12. Hendaknya anda mengendarakan kendaraan selalu di sebelah kiri jalan; semakin lambat kendaraan itu anda jalankan semakin ketepi mobil anda berada. (Di beberapa Negara Europa/Timur/Barat mengendarakan kendaraan di sebelah kanan jalan).
13. Hendaknya anda perhatikan dengan cermat pemakai jalan raya, khususnya orang-orang tua, wanita, orang cacat, anak-anak sekolah, dan tongkat putih yang di bawa oleh orang buta
14. Hindari sejauh mungkin minum-minumanyang mengan- dung alkohol bila anda akan mengemudikan kendaraan.
15. **Di rumah makan (restoran, ruangan makan, di hotel)**

Jika kita makan di restoran atau di hotel, maka kita akan diladeni oleh pelayan (wanita/waitres), tetapi apabila kesempatan ini di rumah keluarga, maka nyonya rumah akan memberitahukan di mana anda harus duduk dan tiap wanita pada waktu akan duduk menolongnya sendiri. Tidak demikian halnya di restoran atau di hotel. Pria akan menggeserkan kursi untuk memberi tempat kepada wanita.

1. **Menuju ke restoran**
2. **Mencari tempat duduk.**

Pria membukakan pintu untuk menyilakan wanita masuk dulu. Apabila direstoran ada pelayan/penunjuk jalan untuk menuju ke tempat duduk, wanita jalan dulu mengikuti pelayan itu dan pria dibelakangnya, kecuali apabila tempatnya kurang cocok, pria mencari tempat yang sekiranya lebih baik/ strategis, lalu menyilakan wanita duduk dulu (dengan menggeserkan kursi untuknya) dan pria menyusul duduk di sebelah kiri.

Untuk tempat duduk wanita hendaknya dicarikan tempat duduk yang dapat memberikan pandangan yang baik (umpamanya pandangan ke jalan). Di luar negeri ada kalanya tempat ditunjuk oleh Kepala Pelayan (*head waiter*). Jadi apabila sudah masuk, kita tidak seenaknya mencari tempat duduk, tetapi menunggu dulu sampai *head waiter* menyongsong kita. Bisa juga sebelumnya dipesan tempat melalui telepon, sebutkan jam yang kita kehendaki dan jumlah orang yang akan makan, serta macam makanan yang dipesan wanita

1. **Memesan makanan**

Apabila bersama grup, pelayan (waiter) akan mencatat setiap pesanan, tetapi apabila grupnya terbatas, maka pria/tuan rumah/yang mengajak akan memesan makanan. Cara memesannya ialah kepada semua tamu ditawari (oleh pria yang mengajak) jenis-jenis makanan yang dikehendaki, diulangi pesanan itu oleh pria tadi dan baru pesanan itu diteruskan kepada pelayan.

Apabila ada hal-hal yang belum dimengerti dalam daftar makanan (menu), salah seorang tamu/teman wanita meminta enjelasan dari pelayan (waiter). Hendaknya diingat bahwa di luar negeri orang dapat memesan :

* makanan yang khusus tersedia pada hari itu, yang dinamakan "To day's special", "Luncheon Dinner" atau Table D. hote".
* atau makanan menurut daftar: "a la carte". Waktu memesan kita harus ingat bahwa kadang-kadang tak semua makanan tersebut pada "To day's special" di atas kita sukai, sedangkan kita harus membayar semuanya. Sebaliknya makanan menurut daftar "a la carte" porsinya lebih dan tiap porsi lebih mahal daripada makanan "To day's special".

Daftar makanan pada rumah-rumah makan internasional atau tempat-tempat makanan di hotel-hotel berbintang 4 atau 5 berurutan dari hidangan permulaan, selingan, hidangan pokok, dan hidangan penutup. Hidangan penutup biasanya buah-buahan atau kueh-kueh manis, ice cream dan atau sebagainya ditutup dengan minum teh/kopi.

1. **Memanggil pelayan**

Apabila anda menghendaki sesuatu hendaknya pria yang memanggil pelayan hanya dengan isyarat saja (umpamanya angkatkan jari telunjuk) tidak memanggil dengan cara mengeluarkan suara keras. Jangan sekali-kali memanggil pelayan dengan kata-kata : mr., miss atau psst, atau ehem, atau hallo, atau membunyikan gelas yang ada di muka anda

1. **Pembayaran**

Saat pembayaran bergantung pada wanita kapan waktunya akan meninggalkan restoran/tempat itu. Apabila sudah tiba waktunya, pria yang mengajak ke restoran memanggil pelayan (waiter) dengan hati-hati. "tolong cheknya" atau "rekeningnya" atau 'the check, please"/”the bill, please". Bila rekening (check) disodorkan oleh pelayan pria/yang mengajak tidak akan memperlihatkan kepada orang lain, apalagi jumlah yang dari seluruh makanan yang dipesan. Demikian juga tidak ada di antara anda yang boleh/ingin mengetahuinya. Ada kekecualian ialah wanita yang membayar rekening, jika ia yang mengusulkan. Tetapi ini lebih baik dilakukan sebelumnya supaya tak menyinggung perasaan pria.

Di antara teman-teman akrab dapat diadakan perjanjian sebelumnya untuk memikul bersama segala biaya makanan.

* 1. **Cara Memperkenalkan Orang Lain**

Manusia adalah makhluk sosial yang harus bergaul. Oleh sebab itu setiap orang harus mempelajari cara bergaul. Di dalam pergaulan banyak aturan-aturan yang perlu dipelajari.

Salah satu yang perlu dilakukan dalam dunia pergaulan ialah memperkenalkan seorang teman kepada teman yang lain. Ini perlu supaya teman itu lebih mudah beramah tamah dengan teman yang lain. Orang yang memperkenalkan harus berusaha supaya terjadi keramah-tamahan di antara kedua orang yang baru berkenalan.

Dalam memperkenalkan seseorang kepada yang lain kita harus mengetahui siapa yang lebih tua. Nama orang yang lebih tua itu biasanya disebutkan pertama dan seterusnya kita sebutkan nama orang yang kita perkenalkan kepada yang lebih tua itu. Umpamanya, saudara Didi lebih muda dari Pak Hasan. Oleh sebab itu kita memperkenalkan mereka berdua dengan berkata "Pak Hasan, ini adalah saudara Didi," dan seterusnya mereka lebih muda itu berkedudukan lebih tinggi dan lebih terhormat, namanyalah yang kita sebutkan lebih dahulu. Umpamanya, kedudukan Didi lebih terhormat dan lebih tinggi daripada kedudukan Pak Hasan. Maka kita memperkenalkan, "Pak Didi, ini adalah Pak Hasan."

Pria harus diperkenalkan kepada wanita, terkecuali kalau wanita itu jauh lebih muda dari pria. Jika umur mereka tidak banyak berbeda, maka selalu kita sebutkan nama wanita lebih dahulu. Umpamanya, "Ibu Pandir, ini adalah saudara Karmin."

Jika kita hendak memperkenalkan dua orang wanita yang umurnya hampir sama, kita boleh memilih nama siapa yang lebih dahulu disebutkan. Umpamanya, Tati akan diperkenalkan dengan Reni yang umurnya hampir sama. Kita berkata, "Ibu Tati, ini adalah Ibu Reni". Tetapi dalam memperkenalkan kedua orang ini, kita berkata agak cepat. Demikian juga di antara pria yang sama umur dan kedudukan nya. Kita bebas memilih nama siapa yang lebih dahulu disebutkan.

Jika kita ingin memperkenalkan seorang biasa kepada seorang yang berpangkat tinggi atau seorang terhormat kita akan sebutkan lebih dahulu nama orang yang terhormat itu. Umpamanya, "Bapak Mahadin, saya bergembira memperkenalkan saudara Johan".

Jika kita memperkenalkan seorang wanita yang sudah kawin kepada seorang wanita yang belum kawin, biasanya kita sebutkan nama wanita yang sudah kawin itu lebih dahulu. Sebagai contoh, "Ibu Hardi ini adalah Nona Henny." Tetapi jika wanita yang belum kawin itu jauh lebih tua, kita patut menyebut namanya lebih dahulu, baru menyebutkan nama wanita yang sudah kawin yang jauh lebih muda.

Jika ingin memperkenalkan dua orang suami isteri kepada isteri kita, maka kita berkata, "bapak dan ibu Manoppo, ini adalah isteri saya." Dan sebaliknya jika hendak memperkenalkan suami kepada dua orang tamu suami isteri, kita berkata "bapak dan ibu Manoppo, ini adalah suami saya."

Anak-anak sekolah yang ingin memperkenalkan rekan-rekan sekolahnya kepada ibu dan ayahnya, mereka berkata, "Papi, Mami saya memperkenalkan Ellen dan Grace, teman-teman sekolah saya."

Jikalau ingin memperkenalkan salah seorang anggota keluarga atau famili kita kepada orang lain, kita harus menjelaskan hubungan kita dengan orang tersebut. Umpamanya, kita hendak memperkenalkan suami adik kita kepada salah seorang paman, kita berkata, "Paman Yahya, ini adalah suami adik saya." Dengan jalan demikian paman Yahya terus mengetahui perhubungan keluarga dengan kita. Kalau kita ingin memperkenalkan seseorang kepada sekelompok orang, kita hanya memperkenalkan orang yang datang. Dapat juga kita memperkenalkan satu atau dua orang dari antara hadirin Kita berkata, "Bapak Sanusi, saya ingin memperkenalkan Pak Darmono dan Pak Dandi." Pak Sanusi akan berkenalan sendiri dengan yang lain-lain pada waktu bersalaman. Pak Sanusi akan bersalaman dengan hadirin sambil berkata 'nama saya Sanusi", dan orang-orang yang bersalaman akan memper kenalkan namanya. Jika yang hadir itu hanya tiga atau empat orang, tidak salah memperkenalkan semuanya kepada Pak Sanusi. Satu per satu diperkenalkan pada waktu Pak Sanusi .

Ketika kita memperkenalkan dua orang yang umurnya hampir sama, biasanya kedua orang itu sama-sama berdiri. Tetapi bilamana salah seorang yang kita perkenalkan itu jauh lebih muda, maka yang jauh lebih tua itu tidak harus berdiri waktu bersalaman. Tetapi yang berumur belasan tahun itu sebaiknya berdiri pada waktu diperkenalkan.

Ada orang yang tidak suka bersalaman pada waktu diperkenalkan. Jikalau orang yang diperkenalkan tidak meng ulurkan tangan, jangan memaksa untuk bersalaman.

* 1. **Aturan Menggunakan Telephone**

Dalam zaman modern ini, perhubungan melalui telepon tidak asing lagi. Di kota-kota kecilpun perhubungan telepon sudah menjadi biasa. Tidak sedikit urusan bisnis diselesaikan melalui telepon. Pergaulan di kalangan muda-mudi banyak dilaksanakan peranan telepon dalam pergaulan sangat besar. Maka perlu diketahui cara bertelepon yang baik. Bagaimanakah cara menelepon seseorang untuk menyampaikan sesuatu berita yang penting? Dan bagaimana pula menerima telepon dari seseorang yang ingin berbicará melalui telepon. dengan kita?

**Menjawab panggilan dalam telepon**

1. Pesawat telepon yang sedang berdering diangkat dan menempatkannya pada posisi yang benar. Yaitu ujung yang tersambung dengan kawat telepon didckatkan ke mulut, sedangkan ujungnya yang lain didekatkan ke telinga.
2. Jawablah panggilan itu dengan menyebut nama sendiri nama kantor atau memberitahukan nomor tele pon kita. Dapat pula menjawab dengan menyebut nama keluarga pemilik rumah tempat telepon. Ini perlu bagi seorang pelayan, yang kebetulan menerima telepon. la dapat berkata, "di sini rumah dokter Sarijan!"
3. Seumpamanya orang yang memanggil dalam telepon itu sudah memutar nomor yang salah, kita dapat mengatakan "maaf, saudara memutar nomor yang salah."
4. Ada orang menjawab telepon dengan sahutan "hallo, siapa di situ?" Kata-kata "hallo, siapa di situ," tidak perlu digunakan. Cukup memberitahukan nama, nama kantor atau nomor telepon kita dan orang yang memanggil itu akan mengetahui kalau-kalau ia sudah tersambung dengan orang atau kantor yang diperlukan.
5. Jika yang memanggil dalam telepon itu ingin berbicara dengan seseorang selain dari kita, kita dapat mengatakan "tunggu sebentar, akan saya panggilkan." Atau "tunggu sebentar, akan saya sambungkan." Jika orang yang dikehendaki itu sedang keluar, atau tidak ada di tempat, maka kita dapat mengatakan kepada orang yang memanggil itu, "hallo", dan seterusnya memberitahukan bahwa orang yang diinginkan itu sedang tidak ada. Dan menawarkan kalau-kalau orang yang memanggil tersebut ingin menyampaikan sesuatu pesan melalui kita. Jika demikian kita harus mencatatnya di atas kertas, untuk kemudian disampaikan. Mungkin juga orang yang memanggil itu ingin menelepon kembali beberapa waktu kemudian.

**Cara memanggil melalui telepon**

Sekiranya kitalah yang ingin berbicara kepada seseorang melalui telepon, tentu saja kitalah yang lebih dahulu angkat pesawat telepon dan mulai berbicara. Langkah-langkah yang harus diikuti dalam memanggil melalui telepon adalah sebagai berikut.

1. Carilah nomor telepon yang dikehendaki dalam buku petunjuk telepon. Jangan mengangkat pesawat telepon sebelum mengetahui dengan jelas nomor telepon yang diinginkan.
2. Angkatlah pesawat telepon, dan mendekatkan ujung pesawat telepon yang tersambung dengan kawat kepada mulut dan ujungnya yang lain kepada kuping.
3. Sesudah mendengar bahwa telepon itu bekerja, maka mulailah mencari nomor yang dikehendaki. Putarlah nomor-nomor yang diinginkan dengan jari telunjuk. Seboleh-bolehnya jangan menggunakan potlot, lidi, atau benda-benda lain untuk memutar nomor-nomor telepon tersebut.
4. Jika orang di ujung telepon di sana sudah menyahut dan memberitahukan namanya, kantornya, atau nömor teleponnya, kita juga wajib memberitahukan nama kita, nama kantor kita, nomor telepon kita, atau nama keluarga pemilik telepon itu. Yaitu jika yang menerima telepon itu seorang pelayan, tentu saja tidaklah tepat jika ia mem- beritahukan namanya. la akan berkata, "di sini rumah dokter Rasipan." Dalam hal ini tidak perlu mengatakan, hallo", atau "siapa di situ." Kecuali jika setelah kita memberitahukan nama kita, atau nama kantor kita, tetapi di ujung telepon di sana tidak meneruskan pembicaraannya kan bant men dike Indo scor nom non ar kita boleh memanggil kembali dengan sahutan "hallo".
5. Sediakan potlot, atau ball point dan kertas. Karena mungkin perlu mencatat sesuatu. Biasanya di meja pesawat telepon yang agak sibuk di tempatkan sebuah pensil dan buku tulis. Itu sangat praktis supaya bagi orang yang menerima pesan dari seseorang, dapat menulisnya di dalam buku tulis tersebut dan dengan mudah orang yang berkepentingan membacanya bila pulang.
6. Percakapan melalui telepon har us singkat. Jangan bicarakan yang tidak perlu. Karena banyak pelanggan-pelanggan telepon lain yang sedang menunggu giliran untuk berbicara melalui teleponnya. Apalagi jika percakapan telepon itu merupakan interlokal. Itu sangat tinggi harganya. Pemilik telepon akan menerima rekening yang tinggi untuk setiap percakapan interlokal.

Sebelum mengangkat pesawat telepon, sudah seharusnya mengetahui pekabaran yang hendak disampaikan. Dan sudah mengatur lebih dahulu, cara yangtepat dan singkat untuk menyampaikan berita yang perlu.

1. Setelah selesai menyampaikan pekabaran yang dikehendaki, ucapkanlah terima kasih kepada orang dengan siapa kita berbicara. Kemudian letakkan pesawat telepon pada atau tempatnya dengan baik.

Di Indonesia sudah banyak kota-kota yang menggunakan pesawat telepon otomatis, yang berarti tidak memerlukan bantuan seorang operator lagi. Melainkan masing-masing menghubungkan diri dengan nomor-nomor telepon yang dikehendaki. Demikian juga untuk beberapa kota besar di Indonesia, masing-masing dapat menghubungkan diri kepada seorang teman di kota lain secara otomatis. Tentu ada kode nomor yang harus lebih dahulu diputar sebelum memutar nomor-nomor telepon yang dikehendaki. Tetapi jika pesawat telepon kita belum memiliki cara-cara otomatis itu, kita harus memberitahukan kepada operator di central telepon yaitu nomor telepon kita, nama kita atau nama kantor kita kemudian kantor telepon tujuan, nomor telepon yang di kehendaki, dan nama orang yang dikehendaki. Selain dari itu harus diberitahukan sifat percakapan yang diinginkan, biasa, atau kilat. Ini perlu dalam percakapan telepon interlokal atau internasional.

**Suara waktu bertolopon**

Bila berbicara melalui telepon harus menggunakan suara cerah, lincah dan gembira. Dengan jalan demikian, orang yang mendengar turut merasa senang dan gembira, Berbicara melalui telepon, sebaiknya tidak terlalu cepat dan tidak pula terlalu keras. Diusahakan supaya memakai suara yang sedang sehingga tidak kedengaran suara-suara kasar, membentak dan menjerit. Bila mendengar suara membentak dan marah dalam bertelepon, boleh jadi kita menganggap bahwa orang itu kurang waras. Tidak mustahil yang kita bertambah segan menghubungi orang itu lagi. Cara menerima panggilan telepon sedikit banyaknya menggambarkan keadaan sesuatu perusaha- an atau kantor.

**4.8.Teknik Bercakap-cakap**

**Jangan membuka rahasia**.

Dalam bercakap-cakap, seboleh-boleh- nya jangan membuka rahasia sendiri, rahsaia rumah tangga, atau rahasia orang lain. Rahasia-rahasia keluarga dapat merugikan kita jika diperdengarkan kepada orang lain, kecuali kepada orang-orang dari siapa akan dimintakan nasihat. Harus berhati-hati dalam membicarakan persoalan dan keadaan diri sendiri, bahkan problema rumah tanggapun. Orang akan menghina dan mungkin mereka akan menceriterakan rahasia itu kepada orang lain. Itu bisa menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan. Usahakanlah supaya jangan menceritakan rahasia sendiri, rahasia rumah tangga sendiri atau rahasia orang lain.

**Jangan menghina orang lain.**

Pada waktu bercakap-cakap, harus diingat supaya tidak menghina siapapun. Penghinaan tidak menguntungkan. Tidak menguntungkan orang yang dihina, malahan merugikan dia dan tidak juga menguntungkan yang menghina.

Banyak perkara yang dapat dikerjakan yang dapat menguntungkan kita, dan menguntungkan orang lain. Daripada menjelek-jelekkan atau menghina orang lain, lebih baik mengerjakan sesuatu yang baik yang paling sedikit tidak merugikan siapapun. Kita harus menguasai diri supaya hanya membicarakan kebaikan-kebaikan orang lain.

**Jangan membongkar hal-hal yang busuk**.

Dalam berbincang-bincang harus tetap waspada untuk tidak membicarakan hal-hal yang busuk, yang sudah lalu. Umpamanya, orang dengan siapa kita sedang bercakap-cakap itu baru bertengkar minggu yang lalu, tidaklah bijaksana menanyakan pertengkaran minggu lalu itu. Biar bagaimanapun, ia akan merasa kesal. Mungkin ia menjadi marah. Ada lebih baik membicarakan hal-hal yang menyukakan hatinya Dalam teknik bercakap-cakap hal mengetahui hobby orang lain sangat penting.

Tidak menguntungkan jika kita membongkar-bongkar kesalahan orang dengan síapa kita berbicara. Kesalahan-kesalahan kemarin, atau minggu lalu itu sudah lewat, dan mungkin ia sudah ber usaha untuk tidak mengulangi kesalahan-kesalahan tersebut.

**Hindarkan perdebatan**.

Percakapan antara orang-orang beradab biasanya me- nyenangkan. Masing-masing berusaha supaya tidak terjadi perdebatan. Karena pertengkaran mulut, jarang membawa hasil yang baik.

Bertukar pikiran mungkin bisa diadakan. Tetapi itupun harus dilaksanakan dengan aturan-aturan dan pengekangan emosi yang ketat. Jika seorang teman sudah melakukan yang tidak senonoh, janganlah kita terus menjatuhkan dia dan sekaligus melemparinya. Sebaliknya kita boleh mengutarakan untung ruginya tindakannya itu. Dan berkata kepada nya: "Saya juga sependapat dengan sa udara tadinya. Tetapi sesudah mengetahui informasi-informasi yang lebih lanjut, maka saya merobah pendirian saya. Tentu saudarapun tidak berkeberatan untuk menerima gagasan yang lain ini, malahan saudara mungkin ingin menyempurnakan gagasan yang kita maksudkan ini." Dan jikalau persoalan yang sedang di perdebatkan bukan urusan kita, melainkan urusan orang lain, dengan siapa kita tidak bersangkut paut, janganlah kita turut beremosi, melainkan menyatakan bahwa itu bukan urusan kita. Biarlah orang-orang yang bersangkutan yang bertukar-Pikiran untuk itu.

**Jangan memotong pembicaraan orang lain**

Dalam bercakap-cakap jangan memotong pembicaraan orang lain. Lebih baik kita menunggu sampai orang itu menyelesaikan pembicaraannya, baru mengajukan pertanyaan kita. Hal ini menolong supaya tidak timbul pertengkaran. Sehingga kita tetap dapat bersikap sopan.

Usahakan memakai suara bernada rendah. Sehingga jika adapun hal-hal yang harus dirundingkan, kata-kata yang diucapkan lambat dengan nada suara rendah turut meneduhkan suasana. Dengan jalan demikian, suasana hangat dapat dielakkan. Orang-orang yang suka memotong pembicaraan temannya, tidak beruntung. Mengapa? Sebab orang yang percakapannya dipotong itu boleh jadi tersinggung.

**Jangan berbohong**.

Dalam percakapan jangan sekali-kali berbohong. Lebih baik kehabisan kamus daripada mengutarakan sesuatu yang belum tahu kebenarannya. Seorang Rasul berkata bahwa iblislah bapak pembohong itu

**Jangan menonjolkan diri**

Jangan berbicara terlalu banyak tentang diri sendiri. Biarlah orang lain yang memuji jasa-jasa anda. Lambat atau cepat orang lain akan mengetahui sukses yang anda capai Kebesaran sescorang bukan dinilai atas kata-katanya melain kan atas perbuatannya.

**Hargakan pendirian orang lain**.

Tidak perlu mengatakan pendapat seperti "Engkau salah", Saya sudah bosan dengan gagasanmu." Akuilah kebenararn orang lain. Jangan hanya membenarkan diri sendiri. Bagaimanapun kita harus menghargakan pendirian orang lain.

**Jadilah pendengar yang baik.**

Seni mendengar adalah penting. Orang tidak mau mendengar kita jika kita tidak mau mendengar mereka. Oleh sebab itu, marilah kita selidiki bagaimana menjadi seorang pendengar yang baik:

1. Lihat kepada yang berbicara

Setiap orang layak didengar pembicaraannya. Supaya lebih mantap, pandanglah orang yang sedang berbicara. Ini memudahkan pemusatan perhatian kepada yang dibicara- kan. Sikap acuh-tak-acuh harus dirobah. Memandang ke arah pembicara tidak merugikan kita.

1. Perhatikan apa yang dibicarakan

Anggukkan kepala jika setuju. Senyumlah sekali-sekali. Ajukan pertanyaan yang berhubungan dengan pembicaraannya, tetapi jangan pada pertengahan pembicaraannya. Berikan reaksi anda dengan berkata "Aduh", "hebat sekali", "kasihan", dan lain-lain.

1. Biarkan orang lain bercerita lebih banyak

Banyak orang senang jika tidak dicela pembicaraannya. Mereka lebih senang lagi, kalau diberikan kesempatan untuk mengakhiri pembicaraannya. Kecuali anda tidak punya waktu, dengarlah orang lain mengakhiri pembicaraannya.

1. Gunakan kata-kata pembicara yang lebih mudah diterima

Gunakanlah kata-kata dan istilah-istilah pembicara pada waktu memberikan respons terhadap gagasan-gagasannya Dengan jalan demikian ia lebih bergairah karena mengetahui bahwa pembicaraannya diperhatikan orang lain.

**4.9.Cara mengkritik yang baik**

Dalam pergaulan manusia, tida k boleh memuaskan. Ada yang terlanjur melakukan sesuatu yang tidak baik. Untuk segenap kekurangan itu perlu diadakan perbaikan. Baik atasan maupun bawahan sering harus mengadakan kritik membangun. Itu tidak salah. Kritik membangun banyak menolong orang yang kemungkinan akan melakukarn kesalahan yang sama.

Dalam mengeritik perbuatan seseorang ada beberapa petunjuk yang perlu diikuti

1. Antara empat mata.

Seboleh-bolehnya kritikan dihadapkan antara empat mata. Janganlah menghilangkan muka orang dengan membeberkan kesalahan dan kekurangannya di hadapan orang lain. baik memanggil orang yang akan dikritik itu ke tempat tersendiri, supaya berbicara muka dengan muka tanpa didengar orang lain. Ini berlaku untuk semua orang. Mengeritilk isteri, mengeritik suami, mengeritik anak-anak, mengeritik atasan dan mengeritik bawahan, paling baik jikalau itu diadakan di antara empat mata.

1. Dengan ramah, dan pujian

Seorang yang ingin mengeritik harus menguasai emosi, supaya tetap bersikap ramah dan tenang. Janganlah melontar kam kritikan itu dengan suara membentak dan wajah yang marah. Hendaklah berbicara dengan ramah dan dalam suasana ber- sahabat.

Ada baiknya jika memuji kebaikan-kebaikan orang hendak dikritik itu lebih dahulu. Banyak kebaikan orang tersebut yang dapat dipuji. Dengan memuji kebaikan-kebaikan, ia akan melihat bahwa memang manusia itu mempunyai kebaikan, tetapi sekali-sekali cenderung melakukan hal-hal yang tidak senonoh. Dengan jalan demikian ia lebih senang dan tenang dalam mengakui kekhilafannya

1. Jangan pribadi

Harus diusahakan supaya kritikan tidak langsung menyerang pribadi. Kecamlah perbuatan dan kekhilafan orang itu. Kritikan-kritikan dapat menimbulkan pertengkaran besar jika itu mendobrak pribadi seseorang. Nama suku, atau nama keluarga jangan diikut sertakan dalam kritikan. Lebih baik mengatakan bahwa orang yang dikritik itu kemungkinan tidak sengaja berbuat kekhilafan itu. Dengan jalan demikian ia tidak terlalu sakit hati, dan mau memperbaiki yang sudah salah.

1. Memberitahukan cara mengatasi problema

Hampir setiap keteledoran, kekhilafan dan kelalaian dapat diperbaiki. Seorang yang mengajukan kritik, sudah sepantasnya mengetahui cara mengatasi problema. Baik seorang atasan, seorang bawahan, orang tua, atau seorang kawan sudah seharusnya mempersiapkan diri untuk memberitahukan jalan keluar dari problema tersebut.

1. Mintalah bantuan orang yang dikritik.

Sesudah dikritik tentu ingin supaya yang sudah terlanjur itu diperbaiki. Dalam anjuran memperbaiki problema, janganlah seakan-akan menuntut orang itu untuk memperbaiki Lebih berhasil jika kita meminta bantuannya. Meminta tolonglah kepadan ya agar memperbaiki kerusakan itu. Janganlah bersikap memaksa dikritik.

1. Satu kecaman untuk setiap pelanggaran.

Jangan bertindak cerewet untuk mengulang-ulang kritikan. Lebih baik mengambil satu waktu yang khusus dan berbicara kepada orang yang akan dikritik di tempat yang khusus. Bicaralah terus terang, jelas dan dimengerti. Ini lebih berhasil daripada mengulang-ulangi kritikan. Juga perlu diperhatikan, supaya dalam mengkritik satu kesalahan, jangan mencampur baurkan kesalahan-kesalahan yang sudah lalu. Membongkar-bongkar kesalahan di masa lampau bisa membingungkan

1. Akhiri dengan ramah-tamah.

Setelah mengajukan kritikan serta memberitahukan jalan keluar, acara mengeritik itu harus diakhiri dengan suasana persahabatan. Seboleh-bolehnya jangan berpisah dalam keadaan tegang. Bagaimanapun hangatnya pertemuan itu harus diusahakan supaya suasana kembali reda. Suasana persahabatan harus kembali. Jangan meninggalkan suatu kesan yang tegang. Bersalamanlah sebelum berpisah.

**4.10 Cara menghadapi kritik**

Jika Anda memikirkan hal ini, hanya ada dua cara untuk melepaskan diri dari kritik pada waktu ia dilahirkan dan pada waktu ia meninggal.

Di antara kedua masa ini, ia cenderung menjadi sasaran kritik dari orang tua, teman, guru, kekasih, istri, atasan, pegawai dan sebagainya. Dokter menerangkan, bahwa ia makan terlalu banyak, akuntannya memberitahukan bahwa ia hidup terlalu mewah, mertuanya menyatakan bahwa gajinya terlalu kecil. Sopir bus berteriak bahwa ia telah menghalangi jalan, polisi menegurnya bahwa ia salah parkir dan anak-anaknya mengatakan bahwa ia selalu menentang mereka.

Sangat menjengkelkan

Benarkah demikian?

Kritik muncul secara tiba-tiba. la muncul pada saat kita mengetahui memerlukannya dan seringkali mengagetkan kita.

Pernyataannya adalah, bagaimana kita menghadapinya? Tidak memperdulikannya? Kadang-kadang. Dengarkan dengan baik. Ya. Belajar dari kritikan itu? Selalu!

Kritik merupakan sejenis komunikasi. Dan komunikasi berarti orang lain sedang memberikan pendapatnya.

1. **KENDALIKAN KEMARAHAN ANDA**

"Masalah Anda Ed, adalah.... "

Jika Ed juga seperti kebanyakan dari kita, akan meragukan apakah ia akan mendengar kata-kata lanjutannya. Hampir pada saat itu juga, semua mekanisme pembelaan timbul dalam pikirannya dan tubuhnya diaktifkan. Jantungnya berdetak lebih cepat, tekanan darahnya naik, adrenalin dilepaskan ke seluruh sistemnya. dan nafasnya tersengal-sengal.

Pada saat yang sama, pikiran Ed melaju cepat, dengan menimbulkan sejumlah pemikiran, bayangan, permintaan maaf dan pembelaan yang membantu untuk tidak membuatnya malu.

"Jack selalu iri akan kemampuan saya."

"Mungkin ia baru saja dimarahi oleh bossnya, maka sekarang adalah giliran saya."

"Saya dapat mengobrak abrik kantornya jika saya mau,"

Dan sebagainya dan sebagainya.

Cara untuk bereaksi terhadap kritik mengekang kemarahan Anda. Teguhkan hati bagaimanapun kejamnya kritik itu, maka Anda akan menahan diri untuk tetap tenang.

Hal ini tidaklah mudah. Pertama-tama, tidak ada cara untuk mengontrol reaksi tubuh Anda terhadap kritik, tetapi dengan latihan, seperti Anda belajar mengendalikan kemarahan, Anda akan menemukan, bahwa sedikitnya Anda dapat mengurangi goncangan mu en phisik Anda.

1. **MENDENGARKAN**

Pada saat Anda dapat menguasai kemarahan, Anda dapat menyalurkan enerji tepat ke sasarannya.

Sudah pasti, Jack tidak mengetahui apa yang telah dikatakannya, tetapi, cara satu-satunya adalah dengan menerima dan mengerti apa yang sedang ia katakan. Hal ini berarti, selama kritik itu terjadi, dengarkan apa yang dikatakannya. Di bawah ini terdapat empat cara untuk melakukan hal ini dengan lebih efektif.

1. CAPAILAH OBYEKTIVITASNYA

Mendengarkan dalam arti apa, bukan siapa, yang dituju oleh kritik itu. Jika ia mengatakan tentang cara Anda menyerahkan tugas, konsentrasikan pikiran tidak pada pribadi Anda atau ego Anda, tetapi pada kelemahan dalam diskusi. Dengan memisahkan perasaan pribadí dari pokok masalahmya, Anda akan mendapatkan obyektivitas, satu syarat utama dalam mendengarkan dengan baik.

1. KETAHUI KEPICIKAN ANDA

Penghalang utama dalam mendengarkan dengan baik adalah kepicikan. Karena tidak menyukai cara berpakaiannya, suaranya, sisiran rambutnya, Anda tidak menerima apa yang ia katakan. Anda berpikir, "Mengapa harus memperhatikannya?"

Seseorang yang memakai pakaian yang kebesaran adalah seorang insinyur yang pandai. Karena seseorang terlalu sering berkedip, tidaklah berarti bahwa ia bodoh. Seorang Swiss, atau orang Adven mungkin mampu menerangkan kepada Anda tentang pasaran seberang lautan yang tidak Anda ketahui. Singkatnya: yakinkan untuk membedakan antara kritik darn kritiknya.

Seharusnya, pendengaran Anda bebas dari kepicikan. Tetapi karena hal ini hampir tidak memungkinkan, lakukan hal yang selanjutnya. Perhatikan kepicikan Anda dan usahakan menguranginya dalam mengevaluasi apa yang dinyatakan oleh kritik Anda.

1. WASPADA TERHADAP KATA-KATA YANG MENGGERAKKAN EMOSI ANDA

Yang hampir serupa dengan kepicikan dalam mendengar adalah mendengarkan dengan penuh emosi yang akan mengakibatkan reaksi yang irasional terhadap kata-kata yang mengandung arti khusus bagi Anda.

Misalkan seorang pekerja berkata kepada Anda, "Saya baru saja berdiskusi mengenai rencana ganti kerugian dengan beberapa orang di Union Hall." Langsung saja Anda marah. Ketika Anda mengingat bagaimana Union memakai haknya dengan sewenang wenang, bawahan Anda telah menceritakan kepada Anda apa yang sebenarnya didiskusikannya. Mungkin Anda mendengarkan ceritanya mungkin juga tidak.

Kata-kata tertentu menghasilkan ketulian yang histeris pada diri kita masing-masing. Jika kata-kata itu dibiarkan menguasai Anda, maka hanya emosi yang tidak stabil yang tertinggal. Dan ini merupakan akhir dari mendengarkan secara efektif.

Sekali lagi, cara satu-satunya untuk menghadapi kata-kata yang menggerakkan emosi anda adalah dengan berlaku waspada. Semakin Anda mengenal kata-kata yang menimbulkan arti yang menggerakkan emosi Anda, semakin baik keseimbangan emosi Anda.

1. BUKALAH PIKIRAN ANDA

Dengan membuka pikiran sebelumnya, Anda memiliki kepercayaan untuk lebih berani menghadap kritik.

Ini merupakan cerita yang tepat: ketika ia ditanya bagaimana caranya menghadapi kritik yang ditujukan kepadanya, Abraham Lincoln menerangkan, "Meskipun kritik itu nampak tidak logis, saya selalu berpikir", "Mungkin sekali orang ini mengetahui apa yang katakannya." Dari anggapan itu, saya mengetahui apa yang dapat saya pelajari dari kritik itu." Ini merupakan sikap yang bijaksana untuk menghadapi kritik.

1. **TELITI SUMBERNYA**

Siapa yang mengritik Anda? Apa keahliannya? Dari mana ia mendapatkan informasinya? Mengapa ia mengiritk Anda?

Dengan menemukan jawabannya, maka Anda akan dibantu untuk mengevaluasi motif kritik itu dan dapat mempertimbangkan maksud kritiknya Jika latar belakangnya atau pengalamannya memang baik, maka kritiknya mungkin baik pula. Tetapi jika ia tidak memenuhi syarat untuk mempertimbangkan aksi-aksi Anda, jangan menganggap kritiknya dengan terlalu serius.

1. **MENGEVALUASI**

Setelah seseorang mengeluarkan kritiknya, nilailah kritik itu; tentu saja tidak setiap hal yang Anda dengar, tidak selalu dinilai. Sekarang adalah waktu yang tepat untuk mengetest masalahnya dengan pertanyaan-pertanyaan berikut ini:

* Apa sebenarnya yang dikritiknya?
* Apakah kritiknya logis?
* Apakah kesimpulannya baik?
* Apakah tujuannya?
* Apakah contoh-contohnya hanya sepihak saja?
* Apakah ia terlalu lazim dalam mengritik?
* Apakah kritiknya bersifat negatif, atau ia memberikan usul-usul yang positif?
* Apakah advisnya dapat membantu Anda?

Jika Anda melihat kekurangan-kekurangannya atau pertentangan-pertentangan dalam cara pemikirannya, ingatlah selalu hal-hal ini ketika Anda akhirnya:

1. **MELAKSANAKANNYA**

Setelah melakukan keempat langkah di atas, sekarang Anda siap untuk melaksanakan apa yang telah Anda dengar. Jika Anda merasa yakin bahwa kritiknya baik dan berguna, terimalah dan ubahlah cara- cara Anda. Anda akan melihat hasilnya dengan melakukan hal ini. Tetapi jika Anda merasa bahwa kritiknya tidak baik, kurangi pengaruhnya sebanyak mungkin dan lupakan sisanya. Singkatnya, lihatlah kritik itu sebagaimana adanya : sebuah tantangan bagi kemampuan Anda untuk merubah, menyempurnakan dan mengembangkan.