

UCAPAN
YAB DATO' SERI ABDULLAH BIN HAJI AHMAD BADAWI
SEMPENA MAJLIS PERASMIAN KONVENSYEN KAUNSELLING DALAM
PERKHIDMATAN AWAM 2000
DI JABATAN PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA
24 APRIL 2000

Saya bersyukur ke hadrat Allah s.w.t. kerana dengan limpah kurnianya kita bertemu pada majlis pada pagi ini. saya ingin juga berterima kasih kepada jawatankuasa penganjur konvensyen kaunseling dalam perkhidmatan awam 2000, khususnya kepada Ybhg. Tan Sri Samsuddin Osman, kerana sudi menjemput saya untuk merasmikan konvensyen ini.

2. Sebagai seorang yang memulakan kerjayanya dalam perkhidmatan awam, saya sedar tentang tanggungjawab berat yang dipikul oleh perkhidmatan awam dalam membangunkan negara dan memberi perkhidmatan yang berkesan dan terbaik kepada rakyat Malaysia.

3. Apabila saya bersama saudara-saudari sekalian, saya rasa seperti saya berada bersama sahabat handai saya yang sama-sama memikul tanggungjawab untuk menjamin dan menentukan kesejahteraan negara dan rakyat.

4. Saya bergembira kerana berpeluang untuk bertemu dengan pegawai-pegawai dari berbagai jabatan dan agensi kerajaan yang telah diberi tanggungjawab dan kepercayaan oleh ketua jabatan masing-masing untuk membantu mengurus pelbagai masalah yang dihadapi oleh rakan sekerja.

5. Kerajaan amat prihatin dengan masalah, keperluan dan kebajikan anggota perkhidmatan awam dalam melaksanakan tanggungjawab mereka. Oleh sebab itu, berbagai langkah serta dasar telah digubal untuk memastikan anggota perkhidmatan awam dapat menjalankan tugas dengan selesa dan produktif. Antara aspek yang diberi tumpuan adalah; (a) aspek fizikal dimana bangunan, persekitaran tempat kerja dan susun-atur dalam pejabat telah diubahsuai atau dibina semula untuk mempertingkatkan keselesaan. Dibawah program otomasi pejabat, peralatan yang lebih canggih dan moden telah menggantikan peralatan lama; dan (b) sistem serta prosedur kerja telah diperbaiki, diperkemas dan dipermudahkan lagi.

6. Langkah-langkah ini dan banyak lagi yang diambil untuk meningkatkan keberkesanan perkhidmatan awam dalam melaksanakan tugas serta mewujudkan suasana kerja yang mengurangkan tekanan terhadap mereka.

7. Namun demikian, perkembangan pesat termasuk globalisasi dan kepantasan mengejar ke arah masyarakat berpengetahuan (knowledge society) telah mewujudkan pelbagai cabaran. Kalau dibandingkan dengan dekad permulaan kemerdekaan, kini keadaan negara kita telah jauh berbeza. Taraf hidup rakyat telah meningkat, taraf pendidikan rakyat meningkat, gaya hidup dan berfikir telah berubah dan harapan rakyat terhadap mutu kerja kerajaan dan perkhidmatan awam pun telah meningkat.

8. Bersama-sama ini kerajaan telah menetapkan matlamat untuk menjadikan negara ini negara maju pada tahun 2020. Wawasan 2020 juga mendesak semua rakyat Malaysia supaya menambah ilmu dan kemahiran terutamanya dalam bidang

komputer dan k- ekonomi.

9. Anggota perkhidmatan awam diperlukan supaya meningkatkan kemahiran dalam bidang pengetahuan elektronik serta sentiasa berwaspada tentang pergolakan yang dibawa oleh globalisasi.

10. Semua perkembangan ini menambah tekanan atau "stress" di kalangan anggota perkhidmatan awam. Jika tekanan ini tidak dapat dibendung ianya akan menjejaskan kualiti hidup seseorang dan membawa kesan terhadap kesihatan fizikal dan psikologikal individu. Ini pula akan menimbulkan masalah kepada rakan sekerja mereka serta menjejaskan usaha untuk memberi perkhidmatan yang terbaik kepada orang awam. Moral ditempat kerja akan merosot dan nilai harga diri akan berkurangan.

11. Dalam hubungan ini timbul soalan adakah kakitangan perkhidmatan awam telah bersedia secara fizikal dan mental untuk menghadapi cabaran-cabaran ini?

12. Kita tidak boleh lari dari hakikat bahawa rakyat menaruh harapan yang tinggi terhadap kakitangan perkhidmatan awam. Jika sektor swasta berkembang dengan pesat, harapan rakyat adalah supaya perkhidmatan awam kembang bersaing dan menyediakan perkhidmatan yang sama atau lebih tinggi mutunya. Akhirnya, tekanan untuk menunjukkan prestasi yang tinggi menjadi prioriti bagi perkhidmatan awam. Tekanan ini akan bertambah mengikut arus masa kerana jika kita tidak dapat bersaing maka kita akan ketinggalan.

13. Oleh sebab itu, kita terpaksa bertindak dari sekarang untuk menyediakan diri kita dari segi mental untuk menghadapi cabaran-cabaran yang pasti kita hadapi. Kita harus menangani cabaran ini dengan serius. Kita perlu mengerahkan tenaga dan keupayaan kita untuk mengurus dengan sempurna cabaran-cabaran yang dihadapi. Untuk kita berjaya menangani cabaran-cabaran ini kita memerlukan supaya anggota perkhidmatan awam benar-benar bermotivasi dan berkeupayaan dari segi fizikal dan mental.

14. Infrastruktur kerja yang baik teknologi dan peralatan yang canggih, pengurusan dan pengendalian tugas yang baik akan membantu kita untuk menangani cabaran-cabaran yang saya sebutkan tadi. Namun semuanya ini tidak mencukupi untuk menjamin hasil kerja yang berkualiti.

15. Kita perlu ada kekuatan dalam atau inner strength untuk menjamin perkhidmatan awam dapat memainkan peranan yang se-efektifnya. Kekuatan dalaman akan juga menjamin bahawa kebajikan anggota perkhidmatan awam terbelas.

16. Untuk mencapai kedudukan ini anggota perkhidmatan awam perlu memiliki pengetahuan, kemahiran dan maklumat, kestabilan emosi, daya juang yang tinggi, sikap yang positif, minda yang sihat, kualiti kepemimpinan yang terulung, serta berupaya untuk mengurus diri dan persekitaran kita dengan cemerlang.

17. Di sini, walaupun harapan orang awam ialah supaya anggota perkhidmatan awam berkualiti "superman", kita harus sedar dan menerima hakikat bahawa mereka adalah manusia biasa yang mengharungi hidup seharian sebagai orang biasa juga. Kita terutamanya ketua-ketua jabatan perlu sedar bahawa tidak semua anggota perkhidmatan awam boleh mengurus cabaran dengan baik. Keupayaan dan daya tahan berbeza antara satu individu dengan individu yang lain. Kedudukan inilah yang

perlu diberi perhatian.

18. Ketua-ketua jabatan perlu memikirkan dan mengubal program-program yang boleh membentuk organisasi yang sihat dari semua aspek. Sikap kerjasama, semangat berpasukan, ketelusan dalam pentadbiran dan budaya mengejar ilmu yang berterusan adalah diantara ciri-ciri organisasi yang sihat.

19. Pada masa yang sama, jabatan-jabatan kerajaan perlu menyediakan program yang boleh membantu kakitangan mengendalikan urusan peribadi dengan lebih berkesan. Walaupun ini bukan menjadi tugas hakiki jabatan kerajaan ianya harus diberi perhatian kerana kesejahteraan individu atau keluarganya akan membantu menghasilkan pekerja yang cemerlang. Sebagai contoh mewujudkan kelas taman asuhan kanak-kanak (taska) oleh JPA telah dapat membantu kakitangan mengatasi masalah penjagaan anak sewaktu mereka bertugas.

20. Ketenteraman dari segi masalah kekeluargaan akan membantu anggota perkhidmatan awam menumpukan perhatian kepada tugas-tugas rasmi dengan lebih berkesan. Aspek-aspek seperti saya sebutkan ini perlu jika perkhidmatan awam ingin berada pada tahap bertaraf dunia.

21. Ketua-ketua jabatan harus mengeneipkan halangan- halangan yang melambatkan pencapaian sesebuah organisasi dengan meniliti punca-punca halangan seperti ini timbul. Jika mereka mengambil tindakan disiplin sebagai cara yang paling cepat untuk mengatasi masalah, maka ianya tidak akan menghapuskan masalah itu. Cara yang lebih baik dan berkesan ialah untuk memberi peluang kepada mereka yang bermasalah untuk memperbaiki diri mereka melalui kaunseling.

22. Sebenarnya budaya penyayang yang dipelopori kerajaan memerlukan kita supaya lebih memahami masalah rakan sekerja kita.

23. Saudara-saudara bukan sahaja dapat menyediakan perkhidmatan kaunseling di pejabat masing-masing, tetapi juga berpeluang untuk memberi sumbangan bakti kepada negara melalui usaha untuk membentuk satu masyarakat perkhidmatan awam yang produktif, sihat mental dan fizikal, serta stabil emosinya.

24. Saudara-saudari yang diberi tanggungjawab untuk menjalankan kerja-kerja kaunseling perlu mempunyai komitmen yang tinggi, mematuhi etika yang ditetapkan dan pertingkatkan kemahiran dalam bidang berkenaan. Saudara-saudari banyak mengurus hal- hal peribadi seseorang. Oleh itu saudara-saudari mesti amanah dan menjamin kerahsiaan klien dalam menjalankan tugas ini. Keperibadian saudara-saudari mestilah mantap. Jika tidak, keberkesanan usaha ini akan tercabar.

25. Jabatan perkhidmatan awam pula hendaklah berfungsi sebagai penggubal dasar, pakar rujuk, dan menentukan tuju arah perkhidmatan psikologi dan kaunseling khusus untuk perkhidmatan awam. Pemantauan ke atas unit-unit kaunseling di jabatan-jabatan hendaklah dibuat dari masa ke masa. Saya difahamkan bahawa program untuk memberi pendedahan kemahiran asas kaunseling telah mula dibuat oleh JPA bagi menentukan anggota yang dilantik mempunyai pengetahuan dan kemahiran tertentu. Usaha ini perlu dipertingkatkan lagi. Ketua-ketua jabatan hendaklah memberi kerjasama bagi membolehkan sesi pendedahan dan latihan seumpama ini dapat diberikan kepada anggota yang dilantik.

26. Dalam memastikan tahap keutuhan anggota perkhidmatan awam terus

meningkat, saya mencadangkan supaya JPA menyusun program dan aktiviti psikologikal berbentuk pencegahan. Diantara program-program yang boleh dilaksanakan ialah dengan mengadakan: (a) sesi dan aktiviti yang boleh mengurangkan tekanan atau stress, seperti mewujudkan pusat mengendali stress (de stress center), di pejabat-pejabat; (b) sesi mempertingkatkan kemahiran untuk mengendalikan konflik, perubahan, kemarahan, kepimpinan dan lain-lain; (c) program kecerdasan eksekutif yang diperluaskan kepada semua kumpulan perkhidmatan; (d) pemeriksaan kesihatan untuk semua anggota perkhidmatan awam yang boleh dibuat secara berkala, terutama bagi mereka yang berumur melebihi 40 tahun.

27. Program-program seperti ini akan mempertingkatkan lagi kemahiran hidup seseorang anggota perkhidmatan awam bagi membolehkan mereka cekap mengendalikan hidup dan mengelak dari terjerumus ke dalam berbagai masalah. Melalui program-program seumpama ini perkhidmatan awam akan berupaya mengenalpasti dan membuat pemantauan ke atas 'emotional health indicator' kakitangan kerajaan.

28. Sebagaimana yang disebutkan awal-awal tadi, perkembangan dan desakan sekeliling boleh mewujudkan tekanan atau stress kepada ramai orang. Konflik seringkali berlaku dalam mana-mana organisasi. Adalah lebih baik, dari masa ke masa, jabatan-jabatan kerajaan mengendalikan program bagi mempertingkatkan pengetahuan dan kemahiran dalam mengurus stress, konflik, perubahan, perhubungan antara manusia, kepimpinan, peningkatan motivasi dan sebagainya. JPA boleh menyediakan input kepakaran dalam program ini.

29. Disiplin psikologi dan kaunseling adalah satu cabang baru dalam perkhidmatan awam, bahkan di negara kita keseluruhannya. Jarang orang sedar bahawa disiplin ini menyediakan kaedah dan pendekatan yang berkesan dalam mengurus sumber manusia. Di negara-negara maju, bidang ini menjadi salah satu komponen penting dalam pengurusan.

30. Saya berharap jpa akan terus berusaha untuk membudayakan kaedah psikologi dan kaunseling sebagai satu kaedah dalam mengendalikan anggota perkhidmatan awam. Program-program yang lebih meluas perlu dirangka bermula dari aspek pembangunan sumber manusia dan pencegahan, pengurusan masalah, dan rawatan bagi mereka yang telah terlibat dengan masalah.

31. Hari ini, perhubungan dan penyaluran maklumat telah menjadi lebih mudah, cepat dan jelas. Dengan itu banyak perkhidmatan boleh disediakan secara elektronik. Perkhidmatan psikologi dan kaunseling dalam perkhidmatan awam boleh dilaksanakan melalui "web counseling" sekurang-kurangnya diperingkat permulaan. Saya dimaklumkan bahawa JPA telah pun memulakan perkhidmatan kaunseling secara elektronik ini.

32. Walau bagaimana pun etika "web counseling" perlu dikaji dengan teliti untuk menjamin keberkesanannya. Dalam kaedah pemilihan kakitangan kerajaan yang baru atau anggota perkhidmatan yang telah pun bertugas, ujian-ujian psikologi boleh digunakan bagi mengetahui kesesuaian, nilai dan etika yang sedia ada.

33. Saya dimaklumkan bahawa beberapa jabatan dan agensi kerajaan, seperti Suruhanjaya Perkhidmatan Awam, Badan Pencegah Rasuah dan Institut Kefahaman Islam Malaysia, telah mendapat khidmat kepakaran dari bahagian perkhidmatan

psikologi JPA dalam menggunakan ujian psikologi untuk perlantikan baru atau pegawai yang baru dilantik.

34. Jika pendekatan ini dibuat secara menyeluruh untuk semua perkhidmatan, perkhidmatan awam akan berupaya mengenalpasti `indicator' awal keperibadian, emosi dan nilai yang ada pada seseorang kakitangan kerajaan. Dengan ini akan memudahkan pihak pengurusan merangka bentuk latihan yang sesuai untuk kakitangan berkenaan dan menjuruskan latihan itu kearah nilai yang kita kehendaki.

35. Dari aspek mengurus perubahan (management of change), disiplin psikologi boleh digunakan untuk mengenalpasti apakah faktor penghalang pada diri seseorang dan juga organisasi itu untuk berubah, samaada secara fizikal atau mental. Apabila telah dikenalpasti punca lahirnya halangan terhadap perubahan, langkah-langkah yang lebih tersusun dapat dibuat bagi mengurangkan halangan ini.

36. Kita memerlukan anggota pentadbiran awam yang sentiasa bersedia untuk berubah, dalam aspek apapun, yang boleh membawa kepada kebaikan dan kesejahteraan rakyat. Kita perlu berubah dalam cara kita bekerja, berfikir dan mengendalikan tugas, untuk menuju ke tahap yang lebih baik. Jika kita semua mempunyai sikap positif dan proaktif, rakyat akan mudah didorong untuk berubah. Saya pasti, insya Allah, kita boleh berjaya.

37. Banyak lagi aspek-aspek lain seperti pembentukan nilai dan budaya kerja, yang disiplin psikologi boleh memberi sumbangan kepada perkhidmatan awam. Saya berharap sangat JPA akan mengambil inisiatif untuk mengkaji kemungkinan-kemungkinan ini dan perkenalkan dalam pengurusan pentadbiran awam kita.

38. Kepada saudara-saudari yang diberi kepercayaan untuk mengurus rakan sekerja yang bermasalah, perkara yang saya sebutkan tadi adalah menjadi cabaran. Mulai sekarang, wujudkan satu sistem `network' dengan JPA untuk menyalurkan maklumat dan idea-idea dalam aspek psikologikal bagi membantu JPA membangunkan satu program pengurusan sumber manusia yang lebih berkesan lagi.

39. Akhirnya, saya dengan nama Allah yang maha pemurah dan maha penyayang dengan ini menyempurnakan perasmian konvensyen kaunseling dalam perkhidmatan awam 2000.

Terima kasih.