

Penyampai : TAN SRI DATO SERI AHMAD SARJI BIN ABDUL HAMID  
Tajuk : MAJLIS KONVENSyen DWI-TAHUNAN YANG KE 6 DAN MESYUARAT AGUNG  
PERKAMA  
Lokasi : UNIVERSITI SAINS MALAYSIA, PULAU PINANG  
Tarikh : 04-06-1993

Tenaga manusia merupakan satu sumber penting untuk menggerakkan organisasi ke arah pencapaian matlamat masing-masing. Sumbangan tenaga manusia ini merangkumi tenaga jasmani untuk menjalankan kerja-kerja manual dan tenaga fikiran yang melahirkan pengetahuan, kemahiran, idea dan kreativiti. Tenaga manusia ini boleh menghasilkan kerja yang berkualiti, produktif yang meningkat dan memperkenalkan inovasi dan pembaharuan. Kesemuanya ini akan membawa organisasi itu ke tahap kecemerlangan.

Pakar-pakar behaviour telah mengenalpasti bahawa setiap individu mempunyai keinginan atau keperluan yang perlu dipenuhi. Seorang pakar telah menyenaraikan lima peringkat keinginan atau needs iaitu:

- (i) Physical needs;
- (ii) Security needs;
- (iii) Social needs;
- (iv) Ego, self-esteem and status needs; dan
- (v) Self-actualisation needs.

Bagi seseorang individu, keinginan ini perlu dipenuhi iaitu mengikut hirarki, bermula dari keperluan "physical" sehinggalah mencapai keinginan "self-actualisation".

Individu yang juga merupakan anggota organisasi mempunyai penuh harapan supaya keinginan mereka dapat dipenuhi oleh organisasi tersebut. Dalam menjalankan tugas, setiap individu berharap dapat memenuhi keinginan "physical" dan keselamatan melalui ganjaran yang diterima. Keinginan sosial dapat dipenuhi melalui interaksi dan perhubungan dengan rakan sekerja. Dua keinginan yang terakhir itu boleh dicapai melalui tugas yang mencabar, peluang untuk pembangunan diri sendiri, pengiktirafan, menghasilkan kerja yang kreatif dan kebanggaan dalam mencapai sesuatu itu.

Dengan yang demikian, sesebuah organisasi itu boleh menjadi tempat di mana individu dapat membangun dan memajukan dirinya sekiranya semua keinginan tersebut dapat dipenuhi.

Saya percaya bahawa apabila sesebuah organisasi itu dapat memenuhi keinginan-keinginan individu tersebut, maka dua kesan akan diperolehi: pertamanya, akan wujud satu motivated workforce iaitu yang bersemangat gigit, dedikasi, berdisiplin, tekun bekerja, memberi khidmat terbaik setiap masa dan sedia berkorban dari segi masa serta sentiasa menambah pengetahuan dan meningkatkan kemahiran diri. Dalam lain-lain perkataan, organisasi itu memiliki tenaga pekerja yang mencapai kepuasan dalam tugas mereka; keduanya, organisasi itu akan mampu menghasilkan output yang berkualiti, produktiviti yang tinggi, melahirkan inovasi dan pembaharuan dan secara umumnya menjadi pemimpin dalam bidang yang diceburi.

Cabaran yang ada di hadapan organisasi dan pucuk pimpinannya ialah untuk mewujudkan suasana kerja yang sentiasa memupuk dan memenuhi keinginan individu dalam organisasi itu. Ini dapat dicapai melalui sistem ganjaran yang adil, persekitaran kerja physical yang selesa, perhubungan yang mesra, tugas yang menarik dan mencabar dan memberi pengiktirafan untuk hasil kerja yang cemerlang.

Namun demikian masih terdapat mismatch di antara apa yang dapat diberikan oleh sesebuah organisasi itu dengan ekspektasi anggotanya. Keadaan ini akan mengakibatkan deficit performance atau kerendahan hasil kerja seperti penurunan produktiviti, kualiti kerja yang rendah, kerja yang tidak

menepati masa, mengelakkan tugas yang berat dan tidak menjalankan tugas dengan teratur. Sekiranya keadaan ini berkekalan, ianya akan memberi kesan negatif kepada prestasi individu dan prestasi organisasi itu pada keseluruhannya.

Keadaan mismatch ini boleh diatasi menerusi dua cara.

Pertamanya, ialah cara punitive, iaitu dengan mengambil tindakan disiplin seperti membuang kerja atau tidak memberi pergerakan gaji di bawah SSB. Keduanya, ialah cara constructive iaitu melalui bimbingan dan kaunseling.

Kegiatan bimbingan adalah bertujuan untuk mengatasi masalah yang berkaitan dengan tugas, seperti kekurangan pengetahuan dan kemahiran, manakala kaunseling pula adalah bagi menyelesaikan masalah peribadi seseorang individu itu, seperti masalah kekeluargaan dan masalah kewangan. Pada asasnya perkhidmatan kaunseling adalah dilakukan oleh kaunselor yang terlatih dan pakar dalam bidang tersebut.

Sebelum proses kaunseling dapat dimulakan kes-kes mismatch ini perlu dikenalpasti. Dalam hal ini pengurus organisasi harus memainkan peranan dalam mengenalpasti pekerja-pekerja yang menghadapi masalah. Memandangkan bahawa seorang pengurus itu adalah sering berhubung dengan anggota organisasi semasa menjalankan tugas, maka dia lebih mudah untuk mengesan anggota-anggota yang bermasalah dan seterusnya memulakan proses bimbingan dan kaunseling.

Konsep kaunseling antara pengurus dengan pekerja ini juga boleh digunapakai dalam konteks lain, contohnya antara pensyarah atau guru dengan penuntut atau murid.

Perkhidmatan Kaunseling bukan sahaja perlu diberikan kepada mereka yang menghadapi masalah peribadi tetapi penting juga diberikan kepada mereka yang belum bermasalah.

Ini bertujuan untuk mendedahkan kepada mereka isu-isu atau pengetahuan tertentu bagi membolehkan mereka mengenalpasti dan menyelesaikan sendiri masalah yang mungkin timbul.

Kaunseling seperti ini disebut Development Counselling.

This type of Counselling addresses the normal individual who is not in some sort of trouble but who chooses to confront potential problems. Teknik Development Counselling ini boleh dikaitkan dengan analogi mengajar seseorang memancing ikan supaya ia tidak bergantung kepada orang lain untuk mendapatkan bekalan ikan. Give a man a fish and you feed him for a day; teach him how to fish and you feed him for the rest of his life.

Pada pandangan saya Development Counselling boleh digunakan dalam beberapa keadaan. Contohnya, di sekolah dan pusat pengajian tinggi, Kaunselor boleh membantu murid-murid dan penuntut-penuntut dalam pemilihan kerjaya untuk menyediakan asas untuk bekerja dan cabaran hidup. Di dalam organisasi pula, Development Counselling dapat membantu khususnya anggota-anggota yang telah diamanahkan dengan kuasa dan authoriti di dalam tugas mereka.

Generally, in any organization an average of about 10% of the employees are incapacitated by acute or chronic personal problems such as family and marital problems, financial difficulties, legal problems, drug and alcohol abuse, emotional upsets or career problems. All these will affect work performance. Studies also show that employees have three times as many accidents, four times the rate of absenteeism, make more health insurance claims and more likely to make mistakes at their work and take more sick leave, under such circumstances. All in all, this will add on to the loss of work time and productivity for the organization. This in fact constitutes the major loss of work time rather than industrial action.

Employee counselling is thus a major activity in the promotion of employee development. Supervisors and managers should be engaged in formal counselling sessions for the purpose of handling grievances, dealing with discipline matters, improving performance, disseminating information about benefits, policies

and procedures, and helping employees in career development. In addition to formally established sessions, astute managers should also routinely conduct informal counselling sessions with employees.

The connotation of the word "counselling" is sometimes misleading. Some of the skills and technics used in employee counselling resemble those used by professional therapists. It is imperative to emphasise, however, although the techniques are similar, the purpose of the sessions are dramatically different. Employee counselling is reserved for work-related problems. A major role of employee counselling is to help employees recognise problems and seek appropriate assistance. It is important to realise the fundamental difference between therapeutic and work-place counselling. The major goal of therapy is to make individuals feel good or better about themselves.

Work-place counselling is concerned with developing employee competence, in order to succeed in corporate lives. It would be foolhardy to expect supervisors to be fully trained as functioning counsellors. In fact, many problems are created because supervisors fail to realize their limitations as counsellors. They sometimes delve too deeply into non-work-place problems, and inadvertently cause more harm than good. The most effective supervisory counsellors are those who are trained. It is for this fundamental reason that the government has established the Psychology and Counselling Unit.

Pada masa ini, bolehlah dinyatakan bahawa perkhidmatan kaunseling yang terbuka kepada anggota perkhidmatan awam, hanya terdapat di Jabatan Perkhidmatan Awam iaitu di Unit Perkhidmatan dan Kerjaya. Walaupun begitu, terdapat juga perkhidmatan kaunseling di Kementerian Perpaduan Negara dan Pembangunan Masyarakat dan Kementerian Dalam Negeri seperti di Pusat Tahanan dan Pemulihan Dadah. Selain daripada itu Badan-Badan Sukarela dan pihak swasta turut menyumbangkan perkhidmatan kaunseling secara terhad.

Secara keseluruhan didapati perkhidmatan ini telah menunjukkan kesan-kesan yang positif ke atas keperibadian, tingkahlaku seseorang individu yang telah mendapatkan perkhidmatan Psikologi dan Kaunseling. Dalam tempoh 16 bulan (Januari 1992 - April 1993) jumlah kes yang telah dikendalikan oleh UPK adalah sebanyak 107. Taburan kes mengikut Jantina dan Kumpulan adalah seperti jadual di bawah ini:- Taburan Anggota Perkhidmatan Awam Yang Telah Mendapat Perkhidmatan Psikologi Dan Kaunseling Mengikut Jantina Dan Kumpulan Dari 1992 - April 1993 Bil. Jenis Jantina Kumpulan Jawatan Jumlah Perkhidmatan L P Pengurusan Sokongan & Professional 1. Ujian 10 7 3 14 17 Psikologikal 2. Ujian Status 2 4 4 2 6 Mental 3. Ujian dan 3 5 3 5 8 Kaunseling 4. Perbincangan 6 4 2 8 10 5. Kaunseling 35 24 20 39 59 6. Perbincangan 3 1 3 1 4 dan Kaunseling 7. Kaunseling 0 3 0 3 3 melalui telefon Jenis permasalahan secara terperinci ada di jadual di bawah:- Penjenisan Masalah Utama Jumlah Kekejangan Kumpulan Pengurusan Profesional & Sokongan Bil. Jenis Kumpulan Kumpulan Jumlah Masalah Sokongan Pengurusan Kes 1. Work 36 25 61 2. Marriage 22 24 46 3. Stress 18 21 39 4. (a) Sexual Problem 9 20 29 (b) Anger 9 8 17 (c) Children 9 3 12 (d) Divorce - 6 6 (e) Fears - 4 4 5. Nervousness 8 - 8 6. (a) Shyness 7 - 7 (b) Career Choices 7 3 10 (c) Unhappiness 7 5 12 7. (a) Separation 6 4 10 (b) Loneliness 6 3 9 (c) Education 6 - 6 (d) Depression 6 14 20 8. (a) Sleep 5 - 5 (b) Temper 5 5 10 (c) Health problem 5 3 8 (d) Making 5 - 5 Decisions 9. (a) Self-Control 4 - 4 (b) Inferiority 4 5 9 Feelings (c) Being a parent 4 - 4 (d) Friends 4 5 9 10. (a) Finances 3 - 3 (b) Tiredness 3 - 3 (c) Ambition 3 - 3 (d) Concentration 3 - 3 (e) My Thoughts 3 6 9 Tindakan-tindakan sedang diambil bagi mengadakan satu sistem bagi menyenaraikan semua Kaunselor yang memberi khidmat; dan mengwujudkan satu Skim Perkhidmatan Kaunseling dalam perkhidmatan awam. Kerajaan adalah menghargai sumbangan kaunselor dalam proses mengwujudkan masyarakat yang produktif dan dinamik. Persoalannya ialah bagaimanakah Perkhidmatan Kaunseling, boleh diiktiraf sebagai satu perkhidmatan profesional yang setanding dengan profesion yang lain, dan bukan dianggap sebagai satu perkhidmatan pinggiran saja. Justeru itu, maka terpulanglah kepada para kaunselor sendiri bagi menyusun langkah dan tindakan ke arah menjadikan perkhidmatan kaunseling sebagai satu perkhidmatan profesional. Ini akan bergantung kepada kualiti perkhidmatan yang akan diberikan. Soal kualiti perkhidmatan adalah sangat penting bagi menjaga kebajikan pengguna. Justeru itu PERKAMA perlu menentukan garis panduan perkhidmatan dan mendaftar kaunselor yang berkelayakan sahaja. Kelayakan itu hendaklah berdasarkan kepada pendidikan atau pembelajaran serta latihan praktikal yang perlu diikuti sebelum seseorang itu boleh dilantik sebagai kaunselor. Para kaunselor di negara maju, mempunyai lesen yang diiktiraf dan mempunyai etika dan syarat akademik yang diperlukan. Sekiranya PERKAMA dapat menggubal dan

memastikan kualiti kaunselor dan kualiti perkhidmatan kaunseling maka tidak ada sebab mengapa perkhidmatan kaunseling tidak akan menjadi satu perkhidmatan yang diiktiraf kepentingannya dan sekaligus tergolong daripada perkhidmatan profesional. Ahli-ahli PERKAMA terutama dari tenaga pengajar perlu peka dalam melihat kembali metodologi, kurikulum serta standard pembelajaran bidang ini bagi tujuan memastikan kaunselor akan datang merupakan kaunselor yang berkualiti dan boleh diiktiraf sebagai profesional.

Berdasarkan kepada maklumat dan perkembangan semasa, Perkhidmatan Kaunseling di dalam Perkhidmatan Awam akan berkembang. Ruang untuk memperbaiki lagi perkhidmatan tersebut akan terus dilaksanakan dari masa ke semasa.

Sumbangan perkhidmatan ini di dalam membentuk satu personaliti yang berpegang kepada budaya kerja yang positif amat diperlukan. Melalui prinsip Psikologi dan Kaunseling seperti perubahan Perlakuan (Behavior Modification) dan Dinamik Kognitif akan dapat mencorakkan budaya kerja individu dan seterusnya mewujudkan satu masyarakat kerja yang berkualiti dan produktif di dalam perkhidmatan awam.