

Penyampai : Y. BHG. TAN SRI SAMSUDIN BIN OSMAN  
Tajuk : MAJLIS PERASMIAN SEMINAR PSIKOLOGI DALAM PERKHIDMATAN AWAM KE 11 -  
PSIKOLOGI MENJANA KECEMERLANGAN  
Lokasi : PUSAT KONVENSYEN ANTARABANGSA PUTRAJAYA  
Tarikh : 04-07-2005

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan Salam Sejahtera.

Y. Bhg Dato Ismail b. Adam

Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam Malaysia,

Y. Brs Dr Hj. Ismail b. Alias

Pengarah Bahagian Perkhidmatan Psikologi, Jabatan Perkhidmatan Awam selaku Pengerusi  
Jawatankuasa Penganjur Seminar Psikologi Dalam Perkhidmatan Awam ke 11.

Y. Bhg. Tan Sri-Tan Sri, Dato-Dato, Datin-Datin

Dif-dif jemputan,

Tuan-tuan dan Puan-puan yang dihormati sekalian.

## MUKADIMAH

1. Alhamdulillah, setinggi-tinggi kesyukuran ke hadrat Allah S.W.T kerana dengan limpah kurnia-Nya, kita dapat berkumpul dalam Majlis Perasmian Seminar Psikologi Dalam Perkhidmatan Awam Ke-11 pada tengahari ini. Seminar ini adalah merupakan satu-satunya seminar tahunan yang berkaitan dengan psikologi dan kaunseling dalam perkhidmatan awam yang berupaya menghimpunkan pegawai-pegawai kaunselor dan pengurus sumber manusia yang bertugas di pelbagai Kementerian dan Jabatan.

2. Tema seminar pada kali ini, iaitu Menjana Kecemerlangan Modal Insan Melalui Aplikasi Psikologi adalah amat bertepatan sekali, serta selaras dengan saranan Yang Amat Berhormat Perdana Menteri supaya pembangunan modal insan diberi keutamaan dalam Rancangan Malaysia Kesembilan (RMK-9). Bagi memartabatkan Perkhidmatan Awam yang bertaraf dunia, kerajaan telah memperkemaskan sistem pengurusan dan pentadbiran dengan melancarkan beberapa kempen dan pekeliling untuk dijadikan sebagai panduan dalam pengurusan sumber manusia. Namun demikian masih terdapat permasalahan yang berkaitan dengan sumber manusia, terutama dari segi integriti, budi bahasa dan sikap positif. Bagi menangani permasalahan ini, Bahagian Perkhidmatan Psikologi (BPPs) telah mencadangkan beberapa pendekatan, antaranya ialah positive psychology dan psychological contract dalam menguruskan sumber

manusia agar lebih berintegriti dan berdaya saing.

Hadirin yang dihormati sekalian,

## POSITIVE PSYCHOLOGY

3. Saya berkeyakinan bahawa aplikasi psikologi dalam pengurusan sumber manusia merupakan suatu pendekatan yang dapat memberikan kesan yang positif dalam usaha untuk meningkatkan prestasi dan kualiti modal insan di dalam perkhidmatan awam. Dalam hal ini, terdapat satu trend baru dalam psikologi yang dikenali sebagai positive psychology. Pendekatan ini boleh dijadikan sebagai asas dalam melaksanakan perubahan dalam pengurusan sumber manusia, kerana dikatakan dapat membantu seseorang ke arah membina kualiti kehidupan yang lebih bermakna untuk diri sendiri dan orang lain melalui kaedah, "œstudy what people do right and how do they manage to do it."

4. Pendekatan positive psychology adalah penting kerana ia dapat membentuk emosi dan sikap yang positif, yang kemudiannya dapat menjadikan manusia sebagai seorang yang berjaya dan produktif. Kajian terbaru menunjukkan bahawa sikap yang positif dan kebolehan menyesuaikan diri memainkan peranan penting di dalam membina kehidupan yang positif. Mereka yang mempunyai sikap yang positif juga lebih redha dengan kehidupan mereka, mempunyai hubungan interpersonal yang baik, lebih produktif, gembira dengan pekerjaan mereka, lebih suka menolong orang lain dan turut berjaya mencapai matlamat hidup mereka.

5. Dalam Islam terdapat banyak hadis yang menyentuh hubungan antara manusia dengan manusia. Antaranya ialah Hadis Rasulullah s.a.w yang diriwayatkan oleh Al-Bukhari yang bermaksud, Barang siapa tidak berkasih sayang sesama manusia, ia tidak dikasihi Allah. Dalam hadis ini jelas menunjukkan sikap suka menolong dan bersifat kasih sesama rakan sekerja adalah juga dianggap sebagai satu ibadah dengan syarat, ianya dilakukan dengan niat yang ikhlas. Keikhlasan dalam bekerja akan menjadi penentu dalam pendekatan positive psychology.

6. Selain itu, dalam konteks perhubungan dengan Allah, konsep bertawakkal adalah satu pendekatan yang positif, sebagaimana Firman Allah SWT dalam Surah Al-Araf Ayat 96 yang bermaksud, Sekiranya penduduk itu beriman dan bertakwa, tentulah kami akan membuka kepada mereka (pintu pengurniaan) yang melimpah-limpah berkatnya, dari langit dan bumi. Dengan keyakinan sedemikian, saya percaya kehidupan kita akan lebih berjaya, membantu dalam meningkatkan potensi diri, serta menghapuskan sikap negatif yang boleh menimbulkan masalah dalam organisasi. Saya ingin menyarankan supaya pendekatan positive psychology ini diterapkan kepada semua penjawat awam dalam menjalankan tugas seharian. Ini adalah kerana positive psychology dikatakan dapat melahirkan individu yang lebih sihat fizikalnya, tidak selalu sakit dan akan hidup lebih lama.

Hadirin yang dihormati sekalian,

## PSYCHOLOGICAL CONTRACT

7. Satu lagi pendekatan baru yang boleh diketengahkan dalam usaha untuk mewujudkan kepuasan bekerja dan suasana bekerja yang sihat ialah melalui psychological contract atau kontrak psikologi. Ianya merujuk kepada keyakinan (beliefs) yang dipegang oleh seseorang individu berhubung terma-terma perjanjian antara dirinya dengan orang lain. Dalam lain perkataan, psychological contract membantu pekerja untuk menjangkakan faedah yang akan mereka terima setelah menghabiskan masa dan tenaga untuk sesebuah organisasi. Persepsi ini dapat membina suatu tanggapan yang menentukan tahap kepuasan serta perjalanan kerjaya mereka, sama ada mereka memilih untuk meneruskan tugas mereka atau sebaliknya.

8. Pengurus yang memahami prinsip dan kepentingan psychological contract akan cuba mewujudkan situasi di mana ikatan psikologi yang wujud adalah sesuatu yang dapat memuaskan hati para pekerja mereka. Apabila pekerja berasa gembira dengan kerja yang dilakukan, barulah kerja yang dilakukan itu memberi makna kepadanya.

9. Dalam hubungan ini, suka saya mengaitkan kisah Si Kembang Cina dalam Hikayat Malim Deman bagi menjelaskan lagi maksud psychological contract ini. Dalam hikayat tersebut, walaupun Si Kembang Cina digambarkan hanya sebagai seorang pembantu kepada Raden Galuh Cenderakirana, tetapi kepatuhan dan taat setia kepada ketuanya sehingga belum disuruh sudah pergi, belum dipanggil sudah datang sangat sesuai untuk dijadikan sebagai teladan dalam memperkatakan mengenai kontrak psikologi antara pekerja dengan ketuanya. Perilaku Si Kembang Cina menunjukkan bahawa beliau mempunyai ilmu dan kemahiran untuk memahami kehendak dan keperluan ketuanya.

10. Sikap patuh dan setia kepada ketua inilah yang patut diamalkan oleh penjawat-penjawat awam di negara ini. Saya yakin sekiranya amalan dan sikap ini dapat diterapkan, tahap kepuasan antara pekerja dan majikan dalam organisasi berada di tahap yang memuaskan. Dalam keadaan tertentu, pekerja hendaklah turut diberikan tugas yang mencabar, serta diberi peluang untuk mempelajari kemahiran baru dalam usaha menjadikan ikatan tersebut lebih menarik.

11. Sebagai seorang ketua atau pengurus, langkah-langkah yang boleh diambil untuk memastikan keberkesanan psychological contract ialah:

Pastikan pekerja itu berasa selesa untuk berinteraksi dengan pengurus;

Pastikan terdapat ruang komunikasi untuk sebarang perkara terutama sekali apabila berlaku sesuatu perubahan; dan

Pastikan pekerja diberi pengiktirafan atas hasil kerja yang baik, namun pada masa yang sama, pastikan pengiktirafan ini dihargai oleh pekerja.

12. Adalah menjadi harapan saya agar semua kaunselor, pengurus sumber manusia dan pegawai tadbir di Kementerian dan Jabatan dapat memastikan psychological contract itu nanti dapat melahirkan penjawat-penjawat awam yang setia, berdedikasi dan komited dalam melaksanakan tugas-tugas yang diamanahkan kepada mereka.

Hadirin yang dihormati sekalian,

## EMOTIONAL INTELLIGENCE (EQ ) DAN KEPUASAN BEKERJA

13. Satu lagi konsep yang berkaitan dengan emosi yang positif ialah emotional intelligence atau EQ. Mereka yang mempunyai EQ yang tinggi selalunya akan dapat meningkatkan kepuasan bekerja serta mempunyai hubungan interpersonal yang baik. Keadaan ini berlaku kerana mereka yang mempunyai EQ yang tinggi lebih mengenal kekuatan diri dan cuba memahami orang lain. Kekuatan diri lebih berjaya untuk dibentuk jika ia melibatkan hubungan dengan orang lain. Sokongan interpersonal, empati dan komitmen kepada hubungan itu membantu dalam membina kekuatan diri. Kekuatan diri juga terbentuk dengan lebih baik jika kita meletakkan jangkaan yang positif terhadap diri kita dan orang lain.

14. Banyak kajian telah menunjukkan bahawa mereka yang mempunyai emosi yang positif dikatakan lebih bersemangat, bertenaga dan lebih seronok tentang kerja mereka. Emosi yang positif boleh meningkatkan keupayaan menyelesaikan masalah dan membuat keputusan yang inovatif, fleksibel dan kreatif. Oleh yang demikian tidak hairanlah mereka yang mempunyai emosi yang positif dilaporkan mempunyai kepuasan bekerja yang lebih tinggi.

15. Satu perkara penting ialah, mereka yang mempunyai emosi dan sikap yang positif banyak memberi sumbangan kepada kejayaan organisasi. Apabila seseorang berada dalam emosi yang positif, mereka lebih mudah untuk berinteraksi, kurang agresif dan lebih berupaya untuk mengingat kembali maklumat-maklumat penting. Emosi yang positif juga membawa kepada perubahan tingkah laku spontan yang positif di tempat kerja. Di antara ciri-ciri perlakuan tersebut termasuklah, lebih cepat dan senang untuk membantu orang lain, mudah untuk mempelajari skill baru, membuat komen yang membina, membuat kebaikan dan mengambil tindakan-tindakan yang dapat memelihara dan menjaga nama baik organisasi.

16. Oleh itu, dalam usaha untuk menjana kecemerlangan modal insan melalui aplikasi psikologi, maka adalah penting bagi semua kaunselor, pengurus sumber manusia dan pegawai tadbir di Kementerian dan Jabatan mengenalpasti faktor-faktor yang boleh meningkatkan kepuasan bekerja seseorang. Dengan memahami faktor-faktor berkenaan adalah diharapkan kita akan dapat melahirkan penjawat-penjawat awam yang lebih berdedikasi dan seronok bekerja.

Hadirin yang dihormati sekalian,

## SUASANA DAN PERSEKITARAN KERJA YANG SIHAT

17. Suasana dan persekitaran kerja yang sihat dapat diwujudkan apabila hubungan yang dibina adalah berlandaskan kepada prinsip hormat-menghormati, jujur dan bekerjasama dalam melaksanakan tugas. Suasana kerja yang sihat dapat meningkatkan tahap kepuasan diri seorang penjawat awam, dan salah satu cara bagi mewujudkan suasana ini ialah dengan memberi penekanan kepada konsep putting people first, atau mengutamakan pekerja. Organisasi akan menjadi lebih berjaya apabila mereka mengamalkan prinsip putting people first. Di negara Barat, hampir 75 peratus syarikat yang mempunyai pertumbuhan dan kewangan yang pesat mengamalkan polisi putting people first.

18. Antara langkah-langkah yang dijalankan oleh organisasi yang mengamalkan polisi mengutamakan pekerja ini adalah memberi perhatian kepada aspek latihan pekerja, jaminan kerja, sistem hierarki organisasi yang mudah difahami, penekanan kepada aspek membuat keputusan di dalam sesebuah kumpulan dan perkongsian maklumat di antara pekerja. Dalam hal ini, saya ingin menegaskan supaya semua Kementerian dan Jabatan berusaha membantu dan mewujudkan suasana kerja yang sihat kepada pekerja-pekerja dengan mengambil contoh daripada langkah-langkah yang telah saya sebutkan sebentar tadi.

Hadirin yang dihormati sekalian,

## PEWUJUDAN JAWATAN KAUNSELOR

19. Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia (JPA), melalui Bahagian Perkhidmatan Psikologi (BPPs) sedang menyediakan Panduan Aplikasi Psikologi, yang mana jika elemen-elemen yang diketengahkan dalam buku panduan tersebut diterapkan dalam pengurusan sumber manusia, akan memberikan manfaat kepada semua penjawat awam. Garis panduan tersebut dijangka akan dikeluarkan tidak lama lagi. Aplikasi psikologi jika dilaksanakan dalam pengurusan sumber manusia sudah semestinya memerlukan personel seperti kaunselor yang mempunyai generic skill dalam membantu pengurusan sumber manusia.

20. Saya difahamkan bahawa pada masa ini, tidak kurang dari 8 buah kementerian dan jabatan telah mempunyai jawatan Kaunselor yang diletakkan di bawah Bahagian Pengurusan Sumber Manusia masing-masing. Dari semasa ke semasa, Kerajaan pada dasarnya bersetuju untuk mewujudkan jawatan Kaunselor bagi menguruskan masalah staf di kementerian dan jabatan yang besar dan juga di peringkat negeri, mengikut keperluan. Saya juga difahamkan, Bahagian Perkhidmatan Psikologi, JPA telah menyediakan rangka kerja dan tugas yang boleh dilaksanakan dan dimainkan oleh Kaunselor yang baru dilantik.

21. Pewujudan lebih banyak jawatan kaunselor di Bahagian Sumber Manusia di kementerian dan jabatan pada masa hadapan, pastinya memerlukan perancangan yang rapi dari segi perkembangan dan kemajuan perkhidmatan. Selain memelihara tahap kompetensi dan profesionalisme yang dimiliki oleh Kaunselor, peluang kenaikan pangkat dan kerjaya perlu juga diberikan perhatian. Dalam hal ini, selain

pewujudan jawatan secara berperingkat-peringkat, perhatian hendaklah juga diberikan terhadap kemajuan kerjaya perkhidmatan Kaunselor itu sendiri. Saya yakin pihak JPA telah mengambil maklum mengenai perkara ini, dan tindakan sewajarnya sedang diambil.

< Dysfuntional Employees >

## PENUTUP

22. Sebelum mengakhiri ucapan, saya ingin mengambil peluang sekali lagi untuk menyeru agar semua Kaunselor, Pengurus Sumber Manusia dan Pegawai Tadbir di semua Kementerian dan Jabatan agar sentiasa berusaha untuk mewujudkan suasana kerja yang sihat agar penjawat-penjawat awam dapat mencapai kepuasan bekerja. Apabila penjawat awam mencapai kepuasan bekerja, produktiviti kerja akan meningkat dan pada masa yang sama melahirkan penjawat-penjawat awam yang bersahsiah gemilang.

23. Adalah menjadi harapan saya agar seminar dua hari ini dapat memberikan suatu gambaran yang lebih jelas tentang aplikasi psikologi dalam pengurusan sumber manusia. Justeru itu, usaha kerajaan untuk memperkasakan peranan pengurus-pengurus sumber manusia akan lebih berjaya.

24. Saya mengucapkan terima kasih kepada Bahagian Perkhidmatan Psikologi, JPA kerana menganjurkan Seminar ini. Terima kasih juga diucapkan kepada pembentang kertas kerja, wakil-wakil Kementerian, Jabatan dan semua pihak yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam menjayakan Seminar Psikologi pada kali ini. Saya juga ingin mengucapkan Selamat Berseminar kepada semua peserta.

Dengan lafaz

Saya, dengan sukacitanya merasmikan Seminar Psikologi dalam Perkhidmatan Awam kali ke-11.

Sekian.

Wabillahitaufiq Walhidayah

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.