

STRES DALAM AMALAN PEMULIHAN OLEH
PENGAMAL PEMULIHAN KES PENYELEWENGAN AGAMA
DI SELANGOR

NUR AKMAL ZAKIAH BINTI AHMAD

AKADEMI PENGAJIAN ISLAM
UNIVERSITI MALAYA
KUALA LUMPUR

2023

**STRES DALAM AMALAN PEMULIHAN OLEH
PENGAMAL PEMULIHAN KES PENYELEWENGAN
AGAMA DI SELANGOR**

NUR AKMAL ZAKIAH BINTI AHMAD

**DISERTASI DIKEMUKAKAN UNTUK
MEMENUHI SEBAHAGIAN KEPERLUAN
IJAZAH SARJANA USULUDDIN**

**AKADEMI PENGAJIAN ISLAM
UNIVERSITI MALAYA
KUALA LUMPUR**

2023

UNIVERSITI MALAYA

PERAKUAN KEASLIAN PENULISAN

Nama: NUR AKMAL ZAKIAH BINTI AHMAD

No. Pendaftaran/Matrik: 17028269/3/IGB160007

Nama Ijazah: SARJANA USULUDDIN DAKWAH DAN PEMBANGUNAN INSAN

Tajuk Kertas Projek/Laporan Penyelidikan/Disertasi/Tesis ("Hasil Kerja ini"):

STRES DALAM AMALAN PEMULIHAN OLEH PENGAMAL PEMULIHAN KES PENYELEWENGAN AGAMA DI SELANGOR

Bidang Penyelidikan: DAKWAH

Saya dengan sesungguhnya dan sebenarnya mengaku bahawa:

- (1) Saya adalah satu-satunya pengarang/penulis Hasil Kerja ini;
- (2) Hasil Kerja ini adalah asli;
- (3) Apa-apa penggunaan mana-mana hasil kerja yang mengandungi hakcipta telah dilakukan secara urusan yang wajar dan bagi maksud yang dibenarkan dan apa-apa petikan, ekstrak, rujukan atau pengeluaran semula daripada atau kepada mana-mana hasil kerja yang mengandungi hakcipta telah dinyatakan dengan sejelasnya dan secukupnya dan satu pengiktirafan tajuk hasil kerja tersebut dan pengarang/penulisnya telah dilakukan di dalam Hasil Kerja ini;
- (4) Saya tidak mempunyai apa-apa pengetahuan sebenar atau patut semunasabahnya tahu bahawa penghasilan Hasil Kerja ini melanggar suatu hakcipta hasil kerja yang lain;
- (5) Saya dengan ini menyerahkan kesemua dan tiap-tiap hak yang terkandung di dalam hakcipta Hasil Kerja ini kepada Universiti Malaya ("UM") yang seterusnya mula dari sekarang adalah tuan punya kepada hakcipta di dalam Hasil Kerja ini dan apa-apa pengeluaran semula atau penggunaan dalam apa jua bentuk atau dengan apa juga cara sekalipun adalah dilarang tanpa terlebih dahulu mendapat kebenaran bertulis dari UM;
- (6) Saya sedar sepenuhnya sekiranya dalam masa penghasilan Hasil Kerja ini saya telah melanggar suatu hakcipta hasil kerja yang lain sama ada dengan niat atau sebaliknya, saya boleh dikenakan tindakan undang-undang atau apa-apa tindakan lain sebagaimana yang diputuskan oleh UM.

Tandatangan Calon

Tarikh: 12 Disember 2023

Diperbuat dan sesungguhnya diakui di hadapan,

Tandatangan Saksi

Tarikh: 13.12.23

Nama:

Jawatan:

STRES DALAM AMALAN PEMULIHAN OLEH PENGAMAL PEMULIHAN KES PENYELEWENGAN AGAMA DI SELANGOR

ABSTRAK

Setiap profesion pekerjaan tidak akan terlepas daripada berhadapan dengan tekanan kerja. Begitu juga profesion pengamal pemulihan yang memerlukan komitmen tinggi kepada usaha-usaha rehabilitasi sudah pasti memberikan tekanan tertentu kepada golongan ini. Oleh yang demikian, tujuan kajian ini dilakukan adalah untuk mengenalpasti faktor tekanan yang dihadapi oleh pengamal pemulihan dalam kes penyelewengan agama di Selangor. Selain itu, pengkaji juga ingin mengetahui pendekatan yang diambil oleh pengamal pemulihan dalam menangani tekanan yang dihadapi mereka. Seterusnya pengkaji ingin mengetahui sejauh mana implikasi tekanan mempengaruhi pembangunan diri yang positif terhadap profesional pengamal pemulihan. Kajian ini berbentuk kualitatif dengan sampel informan yang terdiri daripada lima orang pengamal pemulihan yang menjalankan perkhidmatan tolong bantu pelatih yang terlibat dalam kes penyelewengan agama di Selangor. Pengutipan data dijalankan melalui kaedah temubual mendalam dan data kajian dianalisis secara tematik. Hasil kajian menunjukkan bahawa terdapat beberapa faktor yang menyebabkan tekanan dalam kalangan pengamal pemulihan antaranya faktor bebanan kerja dan tuntutan pekerjaan, kurang kompetensi dan ilmu pengetahuan, sikap pelatih dan gangguan luar. Berdasarkan dapatan yang diperolehi juga mendapati antara pendekatan yang diambil oleh para pengamal pemulihan bagi menangani tekanan adalah melalui amalan agama dan kerohanian, sokongan sosial, aktiviti kegemaran dan persekitaran yang sihat. Dari sudut lain, kajian juga mendapati bahawa berlakunya pembangunan positif dalam diri pengamal pemulihan daripada sudut ilmu pengetahuan, kemahiran dan kerohanian. Akhir sekali, kajian dapat mengenal pasti bahawa tekanan mempengaruhi pembangunan diri pengamal secara positif dan negatif.

Kata kunci: *Pengamal Pemulihan, Tekanan, Pemulihan, Profesional Identiti*

STRESS ON REHABILITATION PRACTICES AMONG ITS PRACTITIONERS WITH RELIGIOUS DEVIANCE CASES IN SELANGOR

ABSTRACT

Every job profession will not be able to evade from dealing with work pressure. Likewise, the profession of rehabilitation practitioner which requires an immense commitment to rehabilitation efforts will without doubt put a certain strain on this group. Therefore, the purpose of this study is to pinpoint the stress factors faced by rehabilitation practitioners in cases of religious deviation in Selangor. In addition, the researcher also wants to know the approach taken by rehabilitation practitioners in dealing with the pressure they face. Simultaneously, the researcher also wants to know the extent to which the implications of stress affect the professional self-development of rehabilitation practitioners. This study is qualitative in nature with an informant sample derived from five rehabilitation practitioners who run a service to help trainees involved in religious abuse cases in Selangor. The data were analyzed thematically, and the outcomes prove that there are several factors that cause stress among rehabilitation practitioners such as the factors of workload, the lack of competency and knowledge, the trainee antics and the inhibition from outside parties. These findings also found that among the approaches taken by practitioners to deal with stress is through religious and spiritual practices, social support, preferred activities, and a tranquil environment. On the other hand, there is an applauding development in rehabilitation practitioners from the point of view of knowledge, skills, and spirituality. In a nutshell, the study was able to identify that stress influences the professional self -development of rehabilitation practitioners both positive and negatively.

Keywords: Rehabilitation Practitioner, Stress, Rehabilitation, Identity Professional

PENGHARGAAN

Dengan nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji hanya bagiNya Tuhan sekalian alam yang mencucuri rahmatNya tanpa batas sempadan. Selawat dan salam ke atas junjungan Nabi Muhammad s.a.w., serta ahli keluarga Baginda.

Di kesempatan ini pengkaji dengan penuh rasa sukacita ingin mengucapkan setinggi-tinggi terima kasih dan penghargaan kepada semua pihak yang terlibat dengan usaha penulisan disertasi ini. Terutamanya ucapan terima kasih dan penghargaan kepada Dr. Yusmini binti Md. Yusoff selaku penyelia disertasi ini yang sangat tekun, gigih serta tidak jemu dalam memberi bantuan, kritikan, nasihat, bimbingan dan tunjuk ajar. Terlalu banyak ilmu yang telah dicurahkan dalam menyempurnakan disertasi ini. Semoga segala pengorbanan dan kesabaran yang telah diberikan mendapat ganjaran di sisi Allah S.W.T. di dunia dan di akhirat kelak.

Sekalung penghargaan juga kepada para pensyarah di Jabatan Dakwah dan Pembangunan Insan di atas segala tunjuk ajar dan bimbingan yang dihulurkan sepanjang pengkaji berada di medan perjuangan ilmu ini. Segala ilmu yang kalian curahkan akan pengkaji jadikan sebagai lorong dan petunjuk untuk menuju masa depan dengan penuh keyakinan.

Seterusnya pengkaji ukirkan jutaan terima kasih khusus kepada bonda dan ayahanda tersayang Rojiah Abu Hashim (Ummi) dan Ahmad Mat Saad (Abah) yang tidak pernah jemu memberi dorongan dan sentiasa mendoakan kejayaan dan kebahagiaan pengkaji. Terima kasih di atas segala pengorbanan dan didikan serta kasih sayang yang telah dicurahkan selama ini sehingga pengkaji berjaya ke tahap ini.

Kepada kekanda dan adinda Mohd Faiz, Mohd Taufik, Nursyakira, Mohd. Zaki, Muhammad Nazim, Muhammad Zakuan, dan Muhammad Fahim Hakimi serta seluruh ahli keluarga yang dekat di hati. Terima kasih tidak terhingga diucapkan atas bantuan, sokongan, dorongan, serta semangat dan titipan doa yang tidak pernah putus sepanjang kajian ini dijalankan.

Penghargaan dan ucapan terima kasih buat Prof. Dato' Dr. M.Y. Zulkifli Mohd Yusoff merangkap murabbi yang selalu mendoakan, mendokong untuk menyiapkan penulisan ini sehingga ke garisan penamat. Terima kasih juga diucapkan buat sahabat-sahabat CQR, RS, RB dan IPaQ yang selalu ada sepanjang tempoh menyiapkan disertasi ini.

Tidak dilupakan, terima kasih yang tidak terhingga dipanjangkan buat sumber atau penyumbang utama pada kajian ini iaitu Majlis Agama Islam Selangor (MAIS) yang memberikan kebenaran untuk menjalankan temu bual dan para informan dari Pusat Pemulihan Akidah Baitul Iman, Pusat Rawatan Islam Manarah dan Institut Kajian Strategik Islam Malaysia (IKSIM) di atas kerjasama yang amat baik dan bantuan yang telah diberikan sepanjang usaha menjayakan kajian ini. Semoga usaha yang telah dijalankan ini mendapat rahmat dan redaNya serta membawa manfaat kepada seluruh masyarakat di Malaysia.

Akhir sekali pengkaji abadikan lafaz Jazakumullah Khairan Kathira kepada semua pihak yang terlibat tidak kira secara langsung mahupun tidak langsung dalam menjayakan disertasi ini. Semoga segala sumbangan yang diberikan ini diterima sebagai amal soleh di sisi Allah S.W.T. dan bermanfaat kepada semua.

Nur Akmal Zakiah Binti Ahmad
nurakmalzakiah@gmail.com

ISI KANDUNGAN

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
PENGHARGAAN	v
ISI KANDUNGAN	vii
SENARAI JADUAL	xii
SENARAI RAJAH	xiii
PANDUAN TRANSLITERASI	xiv
SENARAI KEPENDEKAN	xv
BAB 1	1
1.0 PENGENALAN	1
1.1 LATAR BELAKANG KAJIAN	1
1.2 PENYATAAN MASALAH	3
1.3 PERSOALAN KAJIAN	9
1.4 OBJEKTIF KAJIAN	10
1.5 KEPENTINGAN KAJIAN	10
1.6 DEFINISI TAJUK	12
1.6.1 Stres	12
1.6.2 Amalan Pemulihan	13
1.6.3 Pengamal Pemulihan	13
1.6.4 Penyelewengan Agama	14
1.7 TINJAUAN KAJIAN LEPAS	15
1.8 KERANGKA KONSEPTUAL KAJIAN	19

1.9	SUSUNAN PENULISAN	21
1.10	KESIMPULAN	22
BAB 2		23
2.0	PENDAHULUAN.....	23
2.1	KONSEP TEKANAN	23
2.1.1	Tekanan Menurut Al-Quran.....	25
2.1.2	Tekanan Menurut Perspektif Ilmuwan Islam.....	32
2.1.3	Tekanan Menurut Perspektif Ilmuwan Barat.....	35
2.2	KONSEP PENYELEWENGAN AGAMA	38
2.3	KONSEP HUBUNGAN TOLONG BANTU	45
2.3.1	Dakwah dalam Hubungan Tolong Bantu.....	45
2.3.2	Hubungan Tolong Bantu dalam Isu Penyelewengan Agama.....	47
2.3.3	Tekanan dalam Hubungan Tolong Bantu	50
2.4	KONSEP IDENTITI PROFESIONAL DALAM HUBUNGAN TOLONG BANTU	51
2.5	FAKTOR-FAKTOR TEKANAN DALAM KALANGAN PENGAMAL PEMULIHAN	54
2.5.1	Bebanan Kerja.....	54
2.5.2	Tuntutan Pekerjaan (Job Demand).....	57
2.5.3	Ketidakpastian Peranan (Role Ambiguity)	60
2.5.4	Persekitaran Yang Tidak Kondusif.....	61
2.5.5	Hubungan Yang Jauh Dari Allah.....	62
2.6	PENGARUH TEKANAN TERHADAP PEMBANGUNAN DIRI PROFESIONAL PENGAMAL PEMULIHAN.....	63
2.6.1	Ilmu Pengetahuan	64

2.6.2	Kemahiran.....	65
2.6.3	Kerohanian Dan Spiritual	66
2.6.4	Secondary Traumatic Stress.....	67
2.6.5	Post-Traumatic Stress Disorder (PTSD).....	68
2.6.6	Compassion Fatigue.....	68
2.6.7	Burnout	70
2.7	SIMPTOM-SIMPTOM DAN KESAN TEKANAN.....	72
2.8	ASPEK-ASPEK PEMBANGUNAN DIRI YANG DIPERLUKAN BAGI MENGATASI TEKANAN	77
2.9	KAEDAH UNTUK MENGATASI TEKANAN.....	79
2.9.1	Efikasi Kendiri (Self-Efficacy)	81
2.9.2	Strategi Daya Tindak (Coping Strategies)	84
2.10	KAEDAH PENGURUSAN TEKANAN MENURUT AL-QURAN DAN HADIS.....	87
2.10.1	Solat	88
2.10.2	Al-Quran	90
2.10.3	Zikir.....	93
2.10.4	Tafakur	95
2.11	KESIMPULAN	97
BAB 3	99
3.0	PENGENALAN	99
3.1	REKA BENTUK KAJIAN	99
3.2	LOKASI KAJIAN	100
3.3	INFORMAN KAJIAN	100
3.3.1	Latar belakang informan.....	103

3.4	PENGUMPULAN DATA	104
i)	Kajian Kepustakaan	104
ii)	Temu bual	105
3.5	PENGUMPULAN DATA	108
3.5.1	Kutipan data temu bual	108
3.6	ANALISIS DATA	111
3.7	KESAHAN DAN KEBOLEHPERCAYAAN.....	113
3.8	PENUTUP	114
BAB 4	115
4.0	DAPATAN KAJIAN.....	115
4.1	TEKANAN YANG DIHADAPI OLEH PENGAMAL PEMULIHAN DALAM KES PENYELEWENGAN AGAMA DI SELANGOR.	117
Tema 1:	Bebanan kerja dan tuntutan pekerjaan.....	118
Tema 2:	Kompetensi dan ilmu pengetahuan.....	124
Tema 3:	Sikap pelatih	130
Tema 4:	Gangguan luar.....	134
4.2	PENDEKATAN YANG DIAMBIL OLEH PENGAMAL PEMULIHAN DALAM MENANGANI TEKANAN YANG DIHADAPI MEREKA.....	138
Tema 1:	Amalan agama dan kerohanian memberi ketenangan	139
Tema 2:	Sokongan sosial	147
Tema 3:	Aktiviti kegemaran sebagai terapi diri.....	153
Tema 4:	Persekitaran yang sihat	155
4.3	IMPLIKASI TEKANAN MEMPENGARUHI PEMBANGUNAN DIRI PROFESIONAL YANG POSITIF TERHADAP PENGAMAL PEMULIHAN.....	159
Tema 1:	Pembangunan ilmu pengetahuan pengamal	160

Tema 2: Pembangunan kemahiran pengamal	167
Tema 3: Pembangunan kerohanian dan spiritual pengamal	174
BAB 5	181
5.0 PENDAHULUAN.....	181
5.1 RUMUSAN DAN KESIMPULAN	181
5.2 IMPLIKASI KAJIAN.....	188
i. Implikasi kepada pengamal pemulihan.....	189
ii. Implikasi kepada institusi pemulihan	190
iii. Implikasi kepada bidang ilmu.....	191
iv. Implikasi kepada negara	191
5.3 CADANGAN DAN SARANAN.....	192
5.4 CADANGAN PENYELIDIKAN LANJUTAN	193
5.5 PENUTUP	193
BIBLIOGRAFI	195

SENARAI JADUAL

Jadual 1: Set Temu Bual Pengamal Pemulihan.....	107
---	-----

Universiti Malaya

SENARAI RAJAH

Rajah 1 Ringkasan konsep tekanan.	19
Rajah 2 Simptom-simptom dan kesan tekanan	76
Rajah 3 Dapatan kajian	116
Rajah 4 Faktor tekanan yang dihadapi oleh pengamal pemulihan	137
Rajah 5 Pendekatan yang diambil oleh pengamal pemulihan dalam menangani tekanan yang dihadapi	158
Rajah 6 Implikasi tekanan mempengaruhi pembangunan diri yang positif terhadap profesional pengamal pemulihan	180

PANDUAN TRANSLITERASI

a. Konsonan

Huruf Arab	Roman	Huruf Arab	Roman
أ	' (a, i, u)	ط	t
ب	b	ظ	z
ت	t	ع	' (a, i, u)
ث	th	غ	gh
ج	j	ف	f
ح	h	ق	q
خ	kh	ك	k
د	d	ل	l
ذ	dh	م	m
ر	r	ن	n
ز	z	و	w
س	s	هـ	h
ش	sh	ي	y
ص	ṣ	ء	'
ض	ḍ	ة	h, t

b. Vokal

Vokal Panjang	Transliterasi	Contoh	Transliterasi
أ	Ā	قَالَ	Qāla
أو	Ū	مُوسَى	Mūsa
اي	Ī	إِيمَان	Īmān
Vokal Pendek	Transliterasi	Contoh	Transliterasi
اَ (فتحة)	A	نَصَرَ	Nasara
اِ (كسرة)	I	نَاصِرَ	Nāsira
اُ (ضمة)	u	يَنْصُرُ	Yansuru
Diftong	Transliterasi	Contoh	Transliterasi
أَوْ	aw	أَوَابَ	Awwāba
أَيَّ	ay	أَيَّامَ	Ayyāma
أَيَّ	iy	إِيَّكَ	Iyyāka

SENARAI KEPENDEKAN

Kependekan	Kepanjangan
AS	<i>'Alayhi Salam</i>
bil.	Bilangan
c.	Cetakan
Dr.	Doktor
ed.	Editor
et al.	Lain-lain pengarang bersama
H	Hijriyyah
M	Masihi/ Miladiyyah
Prof.	Profesor
RA	<i>Radiya Allah 'Anh/ Radiya Allah 'Anha</i>
SAW	<i>Sallallah 'Alaihi wa Sallam</i>
SWT	<i>Subhanahu wa Ta'ala</i>
Sdn. Bhd	Sendirian Berhad
t.t	Tanpa tahun
t.tp	Tanpa tempat penerbit
t.p	Tanpa penerbit
no. Hadith	Nombor Hadith

BAB 1

1.0 PENGENALAN

Kajian ini adalah berkenaan dengan tekanan yang dihadapi oleh pengamal pemulihan dalam berhadapan dengan pelatih yang terlibat dengan isu penyelewengan agama di Selangor. Menerusi kajian yang dijalankan, pengkaji ingin mengenal pasti apakah tekanan-tekanan yang dihadapi oleh pengamal pemulihan serta pendekatan yang diambil oleh pengamal pemulihan dalam menangani konflik yang dihadapi oleh mereka. Selain itu, pengkaji juga ingin mengetahui sejauh manakah implikasi tekanan mempengaruhi pembangunan diri profesional yang positif terhadap pengamal pemulihan.

Perbincangan dalam bab pertama ini lebih tertumpu kepada gambaran awal kajian yang menyentuh beberapa aspek kajian seperti latar belakang masalah kajian, pernyataan masalah, persoalan, objektif kajian, definisi, skop kajian, kepentingan kajian metodologi kajian, dan sistematika kajian.

1.1 LATAR BELAKANG KAJIAN

Tugas dakwah merupakan kerja-kerja yang berbentuk kerja sosial dan melibatkan pembangunan serta pemulihan individu atau masyarakat ke arah yang lebih baik. Tugas dakwah tidak hanya tertumpu kepada pendakwah atau golongan beragama sahaja, tetapi ianya melibatkan semua pihak termasuk kaunselor, pekerja sosial dan lain-lain bidang. Dalam hal ini, profesion yang melibatkan pemulihan tolong bantu berisiko untuk mengalami tekanan dan keletihan. Hal ni kerana, bidang pemulihan tolong bantu melibatkan situasi yang kompleks dan berkaitan dengan manusia.¹ Menurut *International Federation of Social Workers*, profesion pemulihan tolong bantu menggalakkan perubahan dan pembangunan sosial, perpaduan sosial, pemerksaan dan pembebasan

¹ Raudeliunaite, R., dan Volff, G., The Causes of Stress at Work Amongst Social Workers. *7th International Interdisciplinary Scientific Conference Society. Health. Welfare*, 85, (2020) 1-11, <https://doi.org/10.1051/shsconf/20208503004>.

manusia.² Oleh demikian, ianya boleh menyebabkan berlakunya pelbagai konflik kerana melibatkan bidang pekerjaan yang berunsurkan perkhidmatan kepada manusia.

Di dalam kajian ini, pengamal pemulihan merupakan individu yang bertanggungjawab untuk menyampaikan dakwah dan menjalankan perkhidmatan tolong bantu kepada klien atau dipanggil sebagai pelatih dalam kajian ini yang terlibat dengan isu penyelewengan agama. Individu yang terlibat dalam tugas dakwah dan memberi khidmat tolong bantu ini melibatkan pengamal profesional dan separa profesional seperti kaunselor, pekerja sosial, para agamawan dan sukarelawan.

Bagi para pengamal pemulihan, mereka berisiko untuk mengalami tekanan disebabkan oleh fokus dan tanggungjawab yang besar dalam memberi pemulihan dan membina diri pelatih.³ Walaupun para pengamal pemulihan menerima tekanan yang lebih kurang sama dengan bidang pekerjaan yang lain, namun elemen-elemen tertentu yang terdapat dalam profesion pengamal pemulihan memberi impak yang berbeza. Hal ini kerana, elemen-elemen seperti keinginan untuk menolong yang tinggi, rasa kasihan dan mengambil berat terhadap keadaan diri pelatih yang mengalami kehidupan yang penuh trauma, konflik yang berpanjangan dan cabaran hidup yang menekan boleh mengganggu kesejahteraan diri pengamal.⁴

Bahkan, bidang tugas pengamal pemulihan yang perlu sentiasa berdepan dengan tuntutan emosi yang rumit dan sulit serta melibatkan mental dan jiwa pelatih memberi impak kepada identiti personal dan profesionalisme mereka yang tersendiri. Dalam hal ini, penekanan yang diberikan oleh pengkaji dalam kajian ini adalah berhubung dengan

² "Global Definition of the Social Work Profession", laman sesawang *International Federation of Social Workers*, dikemaskini 6 Ogos 2014, <https://www.ifsw.org/global-definition-of-social-work/>.

³ Graf, E. M., Sator, M. dan Spranz-Fogasy, T., Discourse of helping profession: Concepts and contextualization. In F. Anita (Eds.), *Discourses of Helping Professions* 252, vi (18 Dis 2014), 1-12.

⁴ Thomas, D. A. dan Morris, M. H., "Creative Counselor Self-Care", *Ideas and Research You Can Use: VISTAS 2017* 17 (2017), 1-11.

isu tekanan yang dialami oleh para pengamal pemulihan ketika melakukan sesi tolong bantu terhadap pelatih yang terlibat dengan ajaran penyelewengan agama dan cara mereka mengatasi tekanan tersebut.

1.2 PENYATAAN MASALAH

Dewasa ini, tekanan sering menjadi bahan bualan harian serta dapat ditonton dan didengari menerusi corong-corong televisyen dan radio, surat khabar atau melalui perbincangan-perbincangan ilmiah seperti di persidangan, seminar atau dalam bilik kuliah yang menjurus ke arah topik tekanan.⁵ Tekanan tidak mengenal usia kerana setiap individu sama ada kanak-kanak, remaja, dewasa atau pun warga emas berpotensi untuk mengalaminya.⁶

Dalam dunia pekerjaan, tekanan kerja bukanlah satu perkara baru yang muncul. Malah pertubuhan bangsa-bangsa bersatu telah mengisytiharkan bahawa tekanan sewaktu bekerja sebagai satu wabak di abad ke 20.⁷ Tekanan kerja sememangnya boleh menjadi satu ancaman kepada kesejahteraan individu dalam organisasi kerana ia secara langsung akan mempengaruhi komitmen kerja. Kesan-kesan negatif tekanan kerja juga akan menghalang keberkesanan sesebuah organisasi dan membawa banyak keburukan kepada pelbagai pihak. Tambahan lagi, tekanan juga dikatakan sebagai penyumbang kepada penyakit kronik seperti masalah jantung, kanser dan paru-paru.⁸

Menurut laporan yang telah dikeluarkan oleh Tinjauan Kebangsaan Kesihatan dan Morbiditi Malaysia pada tahun 2019 (NHMS 2019), kadar kemurungan golongan dewasa

⁵ Nursyazlin Yatie Mohd Zaidi & Noraini Abdol Raop, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tekanan Kerja Dalam Kalangan Anggota Polis: Satu Kajian Di Kem Batalion 9 PGA Kuala Terengganu", *Jurnal Sains Sosial* 2, 1 (2017), 103-116.

⁶ Diani Mardiana Mat Zin., et al., "Tekanan Emosi Dalam Kalangan Pelajar Pintar Berbakat", *Jurnal Sultan Alauddin Sulaiman Shah, Special Issue* (2017), 108-118. http://journal.kuis.edu.my/jsass/images/SpecialIssue1/jsass_spec2017_011_diani.pdf.

⁷ Fink . G., "Stress: The Health Epidemic of the 21st Century", laman sesawang *SciTech Connect*, diakses 20 Ogos 2023. <http://scitechconnect.elsevier.com/stress-health-epidemic-21st-century/>

⁸ Ma'arof Redzuan & Haslinda Abdullah, *Psikologi*, (Malaysia: Mc Graw-Hill, 2008).

di Malaysia adalah meningkat sebanyak 2.3 peratus iaitu seramai setengah juta orang.⁹ Perkara ini turut dinyatakan oleh Pengerusi Institut Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan Kebangsaan (NIOSH), Datuk Wilson Ugak Kumbong yang melahirkan perasaan bimbang kerana jumlah statistik penyakit mental yang meningkat saban tahun. Tegasnya lagi, isu kesihatan mental tidak boleh dipandang ringan oleh setiap organisasi kerana ia boleh memberi kesan kepada produktiviti sesebuah organisasi.¹⁰

Antara faktor penyebab kepada kemurungan adalah disebabkan oleh tekanan.¹¹ Menurut Coyle, D, profesion pengamal pemulihan dikategorikan sebagai profesion yang terdedah kepada tekanan yang tinggi berbanding profesion dalam bidang kerja yang lain.¹² Hal ini kerana sifat pekerjaan khidmat tolong bantu yang perlu berhubung dengan pelatih dan menyentuh isu-isu peribadi pelatih. Selain itu, fungsi dan peranan yang terdapat dalam perkhidmatan tolong bantu seperti pemulih dan pembantu dalam mengawal tingkah laku pelatih menyebabkan ianya dilabel sebagai pekerjaan yang sensitif.^{13,14} Berdasarkan laporan yang dikeluarkan oleh Pusat Kesihatan Mental Masyarakat Amerika Syarikat (*National Institute for Mental Health*), 68 peratus daripada jumlah individu yang mengalami tekanan adalah mereka yang terlibat dalam perkhidmatan tolong bantu.¹⁵

⁹ Tinjauan Kebangsaan Kesihatan dan Morbiditi 2019, “Lembaran Fakta: Penyakit tidak berjangkit permintaan jagaan kesihatan dan literasi kesihatan”, *NHMS 2019*, Dicapai 20 Mac 2021. <https://mpaeds.my/wp-content/uploads/2020/05/5.-Fact-Sheet-NHMS-2019-BM.pdf>

¹⁰ Nursyazwani Saiful Sham, “Kesihatan Mental: Pekerja Tertekan Jejaskan Produktiviti Organisasi”, laman sesawang *Astro Awani*, dikemaskini 22 Jan 2021, Dicapai 28 Jun 2021, <https://www.astroawani.com/gaya-hidup/kesihatan-mental-pekerja-tertekan-jejaskan-produktiviti-organisasi-279175>

¹¹ “Memahami Kemurungan”, laman sesawang *My Health My Life*, (t.t.), <https://www.myhealthmylife.com.my/ms/kehidupan-yang-sihat/memahami-kemurungan#>.

¹² Coyle, D. et al., “A Systematic Review of Stress Among Mental Health Social Workers”, *International Social Work* 48, 2 (2005), 201-211. Doi: 10.1177/0020872805050493.

¹³ Morris, L., “The Process of Decision-Making by Stressed Social Workers: To Stay or Leave the Workplace”, *International Review of Psychiatry* 17, 5 (2005), 347-354. Doi:10.1080/09540260500238488

¹⁴ Lloyd, C., King, R., & Chenoweth, L., “Social Work, Stress and Burnout: A Review”, *Journal of Mental Health* 11, 3 (2002), 255– 265. <https://doi.org/10.1080/09638230020023642>.

¹⁵ “The Numbers Count: Mental Disorders in America”, laman sesawang *National Institute of Mental Health*, Dikemaskini 23 Okt 2012, Dicapai 25 Mac 2021.

Di Malaysia, pengamal pemulihan adalah dikategorikan dalam bidang kelompok pekerja sosial. Manakala dalam dunia dakwah, pengamal pemulihan boleh dikategorikan sebagai da'i yang menyampaikan risalah dakwah kepada mad'u. Hal ini kerana sifat pengamal pemulihan yang selari dalam tuntutan berdakwah iaitu membantu individu, keluarga dan komuniti dalam meningkatkan kesejahteraan diri. Sebagai pengamal pemulihan, tekanan adalah satu keadaan realiti yang akan berlaku dan perlu ditempuh oleh setiap pengamal pemulihan. Hal ini disebabkan oleh, sifat kerja pengamal pemulihan yang memerlukan mereka untuk membantu dan berhadapan dengan individu yang bermasalah menjadikan mereka mudah terdedah kepada tekanan.¹⁶

Selain itu, profesion tolong bantu juga dilihat oleh masyarakat sebagai pekerjaan yang sensitif kerana fungsi dan peranan mereka sebagai pemulih serta pembantu dalam mengawal tingkah laku masyarakat. Ia juga bertujuan untuk membantu mengembangkan kemahiran dan kemampuan mereka untuk menyelesaikan sesuatu permasalahan. Oleh itu dalam konteks kajian ini, pengamal pemulihan merujuk kepada individu yang bertanggungjawab untuk memulihkan dan membantu memberi jalan keluar kepada kelompok-kelompok yang terlibat dalam gerakan penyelewengan agama.

Meneliti sorotan literatur yang telah dilakukan oleh pengkaji, terdapat kajian berkenaan isu tekanan yang telah dilakukan. Antaranya ialah kajian berkenaan tekanan yang dilakukan terhadap kaunselor di New Zealand. Berdasarkan kajian yang telah dijalankan, didapati bahawa penulis hanya menekankan berkenaan keadaan kaunselor yang berhadapan klien yang mengalami trauma dan kesan tekanan tersebut kepada kaunselor. Namun kajian tersebut tidak membincangkan isu-isu yang dibawa oleh

<http://www.nimh.nih.gov/health/publications/the-numbers-count-mentaldisorders-in-america/index.shtml>

¹⁶ Wardle, E.A dan Mayorg. A, M. G., "Burnout Among the Counseling Profession: A Survey of Future Professional Counselors". *Journal of Educational Psychology* 10, 1 (2016), 9-15. Doi:10.26634/JPSY.10.1.7068.

pengkaji seperti faktor tekanan serta kesan tekanan terhadap pembangunan diri pengamal pemulihan.

Walau bagaimanapun, terdapat faktor tekanan yang disebutkan di dalam beberapa kajian lain seperti faktor peribadi seperti isu keluarga, isu personaliti atau peristiwa kehidupan.¹⁷ Selain itu, penjagaan diri yang lemah dari sudut psikologi membawa pengamal pemulihan kepada keadaan kelesuan.¹⁸ Faktor-faktor lain yang menyebabkan berlakunya tekanan adalah seperti bebanan tugas yang banyak, permintaan kerja yang tinggi dan kurangnya sokongan sosial.¹⁹ Berdasarkan kajian yang dilakukan oleh Ross et al, kebanyakan pengamal pemulihan mengalami kesukaran dalam mengendalikan tekanan mereka sendiri.²⁰ Walaupun banyak faktor yang disebutkan menjadi penyebab kepada tekanan, namun kajian-kajian yang dilakukan sebelum ini tidak mengkhususkan faktor tekanan yang dialami oleh pengamal pemulihan dalam kes penyelewengan agama, sebaliknya ia lebih bersifat umum.

Apabila individu berada dalam keadaan tertekan, mereka berpotensi untuk mengalami gangguan emosi seperti mudah marah, kurang daya tumpuan dan berada dalam keadaan resah. Dari sudut fisiologi pula, mereka akan mengalami sakit belakang, sakit kepala, insomnia, ketegangan otot dan lain-lain.²¹ Jika keadaan ini berterusan, para pengamal pemulihan berpotensi untuk mengalami simptom kelesuan iaitu fasa akhir

¹⁷ *Ibid.*

¹⁸ Ross, R. R., Altmaier, E. M., & Russell, D. W., "Job Stress, Social Support, and Burnout Among Counseling Center Staff". *Journal of Counseling Psychology* 36, 4 (1989), 464–470. <https://doi.org/10.1037/0022-0167.36.4.464>.

¹⁹ Wilberforce, M., et al., "Revisiting the Causes of Stress in Social Work: Sources of Job Demands, Control and Support in Personalised Adult Social Care". *British Journal of Social Work* 44, 4 (2012), 812–830. Doi:10.1093/bjsw/bcs166.

²⁰ Ross, R. R., Altmaier, E. M., & Russell, D. W., "Job Stress, Social Support, and Burnout Among Counseling Center Staff". *Journal of Counseling Psychology* 36, 4 (1989), 464–470. <https://doi.org/10.1037/0022-0167.36.4.464>.

²¹ Asmawati Desa dan Siva a/l Subramaniam, "Tekanan Kerja Di Kalangan Pensyarah: Satu Perbandingan di Antara Universiti Awam dan Universiti Swasta". *Pasca Sidang Seminar Psikologi Psima 2* (2002), 145 – 151.

keadaan tekanan yang kronik.²² Menurut Farber, apabila pengamal pemulihan berada dalam fasa kelesuan, mereka akan mempamerkan tingkah laku negatif seperti sikap sinis, tidak mudah menyesuaikan diri dan menjauhkan diri dari pelatih sehingga boleh menjejaskan hubungan di antara pengamal pemulihan dan pelatih.²³

Persoalannya, adakah tekanan-tekanan dan simptom yang dialami oleh pengamal pemulihan dari luar negara turut sama dirasai oleh pengamal pemulihan di Malaysia dalam konteks penyelewengan agama? Walaupun terdapat kajian berkenaan tekanan dilakukan di Malaysia, namun sasaran kajian yang dilakukan sebelum ini adalah berbeza. Kebanyakan kajian yang telah dilakukan di Malaysia adalah berkaitan dengan tekanan dalam kalangan polis²⁴, jururawat²⁵, guru-guru²⁶, pelajar²⁷ dan organisasi syarikat.²⁸ Dari sudut perbincangan mengenai penyelewengan agama pula, kebanyakan kajian menyentuh tentang langkah-langkah menangani ajaran sesat,²⁹ kefahaman berkenaan ajaran sesat³⁰ dan program-program pemulihan.³¹ Namun tumpuan kajian kepada pengamal pemulihan seperti kaunselor dan pekerja sosial yang terlibat dalam kes penyelewengan agama adalah

²² Maslach, C., "Job Burnout: New Directions in Research and Intervention". *Current Directions in Psychological Science* 12, 5 (2003), 189–192. Doi:10.1111/1467-8721.01258.

²³ Farber, B. A., "Burnout in Psychotherapists: Incidence, Types, And Trends". *Psychotherapy in Private Practice* 8 (1990), 35-44. Doi:10.1300/J294vo8no1_07.

²⁴ Nursyazlin Yatie Mohd Zaidi & Noraini Abdol Raop, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tekanan Kerja Dalam Kalangan Anggota Polis", 103-116.

²⁵ Mohd Zaidi bin Zakaria, "Pengaruh Tekanan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Kerja dalam Kalangan Jururawat Hospital Sultanah Bahiyah" (Disertasi Sarjana Pengurusan Sumber Manusia, Universiti Utara Malaysia, 2019).

²⁶ Suhaimi Kamarudin dan Muhamad Suhaimi Taat, "Pengaruh Faktor-Faktor Tekanan Kerja dalam Kalangan Guru di Sekolah Menengah: Satu Analisis Persamaan Struktur (SEM-PLS)", *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities* 5, 11 (2020), 104-115. Doi: <https://doi.org/10.47405/mjssh.v5i11.544>.

²⁷ Muhammad Wafi Ramli dan Sharifah Rohayah Sheikh Dawood, "Faktor Tekanan Dalam Kalangan Pelajar Universiti Sains Malaysia: Satu Tinjauan Awal", *Jurnal Sains Sosial dan Kemanusiaan* 17, 7 (2020) 66-76.

²⁸ Zafir Mohd Makhbul et al., "Stres Di Tempat Kerja: Isu Global Dalam Melestarikan Organisasi", *Journal of Social Sciences and Humanities* 8, 1 (2013), 41-59.

²⁹ Siti Zubaidah Ismail, "Menangani Ajaran Sesat di Kalangan Umat Islam: Perspektif Undang-Undang dan Pentadbiran", *Jurnal Syariah* 18, 2 (2010), 247-276.

³⁰ Engku Ahmad Zaki Engku Alwi, "Kajian Ajaran Sesat dalam Pengajian Islam: Satu Sorotan", *Jurnal Usuluddin* 26 (2007), 1-22.

³¹ Ammar Fadzil, "Deviant Teachings in Malaysia and Their Interpretation of The Qur'an", *International Journal of Humanities and Social Science* 1, 20 (2011), 183-194.

kurang dibincangkan. Sedangkan mereka berpotensi untuk mengalami tekanan yang tinggi kerana perlu berhadapan dengan isu-isu ideologi agama yang semakin kritikal.

Selain itu, kajian ini penting untuk dilakukan oleh pengkaji supaya dapat memberi kesedaran kepada masyarakat secara umumnya bahawa mereka yang terlibat dalam sesi tolong bantu juga boleh mengalami tekanan. Hal ini kerana, kebanyakan masyarakat kurang kesedaran bahawa pengamal pemulihan seperti kaunselor juga boleh mengalami tekanan disebabkan oleh kehendak pelatih, prosedur operasi standard dan etika dalam bertugas. Sebagai contoh, pengamal pemulihan perlu berhadapan dengan etika kerahsiaan apabila melakukan sesi pemulihan bersama pelatih. Pengamal pemulihan juga perlu berhadapan dengan sebarang masalah secara sendiri. Jadi persoalan yang ingin ditimbulkan oleh pengkaji adalah bagaimana pengamal pemulihan menghadapi isu ini dan pendekatan yang dilakukan bagi menangani tekanan semasa dan selepas melakukan sesi pemulihan tolong bantu.

Berdasarkan sorotan yang telah dilakukan oleh pengkaji juga, didapati bahawa terdapat kajian yang berkaitan dengan diri dan identiti profesional yang telah dibincangkan. Walaupun terdapat perbincangan berkenaan dengan identiti profesional pengamal³², namun begitu skop perbincangan yang diketengahkan banyak menjurus kepada profesion pengamal yang bersifat klinikal seperti psiakatri³³, perubatan³⁴, dan psikologi klinikal.³⁵ Selain itu, kebanyakan kajian yang diperolehi adalah daripada luar

³² Yusmini Md. Yusoff, "Identiti Profesional Pengamal Pemulihan Kes-Kes Penyelewengan Agama Melampau: Suatu Analisis Naratif", *Journal of Islamic Social Sciences and Humanities* 13 (Mei 2018), 59-73.

³³ Abeer Refaat A. Kabeel dan Sahar Abd El-Mohsen Mosa Eisa, "Relationship Between Job Satisfaction and Professional Identity Among Psychiatric Nurses", *Egyptian Nursing Journal* 14, 1 (2017), 9-16. Doi: 10.4103/2090-6021.206939.

³⁴ Haruta J, et al., "Doctors' professional identity and socialisation from medical students to staff doctors in Japan: narrative analysis in qualitative research from a family physician perspective" *BMJ Journals* 10, 7 (2020), 1-11. Doi: 10.1136/bmjopen-2019-035300.

³⁵ Mrdjenovich, A. J., & Moore, B. A., "The professional identity of counselling psychologists in health care: A review and call for research", *Counselling Psychology Quarterly* 17, 1 (2004), 69-79.

negara dan dapatan yang diperolehi kemungkinan tidak sama kerana konteks negara Malaysia yang berbeza dari segi sosio-budaya, corak kehidupan, amalan dan lain-lain.³⁶

Antara persoalan penting yang menjadi tumpuan pengkaji adalah, apakah tekanan yang dihadapi oleh pengamal pemulihan boleh memberi kesan kepada pembangunan diri profesional pengamal. Bagi pengkaji, persoalan ini penting kerana tugas pengamal pemulihan memerlukan keupayaan dan kebolehan untuk menyampaikan kefahaman profesional kepada pelatih. Kefahaman profesional ini merujuk kepada pengetahuan pengamal, kemahiran, latihan yang diterima, pengalaman dan nilai-nilai peribadi seorang pengamal pemulihan.

Justeru, kajian ini penting untuk dijalankan bagi memahami secara lebih dekat berkenaan tekanan-tekanan yang dihadapi oleh pengamal pemulihan dalam kes penyelewengan agama di Selangor serta pendekatan yang diambil oleh pengamal pemulihan dalam menangani tekanan yang dihadapi mereka. Selain itu, pengkaji juga ingin mengetahui sejauh mana implikasi tekanan mempengaruhi pembangunan diri profesional pengamal pemulihan.

1.3 PERSOALAN KAJIAN

- a) Apakah faktor tekanan yang dihadapi oleh pengamal pemulihan dalam kes penyelewengan agama di Selangor?
- b) Bagaimanakah pendekatan yang diambil oleh pengamal pemulihan dalam menangani tekanan yang dihadapi mereka?
- c) Sejauh mana implikasi tekanan mempengaruhi pembangunan diri profesional yang positif terhadap pengamal pemulihan ?

³⁶ Yusmini Md. Yusoff, "Identiti Profesional Pengamal Pemulihan Kes-Kes Penyelewengan Agama Melampau: Suatu Analisis Naratif", *Journal of Islamic Social Sciences and Humanities* 13 (2018), 59-73.

1.4. OBJEKTIF KAJIAN

- a) Menjelaskan faktor tekanan yang dihadapi oleh pengamal pemulihan dalam kes penyelewengan agama di Selangor.
- b) Mengkaji pendekatan yang diambil oleh pengamal pemulihan dalam menangani tekanan yang dihadapi mereka.
- c) Mengkaji sejauh mana implikasi tekanan mempengaruhi pembangunan diri profesional yang positif terhadap pengamal pemulihan.

1.5 KEPENTINGAN KAJIAN

Berdasarkan kepada isu dan objektif kajian yang telah digariskan sebelum ini, kajian ini penting untuk dilaksanakan bagi memberi kesedaran kepada masyarakat dan pihak berautoriti bahawa semua individu termasuk mereka yang terlibat dalam hubungan tolong bantu berisiko untuk mengalami tekanan. Selain itu, ia juga penting supaya dapat memberi kesedaran kepada para pengamal untuk menekankan aspek penjagaan kesejahteraan diri supaya kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh para pengamal pemulihan dapat dijaga dengan baik.

Dari segi akademik pula, kajian ini dapat memberi sumbangan melalui penambahan kajian-kajian yang berkaitan dengan tekanan dan dijadikan sumber rujukan bagi pihak tertentu yang memerlukan penyelidikan semasa berkaitan tekanan. Selain itu, melalui kajian yang dijalankan juga dapat mencadangkan kepada pihak berautoriti supaya dapat memberi solusi terbaik bagi mengurangkan tekanan dalam kalangan pengamal pemulihan.

Tambahan pula, kajian ini juga penting untuk dijalankan supaya dapat dijadikan rujukan oleh Majlis Agama Islam Negeri dan Jabatan Agama Islam Negeri bagi pembinaan modul intervensi berkaitan tekanan.

1.6 SKOP DAN BATASAN KAJIAN

Skop kajian adalah elemen terpenting untuk mendapatkan gambaran menyeluruh dalam kerangka disertasi sejauh mana bidang kajian akan dilakukan. Dalam kajian ini, pengkaji telah menetapkan batasan kajian kepada beberapa perkara tertentu. Kajian ini melibatkan pengamal pemulihan profesional dan separa profesional seperti kaunselor, warden, ketua pusat pemulihan, perawat dan ustaz. Justifikasi pemilihan informan kerana mereka terlibat secara langsung dalam memberi perkhidmatan tolong bantu pelatih yang terlibat dalam kes penyelewengan agama. Pelatih yang dimaksudkan adalah individu yang terlibat dalam penyelewengan agama atau ajaran sesat yang membawa kepada pemikiran dan perlakuan radikal serta berpotensi menimbulkan keganasan.

Selain itu, pemilihan pengamal pemulihan dari Selangor adalah kerana pusat pemulihan yang aktif dalam menguruskan dan memberikan pemulihan kepada pelatih yang terlibat dalam penyelewengan agama terdapat di negeri Selangor. Di samping itu, negeri Selangor juga mencatatkan penangkapan yang agak tinggi bagi mereka yang terlibat dengan penyelewengan agama iaitu melebihi 300 tangkapan semenjak tahun 2015. Dalam kajian ini juga, pengkaji cenderung untuk mengetahui pengalaman pengamal pemulihan sepanjang mengendalikan sesi pemulihan tolong bantu bersama pelatih. Justeru aspek yang akan dikaji dan ditekankan oleh pengkaji adalah berkaitan tekanan.

Pada akhir kajian ini, pengkaji akan menganalisis tekanan-tekanan yang dihadapi oleh pengamal pemulihan sebelum, semasa dan selepas melakukan sesi tolong bantu. Selain itu, pengkaji akan menganalisis pendekatan yang digunakan oleh pengamal bagi menangani masalah tekanan. Di samping itu, pengkaji juga ingin melihat dari sudut implikasi tekanan adakah mempengaruhi pembangunan diri profesional pengamal yang positif atau tidak.

1.6 DEFINISI TAJUK

Tajuk kajian ini ialah “Stres Dalam Amalan Pemulihan Oleh Pengamal Pemulihan Kes Penyelewengan Agama Di Selangor”. Untuk pemahaman definisi yang lebih jelas berkaitan dengan tajuk kajian ini, pengkaji telah membuat pendefinisian secara literal iaitu:

1.6.1 Stres

Menurut Kamus Online DBP, stres atau disebut tekanan membawa maksud sesuatu desakan untuk menekan. Manakala kamus *Oxford Advanced Learner's* mendefinisikan stres atau dalam Bahasa Inggerisnya *stress* sebagai kebimbangan yang besar disebabkan oleh keadaan yang sukar atau sesuatu yang menyebabkan keadaan ini.³⁷ Menurut Fariza Md Sham, stres mengikut bahasa Arab disebut sebagai *dhagt*³⁸ yang bermakna “jiwa yang mengalami pergolakan dan kegelisahan amat dalam”. Beliau juga mendefinisikan stres mengikut kamus *Human Behaviour* sebagai ketegangan fizikal dan psikologi yang berpanjangan untuk suatu masa, yang boleh menggugat keupayaan seseorang mengendalikan sesuatu keadaan. Manakala kamus *Behavioral Science* mendefinisikan stres sebagai satu keadaan fizikal atau tekanan mental yang menyebabkan perubahan dalam sistem saraf autonomi.

Dalam kajian ini, elemen stres terdiri daripada pelbagai bentuk penyebab yang telah dihuraikan oleh para ilmuwan Islam dan Barat. Stres yang dihadapi oleh para pengamal pemulihan boleh memberi impak kesan positif dan negatif dalam diri mereka sendiri. Oleh yang demikian, terma stres yang dimaksudkan oleh pengkaji menerusi kajian ini adalah keadaan tekanan yang dihadapi oleh para pengamal pemulihan.

³⁷ Laman sesawang *Oxford Learner's Dictionaries*, dicapai 8 Jun 2020. https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/stress_1?q=stress. Entri “stress”.

³⁸ Laman sesawang *Al-Maany*, dicapai 8 Jun 2020. <https://www.almaany.com/en/dict/ar-en/%D8%B6%D9%8E%D8%BA%D8%B7/>

1.6.2 Amalan Pemulihan

Menurut Kamus Dewan Edisi Keempat, amalan bermaksud perkara yang dilakukan dan menjadi kebiasaan bagi seseorang. Perkataan amalan membawa erti sebagai perbuatan yang biasa dilakukan.³⁹ Menurut *Cambridge Dictionaries Online*, amalan diterjemahkan sebagai *practice* yang membawa maksud perkara yang selalu dilakukan⁴⁰, manakala dalam Bahasa Arab, perkataan amalan diterjemahkan sebagai *bāsyar*⁴¹.

Bagi perkataan pemulihan pula, ianya berasal daripada perkataan pulih. Pemulihan boleh diertikan sebagai perbuatan memulihkan atau pengembalian kepada keadaan yang semula atau asal⁴² atau lebih tepat ialah keadaan yang lebih baik. Manakala dalam Bahasa Inggeris ia diterjemahkan sebagai *rehab* yang bermaksud satu proses dalam membantu seseorang untuk berhenti daripada mengambil dadah atau alkohol.⁴³ Manakala dalam Bahasa Arab pula, ia disebut sebagai *islahiah* yang membawa maksud memperbaiki.⁴⁴

Dalam konteks kajian ini, amalan pemulihan merupakan aktiviti tolong bantu yang dilakukan oleh para pengamal pemulihan bagi membantu pelatih pulih dan kembali kepada ajaran yang benar.

1.6.3 Pengamal Pemulihan

Perkataan pengamal berasal daripada kata dasar iaitu amal yang bermaksud orang yang bergiat dalam sesuatu bidang pekerjaan. Menurut *Cambridge Dictionaries Online*, pengamal diterjemahkan sebagai *practitioner* yang membawa maksud seseorang yang

³⁹ *Kamus Dewan*, ed. ke-4, laman sesawang *Dewan Bahasa dan Pustaka*, dicapai 28 Mei 2017 <https://prpm.dbp.gov.my/cari1?keyword=amalan>. Entri “amalan”.

⁴⁰ Cambridge University Press, laman sesawang *Cambridge Dictionary Online*, dikemaskini 2017, dicapai 28 Mei 2017, <http://dictionary.cambridge.org>.

⁴¹ Laman sesawang *Almaany.com*, dikemaskini 2017, dicapai 27 Mei 2017, <http://www.almaany.com>.

⁴² *Kamus Dewan*, ed. ke-3 (Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, 2002), 1067, entri “pulih”.

⁴³ Cambridge University Press, laman sesawang *Cambridge Dictionary Online*, dikemaskini 2017, dicapai 28 Mei 2017, <http://dictionary.cambridge.org>.

⁴⁴ Laman sesawang *Almaany.com*, dikemaskini 2017, dicapai 27 Mei 2017, <http://www.almaany.com>.

melibatkan diri dalam bidang kemahiran atau aktiviti⁴⁵. Manakala dalam Bahasa Arab, perkataan pengamal diterjemahkan sebagai *mumāris*⁴⁶.

Dalam kajian ini, pengamal pemulihan merupakan individu yang terlibat secara langsung dalam memberikan perkhidmatan tolong bantu terhadap pelatih yang terlibat dalam kes penyelewengan agama.

1.6.4 Penyelewengan Agama

Perkataan penyelewengan berasal daripada kata dasar iaitu seleweng yang membawa maksud perbuatan menyeleweng atau menyimpang daripada dasar agama.⁴⁷ Menurut *Cambridge Dictionaries Online*, penyelewengan diterjemahkan sebagai *deviation* yang membawa maksud sesuatu perkara yang berbeza daripada kebiasaan dan jangkaan orang ramai.⁴⁸ Manakala dalam Bahasa Arab, perkataan penyelewengan diterjemahkan sebagai *inḥirāf*.⁴⁹

Manakala, agama pula membawa erti kepercayaan kepada Tuhan dan sifat-sifat serta kekuasaannya dan penerimaan ajaran dan perintahNya.⁵⁰ Dalam terma Bahasa Inggeris pula, ia disebut *religion*. Di dalam *Dictionary.com* pula dihuraikan, agama adalah suatu kepercayaan atau sistem kepercayaan kepada Tuhan.⁵¹ Manakala dalam Bahasa Arab ia disebut *ad-dīn* yang bermaksud ibadah.⁵²

Dalam konteks kajian ini, penyelewengan merujuk kepada aktiviti yang menyimpang daripada kebenaran asal. Manakala agama yang dimaksudkan dalam kajian

⁴⁵ Cambridge University Press, laman sesawang *Cambridge Dictionary Online*, dikemaskini 2017, dicapai 28 Mei 2017, <http://dictionary.cambridge.org>.

⁴⁶ Laman sesawang *Almaany.com*, dikemaskini 2017, dicapai 27 Mei 2017, <http://www.almaany.com>.

⁴⁷ *Kamus Dewan*. Ed. Ke-3 (Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, 2002), 1220, entri “seleweng”.

⁴⁸ Cambridge University Press, laman sesawang *Cambridge Dictionary Online*, dikemaskini 2017, dicapai 28 Mei 2017, <http://dictionary.cambridge.org>.

⁴⁹ Laman sesawang *Almaany.com*, dikemaskini 2017, dicapai 27 Mei 2017, <http://www.almaany.com>.

⁵⁰ *Kamus Dewan*. Ed. Ke-3 (Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, 2002), 12, entri “agama”.

⁵¹ Cambridge University Press, laman sesawang *Cambridge Dictionary Online*, dikemaskini 2017, dicapai 28 Mei 2017, <http://dictionary.cambridge.org>.

⁵² Laman sesawang *Almaany.com*, dikemaskini 2017, dicapai 27 Mei 2017, <http://www.almaany.com>.

ini ialah agama Islam dan kepercayaan seseorang terhadap kekuasaan Tuhan yakni Allah SWT serta sifat-sifatNya yang tidak diselewengkan. Justeru, penyelewengan agama yang dimaksudkan dalam kajian ini adalah sebarang aktiviti yang berbentuk ilmu pengajian atau ajaran yang disebarkan sama ada secara rahsia atau terbuka secara meluas kepada orang ramai yang didapati menyimpang atau terpesong daripada ajaran agama Islam.

1.7 TINJAUAN KAJIAN LEPAS

Tinjauan kajian lepas yang berkaitan dengan tekanan dalam kalangan pengamal pemulihan adalah penting untuk dilakukan kerana ia dapat memberikan sumbangan kepada khazanah keilmuan serta membentuk kerangka teori kajian. Daripada tinjauan awal pengkaji, terdapat beberapa kajian dan penulisan tedahulu yang ditulis berkaitan dengan tekanan dan pengamal pemulihan.

Kajian Ilmiah PhD yang bertajuk “*Secondary Traumatic Stress, Burnout, and the Role of Resilience in New Zealand Counsellors*”⁵³ membincangkan tentang tekanan traumatik sekunder yang dialami oleh kaunselor di New Zealand. Selain itu, penulis juga ada menerangkan berkenaan model tekanan belas kasihan dan keletihan (*Compassion Stress and Fatigue Model*). Selebihnya penulis banyak menekankan berkenaan konsep tekanan traumatik sekunder (*Secondary Traumatic Stress*). Kajian ini ditulis dalam bahasa Inggeris. Berdasarkan penelitian yang telah dijalankan, kajian ini berbeza dengan kajian yang akan dijalankan oleh pengkaji. Hal ini kerana, dalam tesis tersebut, penulis hanya menekankan berkenaan keadaan kaunselor yang berhadapan dengan klien yang mengalami trauma dan kesan tekanan tersebut yang dialami oleh kaunselor. Selain itu, penulis juga lebih menekankan kesan trauma yang berlaku kepada kaunselor disebabkan oleh tekanan tersebut tanpa membincangkan berkenaan faktor berlakunya tekanan. Di

⁵³ Temitope, Katrina. “Secondary Traumatic Stress, Burnout and The Role of Resilience in New Zealand Counsellors”, (Tesis Kedoktoran, New Zealand, Massey University 2014).

samping itu, kajian ini juga berbeza kerana tidak mengkhususkan kajian terhadap amalan pemulihan yang berkaitan dengan penyelewengan agama seperti mana yang cuba dikaji oleh pengkaji.

Selain itu, terdapat kajian Sarjana berkaitan tekanan yang bertajuk “Tekanan Kerja dalam Kalangan Guru: Kajian di Sebuah Sekolah Menengah Daerah Kluang Johor Darul Takzim” ditulis oleh Noraini binti Mohamad. Dalam kajian tersebut, penulis telah membincangkan berkaitan tekanan yang dialami oleh guru-guru di sebuah sekolah di Kluang, Johor. Dalam kajian tersebut, penulis hanya memfokuskan terhadap faktor-faktor yang menyumbang kepada tekanan dalam profesion perguruan. Menurut penulis, antara faktor yang signifikan dan memberi tekanan kepada guru adalah kekangan masa dan hubungan yang tidak baik di antara guru dan pelajar. Disertasi tersebut berbeza dengan kajian yang dilakukan oleh pengkaji kerana kajian tersebut hanya memfokuskan terhadap faktor tekanan dan tidak mengupas berkenaan simptom-simptom tekanan dan pendekatan yang dilakukan untuk mengatasi tekanan. Selain itu, sasaran informan pengkaji juga berbeza kerana pengkaji memfokuskan pengamal pemulihan yang terlibat dalam amalan pemulihan kes penyelewengan agama.⁵⁴

Bagi kajian berbentuk artikel pula, terdapat sebuah kajian berkenaan tekanan telah dilakukan terhadap pengamal pemulihan. Kajian tersebut bertajuk “*Job Stress, Social Support, and Burnout Among Counseling Center Staff*”. Artikel tersebut membincangkan berkenaan kesan yang terjadi disebabkan pengalaman kerja yang memberi tekanan dan sokongan sosial yang disebabkan oleh keletihan melampau dalam kalangan kakitangan pusat kaunseling. Dalam kajian tersebut, penulis telah membincangkan konsep tekanan secara meluas. Selain itu, penulis turut menyentuh

⁵⁴ Noraini Mohamad. “Tekanan Kerja dalam Kalangan Guru: Kajian di Sebuah Sekolah Menengah Daerah Kluang Johor Darul Takzim”. (Disertasi Sarjana, Universiti Utara Malaysia, 2015).

berkenaan tekanan yang dihadapi oleh pengamal kaunseling serta kesukaran mereka untuk menguruskan tekanan yang dialami kerana ia memberi kesan terhadap pekerjaan mereka. Walaupun responden penulis adalah pengamal iaitu kaunselor, namun fokus kajian penulis berbeza dengan pengkaji dari sudut pendekatan kajian dan skop kajian penulis yang mensasarkan pengamal pemulihan dalam kes penyelewengan agama.⁵⁵

Selain itu, terdapat juga artikel berkaitan kesan amalan pemulihan yang bertajuk “*Burnout and Secondary Traumatic Stress: Impact on Ethical Behaviour*”⁵⁶. Artikel ini membincangkan tentang kesan yang dialami oleh kaunselor apabila mempraktikkan amalan pemulihan terhadap pelatih. Antara isu yang dialami oleh kaunselor selepas melakukan sesi adalah seperti keletihan yang melampau (*burnout*) dan tekanan traumatik sekunder (STS). Dalam artikel ini, penulis juga turut menyentuh berkenaan implikasi yang boleh menjejaskan prinsip etika kaunselor dan pengamalan kaunselor seterusnya meletakkan klien dalam keadaan yang berisiko. Walaupun penulis ada menyentuh berkenaan simptom-simptom yang dialami oleh kaunselor, tetapi penulis hanya memfokuskan terhadap terhadap dua simptom sahaja dan tidak memberi fokus terhadap isu yang diketengahkan oleh pengkaji iaitu berkaitan dengan penyelewengan agama.

Seterusnya, artikel yang ditulis oleh John C. Norcross et al., yang bertajuk “*Psychotherapists Who Abstain from Personal Therapy: Do They Practice What They Preach?*”⁵⁷ juga menjadi panduan pengkaji. Dalam artikel ini, penulis telah menghuraikan sikap 119 pengamal pemulihan yang terdiri daripada ahli psikologi,

⁵⁵ Ross, R. R., Altmaier, E. M., & Russell, D. W., “Job Stress, Social Support, and Burnout Among Counseling Center Staff”. *Journal of Counseling Psychology* 36, 4 (1989), 464–470. <https://doi.org/10.1037/0022-0167.36.4.464>.

⁵⁶ Robin D. Everall & Barbara L. Paulson, “Burnout and Secondary Traumatic Stress: Impact on Ethical Behaviour” *Canadian Journal of Counselling* 38, 1 (2004), 25-35.

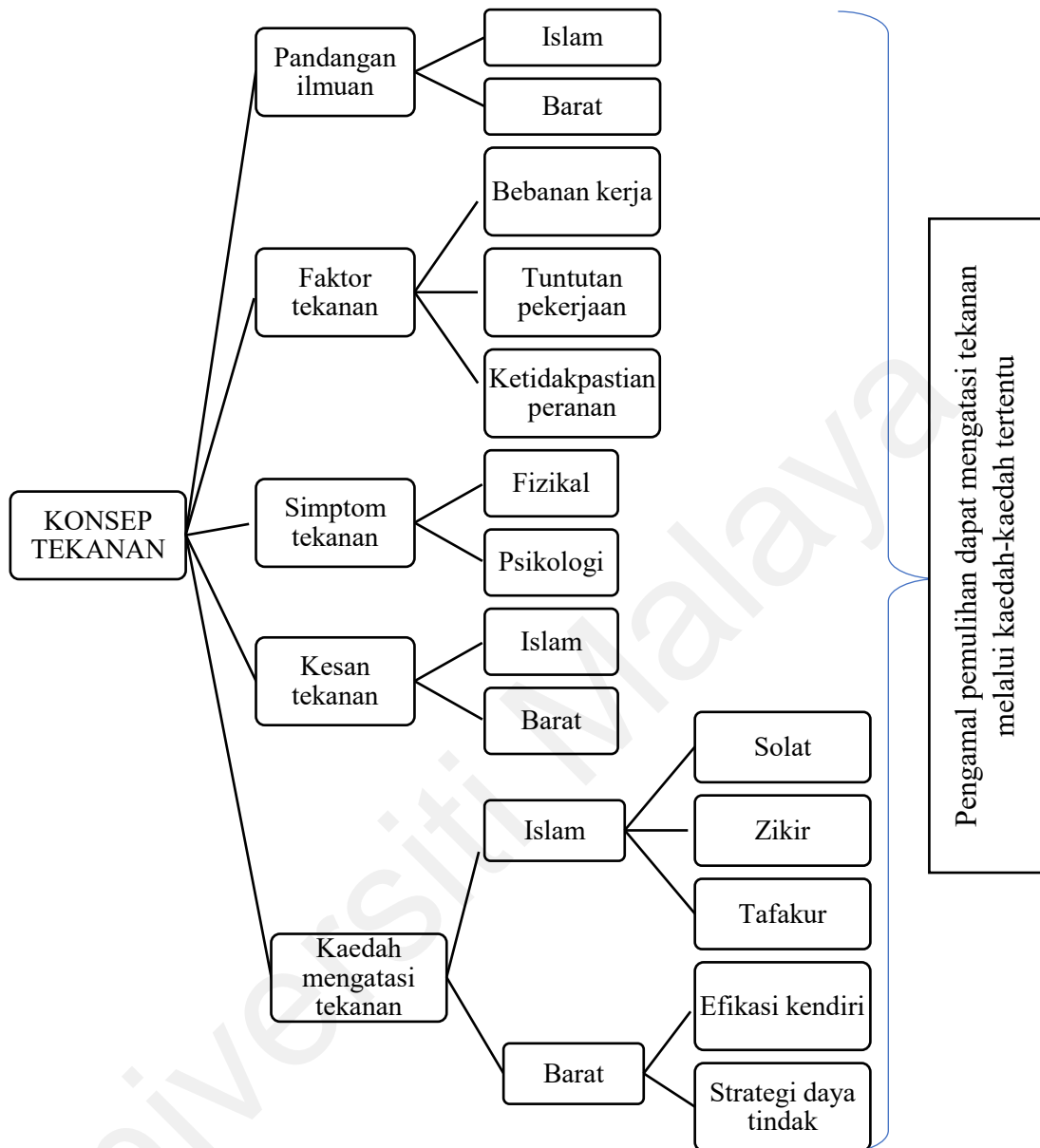
⁵⁷ John C. Norcross et al., “Psychotherapists Who Abstain from Personal Therapy: Do They Practice What They Preach?” *Journal of Clinical Psychology* 64, 12 (2008), 1368–1376. doi:10.1002/jclp.20523

kaunselor, dan pekerja sosial klinikal Amerika yang tidak pernah mendapatkan terapi peribadi. Artikel ini membincangkan tentang keperluan pengamal pemulihan sama ada memerlukan terapi untuk menangani tekanan atau tidak.

Berdasarkan kepada sorotan kajian awal ini, pengkaji mendapati bahawa belum terdapat satu usaha berkaitan kajian khusus dan terperinci tentang tekanan yang dialami oleh pengamal pemulihan dari sudut amalan pemulihan bagi kes penyelewengan agama. Kajian-kajian ilmiah yang telah dihasilkan sebelumnya sebagaimana di atas lebih banyak menfokuskan kepada faktor tekanan secara umum, simptom dan kesan. Dalam hal ini, pengkaji merasakan satu keperluan untuk menerokai satu kajian baru yang menghuraikan secara khusus tentang tekanan yang dialami oleh pengamal pemulihan dalam kes penyelewengan agama.

1.8 KERANGKA KONSEPTUAL KAJIAN

Rajah 1 Ringkasan konsep tekanan.



Sumber: Ringkasan olahan penyelidik.

Kerangka kajian dibina berdasarkan kajian lepas dan teori yang berkaitan dengan pemboleh ubah dalam kajian. Dalam kajian ini, satu kerangka konsep kajian telah dibina bagi memahami arah penyelidikan ini dan ia sangat penting bagi memfokuskan masalah yang akan dikaji dan menerangkan skop kajian yang akan dijalankan. Dalam kajian ini, kerangka konseptual kajian telah dibina berdasarkan teori-teori yang diperolehi.

Sebagai permulaan, pengkaji akan menjelaskan perbincangan mengenai tekanan menurut perspektif Islam dan Barat. Dari sudut perspektif Islam, tekanan dikategorikan kepada dua pecahan iaitu tekanan dalam al-Quran dan menurut pandangan ilmuwan Islam. Berdasarkan sorotan kajian lepas, walaupun perkataan tekanan tidak disebutkan secara jelas di dalam al-Quran, tetapi ia dapat digambarkan melalui keadaan-keadaan tertentu seperti rasa gelisah, bimbang, tergesa-gesa, lemah, dan sombong. Perkara ini turut dibahas oleh ilmuwan Islam seperti al-Ghazali, Uthman Najati dan lain-lain yang mengaitkan tekanan dengan masalah kejiwaan.

Dari sudut perspektif Barat pula, teori tekanan ini diambil daripada beberapa pandangan ilmuwan Barat antaranya oleh Hans Selye, Karasek, Maramis, Cannon dan lain-lain. Teori-teori yang dikemukakan oleh para ilmuwan ini penting untuk ditonjolkan bagi memberikan kefahaman berkenaan tekanan. Selain itu, faktor-faktor tekanan juga turut dimasukkan dalam bahagian kerangka konseptual. Faktor-faktor ini penting untuk diletakkan bagi mengenal pasti punca berlakunya tekanan.

Selain itu, pengkaji juga ada menerangkan simptom-simptom tekanan berdasarkan penelitian dan bacaan dari kajian lepas. Simptom-simptom tekanan terbahagi kepada dua bentuk iaitu dari sudut fizikal dan psikologi. Pengkaji turut menghuraikan kesan tekanan kepada diri individu yang mengalaminya serta cara-cara untuk mengatasi tekanan yang dialami tersebut.

Akhir sekali, pengkaji cuba membawakan kaedah yang digunakan di dalam Islam dan Barat dalam mengatasi tekanan. Kaedah-kaedah ini dikombinasikan berdasarkan kajian lepas yang dirujuk oleh pengkaji dan sesi temu bual yang dilakukan oleh pengkaji terhadap beberapa pengamal pemulihan adalah sebagai maklumat tambahan dan pengukuhan kepada hasil kajian ini.

1.9 SUSUNAN PENULISAN

Kajian ini dimulakan dengan halaman tajuk, kemudian disusuli dengan halaman, abstrak penghargaan, kata pengantar, transliterasi, daftar singkatan kata dan daftar isi kandungan. Kemudian, pengkaji telah membahagikan kajian ini kepada 5 bab untuk memfokuskan kajian ilmiah ini.

Kajian ini didahului dengan penjelasan terperinci terhadap beberapa perkara utama yang menyentuh aspek-aspek latar belakang kajian, pernyataan masalah kajian, kepentingan dan objektif kajian serta aspek-aspek lain yang berkaitan sepanjang perjalanan kajian ini. Pengkaji membahagikan kepada 5 bab sebagai fokus utama kajian ilmiah ini.

Bab Pertama:

Merupakan pendahuluan yang menjadi landasan kepada perbincangan dan perbahasan berkaitan latar belakang masalah, pengertian tajuk, kepentingan tajuk, tujuan dan objektif kajian, skop kajian, metodologi kajian, metode pengumpulan data, kaedah analisis data, masalah kajian dan sistematika kajian.

Bab Kedua:

Pengkaji akan menerangkan berkaitan dengan landasan teori secara lebih mendalam dalam bab ini. Pengkaji juga akan cuba membina konsep yang berkaitan dengan tajuk yang ingin pengkaji kaji.

Bab Ketiga:

Pengkaji akan mengupas tentang metodologi kajian. Dalam bab ini, pengkaji akan menceritakan berkaitan bentuk kajian, tempat kajian yang bakal menjadi lokasi kajian pengkaji, subjek kajian, alat kajian dan cara pengkaji menganalisis kajian.

Bab Keempat:

Dalam bab ini, pengkaji akan mengupas mengenai dapatan kajian yang diperoleh pengkaji melalui metode-metode yang digunakan oleh pengkaji.

Bab Kelima:

Dalam bab ini, pengkaji akan merumuskan persoalan mengenai tekanan yang dihadapi serta pendekatan yang diambil oleh pengamal pemulihan dalam menangani tekanan yang dihadapi mereka.

1.10 KESIMPULAN

Secara ringkas, melalui bab ini, pengkaji telah menghuraikan latar belakang kajian, pernyataan masalah, persoalan kajian, objektif, kepentingan kajian, definisi operasional yang digunakan untuk kajian ini. Bab ini telah dijadikan garis panduan oleh pengkaji bagi penulisan bab-bab seterusnya.

BAB 2

2.0 PENDAHULUAN

Pada bab ini, kajian akan menghuraikan konsep-konsep asas yang membawa kepada pembentukan landasan teori serta pelaksanaan kajian ini. Perbincangan akan dimulakan dengan huraian kepada tiga konsep iaitu konsep tekanan, penyelewengan agama dan hubungan tolong bantu menurut perspektif Islam dan Barat. Kemudian dihuraikan faktor-faktor tekanan yang dialami oleh pengamal pemulihan berserta simptom dan kesan ke atas golongan pengamal pemulihan ini. Setelah itu akan dihuraikan berkenaan dengan konsep identiti profesional dan aspek-aspek pembangunan diri yang perlu ada bagi mengatasi tekanan. Pada akhir bab ini pula ada diterangkan mengenai kaedah untuk mengatasi tekanan dan pengurusan tekanan menurut al-Quran dan al-Hadis.

2.1 KONSEP TEKANAN

Tekanan boleh difahami sebagai keadaan yang menekan emosi, fizikal dan mental manusia. Ia boleh berlaku dalam keadaan atau persekitaran yang dirasakan mampu memberikan ancaman kepada diri seseorang individu. Secara asasnya, tekanan memberi makna yang berbeza, bergantung kepada keadaan, penilaian dan tindak balas terhadap sesuatu keadaan serta keupayaan seseorang untuk memenuhi sesuatu tuntutan.¹

Bagi setiap individu yang mengalami tekanan, mereka akan memberi tindak balas yang berbeza terhadap tekanan yang diterima. Tekanan yang diterima boleh dibahagikan kepada dua jenis iaitu tekanan positif (*eustress*) atau tekanan negatif (*distress*).² Kedua-

¹ Barhem, B., Younies, H., dan Muhamad, R., "Religiosity and Work Stress Coping Behavior of Muslim Employees", *Education, Business and Society Contemporary Middle Eastern Issues* 2, 2 (29 Mei 2009), 123–137. Doi:10.1108/17537980910960690

² Li, C.-T., Cao, J., & Li, T. M. H., "Eustress or Distress: An Empirical Study of Perceived Stress in Everyday College Life" (makalah, Proceedings of the 2016 ACM International Joint Conference on Pervasive and Ubiquitous Computing Adjunct, UBICOMP, Sept 2016), 1209-1217. Doi:10.1145/2968219.2968309.

dua konsep tekanan ini telah diperkenalkan oleh Hans Selye pada tahun 1976 bagi menunjukkan perbezaan tindak balas terhadap tekanan.³

Menurut Lazarus, *eustress* dianggap sebagai tindak balas kognitif positif terhadap tekanan yang berkaitan dengan perasaan positif dan keadaan fizikal yang sihat. *Eustress* atau tekanan positif berlaku apabila seseorang individu itu menjadikan tekanan yang dialami itu sebagai sesuatu perkara yang menggembirakan dan mendorongnya untuk lebih bersemangat dalam melakukan sesuatu pekerjaan. Kesannya, individu tersebut akan melalui suatu proses yang memberikan pengalaman manis dan kepuasan terhadap dirinya. Misalnya, seorang pelajar tertekan dengan peperiksaan yang bakal dihadapinya lalu melipatgandakan usahanya bagi memastikan beliau berjaya dalam peperiksaan tersebut.

Berbeza pula dengan tekanan negatif atau *distress* yang boleh menyebabkan seseorang itu melakukan sesuatu tindakan tanpa membuat pertimbangan wajar. Kesan daripada tekanan negatif ini boleh mengakibatkan kemurungan, merosakkan kesihatan dan mengganggu kelancaran aktiviti seharian. Bagi Hans Selye, *distress* merupakan tekanan yang boleh memusnahkan kehidupan seseorang kerana ia berkait rapat dengan simptom kebimbangan, ketakutan, perasaan berdebar-debar dan semua jenis perasaan negatif yang hadir dalam diri. Sekiranya ia tidak dikawal, ia boleh mendorong seseorang untuk mengambil tindakan di luar kawalan seperti mencederakan diri sendiri sehingga boleh menyebabkan perbuatan membunuh diri.⁴

Oleh itu, setiap tekanan yang diterima boleh berubah menjadi tekanan positif atau tekanan negatif. Hal ini bergantung kepada penerimaan dan penilaian individu tersebut terhadap tekanan yang dialami. Perbezaan ini bergantung kepada kekuatan mental serta

³ Kupriyanov, R., dan Zhdanov, R., "The Eustress Concept: Problems and Outlooks", *World Journal of Medical Sciences* 11, 2 (2014), 179–185.

⁴ Noor Izzati Mohd Zawawi et al., "Stres Menurut Sarjana Barat dan Islam", *International Journal of Islamic Thought* 16 (2019), 85-97. <https://doi.org/10.24035/ijit.16.2019.008>.

keupayaan dan kemampuan seseorang individu untuk menguruskan tekanan tersebut. Sekiranya tekanan yang diterima melebihi kemampuan untuk mengatasinya, ia boleh mengakibatkan tekanan yang dialami meningkat secara berterusan. Kesannya, ia boleh mendorong tekanan negatif kepada kesihatan fizikal dan psikologi seseorang.

2.1.1 Tekanan Menurut Al-Quran

Tekanan merupakan satu keadaan semula jadi yang berlaku dalam diri manusia. Hal ini kerana, manusia itu mempunyai sistem saraf dan unsur kimia yang menghasilkan perasaan sehingga mempengaruhi aspek jasmani dan mental mereka.⁵ Dari segi fisiologi, tekanan merupakan kombinasi hormon yang diaktifkan secara berterusan dan sistem saraf yang bertindak balas terhadap rangsangan yang diterima.⁶ Dalam al-Quran, Allah telah menerangkan tentang pelbagai keadaan manusia yang tertekan. Keadaan ini mempunyai kaitan dengan fitrah kejadian manusia itu sendiri.⁷

Jika diteliti dan dihayati kisah-kisah di dalam al-Quran, tekanan bukan sahaja dialami oleh manusia biasa, bahkan tekanan juga dialami oleh Nabi Muhammad S.A.W., para nabi, para sahabat dan wali Allah. Antara tekanan yang pernah dialami oleh Nabi Muhammad S.A.W. adalah sewaktu kelewatan turunnya wahyu solusi dalam peristiwa *al-Ifki* iaitu tuduhan dusta terhadap Aisyah.⁸ Ketika itu, Nabi Muhammad mengalami tekanan yang amat dahsyat kerana tersebarnya fitnah yang dibawa oleh kaum Munafik terhadap isteri baginda iaitu Saidatina Aisyah. Keadaan tersebut berlarutan sehingga tempoh sebulan lamanya, sehinggalah Allah menurunkan wahyu Surah An-Nur ayat

⁵ Norhafizah Musa dan Che Zarrina Sa'ari, "Pendekatan Psikoterapi Islam dalam Menguruskan Tekanan Pesakit Kronik", *Jurnal Usuluddin* 47, 1 (2019), 1-34.

⁶ Ferlis B. Bullare @ Bahari, Balan Rathakrishnan dan Rosnah Ismail, "Sumber Stres, Strategi Daya Tindak dan Stres yang Dialami Pelajar Universiti", *Jurnal Kemanusiaan* 13, Jun (2009), 46-62.

⁷ Norhafizah Musa dan Che Zarrina Sa'ari, "Pendekatan Psikoterapi Islam dalam Menguruskan Tekanan Pesakit Kronik", 1-34.

⁸ Norhafizah Musa, "Pendekatan Psikoterapi Islam dalam Menguruskan Tekanan Pesakit Kanser Payudara" (Tesis Kedoktoran, Universiti Malaya, Kuala Lumpur, 2018), 98.

kesebelas yang menjawab tuduhan jahat kaum Munafik dan membebaskan Saidatina Aisyah daripada fitnah tersebut. Firman Allah S.W.T.:

إِنَّ الَّذِينَ جَاءُوا بِالْإِفْكِ عُصْبَةٌ مِّنْكُمْ لَا تَحْسَبُوهُ شَرًّا لَّكُم بَلْ هُوَ خَيْرٌ لَّكُمْ لِكُلِّ امْرِئٍ مِّنْهُمْ مَا
اَكْتَسَبَ مِنَ الْإِثْمِ وَالَّذِي تَوَلَّى كِبْرَهُ مِنْهُمْ لَهُ عَذَابٌ عَظِيمٌ ﴿١١﴾

An-Nur 24:12

Terjemahan: Sesungguhnya orang-orang yang membawa berita yang amat dusta itu ialah segolongan dari kalangan kamu; janganlah kumu menyangka (berita yang dusta) itu buruk bagi kamu, bahkan ia baik bagi kamu. Tiap-tiap seorang di antara mereka akan beroleh hukuman sepadan dengan kesalahan yang dilakukannya itu dan orang yang mengambil bahagian besar dalam menyiarkannya di antara mereka, akan beroleh seksa yang besar (di dunia dan di akhirat).

Selain itu, antara kisah lain yang boleh diambil iktibar di dalam al-Quran adalah berkaitan dengan kisah Maryam yang telah melahirkan Nabi Isa a.s. Secara umumnya, diketahui bahawa Maryam telah mengandungkan Nabi Isa a.s. tanpa disentuh oleh mana-mana lelaki. Dalam keadaan beliau seperti itu, Maryam mengalami tekanan jiwa kerana terpaksa berhadapan dengan masyarakat sekeliling dan kesakitan untuk bersalin. Akibat tekanan yang dihadapi, Maryam pernah berdoa supaya beliau dimatikan dan diri beliau dilupakan oleh manusia lain⁹ sebagaimana yang tertulis dalam firman Allah SWT.

فَأَجَاءَهَا الْمَخَاضُ إِلَى جِذْعِ النَّخْلَةِ قَالَتْ يَا لَيْتَنِي مِتُّ قَبْلَ هَذَا وَكُنْتُ نَسِيًّا مَّسِيًّا ﴿١٣﴾

Maryam 19: 23

Terjemahan: (Ketika dia hendak bersalin) maka sakit beranak itu memaksanya (pergi bersandar) ke pangkal sebatang pohon tamar (kurma); dia berkata alangkah baiknya kalau aku mati sebelum ini dan menjadilah aku sesuatu yang dilupakan orang dan tidak dikenang-kenang!

Menurut Hafizah Musa, keadaan tekanan boleh dibahagikan kepada lima bahagian iaitu perasaan gelisah, bimbang, tergesa-gesa, lemah, dan sombong. Walau

⁹ "Penulis tidak diketahui". *Tafsir fi Zilal al-Quran, Surah Maryam Juz 16*. (t.t), 313. <https://tafsirzilal.files.wordpress.com/2015/04/maryam-melayu.pdf>

bagaimanapun, pengkaji hanya menghuraikan tiga keadaan yang disebutkan di dalam Al-Quran. Antaranya adalah pertama: gelisah. Gelisah merupakan keadaan emosi yang dialami oleh seseorang manusia disebabkan oleh perasaan yang terancam.¹⁰ Menurut John Altrocchi dalam bukunya yang bertajuk *Abnormal Behaviour*, kegelisahan ialah perasaan (yang tidak seronok) yang dirasai oleh seseorang ketika tiadanya ancaman yang dapat dipastikan diterima daripada luar dan perasaan yang bertindak balas terhadap cetusan-cetusan dalam kejiwaan yang tidak realistik.¹¹

Di dalam Islam, perbincangan mengenai kegelisahan menyentuh aspek fizikal dan spiritual seseorang tanpa mengasingkannya. Menurut Ibnu Qayyim di dalam bukunya *Al-Ruh*, kegelisahan didefinisikan sebagai keadaan jiwa yang lemah dan hati yang takut berpunca daripada sifat bakhil dan tamak.

Di dalam al-Quran, Allah telah menjelaskan tentang keadaan manusia yang mengalami kegelisahan di dalam beberapa surah. Antaranya di dalam surah Al-Ma'arij, firman Allah:

﴿إِنَّ الْإِنْسَانَ خُلِقَ هَلُوعًا ﴿١٩﴾ إِذَا مَسَّهُ الشَّرُّ جَزُوعًا ﴿٢٠﴾ وَإِذَا مَسَّهُ الْخَيْرُ مَنُوعًا ﴿٢١﴾ إِلَّا الْمُصَلِّينَ ﴿٢٢﴾﴾

Al-Ma'arij 70: 19-22

Terjemahan: Sesungguhnya manusia itu dijadikan bertabiat resah gelisah (lagi bakhil kedekut) (19). Apabila dia ditimpa kesusahan, dia sangat resah gelisah (20) Dan apabila dia beroleh kesenangan, dia sangat bakhil kedekut (21) Kecuali orang-orang yang mengerjakan sembahyang (21)

Di dalam ayat di atas, kalimah *al-Halu'* bermaksud sifat tamak, kurang sabar dan resah gelisah.¹² Menurut Wahbah Zuhayli, sifat *al-Halu'* yang terdapat dalam ayat di atas merupakan sifat yang wujud dalam diri manusia setelah sempurna kejediannya dan ianya

¹⁰ Ramli Hassan, *Pengantar Psikiatri*, (Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, 1990), 11.

¹¹ John Altrocchi, *Abnormal Behaviour*, (Harcourt: Brace Jovanovich Inc., 1980), 41.

¹² Hairunnaja Najmuddin, *Psikologi Ketenangan Hati*, ed. ke-2, (Kuala Lumpur: PTS Millenia, 2003), 133.

bukan sifat asal yang wujud dalam diri manusia.¹³ Hal ini kerana, terdapat sesetengah individu yang terhindar daripada sifat tersebut kerana bermujahadah untuk meninggalkan perkara-perkara mazmumah.¹⁴

Berdasarkan *Tafsir fi Zilal al-Quran* pula, ayat di atas menjelaskan gambaran sikap manusia yang keluh kesah dan bimbang apabila diuji dengan sesuatu ujian, seakan-akan tiada penyelesaian bagi masalah tersebut. Walau bagaimanapun, ayat terakhir daripada surah di atas menerangkan, permasalahan tersebut dapat diatasi dengan tenang oleh mereka yang beriman dan patuh melaksanakan perintah Allah SWT.¹⁵

Manakala menurut *Tafsir Ibn Kathīr*, ayat tersebut menceritakan tentang keadaan manusia yang berakhlak buruk. Ketika mereka ditimpa kesusahan, mereka merasa gusar dan mengeluh, tetapi setelah mereka diberikan nikmat, mereka kedekut untuk berkongsi dengan orang lain.¹⁶ Ayat di atas merupakan salah satu contoh bagaimana keadaan manusia apabila berada dalam situasi tertekan.

Seterusnya, keadaan tekanan yang disebutkan di dalam al-Quran adalah keadaan bimbang. Perasaan bimbang merupakan keadaan manusia yang berasa gelisah atau tidak sedap hati kerana memikirkan sesuatu atau takut sesuatu yang tidak diinginkan berlaku. Menurut Sigmund Freud dalam teori psikoanalisisnya, perasaan bimbang merupakan elemen penting bagi membentuk peribadi seseorang.¹⁷ Kebiasaannya, perasaan ini disertai dengan perubahan psikologi yang tidak diketahui sebab munculnya perasaan

¹³ Wahbah Al-Zuhayli, *Al-Tafsīr al-Munīr fi al-‘Aqidah wa Al-Sharī‘ah wa al-Manhaj*. (Beirut: Dar Al-Fikr, t.t.), j. 29.

¹⁴ Norhafizah Musa, “Pendekatan Psikoterapi Islam”, 98.

¹⁵ Sayyid Qutb, Terjemahan Tafsir fi Zilalil Qur’an: Surah al-Ma’ārij, laman sesawang *Tafsir fi Zilalil Quran*, dicapai pada 16 Ogos 2021, <https://tafsirzilal.files.wordpress.com/2015/04/al-maarij-melayu.pdf>.

¹⁶ Ibnu Kathir, Abu al-Fida Isma’il, *Tafsir Ibnu Katsir Juz 29*, (Indonesia: Sinar Baru Algensindo, t.t.). <https://www.alquran-sunnah.com/download/file/185-tafsir-ibnu-katsir-juz-29.html>

¹⁷ Salasiah Hanin Hamjah, “Kaedah Mengatasi Kebimbangan dalam Kaunseling: Analisis dari Perspektif al-Ghazali”, *Jurnal Hadhari* 3, 1 (2010) 41-57. <http://journalarticle.ukm.my/2222/1/makalah-v3n1-n3.pdf>.

bimbang dan takut tersebut.¹⁸ Perasaan bimbang yang muncul dalam diri boleh mendorong seseorang menjadi tertekan

Menurut perspektif al-Ghazali pula, perasaan bimbang ini lebih menghampiri kepada pengertian takut iaitu *al-Khauf*, seperti takut kepada azab Allah, takut akan kematian, takut kehilangan harta, pangkat dan sebagainya.¹⁹ Gambaran yang diberikan ini jelas menunjukkan bahawa kebimbangan boleh dibahagikan kepada dua bahagian iaitu kebimbangan yang mendorong manusia untuk dekat kepada Allah dan kebimbangan yang membawa manusia jauh daripada Allah.

Di dalam al-Quran, emosi takut memberi makna yang sangat luas. Ianya tidak terhad kepada makna ketakutan kepada dunia seperti kelaparan, kematian, kemusnahan alam, kehilangan orang yang tersayang, tetapi ia juga merangkumi ketakutan kepada azab akhirat.²⁰ Beberapa istilah yang digunakan dalam al-Quran bagi menggambarkan perasaan takut, antaranya ialah *khauf*, *khasyyah*, *rahiba* dan *taqwa*.²¹ Antaranya di dalam dalam surah Hud ayat 26. Firman Allah:

أَنْ لَا تَعْبُدُوا إِلَّا اللَّهَ ۗ إِنِّي أَخَافُ عَلَيْكُمْ عَذَابَ يَوْمِ الْآزِمِ ﴿٦٦﴾

Hud 11: 26

Terjemahan: Iaitu janganlah kamu menyembah melainkan Allah; sesungguhnya aku bimbang (jika kamu menyembah yang lainnya), kamu akan ditimpa azab yang tidak terperi sakitnya pada hari pembalasan.

¹⁸ Muhd' Izzuddin Taufiq, *Al-Ta'sil Al-Islāmī li Al-Dirāsāt al-Nafsiyyah*, (Kaherah: Dār al-Salām li al-Tibā'ah wa Al-Nashr wa Al-Tawzi' wa Al-Tarjamah, 1998).

¹⁹ Al-Ghazalī, Abu Ḥamid bin Muḥammad, *Ihyā' Ulum Al-Din* (Beirut : Dār Al-Ma'rifah, t.t.), 4 :158. (Bayān al-Dawā' al-Rajā' wa al-Sabīl alladhī Yahsil min Ḥāl al-Rajā' wa Yaghlib)

¹⁹ Salasiah Hanin Hamjah, "Kaedah Mengatasi Kebimbangan Dalam Kaunseling", 41-57.

²⁰ M. Darwis Hude, *Emosi: Penjelajahan religio-psikologis tentang emosi manusia di dalam al-qur'an*. (Jakarta: Erlangga, 2006), 195.

²¹ Samsul, "Takut dalam Al-Quran: Kajian Tafsir Maudu'i", (Disertasi Sarjana Program Studi Ilmu Al-Quran dan Tafsir, Institut Agama Islam Negeri (IAIN), 2018), 2-70.

Berdasarkan *Tafsir al-Azhar*, ayat di atas menerangkan tentang larangan manusia untuk mempersekutukan Allah. Hal ini kerana, perbuatan mempersekutukan Allah adalah dosa yang paling besar dan tidak boleh dimaafkan. Dalam ayat tersebut juga menjelaskan tentang keadaan tekanan yang dialami oleh Nabi Nuh disebabkan oleh rasa cemas dan bimbang kerana takut Allah akan memberikan balasan azab dan siksaan yang amat besar kepada kaumnya, jika kaumnya masih berdegil mempersekutukan Allah. Rasa takut yang dinyatakan oleh Nabi Nuh itu bukanlah takut akan bahaya yang akan mengancam dirinya, tetapi kerana kasih dan sayangnya Nabi Nuh itu kepada kaumnya²².

Keadaan tekanan yang disebutkan seterusnya adalah keadaan lemah. Manusia secara fitrahnya dilahirkan dalam keadaan lemah. Jika manusia tidak mendapat rahmat dan ihsan daripada Allah, sudah pasti setiap manusia merasa tertekan kerana tidak berdaya untuk melakukan apa-apa. Di dalam al-Quran, terdapat banyak keadaan yang menunjukkan sifat manusia yang lemah. Antaranya di dalam surah Al-Nahl ayat 70. Firman Allah:

وَاللَّهُ خَلَقَكُمْ ثُمَّ يَتَوَفَّاكُمْ وَمِنْكُمْ مَنْ يُرَدُّ إِلَىٰ أَرْدَلِ الْعُمُرِ لِكَيْ لَا يَعْلَمَ بَعْدَ عِلْمٍ شَيْئًا إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ قَدِيرٌ ﴿٧٠﴾

Al-Nahl 16: 70

Terjemahan: Dan Allah yang menciptakan kamu (dari tiada kepada ada); kemudian Dia menyempurnakan tempoh umur kamu; (maka ada di antara kamu yang disegerakan matinya) dan ada pula di antara kamu yang dikembalikannya kepada peringkat umur yang lemah (peringkat tua kebudak-budakan), sehingga menjadilah dia tidak ingat akan sesuatu yang telah diketahuinya; sesungguhnya Allah Maha Mengetahui, lagi Maha Kuasa.

Berdasarkan *Tafsir Al-Azhar*, ayat di atas menceritakan tentang bukti kebesaran Allah S.W.T yang berkuasa menciptakan manusia daripada tiada kepada ada serta mengingatkan manusia bahawa semua perkara yang ada di dunia ini adalah milik Allah.

²² HAMKA, *Tafsir Surah Yusuf dan Juzuk 12*, 49-50.

Selain itu, ayat di atas juga menjelaskan tentang kudrat Allah yang tidak terbatas dan tiada tempoh pengakhiran sepertimana manusia yang bersifat terbatas.²³ Selain ayat di atas, antara ayat lain yang menyentuh tentang keadaan manusia yang diciptakan dalam keadaan lemah adalah ayat di dalam surah Al-Rum. Firman Allah S.W.T:

﴿اللَّهُ الَّذِي خَلَقَكُمْ مِنْ ضَعْفٍ ثُمَّ جَعَلَ مِنْ بَعْدِ ضَعْفٍ قُوَّةً ثُمَّ جَعَلَ مِنْ بَعْدِ قُوَّةٍ ضَعْفًا وَشَيْبَةً يَخْلُقُ مَا يَشَاءُ وَهُوَ الْعَلِيمُ الْقَدِيرُ﴾

Al-Rum 30: 54

Terjemahan: Allah yang menciptakan kamu bermula dengan keadaan lemah, selepas berkeadaan lemah itu Dia menjadikan kamu kuat. Setelah itu Dia menjadikan kamu lemah pula serta tua beruban. Dia menciptakan apa yang dikehendakinya dan Dialah jua yang Maha Mengetahui, lagi Maha Kuasa.

Selain keadaan manusia yang diciptakan sememangnya lemah, kelemahan hati dan roh juga adalah merupakan penyebab kepada tekanan. Menurut Sayyid Alwi, kelemahan hati dan roh merupakan penyebab kepada rapuhnya hubungan manusia dan Allah. Hal ini kerana hati merupakan raja dan manusia mengenal Allah melalui hatinya. Jika hati manusia dekat dengan Allah, mereka akan bahagia. Namun, jika manusia ingkar dan lalai dari mengingatiNya, mereka mudah merasa kecewa. Manakala, roh yang lemah dan tidak mengenali Allah pula mudah diganggu syaitan.²⁴

Sebagai hamba Allah, manusia tidak akan lari dan terlepas dari tekanan dan ujian. Semakin berat ujian dan tekanan yang diterima, semakin banyak pahala yang akan diperolehi. Malah, Allah tidak akan mensia-siakan hambaNya yang bersabar dengan setiap ujian yang diberi. Firman Allah:

﴿أَمْ حَسِبْتُمْ أَنْ تُدْخَلُوا الْجَنَّةَ وَلَمَّا يَأْتِكُمْ مَثَلُ الَّذِينَ خَلَوْا مِنْ قَبْلِكُمْ مَسَّتْهُمُ الْبَأْسَاءُ وَالضَّرَّاءُ وَزُلْزَلُوا حَتَّى يَقُولَ الرَّسُولُ وَالَّذِينَ ءَامَنُوا مَعَهُ مَتَى نَصُرُ اللَّهُ أَلا إِنَّ نَصْرَ اللَّهِ قَرِيبٌ﴾

Al-Baqarah 2: 214

²³ HAMKA, *Tafsir Surah An-Nahl dan Juzuk 14*, 128-129.

²⁴ Sayyid Muhammad Alwi, *Keistimewaan-Keistimewaan al-Qur'an*, (Kuala Lumpur: Alam Raya Enterprise, 2010) 112.

Terjemahan: Apakah kamu mengira bahwa kamu akan masuk surga, padahal belum datang kepadamu (cobaan) sebagaimana halnya orang-orang terdahulu sebelum kamu? Mereka ditimpa oleh malapetaka dan kesengsaraan, serta diguncangkan (dengan bermacam-macam cobaan) sehingga berkatalah Rasul dan orang-orang yang beriman bersamanya: "Bilakah datangnya pertolongan Allah?" Ingatlah, sesungguhnya pertolongan Allah itu amat dekat.

Berdasarkan firman Allah di atas, Allah memberi peringatan kepada manusia bahawa setiap manusia akan diuji dan tidak akan terlepas dari ujian. Ujian-ujian yang diberikan inilah yang akan memberikan tekanan kepada manusia. Oleh yang demikian, setiap manusia perlu bersedia untuk menghadapi sebarang ujian yang mendatang sama ada dari sudut fizikal atau mental. Hal ini kerana, jika manusia tidak mampu mengawal tekanan yang diterima dengan baik, ia boleh memberi kesan kepada munculnya penyakit-penyakit lain yang melibatkan emosi dan mental.²⁵

2.1.2 Tekanan Menurut Perspektif Ilmuwan Islam

Dari sudut pandang Islam, tekanan dikaitkan dengan keadaan manusia yang mengalami 'penyakit jiwa' seperti gelisah, bimbang, sedih dan murung. Malah, penyakit jiwa ini mempunyai hubungan yang erat dengan *al-nafs* iaitu melibatkan aspek akal, roh, hati dan nafsu.²⁶ Dalam hal ini, Islam tidak melihat faktor yang berpunca dari sudut luaran semata-mata, tetapi ia melibatkan faktor dalaman yang berkaitan dengan *al-nafs*.

Dalam konteks tersebut, ilmuwan Islam yang mahir dalam bidang psikologi Islam dan membincangkan mengenai isu tekanan ini ialah al-Ghazali, Muhammad Uthman Najati dan Moh. Soleh. Menurut al-Ghazali, tekanan dapat dilihat menerusi perilaku

²⁵ Zaenal Abidin, "Ketika Stress Beraksi Islam Punya Solusi", *Jurnal Dakwah dan Komunikasi* 3, 1 (2009) 148-166.

²⁶ Norhafizah Musa, "Pendekatan Psikoterapi Islam", 98.

seseorang yang gelisah, kecewa, bimbang yang keterlaluhan dan takut. Ia dikatakan terjadi apabila seseorang manusia itu tidak patuh kepada suruhan dan larangan Allah.²⁷

Walaupun al-Ghazali dikatakan tidak menggunakan istilah *daght* dan tidak membincangkan permasalahan tekanan secara terperinci di dalam karyanya, namun beliau ada mengulas mengenai penyakit-penyakit yang dikenal pasti sebagai sebahagian daripada penyebab tekanan seperti perasaan marah, kecewa, sedih dan seumpamanya.²⁸ Pandangan ini seiring dengan pandangan Harris yang mendapati antara punca tekanan adalah disebabkan oleh emosi marah dan kecewa yang dizahirkan.²⁹

Di samping itu, al-Ghazali juga berpendapat, antara punca lain yang menyebabkan tekanan adalah kerana manusia yang terlalu cintakan dunia sehingga menjadi punca kepada penyakit hati seperti takabbur, riya', dengki, buruk sangka, melakukan maksiat, berakhlak buruk dan tamakkan harta.³⁰

Menurut Muhammad 'Uthman Najati pula, isu gangguan psikologi atau tekanan emosi yang terjadi dalam diri manusia adalah berpunca daripada kegelisahan emosi dan jiwa seperti rasa takut, bimbang yang melampau, kecewa dan rasa gelisah.³¹ Emosi seperti ini wujud apabila berlakunya pertembungan dalam jiwa manusia antara beriman dengan Allah atau mengikut hawa nafsu.³²

²⁷ Al-Ghazalī, *Iḥyā' Ulum Al-Din*, 3 :242

²⁸ Al-Ghazalī, *Iḥyā' Ulum Al-Din*, 3 :68

²⁹ Harris, Clare., *Minimize Stress, Maximize Success, Effective Strategies for Realizing Your Goals*, (San Francisco: Chronicle Books, 2003).

³⁰ Al-Ghazalī, Abu Ḥamid bin Muḥammad, *Iḥyā' Ulum Al-Din* (Beirut: Dar al-Fikr, 1991), 3 : 53.

³¹ Muhammad 'Uthman Najati. *Psikoterapi Menurut al-Quran*, terj. Hj. Abd. Rahman. (Selangor: Human Resource Enterprise, 1992), 73.

³² *Ibid.*, 67.

Mohh. Soleh pula menyatakan bahawa jiwa manusia secara semula jadinya adalah ingin mengenal Allah SWT dan sentiasa ingin mendekatinya. Apabila manusia mula melupakan Allah bermaksud manusia tersebut mula menyimpang dari tabiat asalnya. Hal ini menjadi penyebab kepada gangguan jiwa. Kelalaian dari mengingat Allah juga boleh mengakibatkan nafsu, amarah sehingga shahwatnya menguasai akal.³³

Selain itu, terdapat enam belas jenis penyakit jiwa dalam Islam yang telah dikemukakan oleh Abdul Mujib dan Jusuf Muzdakir antaranya syirik, pengingkaran (kufur), bermuka-muka (nifak), riyak, marah (ghaḍab), lupa (*ghaflah* atau *nisyan*) mengikuti bisikan syaitan (was-was), putus asa atau putus harapan (al-ya'is wa qunūt), rakus (tamak), tertipu (*ghurūr*), bangga diri ('ujub) dan sombong (takabbur), iri hati dan dengki (ḥasad dan ḥiqid), *ghībāh* (menceritakan keburukan orang lain) dan mengadu domba (*al-namīmah*), cinta dunia (ḥub al-dunya), memiliki keinginan yang tidak mungkin terpenuhi (*al-tamanni*), penakut (*al-Jubn*).³⁴

Bagi menghindarkan diri daripada penyakit gelisah yang berada di dalam jiwa serta bersabar dengan setiap ujian yang mendatang, Uthman Najati berpandangan bahawa manusia perlu merawat penyakit hati dengan mengabdikan diri³⁵ dan memperelokkan ibadah³⁶ kepada Allah S.W.T. Pengabdian diri kepada Allah dapat dilakukan melalui perbuatan dan penghayatan sehingga berlakunya pembersihan jiwa atau *tazkiyah al-Nafs* dalam diri manusia tersebut.

³³ Moh. Soleh, *Bertobat Sambil Berobat* (Jakarta: Mizan Publika, 2008), 78

³⁴ Abdul Mujib dan Jusuf Muzdakir, *Nuansa-nuansa Psikologi Islam*, 195-206.

Lihat juga Zakiah Daradjat, *Psikoterapi Islami* (Jakarta: Bulan Bintang, 2002), 37-59 dan Triyani Pujiastuti, *Psikoterapi Islam*. (Jawa Barat: CV. ELSI PRO, 2021), 48-51.

³⁵ Muhammad Uthman Najati, *Psikoterapi Menurut Al-Quran*. terj Abd. Rahman. (Selangor: Human Resource Enterprise, 1992), 298.

³⁶ Zulkiple Abd. Ghani dan Nor Salimah Abu Mansor, "Penghayatan Agama Sebagai Asas Pembangunan Pelajar: Analisis Terhadap Beberapa Pandangan Al-Imam Al-Ghazali" (National Student Development Conference (NASDEC 2006), Kuala Lumpur, Malaysia, 8-9 Ogos 2006). http://eprints.utm.my/id/eprint/375/1/ZulkipleAbdGhani2006_Penghayatanagamasebagaiasaspembangunan.pdf

Kesimpulannya, tekanan menurut para ilmuwan Islam adalah berpunca daripada diri individu yang melebihkan perkara duniawi sehingga membawa kepada hati yang tidak tenang. Oleh itu, kaedah rawatan kepada masalah tekanan perlu merujuk kepada faktor berlakunya tekanan berkenaan dan manusia disarankan untuk kembali kepada Allah SWT.

2.1.3 Tekanan Menurut Perspektif Ilmuwan Barat

Perbincangan dan perbahasan mengenai tekanan banyak diperkatakan oleh sarjana Barat dalam karya mereka. Terma tekanan dikatakan telah digunakan dalam bidang fizik bagi merujuk kepada interaksi antara daya dan rintangan untuk mengawal daya tersebut.³⁷ Pada abad ke-19, terma tekanan mula digunakan dalam bidang perubatan oleh pelopor penyelidikan tekanan iaitu Hans Selye bagi menerangkan masalah kesihatan yang merujuk kepada tindak balas badan manusia yang berubah dan tidak sama³⁸ mengikut rangsangan yang menghasilkan tekanan.³⁹ Rangsangan yang menghasilkan tekanan bukan sahaja daripada tubuh badan, tetapi ia berlaku disebabkan oleh faktor luaran seperti persekitaran.

Tekanan perasaan merupakan satu reaksi fisiologi yang diakibatkan oleh rangsangan dari luar atau dalam badan manusia yang diterima sama ada berbentuk ancaman atau cabaran.⁴⁰ Ia juga merujuk kepada suatu keadaan apabila seseorang individu mengalami ketidakseimbangan dari segi fizikal dan mental.⁴¹ Berdasarkan teori yang dihasilkan oleh Hans Selye, tindak balas individu terhadap tekanan terdiri daripada 3 peringkat iaitu peringkat amaran, peringkat penentangan dan peringkat keletihan yang

³⁷ Tan, S., & Yip, A., "Hans Selye. (1907–1982): Founder of the Stress Theory", *Singapore Medical Journal* 59, 4 (2018), 170–171. doi:10.11622/smedj.2018043.

³⁸ Selye, H., "Stress and the General Adaptation Syndrome", *British Medical Journal* 1, 4667, (1950), 1383–1392. doi:10.1136/bmj.1.4667.1383.

³⁹ Tan, S., & Yip, A., "Hans Selye. (1907–1982): Founder of the Stress Theory", 170–171.

⁴⁰ Ibid.

⁴¹ Cunningham J. B. et al., "A Cybernetic Framework Linking Personality and Other Variables in Understanding General Health", *Personnel Review* 33, 1 (2004), 55-80.

diringkaskan sebagai Sindrom Penyesuaian Umum (*General Adaptation Syndrome - GAS*).⁴²

Karasek pula menggambarkan tekanan melalui model *Job Demand-Control*. Melalui model tersebut, beliau menyatakan ketegangan (*strain*) terhasil oleh tindak balas antara keperluan kerja yang tinggi dan keupayaan seseorang individu dalam membuat keputusan.⁴³ Manakala Cox & Griffiths, berdasarkan konsep *Transactional Stress Theory* menjelaskan bahawa tekanan di tempat kerja melibatkan satu proses yang terdiri daripada tiga elemen iaitu pendedahan kepada bahaya psikososial organisasi, proses persepsi kognitif yang melibatkan tekanan emosi dan hubung kait antara kesan tekanan seperti masalah psikologi, kesihatan dan tingkah laku terhadap individu pekerja.⁴⁴

Maramis pula berpendapat, tekanan adalah masalah yang menuntut penyesuaian diri dan mengganggu keseimbangan hidup. Ia berlaku disebabkan oleh kekecewaan, konflik, tekanan, dan krisis. Kekecewaan terjadi disebabkan terganggunya keseimbangan psikologi kerana matlamat yang gagal dicapai. Manakala konflik adalah gangguan keseimbangan apabila seseorang individu yang sedang buntu perlu membuat pilihan atau mengambil sesuatu keputusan.⁴⁵

Berdasarkan konsep yang diperkenalkan oleh Cannon iaitu *fight-or-flight response*, tekanan ditakrifkan sebagai fenomena yang mengganggu kestabilan dalaman tubuh badan manusia apabila mereka tertekan. Keadaan ini berlaku disebabkan oleh

⁴² Selye, H., "Stress and the General Adaptation Syndrome", 1383–1392.

⁴³ Salanova, M., Peiró, J. M., & Schaufeli, W. B., "Self-Efficacy Specificity and Burnout Among Information Technology Workers: An Extension of The Job Demand-Control Model", *European Journal of Work and Organizational Psychology* 11, 1 (2002), 1–25. Doi:10.1080/13594320143000735.

⁴⁴ Cox, T. and Griffiths, A., "Work-Related Stress: A theoretical Perspective", dalam *Occupational Health Psychology*, ed. Leka, S. and Houdmont, J. (Wiley-Blackwell, Chichester, 2010), 31-56.

⁴⁵ Maramis, W. E., *Catatan Ilmu Kedokteran Jiwa*, (Surabaya: Airlangga University Press, 1994) 65.

gangguan homeostasis seperti kekurangan gula dalam darah, persekitaran yang terlalu sejuk atau panas sehingga menyebabkan perubahan dalam keseimbangan fisiologi.⁴⁶

Seiring dengan kemajuan sains dan peningkatan penyelidikan dalam bidang tekanan, pelbagai teori tentang tekanan juga muncul. Teori-teori ini termasuk: (1) *Person-Environment Fit*, (2) *Conservation of Resources Theory*, dan (3) *The Job Demands-Control-support Model of Work Design*.

Walaupun pelbagai definisi diberikan, apa yang boleh disimpulkan di sini tentang tekanan adalah merujuk kepada tanggapan individu terhadap keperluan dan kehendak persekitaran yang gagal memahami kebolehan dan keupayaan yang ada pada mereka. Kegagalan inilah yang mewujudkan ketidakseimbangan antara psikologi dan fisiologi individu dengan persekitaran yang membawa kepada tekanan. Pengalaman tekanan yang dialami oleh individu pula boleh mencetuskan ketegangan yang boleh memberi impak negatif terhadap kesihatan dalam jangka masa panjang.

Berdasarkan kajian-kajian sebelum ini, dapat dilihat perbezaan antara pandangan ilmuwan Islam dan Barat berkenaan tekanan. Sarjana Islam mengaitkan sebab-sebab tekanan adalah berpunca daripada diri manusia yang lalai. Dalam pada itu, permasalahan jiwa serta kurangnya kualiti hubungan manusia dengan Pencipta menyebabkan manusia mengalami tekanan. Di samping itu, di dalam al-Quran juga lebih memfokuskan kepada punca permasalahan yang mempunyai kaitan dengan aspek rohani dan jiwa manusia.

Sebaliknya sarjana Barat lebih bergantung kepada kajian empirikal dengan menentengahkan gejala-gejala tekanan dan mengaitkannya dengan perubahan reaksi dan tindak balas tubuh seseorang individu. Oleh yang demikian, tekanan dari perspektif Islam dapat difahami melalui skop yang berbeza daripada apa yang dikemukakan oleh ilmuwan

⁴⁶ Goldstein, D. S., & Kopin, I. J., "Evolution of Concepts of Stress", *Stress* 10, 2 (2007), 109–120. doi:10.1080/10253890701288935

Barat. Walaupun para ilmuwan Islam tidak menolak kajian yang dilakukan oleh para sarjana Barat sepenuhnya, tetapi mereka tetap mempunyai pandangan tersendiri mengenai tekanan sebagaimana yang telah dijelaskan sebelum ini.

Sebagai rumusan, semua individu berpotensi untuk mengalami tekanan termasuk mereka yang melakukan amalan kebaikan dan menjaga hubungan dengan TuhanNya malahan lebih baik amalannya. Hal ini bergantung kepada ketahanan diri individu untuk menyerap dan mengawal tekanan. Jika tekanan yang dialami tidak dapat diuruskan dengan baik, ia boleh menyebabkan individu tersebut mengalami tekanan yang teruk.

2.2 KONSEP PENYELEWENGAN AGAMA

Penyelewengan agama bukanlah suatu fenomena baru yang berlaku di dunia. Sejak Nabi Muhammad SAW diutuskan untuk menyampaikan risalah dakwah, dunia tidak pernah sunyi daripada berhadapan dengan isu ini. Walaupun ia telah berlaku sejak sekian lama, namun perkara ini masih tidak dapat dibendung kegiatannya. Malahan ajaran-ajaran baru terus muncul bagai cendawan tumbuh selepas hujan. Isu penyelewengan agama ini dilihat bukan sahaja terjadi di Malaysia, malah turut berlaku di negara-negara besar dan membangun seperti di Amerika Syarikat, Jepun, China dan lain-lain.

Di Jepun misalnya, para ilmuwan menganggarkan hampir 800 hingga ribuan gerakan penyelewengan agama telah muncul dan diwujudkan oleh masyarakat di sana.⁴⁷

Beberapa tahun lalu, Harold Turner telah menganggarkan terdapat sebanyak 10,000

⁴⁷ Barker, E., "New Religious Movements: Their Incidence and Significance", dalam *New Religious Movements: Challenge and Response*, ed. Wilson, Bryan and Cresswell, Jamie (Routledge, London, UK, 1999), 15-32. <http://eprints.lse.ac.uk/11887/>.

Lihat juga: Shimazono, S., "New Religions and the New Spirituality Movement: Two types of Religious Movements in Advanced Industrial Societies", (Kertas Kerja dibentangkan, Santa Barbara Centre for Humanistic Studies conference New Religions in a Global Perspective, Buelton, California, 16 Mei 1991), 3.

gerakan penyelewengan agama telah bertapak di beberapa benua seperti Asia, Amerika, Afrika dan Pasifik dengan jumlah pengikut seramai 12 000 000.⁴⁸

Berdasarkan laporan yang dikeluarkan oleh Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM), sebanyak 125 ajaran agama yang menyeleweng dari ajaran Islam telah disenaraikan dan dilaporkan bertapak di negara ini.⁴⁹ Manakala sebanyak 47 kes pemujaan salah atau ajaran sesat telah dilaporkan bermula pada Januari 2020 hingga September tahun 2021. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 33 kes telah dilaporkan pada tahun 2020 dan selebihnya pada tahun 2021. Menurut Presiden Pertubuhan Ahli Sunnah Wal Jamaah (ASWAJA) Dr Zamihan Mat Zain, antara ajaran baharu yang telah dikenal pasti muncul di Malaysia adalah ajaran Perjalanan Mimpi Yang Terakhir. Menurut beliau lagi, antara faktor utama masyarakat tejbak dengan gerakan penyelewengan agama adalah disebabkan oleh faktor kejahilan.⁵⁰

Bagi umat Islam, perkembangan gerakan penyelewengan agama ini merupakan ancaman terbesar kerana boleh merosakkan akidah umat Islam. Selain itu, gejala penyelewengan agama ini bukan sahaja boleh memesongkan akidah mereka yang terpengaruh bahkan boleh membawa kepada perpecahan keluarga serta mengancam keselamatan negara.⁵¹ Sejalan perkembangan dakwah di negara ini, isu penyelewengan agama juga tidak sunyi daripada diberi perhatian oleh institusi-institusi agama dan pihak berkuasa negara. Isu-isu ini bukan sahaja telah membuka mata masyarakat Islam bahkan

⁴⁸ Barker, E., "New Religious Movements: Their Incidence and Significance", dalam *New Religious Movements: Challenge and Response*, ed. Wilson, Bryan and Cresswell, Jamie, (Routledge, London, UK, 1999) 15-32. <http://eprints.lse.ac.uk/11887/>
Lihat juga: Hinnells, J. R., *The Penguin Dictionary of Religions* (London: Penguin Books Ltd, 1984), 232.

⁴⁹ (Penulis tidak diketahui), "Jakim Kesan 125 Ajaran Sesat", laman sesawang *Utusan Online*, dicapai 20 April 2017, <http://www1.utusan.com.my>.

⁵⁰ Kafe Ahad, "Kenapa Mudah Terpengaruh", laman sesawang *Harian Metro*, dikemaskini 11 Sept 2021, <https://www.hmetro.com.my/utama/2021/09/753817/kenapa-mudah-terpengaruh>.

⁵¹ Majlis Agama Islam Selangor (MAIS). *Ajaran Sesat: Merungkai Kekusutan dan Kecelaruhan*. (Selangor: Majlis Agama Islam Selangor (MAIS), 2015), 54-59.

menimbulkan satu polemik hingga ia dibahaskan, dikaji serta mendapat perhatian banyak pihak termasuk para ilmuwan.⁵²

Di Malaysia, pelbagai mekanisme telah diwujudkan khususnya dalam aspek pemulihan akidah umat Islam bagi membendung permasalahan ini. Menurut Menteri di Jabatan Perdana Menteri (Hal Ehwal Agama), Datuk Idris Ahmad, beberapa langkah telah dilakukan oleh kerajaan bagi menangani isu ini. Antara usaha yang telah dilakukan oleh kerajaan bagi mengekang isu ini ialah menjalinkan kerjasama dengan Majlis Agama Islam Negeri (MAIN) dan Jabatan Islam Negeri (JAIN) dalam aspek penyelidikan berkenaan dengan ajaran dan doktrin yang meragukan serta disyaki menyeleweng daripada ajaran Islam. Selain itu, antara usaha lain yang dilakukan adalah dengan mengadakan sesi dialog secara tertutup bersama gerakan-gerakan yang terlibat.⁵³

Di samping itu, langkah pencegahan yang diambil bagi membendung permasalahan jenayah akidah ini adalah dengan mewujudkan enakmen kesalahan jenayah syariah oleh pihak berkuasa agama.⁵⁴ Selain itu, kewujudan pusat pemulihan akidah pada hari ini juga merupakan salah satu wadah bagi menangani permasalahan tersebut. Dalam kajian ini, istilah penyelewengan agama turut diketengahkan bagi memberi kefahaman kepada makna penyelewengan agama yang dimaksudkan dalam kajian ini. Di Malaysia, penggunaan istilah lain yang mempunyai konotasi makna lebih kurang sama dengan penyelewengan agama adalah ajaran sesat, pencemaran akidah dan ajaran salah.

⁵² Jabatan Agama Islam Wilayah Persekutuan, Cawangan Putrajaya, "Program Diskusi Penyelidikan Ajaran Sesat Millah Abraham, Proses Penelitian dan Penguatkuasaannya", laman sesawang *Jabatan Agama Islam Wilayah Persekutuan*, dikemaskini 2015, dicapai pada 10 Mei 2017, <http://www.jawi.gov.my>

⁵³ Mohammad Khairil Ashraf Mohd Khalid & Raiham Mohd Sanusi, "47 Kes Ajaran Sesat Dilaporkan Sejak Januari Tahun Lalu", laman sesawang *Sinar Harian*, dikemaskini 28 Okt 2021, dicapai pada 12 Disember 2021, <https://www.sinarharian.com.my/article/169207/berita/semasa/47-kes-ajaran-sesat-dilaporkan-sejak-januari-tahun-lalu>.

⁵⁴ Siti Zubaidah Ismail, "Menangani Ajaran Sesat di Kalangan Umat Islam: Perspektif Undang-Undang dan Pentadbiran", *Jurnal Syariah* 18, 2 (2010), 247-276.

Lazimnya penggunaan terma ini digunakan terutamanya oleh pihak birokrasi agama dan media arus perdana bagi merujuk kepada gerakan penyelewengan agama⁵⁵

Di Barat pula, pelbagai istilah telah digunakan oleh ahli akademik Barat bagi merujuk kepada gerakan ini. Antaranya ialah *New Religious Movement*, istilah ini telah diperkenalkan sejak tahun 1982 di New York oleh Barker.⁵⁶ Penggunaan istilah lain seperti *The New Religions* pula telah digunakan oleh Jacob Needleman di Amerika Syarikat pada tahun 1970.⁵⁷ Begitu juga istilah *cult* yang digunakan oleh Gordon dalam bukunya *Encyclopaedic Hand Book of Cults in America* yang merujuk kepada gejala ajaran sesat.⁵⁸ Penggunaan istilah-istilah ini secara keseluruhannya membincangkan tentang kemunculan agama baru yang berlawanan dengan agama-agama lama yang dominan di dunia seperti agama Islam, Kristian dan Buddhisme.⁵⁹

Dari segi sejarah, kultus (*cult*) pertama kali dicatatkan dalam bahasa Inggeris sebagai penghormatan atau penghormatan kepada dewa atau orang suci, mis kultus Mary di Gereja Katolik Rom. Sejak abad kesembilan belas, penggunaan kalimah kultus mula dikaitkan dengan agama lain selain agama Kristian. Secara khusus, ini digunakan untuk menggambarkan berbagai kepercayaan masyarakat suku di seluruh dunia dan juga kebangkitan Druid di abad ke-18 Britain. Pada tahun 1890-an, ia digunakan untuk merujuk kepada gerakan lain seperti gerakan Teosofi dan Gereja Sains Kristiani.⁶⁰

⁵⁵ Engku Ahmad Zaki Engku Alwi, *Ajaran Sesat Di Malaysia, Faktor Penyebaran Dan Cara Penyelesaiannya*, (Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, 2015) 1.

⁵⁶ Barker, E., *New Religious Movements: A Perspective for Understanding Society*, (New York: Edwin Mellen Press, 1982), 37-55.

⁵⁷ Needleman, J., *The New Religions*, (Garden City, New York: Doubleday & Co., 1970), 5.

⁵⁸ Gordon, M. J., *Encyclopedic Handbook of Cults in America*, ed. ke-2, (New York: Garland, 1992), 1-7.

⁵⁹ Engku Ahmad Zaki Engku Alwi, *Ajaran Sesat Di Malaysia*, 4.

⁶⁰ Newcombe, S., "Cults: History, Beliefs, Practice" dalam *Handbook of Religion: A Christian Engagement with Traditions, Teachings, and Practices*, ed. Muck, T., et al, (Baker Academic Editors, Nov 2014) 568-572.
https://www.researchgate.net/publication/291565411_Cults_history_beliefs_practices

Teori sosiologi mengenai *cult* bermula dengan karya Ernst Troeltsch pada tahun 1931 yang melihat kecenderungan terhadap agama di Jerman. Fahaman ini mula menekankan 'individualisme agama radikal' berdasarkan pengalaman peribadi dengan mengelakkan hubungan institusi agama yang bersifat konservatif. Dengan memperluas teorinya, ahli sosiologi telah membahaskan pelbagai definisi *cult* tanpa ada konsensus yang tegas mengenai makna istilah tersebut.

Di samping itu, pelbagai takrifan telah diberikan untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas berkenaan makna kepada istilah penyelewengan agama. Berpandukan Panel Bahagian Perancangan dan Penyelidikan, Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM):

Ajaran sesat bermaksud ajaran atau amalan yang dibawa oleh orang-orang Islam atau orang-orang bukan Islam yang didakwa berdasarkan kepada ajaran Islam atau didakwa tidak berlawanan dengan dasar-dasar ajaran Islam tetapi sebenarnya ajaran atau amalan tersebut adalah berlawanan dengan akidah dan syariah Islam berdasarkan Al-Qur'an dan As-Sunnah.⁶¹

Ini bermakna, penyelewengan agama adalah kefahaman atau ajaran yang di bawa oleh mana-mana individu sama ada orang Islam atau bukan Islam dan didakwa berdasarkan ajaran Islam, sedangkan hakikatnya ia menyimpang dari al-Quran dan al-Sunnah. Walau bagaimanapun, takrifan tersebut telah diperhalusi oleh Engku Ahmad Zaki Engku Alwi yang mengatakan bahawa:

Penyelewengan agama adalah sebarang ajaran dan amalan yang didukung oleh orang-orang Islam dan juga orang-orang bukan Islam yang mendakwa ajaran dan amalan tersebut berdasarkan kepada ajaran Islam sedangkan pada hakikatnya ajaran dan amalan itu bertentangan dengan al-Qur'an dan al-Sunnah, bercanggah dengan akidah Islam dan berlawanan pula dengan mazhab yang muktabar iaitu mazhab Ahl al-Sunnah wa al-Jama'ah.⁶²

⁶¹ Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM), *Penjelasan Ciriciri Utama Ajaran Sesat*, (Kuala Lumpur: Jabatan Kemajuan Islam Malaysia, 2010), 3.

⁶² Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM), *Penjelasan Ciriciri Utama Ajaran Sesat*, 25.

Pentafsiran berkaitan makna penyelewengan agama ini turut diberikan oleh Abdul Fatah Haron Ibrahim yang mendefinisikannya sebagai ajaran dan amalan yang bertentangan dengan Islam. Di samping itu, beliau turut mengaitkan penyelewengan agama dengan tasawuf (tarekat). Hal ini disebabkan oleh kedudukan tasawuf (tarekat) yang tidak diletakkan pada tempat yang betul dengan melibatkan masyarakat awam yang bukan dalam kalangan ahli falsafah dalam permasalahan ilmu falsafah telah menyebabkan ilmu tasawuf (tarekat) bertukar wajah sebagai penyelewengan agama.⁶³

Berbeza pula dengan pentafsiran makna yang diberikan oleh Barat. Menurut Louis J. West dan Michael D. Langone gerakan penyelewengan agama merupakan kumpulan atau gerakan yang mempamerkan kesetiaan yang hebat atau berlebihan kepada manusia, idea, atau benda dengan menggunakan teknik-teknik manipulasi seperti pujukan dan kawalan.⁶⁴

Ahli sosiologi seperti David G. Bromley dan Anson D. Shupe turut mengemukakan pendapat yang sama dalam menafsirkan gerakan ini. Bagi mereka, pemujaan adalah titik permulaan bagi setiap gerakan penyelewengan agama. Walaupun organisasi yang sebenar belum ditubuhkan secara rasmi tetapi mereka sudah mempunyai seorang ketua yang berkarisma dan mempunyai pengikut yang bersemangat dalam gerakan tersebut.⁶⁵

Di samping itu, *Cult Awareness Network* turut memberikan pendefinisian yang sama iaitu gerakan penyelewengan adalah sistem tertutup yang pengikutnya telah direkrut secara tidak beretika dan menipu melalui penggunaan teknik manipulatif pembaharuan pemikiran atau kawalan minda. Berbeza pula dengan pandangan Melton dan Moore yang

⁶³ Abdul Fatah Haron Ibrahim, *Ajaran Sesat*, (Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, 1994), 1.

⁶⁴ West, L. & Langone, M., "Cultism: A Conference for Scholars and Policy Makers", *Cultic Studies Journal* 3, 1 (1986), 117-134.

⁶⁵ Bromley, D. G. & Shupe, A. D., *Strange Gods: The Great American Cult Scare*, (Beacon Press, 1981), 23-24.

mendefinisikan gerakan penyelewengan sebagai pemujaan yang menyokong sistem kepercayaan asing dan menyimpang daripada agama tradisional yang kebanyakannya dianuti oleh orang terdahulu.⁶⁶

Jika dilihat, pandangan yang diberikan oleh ilmuwan Barat mengenai tafsiran gerakan penyelewengan agama ini hampir sama iaitu ketaatan mesti diberikan kepada pemimpin walaupun perlu mengorbankan hak peribadi, agresif dalam mempengaruhi seseorang untuk mengubah agama dan kepercayaan serta mempunyai program indoktrinasi yang sistematik. Berdasarkan definisi dan pandangan yang diberikan oleh ilmuwan Islam dan Barat terhadap gerakan-gerakan ini, dapatlah dilihat bahawa istilah-istilah yang diuraikan di atas secara asasnya tidak berlawanan antara satu sama lain, bahkan ia berkait rapat dengan semua istilah tersebut. Manakala dari segi penggunaannya ia boleh ditukar ganti antara satu sama lain dalam merujuk kepada kesesatan sesuatu ajaran yang dianuti.

Justeru, dapat disimpulkan bahawa penyelewengan agama menurut Islam adalah sebarang ajaran yang dibawa oleh orang Islam atau bukan Islam dan didakwa sebagai ajaran Islam sedangkan pada hakikatnya ia bertentangan dan menyeleweng daripada ajaran Islam yang sebenar.⁶⁷ Manakala gerakan penyelewengan agama menurut Barat adalah sebuah ajaran baru yang dibentuk berdasarkan kepercayaan yang diberikan kepada ketua dan menyimpang daripada ajaran konservatif yang terdahulu.

⁶⁶ Melton, G. & Moore, R. L., *The Cult Experience: Responding to The New Religious Pluralism*, (The Pilgrim Press, 1982), 15.

⁶⁷ Bahagian Hal Ehwal Agama Islam, Jabatan Perdana Menteri, *Kriteria Dalam Ajaran Sesat*, (Kuala Lumpur: Percetakan Nasional Malaysia, t.t.), 1.
Lihat juga: Mustafa Abdul Rahman, "Maklumat Terkini Ajaran Sesat: Punca Dan Cara Mengatasinya", (Kertas Kerja dalam Ijtimak Guru-Guru Takmir Masjid/Surau Peringkat Kebangsaan, Masjid (Kesuma) dan Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (Jakim), Pusat Islam, Kuala Lumpur, 8 – 9 Mei 2001), 2.
Engku Ahmad Zaki Engku Alwi, *Mengenali Jalan yang Terpesong*, (Selangor: PTS Publication & Distributors Sdn Bhd, 2007), 25.

2.3 KONSEP HUBUNGAN TOLONG BANTU

2.3.1 Dakwah dalam Hubungan Tolong Bantu

Konsep hubungan tolong bantu seperti menolong dan menasihati telah lama menjadi amalan dan wujud dalam tradisi Islam sejak dahulu lagi. Perubahan zaman yang berlaku telah menimbulkan pelbagai masalah dan konflik yang menyebabkan perlunya panduan dan bimbingan bagi menghadapi sebarang isu dan masalah yang terjadi.⁶⁸ Dalam hal ini, perkhidmatan tolong bantu oleh golongan profesional dan separa profesional diperlukan bagi membantu sebarang isu dan permasalahan yang timbul khususnya dalam bidang agama.

Dalam hubungan tolong bantu, pendekatan dakwah yang digunakan banyak dikaitkan dengan kaedah dan metode dakwah itu sendiri. Di dalam al-Quran, ada disebutkan kaedah berdakwah yang boleh digunakan sebagai panduan dalam perkhidmatan tolong bantu. Antaranya yang terdapat di dalam surah An-Nahl ayat 125.

أَدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَدِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ ۗ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ ﴿١٢٥﴾

An-Nahl 16:125

Terjemahan: Serulah ke jalan Tuhanmu (wahai Muhammad) dengan hikmat kebijaksanaan dan nasihat pengajaran yang baik dan berbasahlah dengan mereka (yang engkau serukan itu) dengan cara yang lebih baik; sesungguhnya Tuhanmu Dialah jua yang lebih mengetahui akan orang yang sesat dari jalanNya dan Dialah jua yang lebih mengetahui akan orang-orang yang mendapat hidayat petunjuk.

Berdasarkan *Tafsir Al-Ṭabarī*, ayat di atas menjelaskan tentang seruan daripada Allah kepada Nabi Muhammad yang telah diutus olehNya untuk mentaatiNya (ke jalan Tuhanmu) iaitu kepada syariat Tuhan yang telah Dia syariatkan bagi ciptaanNya iaitu Islam (dengan hikmah). Dia berfirman dengan wahyu Allah yang diturunkan kepadamu dan KitabNya yang diturunkan kepadamu (Dan nasihat yang indah)).

⁶⁸ Amaludin Ab. Rahman, *Perkhidmatan Kaunseling: Pendekatan Dalam Hikmah Berdakwah*, (Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors, 2008).

Dia berkata: Dan dengan pelajaran yang indah yang Allah jadikan bukti untuk mereka dalam KitabNya, dan ingatkan mereka dalam wahyuNya, seperti yang di dalamnya Dia menyebutkan hujah-hujahNya terhadap mereka dalam Surah ini, dan mengingatkan mereka apa yang Dia ingatkan kepada mereka dari nikmat-nikmatNya (Dan Dia berdebat dengan mereka dengan cara yang terbaik) Dia berkata: Dan Dia membantah mereka dalam perselisihan yang lebih baik daripada selain itu, hendaklah kamu memaafkan kemudharatan yang telah mereka lakukan terhadap kehormatan kamu, dan janganlah kamu menderhaka kepadaNya dalam menjalankan tugasmu menyampaikan kepada mereka risalah Tuhanmu.

Muhammad bin Amr memberitahuku, dia berkata: Abu Asim memberitahu kami, dia berkata: Issa memberitahu kami; Al-Harith memberitahuku, dia berkata: Al-Hasan memberitahu kami, dia berkata: Warqa' memberitahu kami semua, dari Ibnu Abi Najih, dari Mujahid, dalam firman Allah: (Dan berdebatlah dengan mereka dalam jalan yang terbaik) Berpalinglah dari kemudharatan mereka.⁶⁹

Berdasarkan ayat di atas, dapat dilihat kaedah dakwah yang diajarkan oleh Allah kepada Nabi Muhammad S.A.W. Kaedah ini merangkumi tiga cara atau peringkat yang boleh dipraktikkan sepanjang zaman iaitu secara berhikmah (bijaksana), *mauizatul hasanah* (pengajaran atau pesan yang baik) dan *jādilhum billati hiya aḥsan* (membantah atau berbahas dengan cara yang baik).

Selain kaedah yang disebutkan di atas, antara kaedah dakwah yang boleh dipraktikkan oleh para pengamal pemulihan bagi mewujudkan hubungan yang baik dengan pelatih adalah dengan menjadi contoh teladan dan ikutan. Hal ini kerana, setiap individu berpotensi untuk melakukan kebaikan dan bertingkah laku dengan akhlak yang

⁶⁹ Al-Ṭabarī, Abu Jaafar Ibn Jarir, *Jāmi' Al-Bayān 'an Ta'wīl Ay Al-Qurān*. (Makkah: Dar Al-Tarbiyah wa al-Turāth, t.t.), 17: 322.

baik.⁷⁰ Pembentukan akhlak yang baik boleh dilakukan dengan menggunakan kaedah *tazkiyah al-nafs* iaitu dengan menjauhi akhlak yang buruk dan mempraktikkan akhlak yang baik.⁷¹ Dalam hal ini, amalan yang dilakukan mestilah seiring dengan penghayatan dalam beragama kerana tanpa penghayatan agama, kebahagiaan sukar diperolehi dalam kehidupan.⁷²

Di samping itu, amalan dan penghayatan agama yang benar penting bagi membentuk keperibadian yang mengikut acuan al-Quran dan al-Hadith. Menurut al-Ghazali, individu yang melakukan amalan kebaikan dapat mengatasi perasaan bimbang yang wujud dalam mental yang bercelaru.⁷³ Manakala, *Ibn Kathīr* pula mengatakan bahawa individu yang mengerjakan solat akan diberi perlindungan oleh Allah serta diberikan taufiq dan hidayah. Bahkan, mereka juga termasuk dalam kalangan orang-orang yang tenang dan mendapat ketenangan hati.⁷⁴ Oleh yang demikian, dapat disimpulkan bahawa perkhidmatan tolong bantu merupakan jalan dakwah dalam membantu sebarang isu dan permasalahan yang timbul khususnya dalam bidang agama.

2.3.2 Hubungan Tolong Bantu dalam Isu Penyelewengan Agama

Di Malaysia, isu penyelewengan agama yang radikal dan ekstremis melibatkan gerakan ajaran sesat bukanlah suatu perkara baharu. Ia telah berlaku sejak beberapa dekad yang lalu dan tidak sunyi daripada mendapat perhatian dunia dakwah semasa. Walaupun pelbagai usaha dakwah dan cara telah dilakukan oleh pihak kerajaan untuk mengekang penyebaran ajaran sesat, namun masih ada kumpulan yang berjaya mempengaruhi

⁷⁰ Ibn Miskawayh, *Tahdhib Al-Akhlaq*, (Beirut: Dar Maktabah al-Hayah, t.t.), 37-39.
Norhafizah Musa, "Pendekatan Psikoterapi Islam", 163.

⁷¹ Al-Mawardi, *Kitab Adab Al-Dunya wa Al-Din*, (Beirut: Dar Maktabah Al-Hayah, 1986), 231.
Norhafizah Musa, "Pendekatan Psikoterapi Islam", 164.

⁷² Norhafizah Musa, "Pendekatan Psikoterapi Islam", 171.

⁷³ Al-Ghazali, *Majmuah Rasail al-Imam al-Ghazali, Rawdah al-Talibin wa Umdah al-Salikin*, (Beirut: Dar al-Kutub al-Ilmiyyah, 1986), 2:109.

⁷⁴ Ibn Kathīr, Abū Al-Fidā' Ismā'il bin 'Umar Al-Qurashi Al-Baṣri, *Tafsīr al-Qurān al-Azīm*. (Riyadh : Dār Ṭaibah lil Nashr wa al-Tawzī', 1999), 5: 461.

golongan sasaran terutama menerusi cara dan pendekatan tertentu seperti rawatan tradisional, pembomohan dan pemujaan, tarikat dan pengajaran tertentu serta amalan khurafat.⁷⁵

Antara akta yang berkaitan keganasan pernah diwujudkan adalah Akta Keselamatan Dalam Negeri 1960 atau *Internal Security Act 1960 (ISA)*. Kini digantikan dengan *Security Offences (Special Measures) Act 2012 (SOSMA)* pada tahun 2012. Pada tahun 2015, undang-undang baru pula telah diwujudkan iaitu undang-undang yang terbaru iaitu *Prevention of Terrorism Act 2015 (POTA)*.⁷⁶ Bagi kesalahan yang melibatkan penyelewengan agama Islam, enakmen kesalahan jenayah syariah juga turut diwujudkan oleh pihak berkuasa agama bagi memastikan kekeliruan akidah umat Islam yang ekstremis dapat dibendung.⁷⁷

Walau bagaimanapun, usaha ini tidak akan memberi kesan jika ia tidak dibantu dengan proses pemulihan dan rawatan yang baik oleh para pengamal pemulihan. Hal ini demikian kerana, kesalahan penyelewengan agama yang melibatkan sesuatu ideologi, sudah tentu memerlukan proses intervensi untuk mengimbangi semula emosi dan bentuk pemikiran individu yang terlibat dengan kes-kes penyelewengan agama. Dalam konteks pemulihan individu seperti ini, klien dinamakan sebagai pelatih atau penghuni bagi institusi-institusi pemulihan tersebut.⁷⁸

Dari perspektif hubungan tolong bantu, pengamal pemulihan perlu memahami latar belakang sosio-budaya, agama, personaliti, tingkah laku, psikologi dan sistem nilai

⁷⁵ Siti Norbaya Abdul Kadir, *Ajaran Sesat: Sejarah Kemunculan dan Ciri-Cirinya*, (Kuala Lumpur: Pustaka Hidayah, t.t.) 18-22.

Siti Siti Zubaidah Ismail, "Menangani Ajaran Sesat Di Kalangan Umat Islam: Perspektif Undang-Undang Dan Pentadbiran" *Jurnal Syariah* 18, 2 (2010), 247-276.

⁷⁶ Yusmini Md. Yusoff, "Identiti Profesional Pengamal Pemulihan Kes-Kes Penyelewengan Agama Melampau: Suatu Analisis Naratif", *Journal of Islamic Social Sciences and Humanities* 13 (2018) 59-73.

⁷⁷ Siti Siti Zubaidah Ismail, "Menangani Ajaran Sesat Di Kalangan Umat Islam", 247-276.

⁷⁸ Yusmini Md. Yusoff, "Identiti Profesional Pengamal Pemulihan Kes-Kes Penyelewengan Agama Melampau", 59-73

yang ada pada diri pelatih. Perkara ini penting supaya kefahaman dalam bentuk terapeutik dapat disampaikan sekaligus membantu pembinaan semula diri pelatih menjadi lebih baik dan mencegah berlakunya pengulangan salah laku akidah yang ekstrem.⁷⁹

Di samping itu, pengalaman, pengetahuan, latihan yang diterima sepanjang proses untuk menjadi pengamal pemulihan amatlah penting dan mesti dititik beratkan, Hal ini supaya, bimbingan pemulihan dan bantuan yang diberikan oleh pengamal pemulihan mudah difahami dan diterima oleh pelatih. Sikap profesional yang dibawa oleh pengamal pemulihan ini, bukan sahaja dapat mempercepatkan proses pemulihan pelatih, tetapi juga membantu pengamal pemulihan untuk menambah baik nilai diri atau membentuk identiti profesional.⁸⁰

Namun yang demikian, dalam fasa pembentukan diri, pengamal pemulihan tidak akan terlepas daripada berhadapan dengan pelbagai cabaran. Cabaran yang perlu dihadapi termasuk keraguan tentang kemampuan diri, kekurangan pengetahuan yang berkaitan dengan gerak kerja pemulihan yang lebih spesifik, dasar dan peraturan tempat kerja, bebanan kerja di luar kemampuan dan masalah peribadi.⁸¹ Selain menghadapi cabaran ketika proses pembentukan diri, pengamal pemulihan juga berpotensi untuk menghadapi tekanan kerana konsep pemulihan yang memerlukan kepada kemahiran yang tinggi untuk berhadapan dengan pelatih dan sebarang kebarangkalian situasi yang boleh membawa kepada ancaman.

Kesimpulannya, para pengamal perlu bersedia dengan kemahiran-kemahiran yang dapat membantu meningkatkan kesedaran dan kepekaan yang bersifat kritikal. Kemahiran-kemahiran yang dibangunkan dalam diri pengamal seperti kesedaran diri,

⁷⁹ *Ibid.*

⁸⁰ *Ibid.*

⁸¹ Yusmini Md. Yusoff, "Identiti Profesional Pengamal Pemulihan Kes-Kes Penyelewengan Agama Melampau", 59-73.

empati, mengajukan soalan yang tepat bukan sahaja penting untuk membantu pengamal ketika berhadapan dengan pelatih, malahan dapat meminimumkan konflik yang bakal timbul ketika menjalankan sesi bersama mereka.

2.3.3 Tekanan dalam Hubungan Tolong Bantu

Pengamal pemulihan seperti kaunselor, ahli psikologi, warden, pekerja sosial dan agamawan yang terlibat dalam profesion khidmat tolong bantu dan isu-isu kemanusiaan sering kali berhadapan dengan masalah tekanan. Hal ini kerana, skop kerja mereka yang berkaitan dengan aspek pembangunan insan memerlukan usaha dan komitmen yang tinggi untuk memulihkan serta membina semula diri individu yang terlibat dengan masalah penyelewengan agama.⁸²

Ketika melaksanakan proses tolong bantu, pengamal pemulihan perlu bersedia mengendalikan tuntutan emosi pelatih, memahami keadaan pelatih secara keseluruhan serta peka dengan sebarang perubahan yang berlaku pada diri pelatih. Pada waktu yang sama, pengamal pemulihan juga perlu memastikan proses sesi khidmat tolong bantu dapat dijalankan dengan teratur dan memberikan kesan terapeutik kepada pelatih. Tuntutan-tuntutan seperti ini sudah semestinya memberi tekanan kepada pengamal pemulihan untuk melaksanakannya.⁸³

Walaupun tekanan terhadap pengamal pemulihan hampir sama dengan tekanan di bidang pekerjaan lain, namun kesan tekanan terhadap pengamal pemulihan adalah berbeza. Ini kerana, sifat kerja pengamal pemulihan memerlukan mereka menangani masalah emosi dan psikologi pelatih sehingga boleh memberi kesan emosi dan psikologi

⁸² Graf, E. M., Sator, M. & Spranz-Fogasy, T., "Discourse of Helping Profession: Concepts and Contextualization" dalam *Discourses of Helping Professions*, ed. Eva-Maria Graf, Marlene Sator dan Thomas Spranz-Fogasy, (Amsterdam: John Benjamins, 2014) 1-12.

⁸³ Yusmini Md. Yusoff, "Identiti Profesional Pengamal Pemulihan Kes-Kes Penyelewengan Agama Melampau", 59-73.

yang tertentu terhadap pengamal pemulihan. Malah, jika ia tidak ditangani dengan betul ia akan memberi kesan negatif berterusan terhadap psikologi pengamal pemulihan.⁸⁴

Persamaan atau perbezaan kepada penyebab tekanan dalam kalangan pengamal pemulihan dan bidang pekerjaan lain adalah bergantung kepada suasana kerja dan bagaimana ianya beroperasi. Tekanan yang wujud bukan sahaja boleh mempengaruhi prestasi pengamal pemulihan, malah memberi kesan kepada organisasi kerja dan ekonomi negara.⁸⁵ Justeru, bagi mengekang permasalahan dalam kalangan pengamal pemulihan, organisasi yang menempatkan pengamal pemulihan perlu mengetahui punca masalah yang mendorong kepada berlakunya tekanan.⁸⁶

2.4 KONSEP IDENTITI PROFESIONAL DALAM HUBUNGAN TOLONG BANTU

Identiti profesional merupakan hasil daripada proses pembangunan yang memudahkan individu mencapai pemahaman tentang profesion mereka⁸⁷ dan bagaimana lingkungan profesionalnya melihat individu tersebut.⁸⁸ Menurut Siobhan Neary, identiti profesional ialah konsep yang menerangkan cara individu melihat dirinya dalam konteks pekerjaan dan cara individu tersebut menyampaikannya kepada orang lain.⁸⁹ Selain itu, identiti profesional juga bukanlah satu tret yang statik tetapi berkembang dan dinamik secara

⁸⁴ *Ibid.*

⁸⁵ Levi L., "Spice of Life or Kiss of Death? Working on Stress", *Magazine of the European Agency of Safety and Health at Work* 5 (2002), 11-13.

⁸⁶ Zafir Mohd Makhbul, Nor Liza Abdullah dan Noor Azuan Hashim, "Stres di Tempat Kerja: Isu Global dalam Melestarikan Organisasi", *Journal of Social Sciences and Humanities* 8, 1 (2013), 41-59.

⁸⁷ Smith, H. B., dan Robinson, G. P., "Mental Health Counseling: Past, Present, and Future," *Journal of Counseling & Development* 74, 2 (1995), 158-162.

⁸⁸ Brott, P. E., dan Myers, J. E., "Development of Professional School Counselor Identity: A Grounded Theory," *Professional School Counseling* 2, 5 (1999), 339.

⁸⁹ Neary, S., "Professional Identity: What I Call Myself Defines Who I Am," laman sesawang *Career Development Institute*, diakses 3 Julai 2022 https://core.ac.uk/display/46170813?utm_source=pdf&utm_medium=banner&utm_campaign=pdf-decoration-v1

berterusan bagi membina persepsi individu terhadap dirinya sebagai seorang pengamal pemulihan yang profesional.⁹⁰

Sebagai pengamal pemulihan, mereka perlu memahami keadaan pelatih dari aspek latar belakang sosio-budaya, agama, personaliti, psikologi, pemikiran, tingkahlaku dan sistem nilai yang dipegang oleh para pelatih.⁹¹ Apabila ingin melakukan proses pemulihan tolong bantu, pengamal pemulihan perlu menyampaikan kefahaman kepada pelatih dalam bentuk yang memulihkan atau terapeutik supaya proses pemulihan dan pembinaan diri pelatih dapat berjalan dengan baik seterusnya mencegah berlakunya pengulangan kesalahan yang sama. Kefahaman profesional inilah yang membina diri dan identiti profesional seseorang pengamal pemulihan.⁹²

Menurut Bhargava dan Sriram, perkara yang mungkin memberi kesan kepada diri pelatih adalah isi perbincangan yang disampaikan oleh pengamal pemulihan semasa sesi pemulihan tolong bantu dilakukan. Manakala bagi pengamal pemulihan pula, hubungan terapeutik yang terjalin di antara pengamal pemulihan dan pelatih merupakan pengalaman yang bernilai di samping ikhtiar untuk memperbaiki kemahiran dan pengetahuan profesional yang seterusnya.⁹³ Bagi mempersiapkan diri pengamal pemulihan sebagai seorang professional, antara perkara penting yang perlu dititikberatkan adalah dari sudut latihan dan ilmu pengetahuan. Penguasaan ilmu dan kemahiran dari aspek kaunseling, psikologi, kerja sosial, agama, dakwah, pembangunan manusia, atau kurikulum adalah

⁹⁰ Beijaard, D., et al., "Reconsidering Research on Teachers' Professional Identity," *Teaching and Teacher Education*. 20, 2 (2004), 107-128.

⁹¹ Yusmini Md. Yusoff, "Identiti Profesional Pengamal Pemulihan Kes-Kes Penyelewengan Agama Melampau: Suatu Analisis Naratif," *Journal of Islamic Social Sciences and Humanities* 13, May (2018), 59-73.

⁹² Ibid

⁹³ Bhargava, S., dan Sriram, S., "Counsellor Characteristics and the Counseling Experience," dalam *Counselling in India: Reflections on the Process*, ed. S. Sriram (Singapore: Springer Science and Business Media, 2016), 13-33.

penting sebagai persediaan pengamal pemulihan apabila berhadapan dengan isu-isu pemulihan.

Menurut Yusmini, memandangkan keadaan pemulihan berkeupayaan untuk memberikan tekanan kepada para pengamal pemulihan, maka kemahiran kesedaran kritis (*critical awareness*) penting bagi membantu pengamal pemulihan untuk membuat perkaitan yang wajar antara pengalaman profesional dan isu-isu yang berbangkit di lapangan.⁹⁴ Di samping itu, kemahiran ini juga penting bagi membantu pengamal pemulihan memikirkan cara yang sesuai untuk membuat refleksi terhadap implikasi amalan dan identiti profesional pengamal pemulihan dalam praktis.⁹⁵ Tambahan pula, ketajaman daya fikir dan bijak membaca situasi yang terhasil dari kemahiran ini bukan sahaja dapat memperbaiki kualiti perkhidmatan malah boleh mengurangkan konflik yang berkemungkinan terjadi di lokasi pemulihan.⁹⁶

Dalam konteks pemulihan tolong bantu, identiti diri seorang pengamal pemulihan bukan sahaja mempengaruhi proses pemulihan pelatih tetapi ia juga membantu meningkatkan dan menambahbaik nilai-nilai personal dan nilai profesional pengamal.⁹⁷ Nilai personal merujuk kepada spiritualiti dan kepercayaan diri, serta latihan dan pendidikan yang diterima pengamal. Manakala nilai profesional pula merangkumi etika kerja, rasa tanggungjawab terhadap tugas dan perasaan bangga dengan profesion.⁹⁸

⁹⁴ Yusmini Md. Yusoff, "Identiti Profesional Pengamal Pemulihan Kes-Kes Penyelewengan Agama Melampau: Suatu Analisis Naratif," *Journal of Islamic Social Sciences and Humanities* 13, May (2018), 59-73.

⁹⁵ Higgins, D. "Why Reflect? Recognising the Link between Learning and Reflection," *Reflective Practice* 12, 5 (2011), 583-584 dalam Yusmini Md. Yusoff, "Identiti Profesional Pengamal Pemulihan Kes-Kes Penyelewengan Agama Melampau: Suatu Analisis Naratif," *Journal of Islamic Social Sciences and Humanities* 13, May (2018), 59-73.

⁹⁶ Chirng, R., et al., "Counselling The Stressed For Psychological Wellbeing". *Al-Abqari Journal of Islamic Social Sciences and Humanities* 8, Oct (2016), 45-61.

⁹⁷ Yusmini Md. Yusoff, "Identiti Profesional Pengamal Pemulihan Kes-Kes Penyelewengan Agama Melampau: Suatu Analisis Naratif," *Journal of Islamic Social Sciences and Humanities* 13, May (2018), 59-73.

⁹⁸ Mrdjenovich, A. J. dan Moore, B. A., "The professional identity of counselling psychologists in health care: a review and call for research," *Counselling Psychology Quarterly* 17, 1 (2004), 69-79. Doi:10.1080/09515070410001665758

Elemen dan nilai-nilai inilah yang secara langsung dan tidak langsung telah membentuk identiti profesional pengamal pemulihan dalam berhadapan dengan pelatih yang terlibat dengan penyelewengan agama. Kesimpulannya, kefahaman berkaitan nilai personal dan profesional penting untuk difahami oleh pengamal pemulihan bagi menanam semangat dalam membentuk sikap profesional supaya terus komited dan jelas dengan matlamat pemulihan.

2.5 FAKTOR-FAKTOR TEKANAN DALAM KALANGAN PENGAMAL PEMULIHAN

Dalam melaksanakan tugas sebagai pengamal pemulihan, pelbagai faktor tekanan yang dihadapi oleh pengamal pemulihan. Antara faktor-faktor yang dialami oleh pengamal pemulihan adalah:

2.5.1 Bebanan Kerja

Bebanan kerja adalah keadaan apabila seseorang itu berhadapan dengan kerja yang perlu disiapkan dalam tempoh tertentu.⁹⁹ Terdapat juga pandangan lain yang mengatakan bahawa bebanan kerja adalah kadar kemampuan pekerja untuk melakukan kerja yang diarahkan. Individu yang mengalami bebanan kerja yang berlebihan akan merasakan pekerjaan yang diberikan itu melampaui kemampuan diri.¹⁰⁰ Selain itu, pekerja yang dibebani dengan kerja yang berlebihan didapati kurang bersemangat untuk ke tempat kerja kerana mereka merasakan bahawa mereka tidak mempunyai masa dan tenaga yang cukup untuk menyelesaikan tugas yang diberikan.¹⁰¹

⁹⁹ Afrina Susiarty et al., "The Effect of Workload and Work Environment on Job Stress and Its Impact on The Performance of Nurse Inpatient Rooms at Mataram City", *General Hospital Scientific Research Journal (SCIRJ) VII VI*, (2019), 32-40.

¹⁰⁰ Lai, Y., dan Blackburn, R. A., "Job Stress in the United Kingdom: Are Small and Medium-Sized Enterprises and Large Enterprises Different?", *Stress and Health* 31 (2013), 222-235. Doi:10.1002/smi.2549.

¹⁰¹ Ahsan, N. et al., "A Study of Job Stress on Job Satisfaction Among University Staff in Malaysia: Empirical Study", *European Journal of Social Sciences* 8 (2009), 121-131.

Sementara itu, kesan yang dialami akibat daripada bebanan kerja turut melibatkan pelbagai masalah lain seperti gelisah ketika melakukan tugas yang diberi, tidak fokus ketika bekerja sehingga berlakunya kemalangan di tempat kerja¹⁰² serta beberapa tingkah laku penarikan diri seperti tidak menghadirkan diri ke tempat kerja sehingga berlaku peningkatan pekerja yang berhenti kerja.¹⁰³ Menurut Rai¹⁰⁴ bebanan kerja merupakan faktor utama yang menyebabkan tekanan dalam kalangan pekerja sosial. Vakola & Nikolaou¹⁰⁵ juga turut memberikan pandangan yang sama bahawa bebanan kerja dan kekangan masa adalah faktor utama yang menyebabkan terjadinya tekanan kerja.

Berdasarkan tinjauan yang dilakukan pada tahun 2019 di United Kingdom, tugas kerja yang banyak merupakan penyebab tekanan yang paling tinggi dalam kalangan pekerja di tempat kerja apabila merekodkan jumlah peratusan sebanyak 60 peratus.¹⁰⁶ Manakala statistik yang dikeluarkan oleh *Labour Force Survey (LFS)*, memperlihatkan sebanyak 828,000 pekerja telah mengalami tekanan yang disebabkan oleh pekerjaan mereka. Antara bidang pekerjaan yang menunjukkan peningkatan tekanan yang paling tinggi adalah pekerjaan yang bersifat profesional seperti kaunselor, petugas kesihatan dan pekerja sosial.¹⁰⁷

Di Malaysia, individu yang mengalami tekanan dan memerlukan rawatan psikiatri pada tahun 2008 akibat penyakit mental adalah sebanyak 400,227. Jumlah ini

¹⁰² Glisson, C., Dukes, D., & Green, P., "The Effects of The ARC Organisational Intervention on Caseworker Turnover, Climate And Culture In Children's Service Systems", *Child Abuse and Neglect: The International Journal* 30 (2006), 855–880.

¹⁰³ Jamal, M., "Relationship of Job Stress and Type-A Behavior to Employee Job Satisfaction, Organisational Commitment, Psychosomatic Health Problems And Turnover Motivation", *Human Relations* 43 (1990), 727–738.

¹⁰⁴ Rai, G. S., "Burnout Among Long-Term Care Staff", *Administration in Social Work* 34 (2010) 225–240.

¹⁰⁵ Vakola, M., & Nikolaou, I., "Attitudes Towards Organisational Change: What is The Role of Employees Stress and Commitment?", *Employee Relations* 27 (2005), 160–174.

¹⁰⁶ Conor Stewart, "Most common causes of stress at work in the United Kingdom in 2021", dikemaskini 23 Mei 2022, laman sesawang *Statista*, <https://www.statista.com/statistics/1134031/causes-of-stress-at-work-in-the-uk/>.

¹⁰⁷ Health and Safety Executive, "Annual Statistics Work-Related Stress, Anxiety or Depression Statistics in Great Britain", laman sesawang *Health and Safety Executive*, dikemaskini 16 Dis 2021, <https://www.hse.gov.uk/statistics/causdis/stress.pdf>.

dikatakan terus meningkat saban tahun. Menurut Presiden Kongres Kesatuan Pekerja-pekerja Dalam Perkhidmatan Awam (Cuepacs), pada tahun 2017 terdapat 20,000 penjawat awam yang bersara awal setahun disebabkan tekanan di tempat kerja. Jumlah itu dikatakan hampir kepada angka mereka yang bersara wajib iaitu antara 30,000 sehingga 35,000 orang setahun.¹⁰⁸ Bebanan kerja dan lebih masa kerja dikatakan antara punca kepada masalah mental tercetus apabila terdapat kegagalan dalam mencapai keseimbangan kehidupan dan pekerjaan (*worklife balance*).¹⁰⁹

Berdasarkan kajian yang telah dilakukan sebelum ini, antara faktor pekerja mengalami bebanan kerja adalah disebabkan oleh penglibatan mereka dalam aktiviti-aktiviti luar seperti menghadiri mesyuarat dan perlu mengikuti program yang dianjurkan oleh pihak pentadbiran.¹¹⁰ Selain itu, sebuah kajian berkaitan bebanan kerja telah dilakukan terhadap 150 orang pekerja di Lembah Klang yang melibatkan pelbagai pekerjaan, 126 daripada jumlah responden iaitu 84% telah menyatakan bahawa mereka menerima terlalu banyak kerja dan perlu disiapkan setiap hari.

Faktor bebanan kerja ini telah memberikan impak negatif kepada mereka terutamanya dari sudut keselamatan dan psikologi diri. Hal ini kerana, 146 daripada responden iaitu 97.4% telah memberi maklum balas bahawa faktor bebanan kerja dan persekitaran di tempat kerja telah mengganggu fokus dan emosi mereka terutamanya ketika memandu jalan raya kerana memikirkan hal kerja. Jika tidak dibendung, pengaruh bebanan kerja boleh memberikan risiko atau impak lain kepada mereka seperti kemalangan jalan raya.¹¹¹

¹⁰⁸ Firdaus Abdul Gani, "Tekanan Di Tempat Kerja: Bagaimana Untuk Bertahan?", laman sesawang *Astro Awani*, dikemaskini 21 Feb 2019, dicapai 8 Ogos 2021. <https://www.astroawani.com/berita-malaysia/tekanan-di-tempat-kerja-bagaimana-untuk-bertahan-199233>.

¹⁰⁹ Yasmin Ramlan, "Bebanan, Lebih Masa Kerja Antara Punca Masalah Mental", laman sesawang *Malaysia Kini*, dikemaskini 21 Sept 2019, dicapai 8 Ogos 2021, <https://www.malaysiakini.com/news/492810>.

¹¹⁰ Norazila Mat et al., "Hubungan Antara Beban Kerja, Faktor Peribadi, dan Pembelajaran-E Terhadap Tahap Tekanan di Kalangan Gen-Y", *Jurnal Personalita Pelajar* 21, 2 (2018), 23-35.

¹¹¹ Khairul Azhar Meerangani et al., "Pengaruh Bebanan Kerja Terhadap Risiko Kemalangan Jalan Raya: Kajian Kes Di Lembah Klang, Selangor", dalam *Seminar Kebangsaan Sains Sosial 1.0*, (Fakulti Sains

Di samping itu, kajian yang telah dijalankan terhadap pengamal pemulihan di Turki juga telah menunjukkan bahawa bebanan kerja dapat meningkatkan keletihan emosi dan depersonalisasi¹¹² pengamal pemulihan tetapi tiada hubungan yang signifikan antara beban kerja dan pencapaian peribadi.¹¹³ Selain beban kerja, faktor lain yang menyebabkan tekanan kerja dalam kalangan pengamal pemulihan ialah *job demand*.

2.5.2 Tuntutan Pekerjaan (*Job Demand*)

Dewasa ini, perkhidmatan tolong bantu semakin disedari kepentingannya dan telah berlakunya peningkatan pengiktirafan terhadap pentingnya bidang kerja ini.¹¹⁴ Kesedaran terhadap perkara ini timbul apabila berlakunya masalah sosial dalam kalangan masyarakat, masalah individu, dan berlakunya perkembangan yang ketara terhadap keperluan perkhidmatan kemanusiaan yang bersifat profesional. Selain itu, kehidupan moden yang kompleks dan mencabar bukan sahaja memberi kesan kepada diri dan kesejahteraan keluarga, malah komuniti masyarakat setempat. Apabila keperluan perkhidmatan tolong bantu semakin mendapat tempat dan perhatian dalam kalangan masyarakat, ia sedikit sebanyak telah memberikan kesan kepada mereka terutamanya aspek tuntutan pekerjaan.

Tuntutan pekerjaan ditakrifkan sebagai "aspek fizikal, psikologi, sosial, atau organisasi pekerjaan yang memerlukan usaha fizikal dan psikologi (kognitif dan emosi)

Sosial, Kolej Universiti Islam Melaka, September 2019).
https://www.researchgate.net/publication/335778158_pengaruh_bebanan_kerja_terhadap_risiko_kemalangan_jalan_raya_kajian_kes_di_Lembah_Klang_Selangor

¹¹² Depersonalisasi merujuk kepada keadaan luar biasa apabila seseorang berasa kehilangan identiti peribadinya.

Kamus Dewan, ed. ke-4, laman sesawang *Dewan Bahasa dan Pustaka*, dicapai 4 April 2022.
<https://prpm.dbp.gov.my/cari1?keyword=depersonalisasi>.

¹¹³ Yürür, S., & Sarikaya, M., "The Effects of Workload, Role Ambiguity, and Social Support on Burnout Among Social Workers in Turkey", *Administration in Social Work* 36, 5, (2012), 457-478.

¹¹⁴ Jabatan Kebajikan Masyarakat, *Piawaian Kompetensi Kebangsaan Praktis Kerja Sosial di Malaysia*, (April 2010), 1-2.
https://www.jkm.gov.my/jkm/uploads/files/Bahagian%20Kawalan%20Standard/piawaian_kompetensi_kebangsaan_praktis_kerja_sosial_dimalaysia.pdf

yang berterusan. Ia dikaitkan dengan kos fisiologi atau psikologi tertentu".¹¹⁵ Menurut Kim dan Stoner¹¹⁶ tuntutan pekerjaan yang tinggi seperti peningkatan kertas kerja sebagai contoh menulis laporan, mengisi borang dan tugas-tugas pendokumentasian yang lain, tidak dapat mengendalikan kes yang terlalu banyak, masalah dengan klien yang sukar, dan kekurangan kakitangan telah memberikan tekanan kepada pengamal pemulihan. Selain itu tugas mereka yang perlu menjalankan sesi dan memerlukan kepada pertemuan yang kerap dengan klien kadangkala memberikan tekanan kepada pengamal pemulihan.¹¹⁷

Dalam sesebuah organisasi, sokongan penuh pekerja terhadap organisasi adalah amat penting dan diperlukan. Dalam hal ini, sokongan yang dimaksudkan merujuk kepada kesediaan seseorang pekerja untuk memberikan kesetiaan dan tenaga kepada sesebuah organisasi serta mempunyai kerelaan dan kesungguhan untuk terus berada dan membangunkan organisasi tersebut. Walaupun komitmen kepada organisasi adalah dituntut, namun Akta Bekerja Malaysia yang telah digariskan di bawah Seksyen 60A (b) dan Seksyen 60A (b) (7),¹¹⁸ telah menetapkan bahawa majikan hanya boleh menetapkan waktu bekerja selama sepuluh jam sehari dan meliputi 2 jam waktu rehat. Sekiranya ia melebihi daripada masa tersebut, majikan perlu membayar pekerja sebagai bayaran lebih

¹¹⁵ Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W., "Using the job demands-resources model to predict burnout and performance", *Human Resource Management* 43, 1 (2004), 83–104.

¹¹⁶ Senay Yürür & Muammer Sarikaya, "The Effects of Workload, Role Ambiguity, and Social Support", 457-478.

Kim, H., & Stoner, M., "Burnout and Turnover Intention Among Social Workers: Effects of Role Stress, Job Autonomy and Social Support", *Administration in Social Work* 32, 3 (2008), 5–25.

¹¹⁷ Senay Yürür & Muammer Sarikaya, "The Effects of Workload, Role Ambiguity, and Social Support", 457-478.

Acker, G. M., "The Impact of Clients' Mental Illness on Social Workers' Job Satisfaction and Burnout. *Health & Social Work* 24, 2 (1999), 112–119.

¹¹⁸ Kementerian Sumber Manusia Jabatan Tenaga Kerja Semenanjung Malaysia (JTKSM), *Majikan Ketahui Tanggungjawab Anda!*, dicapai 12 September 2021. https://jtksm.mohr.gov.my/images/sumber/penerbitan/garis-panduan/majikan_ketahui_tanggungjawab_anda.pdf

masa bekerja. Akta Kerja 1955 membenarkan tempoh waktu bekerja 8 jam sehari dan tidak melebihi 12 jam sehari termasuk kerja lebih masa.¹¹⁹

Pada tahun 1980-an, waktu kerja yang panjang telah menjadi satu isu kontroversi di Jepun apabila seorang jurutera reka bentuk meninggal dunia akibat pendarahan otak kerana bekerja selama 2600 jam setahun.¹²⁰ Di Amerika Syarikat, satu kajian telah dijalankan terhadap 363 jururawat yang menunjukkan 42% daripada mereka mengalami keletihan emosi disebabkan oleh bebanan kerja dan konflik peranan.

Di Malaysia pula, sebuah kajian berkaitan dengan tuntutan pekerjaan telah dijalankan terhadap 511 orang staf di Universiti Putra Malaysia. Hasil kajian mendapati tuntutan pekerjaan merupakan faktor utama kepada tekanan dan staf yang terlibat dengan tuntutan pekerjaan menghadapi tekanan yang lebih tinggi iaitu sebanyak 24.9% berbanding dengan staf yang tidak menerima tuntutan pekerjaan. Hal ini disebabkan oleh permintaan kerja yang tinggi dalam pekerjaan mereka seperti perlu mempelajari perkara baru, bekerja lebih keras berbanding pekerjaan lain dan mengalami konflik apabila perlu melaksanakan tugas-tugas yang diminta oleh orang lain.¹²¹ Perkara ini membuktikan bahawa terdapat perkaitan di antara tekanan dan tuntutan kerja.

Secara umumnya, penemuan penyelidikan mendapati kerja yang melebihi had bukan sahaja boleh memberi tekanan kepada diri seseorang, malah memberi kesan buruk kepada kesihatan. Dari sudut lain, tuntutan pekerjaan yang tinggi daripada organisasi dapat menimbulkan kesan negatif seperti kemurungan apabila kerja yang diberikan tiada limitasi.¹²²

¹¹⁹ *Ibid.*

¹²⁰ Kapo Wong, Alan H. S. Chan, dan S. C. Ngan, "The Effect of Long Working Hours and Overtime on Occupational Health: A Meta-Analysis of Evidence from 1998 to 2018", *International Journal Environmental Research and Public Health* 16, 12 (2019), 1-22. Doi: 10.3390/ijerph16122102

¹²¹ Okonkwo Mukosolu et al., "Prevalence of Job stress and its Associated Factors among Universiti Putra Malaysia Staff", *Malaysian Journal of Medicine and Health Sciences* 11, 1 (2015), 27-38.

¹²² Praptini Yulianti dan Itsnani Maulida Rohmawati, "The Effects of Job Demands on Burnout, and Engagement with Teamwork Effectiveness as the Moderation Variable on a Police Resort at Tanjung

2.5.3 Ketidakpastian Peranan (*Role Ambiguity*)

Ketidakpastian peranan merupakan kesamaran yang dihadapi dalam pekerjaan dan ketidakjelasan berkaitan tugas dan tanggungjawab. Situasi ini berlaku apabila pekerja tidak menerima deskripsi tugas yang jelas mengenai tanggungjawab yang perlu dilaksanakan. Ia akan mengakibatkan kesamaran tentang kerja yang perlu dilakukan dan menyebabkan pekerja tidak tahu bagaimana membahagikan masa untuk tugas yang pelbagai. Ini seterusnya akan mengakibatkan tekanan kepada pekerja.¹²³ Menurut Breaugh dan Colihan¹²⁴ ketidakpastian peranan boleh diukur menggunakan tiga parameter yang berbeza iaitu; i) kaedah kerja ii) perancangan organisasi, dan iii) kriteria prestasi.

Debra A. Major¹²⁵ pula menyatakan, ketidakpastian peranan berlaku apabila kurangnya panduan atau bimbingan mengenai peranan. Apabila situasi ini berlaku, pengamal pemulihan bukan sahaja tidak memahami peranan sendiri, malah tidak memahami peranan pasukan secara keseluruhan.¹²⁶ Dalam pada itu, ketidakpastian peranan juga terjadi apabila pengamal pemulihan tidak pasti mengenai tugas, tanggungjawab dan sejauh mana autonomi tugas yang diberikan kepada mereka,¹²⁷ lalu keadaan ini membawa ketidakpuasan bekerja.¹²⁸

Perak, Port Surabaya”, *International Journal of Innovation, Creativity and Change* 11, 9 (2020), 582-599.

¹²³ Mohd Fauzwadi Mat Ali et al., “Hubungan Antara Stres Peranan, Ganjaran, Etika Kerja dan Kepuasan Kerja”, *Jurnal Pengurusan Awam*, (2008), 141-154.

¹²⁴ Breaugh, J. A. & Colihan, J. P., “Measuring Facets of Job Ambiguity: Construct Validity Evidence”, *Journal of Applied Psychology* 79, 2 (1994), 191–202. Doi: 10.1037/0021-9010.79.2.191.

Papastylianou, A., Kaila, M. dan Polychronopoulos, M., “Teachers’ Burnout, Depression, Role Ambiguity and Conflict”, *Social Psychology of Education* 12, 3, (2009), 295–314. doi:10.1007/s11218-008-9086-7.

¹²⁵ Major, D. A., “Utilizing Role Theory to Help Employed Parents Cope with Children’s Chronic Illness”, *Health Education Research* 18, 1 (2003), 45-57. Doi: 10.1093/her/18.1.45.

¹²⁶ Onyett, S., Pillinger, T. dan Muijen, M., “Job satisfaction and burnout among members of Community Mental Health Teams”, *Journal of Mental Health* 6, 1 (1997), 55–66. Doi: 10.1080/09638239719049.

¹²⁷ Jaskyte, K., “The Impact of Organizational Socialization Tactics on Role Ambiguity and Role Conflict of Newly Hired Social Workers”, *Administration in Social Work* 29, 4 (2005), 69–87. Doi:10.1300/J147v29n04_05.

¹²⁸ Acker, G. M., “The Effect of Organizational Conditions (Role Conflict, Role Ambiguity, Opportunities for Professional Development, and Social Support) on Job Satisfaction and Intention to Leave Among

Sebagai contoh, pengamal pemulihan perlu membimbing pelatih untuk mencari jalan keluar bagi permasalahan yang dihadapi. Namun, pengamal pemulihan keliru dan kurang jelas mengenai peranan mereka untuk membantu pelatih. Hal ini mengakibatkan, sesi pemulihan tolong bantu antara pengamal pemulihan dan pelatih tidak dapat dijalankan dengan sempurna kerana pengamal pemulihan tidak jelas tentang apa yang diharapkan daripada pertemuan tersebut.¹²⁹ Walaupun ada yang berpandangan bahawa ketidakpastian peranan bukanlah penyebab kepada lesu upaya, tetapi terdapat kajian yang telah dilakukan sebelum ini yang telah menunjukkan terdapat hubungan yang positif antara ketidakpastian peranan dan lesu upaya.¹³⁰

Di Turki, sebuah kajian menggunakan 6 item skala ketidakpastian peranan oleh Rizzo, House, and Lirtzman's telah dilakukan. Hasil kajian menunjukkan bahawa ketidakpastian peranan mempunyai kaitan dengan tiga dimensi lesu upaya (*burnout*) iaitu keletihan emosi, depersonalisasi, dan pencapaian peribadi. Walau bagaimanapun, dalam tiga dimensi lesu upaya yang dinyatakan, pencapaian peribadi lebih memberi impak kepada ketidakpastian peranan berbanding keletihan emosi dan depersonalisasi. Hasil kajian tersebut menunjukkan, semakin tinggi kesamaran peranan yang dilaporkan oleh pengamal pemulihan semakin tinggi tahap lesu upaya mereka.¹³¹

2.5.4 Persekitaran Yang Tidak Kondusif

Selain ketidakpastian peranan, persekitaran yang tidak kondusif dan kurang selesa merupakan salah satu faktor yang boleh menyumbang kepada tekanan kerja. Hal ini berpunca daripada keadaan persekitaran yang bising seperti bangunan yang berdekatan

Social Workers in Mental Health Care”, *Community Mental Health Journal* 40, 1 (2004), 65–73. Doi: 10.1023/b:comh.0000015218.12111.26.

¹²⁹ Nixon, C., Elliott, L. dan Henderson, M., “Providing Sex and Relationships Education for Looked-After Children: A Qualitative Exploration of How Personal and Institutional Factors Promote or Limit the Experience of Role Ambiguity, Conflict and Overload Among Caregivers”, *BMJ Open* 9, 4 (2019). Doi:10.1136/bmjopen-2018-025075.

¹³⁰ Rai, G. S., “Burnout among long-term care staff”, *Administration in Social Work* 34, 3 (2010), 225-240.

¹³¹ Yürür, S., & Sarikaya, M., “The Effects of Workload, Role Ambiguity, and Social Support”, 457-478.

dengan jalan raya, keadaan bilik atau bangunan yang terlampau gelap seperti di penjara. Selain itu, kawasan tempat kerja yang kotor dan berbau kerana berdekatan dengan tempat pembuangan sampah juga boleh mendorong kepada suasana kerja yang menekan.¹³²

Berdasarkan faktor-faktor tekanan yang dibincangkan sebelum ini, faktor persekitaran psikososial yang tidak seimbang melibatkan beban kerja yang tinggi, jadual kerja yang padat, budaya kerja yang tidak sihat dan kurang kemahiran interpersonal juga boleh menyebabkan berlakunya tekanan dalam kalangan pekerja.¹³³ Di samping itu, permasalahan hubungan yang kurang baik antara majikan dengan pekerja dan antara pekerja dengan pekerja boleh menyebabkan konflik dan tekanan di tempat kerja.¹³⁴

Apabila perkara seperti ini tidak dibendung, risiko psikososial menjadi tinggi dan boleh menyebabkan kecederaan psikologi atau fizikal pekerja.¹³⁵ Tambahan pula, persekitaran psikososial yang rendah di tempat kerja juga boleh memberi impak kepada keletihan melampau, ketidakpuasan kerja dan perasaan ingin meninggalkan organisasi.¹³⁶

2.5.5 Hubungan Yang Jauh Dari Allah

Namun yang demikian, jika dikaji dari sudut pandangan Islam pula, punca berlakunya tekanan adalah disebabkan oleh hati yang jauh daripada Allah. Hal ini kerana, hati merupakan raja bagi anggota badan. Manusia mengenal Allah melalui hati bukan anggota badan yang lain. Jika hati manusia dekat dengan Allah, mereka merasa kenikmatan bahagia, namun jika hati mereka jauh dari Allah, mereka mudah merasa kecewa.¹³⁷ Selain itu, roh yang lemah juga merupakan salah satu penyebab kepada

¹³² Mohd Juraimy Kadir dan Ahmad Azan Ridzuan, "Strategi Menguruskan Tekanan dari Perspektif Islam", *Jurnal Hadhari* 6, 1 (2014), 27-41.

¹³³ Leka, S., Griffiths, A. dan Cox, T., *Work Organization and Stress*. Geneva, (United Kingdom: World Health Organization, 2003) 7.

¹³⁴ Mohd Juraimy Kadir dan Ahmad Azan Ridzuan, "Strategi Menguruskan Tekanan dari Perspektif Islam", 27-41.

¹³⁵ Zafir Mohd Makhbul, Nor Liza Abdullah dan Noor Azuan Hashim, "Stres di Tempat Kerja", 41-59.

¹³⁶ Kozak, A., et al., "Psychosocial Work-Related Predictors and Consequences of Personal Burnout among Staff Working with People with Intellectual Disabilities", *Research in Developmental Disabilities* 34, 1 (2013), 102-115. Doi: 10.1016/j.ridd.2012.07.021.

¹³⁷ Siti Noorshafenas Safe dan Ahmad Yunus Mohd Nor, "Pengurusan Stress Menurut Al-Quran dan Hadith", *Al-Hikmah* 8, 1 (2016), 3-18. <http://spaj.ukm.my/jalhikmah/index.php/jalhikmah/i>.

berlakunya tekanan. Menurut Sayyid Muhammad Alwi, roh yang lemah mudah diganggu syaitan.¹³⁸ Selain itu, roh manusia yang tidak bergantung kepada Allah tetapi bergantung kepada manusia, tidak meyakini qada' dan qadar dan tidak suka memaafkan orang lain antara punca yang menyebabkan tekanan.¹³⁹

Menurut Uthman Najati pula, tekanan yang dihadapi oleh manusia adalah disebabkan oleh gangguan dan ketidaktenteraman jiwa atau emosi. Hal ini terjadi apabila berlakunya konflik psikologi atau pertembungan antara dua jiwa manusia iaitu jiwa yang beriman kepada Allah SWT dan jiwa yang menurut hawa nafsu. Selain itu, pengaruh jiwa yang tidak baik merupakan punca yang mendorong kepada masalah tekanan. Ditambah pula jika seseorang itu imannya lemah dan jiwanya sakit.

2.6 PENGARUH TEKANAN TERHADAP PEMBANGUNAN DIRI PROFESIONAL PENGAMAL PEMULIHAN.

Pengaruh menurut *Pusat Rujukan Persuratan Melayu (PRPM)* bermaksud kuasa yang terbit daripada orang atau benda ke atas orang atau benda lain.¹⁴⁰ Dalam kamus english *Cambridge Dictionary* pula, pengaruh diterjemahkan sebagai “to have power to cause a change in someone or something”. Definisi ini juga adalah selari sebagaimana definisi yang telah dikemukakan oleh Baron dan Byron yang menjelaskan pengaruh sebagai suatu keupayaan dalam melakukan suatu perubahan pada benda atau orang.¹⁴¹

Dalam bidang amalan pemulihan, tekanan yang dialami oleh pengamal pemulihan boleh mempengaruhi identiti diri profesional seorang pengamal pemulihan serta proses pemulihan pelatih. Dalam hal ini, terdapat pengaruh yang positif dan pengaruh negatif yang dikenal pasti boleh memberi kesan terhadap diri pengamal pemulihan. Antara

¹³⁸ *Ibid.*

¹³⁹ *Ibid.*

¹⁴⁰ “Pengaruh” laman sesawang *Dewan Bahasa dan Pustaka*, diakses 8 Disember 2023.
<https://prpm.dbp.gov.my/cari1?keyword=pengaruh>

¹⁴¹ Baron, R. A dan D.Byrne, *Socila Psychology: Understanding Human Interaction* (Boston: Allyn and Bacon, 1991), 12.

pengaruh tekanan positif adalah dari sudut pembangunan ilmu pengetahuan, pembangunan dari sudut kemahiran serta pembangunan dari sudut kerohanian dan spiritual pengamal. Manakala, pengaruh tekanan yang negatif boleh memberi kesan kepada diri pengamal pemulihan seperti *secondary traumatic stress* (tekanan traumatik sekunder), *post-traumatic stress disorder (PTSD)*, *compassion fatigue* (kepenatan emosi disebabkan belas kasihan) dan *burnout*.

2.6.1 Ilmu Pengetahuan

Sebagai seorang pengamal pemulihan, profesionalisme yang tinggi antara elemen penting yang perlu dimiliki oleh seseorang individu.¹⁴² Dalam hal ini, kepakaran kerja profesional yang dimiliki oleh seseorang adalah berhubung rapat dengan faktor-faktor seperti pengetahuan, sikap, pengalaman dan tahap kompetensi dalam bidang yang diceburi.¹⁴³

Bagi pengamal pemulihan, pengaruh tekanan boleh menjadi positif apabila pengamal pemulihan dapat mengaplikasikan ilmu yang dipelajari serta mempraktikkan latihan yang diterima.¹⁴⁴ Hal ini kerana, apabila sesi pemulihan dilakukan, pengamal pemulihan perlu berhadapan dengan pelatih yang datangnya daripada latar belakang yang pelbagai. Oleh yang demikian, pengamal pemulihan secara tidak langsung perlu meningkatkan diri dari sudut ilmu pengetahuan dan pembacaan yang dilakukan.

¹⁴² Sharifah Hayaati et al., "Penguatan Nilai Dan Profesionalisme Di Kalangan Penjawat Awam Ke Arah Efektif Governan di Malaysia", *Jurnal Syariah* 17, 3 (2009) 559-592.

¹⁴³ Zakaria bin Taib, "Pengkelasan Kompetensi Bidang Kepakaran Berasaskan Rangkaian Neural dalam Sistem Pengurusan Kompetensi", (Disertasi Sarjana Sains (Sains Komputer), Universiti Teknologi Malaysia, 2006).

¹⁴⁴ Puteri Hayati Megat Ahmad, "Strategi Adaptasi Motivational Interviewing (Ami): Aspek Keyakinan, Empati Dan Perubahan Tingkah Laku dan Kesannya Terhadap Latihan Kaunseling Penyalahgunaan Dadah", *Jurnal Psikologi dan Kaunseling Perkhidmatan Awam Malaysia* 14 (2019).

Di samping itu, pengamal pemulihan dapat meningkatkan kompetensi¹⁴⁵, pengetahuan serta keyakinan dalam membantu pelatih semasa sesi tolong bantu dilakukan.¹⁴⁶ Menurut Siti Hajar, pengamal pemulihan yang mendapat pelbagai latihan akan memiliki kompetensi yang tinggi.¹⁴⁷ Oleh yang demikian, ilmu pengetahuan dan latihan merupakan aspek yang penting bagi menentukan pengaruh tekanan yang diterima sama ada positif ataupun negatif.

2.6.2 Kemahiran

Kemahiran pengamal boleh terbentuk melalui pengaruh tekanan yang positif. Kemahiran yang dibentuk semasa sesi pemulihan tolong bantu seperti kemahiran membina hubungan penting supaya dapat menimbulkan elemen kepercayaan pelatih terhadap pengamal pemulihan.¹⁴⁸

Selain itu, antara kemahiran lain yang boleh dibina bagi meningkatkan sistem kepercayaan pelatih adalah dari sudut kemahiran pembinaan *rapport*. Apabila hubungan yang baik antara pengamal pemulihan dan pelatih dibentuk, ia dapat menjayakan dan memberi keberkesanan kepada sesebuah proses kaunseling yang terapeutik.¹⁴⁹

Pengaruh tekanan yang positif juga dapat meningkatkan kemahiran lain seperti kemahiran berinteraksi. Apabila pengamal berhadapan dengan pelatih, mereka perlu mempelajari kemahiran komunikasi kerana ia penting untuk meyakinkan dan menerangkan kepada pelatih supaya pelatih faham apa yang ingin disampaikan oleh

¹⁴⁵ Siti Hajar Jamal, et al., "Keperluan Latihan Dan Program Dalam Pengendalian Kaunseling Klien Gay Dan Lesbian", *Jurnal Psikologi dan Kaunseling Perkhidmatan Awam Malaysia* 14 (2019).

¹⁴⁶ Puteri Hayati Megat Ahmad, "Strategi Adaptasi Motivational Interviewing (Ami)", (2019).

¹⁴⁷ Siti Hajar Jamal, et al., "Keperluan Latihan Dan Program Dalam Pengendalian Kaunseling Klien Gay Dan Lesbian", (2019).

¹⁴⁸ Mohamed Sharif Mustaffa et al., "Kemahiran Asas Seorang Kaunselor" (Kertas Kerja Peringkat Antarabangsa dibentangkan di Seminar Antarabangsa Guru-Guru Agama Singapura (PERGAS), 14 – 15 Jun 2003), 2.

¹⁴⁹ Mohamed Sharif Mustaffa et al., *Kaunseling dan Psikoterapi: Teori, Teknik dan Amalan*, (Johor: UTM Skudai, 2007).

pengamal pemulihan. Selain itu, ia juga penting bagi menyalurkan maklumat yang mudah difahami serta tidak berbelit kepada pelatih.¹⁵⁰

Di samping itu, pengaruh tekanan yang positif juga membantu pengamal pemulihan berfikir secara kreatif untuk membina hubungan dengan pelatih secara halus melalui watak seorang pemujuk dan karakter yang dapat menukar emosi pelatih menjadi positif.¹⁵¹

2.6.3 Kerohanian Dan Spiritual

Pembangunan diri yang positif dalam kalangan pengamal pemulihan yang disebabkan oleh pengaruh tekanan tidak terbatas kepada pembangunan dari sudut kemahiran dan ilmu pengetahuan sahaja. Antara pembangunan lain yang terbentuk disebabkan oleh pengaruh tekanan adalah dari sudut kerohanian dan spiritual.

Pengaruh tekanan yang positif dapat membangunkan nilai spiritual dalam diri pengamal pemulihan. Hal ini kerana, pengamal pemulihan perlu meletakkan pergantungan serta keyakinan yang jitu terhadap pertolongan daripada Allah. Hal ini kerana, keadaan pengamal pemulihan perlu berhadapan dengan pelatih yang terlibat dalam isu akidah iaitu penyelewengan agama. Sekiranya pengamal pemulihan tidak mempunyai keyakinan yang jitu, ia boleh memberi kesan yang negatif terhadap kepercayaan pengamal pemulihan.¹⁵²

Di samping itu, pengaruh positif yang dibentuk juga dapat meningkatkan nilai-nilai personal dalam diri pengamal pemulihan serta boleh dijadikan sebagai asas rujukan

¹⁵⁰ Mohamed Sharif Mustaffa et al., “Kemahiran Asas Seorang Kaunselor” (Kertas Kerja Peringkat Antarabangsa dibentangkan di Seminar Antarabangsa Guru-Guru Agama Singapura (PERGAS), 14 – 15 Jun 2003), 9.

¹⁵¹ Zulkefli Ain et al., “Pengamalan Bentuk Komunikasi Pemujukan Dalam Kalangan Pendakwah Masyarakat Orang Asli di Selangor”, *Jurnal Pengajian Islam* 11, 2 (2018), 63-79.

¹⁵² Yusmini Md. Yusoff, “Identiti Profesional Pengamal Pemulihan Kes-Kes Penyelewengan Agama Melampau”, 59-7.

dalam kehidupan dan bidang pekerjaan mereka.¹⁵³ Nilai-nilai ini penting bagi membantu mencari penyelesaian terutama ketika menghadapi kebuntuan dan keadaan yang mencabar serta menepis rasa takut untuk menjalankan sesi pemulihan tolong bantu. Apabila keyakinan dan kepercayaan dibina dalam diri informan, ia telah menyumbang kepada pembentukan falsafah hidup.¹⁵⁴

Selain pengaruh tekanan yang memberi kesan positif terhadap diri pengamal pemulihan. Terdapat pengaruh tekanan yang memberi kesan negatif terhadap diri pengamal pemulihan. Antaranya ialah *secondary traumatic stress* (tekanan traumatik sekunder), *post-traumatic stress disorder (PTSD)*, *compassion fatigue* (kepenatan emosi disebabkan belas kasihan) dan *burnout*.

2.6.4 Secondary Traumatic Stress

Menurut Figley¹⁵⁵ *secondary traumatic stress* (tekanan traumatik sekunder) merupakan tingkah laku dan emosi semula jadi yang berlaku disebabkan oleh pengetahuan atau peristiwa trauma yang dialami oleh orang lain atau orang yang rapat dengan mangsa (*significant others*).

Menurut Chrestman¹⁵⁶ pula, tanda-tanda *secondary trauma* iaitu trauma yang terkena pada individu secara tidak langsung adalah selari dengan *primary trauma* iaitu (mangsa trauma) itu sendiri. Contohnya gambaran yang muncul dalam minda pengamal pemulihan apabila klien cuba menceritakan semula kejadian yang berlaku. Dalam hal ini,

¹⁵³ Rogers, C.R., *Client-Centred Therapy*, (London: Constable, 1951).

Yusmini Md. Yusoff, "Identiti Profesional Pengamal Pemulihan Kes-Kes Penyelewengan Agama Melampau", 59-7.

¹⁵⁴ Yusmini Md. Yusoff, "Identiti Profesional Pengamal Pemulihan Kes-Kes Penyelewengan Agama Melampau", 59-7.

¹⁵⁵ Figley, C. R., "Compassion fatigue: Toward a new understanding of the costs of caring", dalam *Secondary Traumatic Stress: Self-Care Issues for Clinicians, Researchers, & Educators*, ed. ke-2, ed. B. H. Stamm, (Lutherville, MD: Sidran Press, 1999) 3-28.

¹⁵⁶ Chrestman, K. R., "Secondary exposure to trauma and self-reported distress among therapists", *Secondary Traumatic Stress: Self-Care Issues for Clinicians, Researchers, & Educators*, (Lutherville, MD: Sidran Press, 1999) 29-36.

pengamal pemulihan merupakan individu yang paling dekat dengan klien. Apabila hubungan yang telah dibina menjadi rapat, ianya akan mewujudkan empati dan ikatan kepercayaan yang tinggi seterusnya memberi pengaruh yang negatif kepada pengamal pemulihan apabila mereka dapat merasakan pengalaman tersebut sehingga diri sendiri mewujudkan trauma sekunder.

Hal ini terbukti menerusi kajian yang telah dilakukan oleh Bride¹⁵⁷ terhadap pengamal pemulihan. Hasil kajian telah menunjukkan hampir 88.9 peratus pengamal pemulihan mengatakan bahawa secara tidak langsung mereka mengalami kesan trauma sekunder yang disebabkan oleh pengalaman mereka berhadapan dengan klien.

2.6.5 Post-Traumatic Stress Disorder (PTSD)

Pengaruh tekanan yang negatif juga boleh mengakibatkan gejala trauma seperti gangguan tekanan selepas trauma (*Post-Traumatic Stress Disorder (PTSD)*), termasuk tiada emosi, merasai semula pengalaman trauma klien, membangkitkan simptom seumpama panik apabila teringat kepada klien di luar waktu kerja, bermimpi buruk berkaitan klien dan mudah berasa jengkel dan sukar menumpukan perhatian.¹⁵⁸ Selain mengalami kesan trauma sekunder, terdapat juga pengaruh tekanan yang negatif terhadap pengamal pemulihan seperti *compassion fatigue*.

2.6.6 Compassion Fatigue

Compassion fatigue atau kepenatan emosi disebabkan belas kasihan (kerana terlalu mengambil berat) merupakan tingkah laku dan emosi yang dialami oleh individu yang cuba untuk membantu mangsa yang mengalami trauma. Ia juga berkemungkinan

¹⁵⁷ Bride, B. E., "Prevalence of Secondary Traumatic Stress among Social Workers", *Social Work* 52, 1 (2007), 63–70. doi: <https://doi.org/10.1093/sw/52.1.63>.

¹⁵⁸ Quinn, A., Ji, P., & Nackerud, L., "Predictors Of Secondary Traumatic Stress Among Social Workers: Supervision, Income, And Caseload Size", *Journal of Social Work* 19, 4 (2018), 504-528. Doi:10.1177/1468017318762450.

Ewer, P. L., et al., "The prevalence and correlates of secondary traumatic stress among alcohol and other drug workers in Australia", *Drug and Alcohol Review* 34, 3 (2015), 252-258. Doi: 10.1111/dar.12204.

disebabkan oleh kesan tekanan dan dipengaruhi oleh tindak balas empati.¹⁵⁹ Menurut Kapoulitsas¹⁶⁰ *compassion fatigue* adalah tindak balas yang terjadi disebabkan pendedahan kepada pengalaman atau penceritaan orang lain yang melibatkan trauma atau krisis peribadi.

Seterusnya, ia juga merupakan pengaruh tekanan yang terjadi secara negatif disebabkan oleh pertolongan yang diberikan kepada seseorang individu yang mengalami krisis dalam kehidupan dan penderitaan emosi.¹⁶¹ Tambahan pula, *compassion fatigue* bukan saja boleh bersifat kumulatif¹⁶² malah boleh mempengaruhi kesejahteraan emosi seseorang individu.¹⁶³

Sekiranya keletihan emosi ini tidak dikawal, ia boleh mengganggu tahap fokus untuk pengamal membuat keputusan, memberi impak kepada komunikasi yang tidak berkesan malah menjejaskan kesihatan fizikal dan mental para pengamal pemulihan.¹⁶⁴ Jika pengaruh tekanan ini berterusan, ia akan mendorong kepada perasaan tidak yakin terhadap kemampuan diri dan menimbulkan rasa tidak puas hati terhadap pekerjaan yang dilakukan. Jika situasi ini berlaku, ia akan mencetuskan pula sindrom yang seterusnya iaitu lesu upaya.

¹⁵⁹ Kapoulitsas, M., dan Corcoran, T., "Compassion Fatigue and Resilience: A Qualitative Analysis of Social Work Practice", *Qualitative Social Work: Research and Practice* 14, 1 (2014), 86-101. Doi:10.1177/1473325014528526.

Portnoy D., "Burnout and Compassion Fatigue: Watch Out for The Signs", *Health Progress* 92, 4 (2011), 46-50.

¹⁶⁰ *Ibid.*

¹⁶¹ Pehlivan, T. dan Güner, P., "Compassion Fatigue: The Known and Unknown", *Journal of Psychiatric Nursing* 9, 2 (2018), 129-134. Doi: 10.14744/phd.2017.25582.

¹⁶² Killian, KD., "Helping till it hurts? A multimethod study of compassion fatigue, burnout and self-care in clinicians working with trauma services", *Traumatology* 14, 2 (2008), 32-44. Doi: 10.1177/1534765608319083.

¹⁶³ Portnoy D., "Burnout and Compassion Fatigue", 46-50.

¹⁶⁴ Raab, K., "Mindfulness, self-compassion, and empathy among Health Care Professionals: A review of the literature", *Journal of Health Care Chaplaincy* 20, 3 (2014), 95-108. Doi: 10.1080/08854726.2014.913876.

2.6.7 *Burnout*

Burnout (lesu upaya) merujuk kepada keadaan individu yang mengalami keletihan emosi melampau, hilang identiti diri dan merasa tidak cukup profesional.¹⁶⁵ Dalam konteks pemulihan, ia terhasil daripada hubungan dengan klien yang mendesak dan mengganggu emosi, sehinggakan pengamal pemulihan tidak lagi mampu melaksanakan tanggungjawab asas sebagai seorang individu atau profesional.¹⁶⁶

Individu yang mengalami simptom lesu upaya tidak dapat mengawal keadaan dirinya yang tidak bermaya disebabkan oleh pengaruh tekanan yang berpanjangan ke atas diri, fizikal dan psikologi. Ia juga merujuk kepada keadaan individu yang mengalami keletihan atau kekecewaan disebabkan oleh cara hidup yang mendesak atau kegagalan dalam mencapai apa yang diharapkan.¹⁶⁷ Di samping itu, lesu upaya juga difahami sebagai penagruh negatif akibat daripada keadaan kerja yang menyebabkan kelesuan emosi.

Terdapat beberapa tanda yang boleh menunjukkan seseorang itu mengalami lesu upaya. Pertama mengalami keletihan emosi dan tidak mempunyai tenaga yang cukup. Kedua mengasingkan diri daripada orang lain secara emosi dan tiada minat terhadap pekerjaan yang dilakukan. Ketiga menurunnya prestasi kerja kerana tidak dapat menumpukan perhatian kepada pekerjaan yang dilakukan dan kurang kreativiti.¹⁶⁸ Apabila perkara ini terjadi kepada pengamal pemulihan, ia sudah pasti menurunkan

¹⁶⁵ Wagaman, M. A., et al., "The role of empathy in burnout, compassion satisfaction, and secondary traumatic stress among social workers", *Social Work* 60, 3 (2015), 201–209. doi:10.1093/sw/swv014.

Jacobson, J. M., et al., "Risk for burnout and compassion fatigue and potential for compassion satisfaction among clergy: Implications for social work and religious organizations", *Journal of Social Service Research* 39, 4 (2013), 455–468. Doi: /10.1080/01488376.2012.744627.

¹⁶⁶ Jacobson, J. M., et al., "Risk for burnout and compassion fatigue and potential for compassion satisfaction among clergy", 455–468.

¹⁶⁷ Kim, H., Ji, J., & Kao, D., "Burnout and physical health among social workers: A three-year longitudinal study", *Social Work* 56, 3 (2011), 258–268. Doi:10.1093/sw/56.3.258

¹⁶⁸ National Library of Medicine, "Depression: What is burnout?", laman sesawang *National Library of Medicine*, dikemaskini 18 Jun 2020, dicapai 15 September 2021. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK279286/>.

produktiviti kerja pengamal pemulihan dan memberi kesan buruk kepada profesion hubungan tolong bantu.

Berdasarkan kajian yang telah dilakukan sebelum ini, terdapat bukti empirikal yang menunjukkan berlakunya gejala lesu upaya dalam profesion tolong bantu. Hal ini terbukti berdasarkan kajian yang telah dilakukan oleh Siebert¹⁶⁹ terhadap 1000 pengamal pemulihan di North Carolina AS. Menurut beliau, berdasarkan sampel tersebut, seramai 751 pengamal pemulihan daripada pelbagai bidang dilaporkan mengalami simptom lesu upaya ketika bekerja. Begitu juga kajian yang telah dijalankan oleh Lyold dan King terhadap pengamal pemulihan di Australia. Hasil kajian telah menunjukkan bahawa pengamal pemulihan di sana mengalami lesu upaya yang tinggi dan depersonalisasi.

Sekiranya gejala lesu upaya ini tidak dibendung, ia boleh memberikan kesan bukan sahaja kepada diri pengamal pemulihan malah seluruh organisasi. Menurut Kalliath dan Morris, kesan lesu upaya yang berpanjangan akan menyebabkan kepuasan bekerja menurun sehingga membawa kepada penurunan kesihatan fizikal¹⁷⁰, kemurungan¹⁷¹ serta mengakibatkan ketegangan dan keresahan.¹⁷² Malah, kesan tekanan yang dialami oleh individu memberikan kesan negatif terhadap keadaan fisiologi, psikologi dan tingkah laku seseorang¹⁷³

¹⁶⁹ Siebert, D. C., "Personal and occupational factors in burnout among practicing social workers: Implications for researchers, practitioners and managers", *Journal of Social Service Research* 32, 2 (2005), 25-44. Doi: 10.1300/J079v32n02_02

¹⁷⁰ Goldman, L. dan Lewis, J., "The Emphasis on Stress", *Journal of Occupational Health* 57, 3 (2005), 12-13.

¹⁷¹ Kalliath, T., dan Morris, R., "Job satisfaction among nurses: A predictor of burnout levels", *Journal of Nursing Administration* 32, 12 (2002), 648-654. Doi: 10.1097/00005110-200212000-00010.

¹⁷² Norzihan Ayub, Muhammad Idris Bahari dan Beddu Salam Baco, "Burnout dan komitmen terhadap organisasi di kalangan jururawat hospital", *Jurnal Kemanusiaan* 12 (2008), 73-86.

¹⁷³ Glazer, S., Stetz, TA. dan Izso, L., "Effects of Personality on Subjective Job Stress: A Cultural Analysis", *Personality and Individual Differences* 37, 3 (2004), 645-658. Doi:10.1016/j.paid.2003.10.012.

2.7 SIMPTOM-SIMPTOM DAN KESAN TEKANAN

Simptom tekanan adalah reaksi atau tindak balas yang berlaku disebabkan oleh tekanan. Setiap individu memberi tindak balas yang berbeza terhadap tekanan yang dialami. Ada individu yang mengalami gejala tekanan biasa seperti jantung yang berdegup laju, badan berpeluh, nafas yang tersekat-sekat¹⁷⁴ dan ada juga yang mengalami gejala tekanan yang serius¹⁷⁵ sehingga menyebabkan perubahan kepada minda dan tubuh badan seperti kemurungan.¹⁷⁶

Bagi pengamal pemulihan, walaupun mereka menerima latihan yang mencukupi dalam profesion pengamal, mereka juga tidak terlepas daripada menerima kesan akibat tekanan. Tugas mereka yang perlu berjumpa dengan pelatih secara bersemuka kadangkala boleh menyebabkan pengamal mengalami keletihan dari segi fizikal, psikologi dan kepenatan emosi terutamanya apabila pengamal cuba bersikap empati dengan pelatih dan cuba untuk memahami dan menempatkan diri pada keadaan pelatih.¹⁷⁷

Akibat daripada kemurungan yang dialami, ia membawa kepada gangguan psikologi seperti mudah merasa bimbang, sedih dan marah. Malah, tekanan yang dihadapi secara berlebihan boleh menyebabkan seseorang individu mendapat pelbagai masalah kesihatan yang kronik. Kesan tekanan terhadap fisiologi dikatakan boleh menyebabkan tekanan darah dan ketegangan otot. Sementelahan, terdapat kajian yang menunjukkan tekanan memberikan risiko yang tinggi kepada seseorang untuk mendapat penyakit

¹⁷⁴ Bhatia, M. S., *Dictionary of Psychology and Allied Sciences*, (New Delhi: New Age International (P) Limited Publishers, 2009),

¹⁷⁵ G.S. David Sam Jayakumar and A. Sulthan, "Stress Symptoms: Structural Equation Modelling", *Journal of Indian Management* 13 (2013), 95-109.

¹⁷⁶ VandenBos, G. R., *Dictionary of Psychology*, (Washington: American Psychological Association, 2015).

¹⁷⁷ M. Elena Cuartero LCSW & José F. Campos-Vidal, "Selfcare behaviours and their relationship with satisfaction and compassion fatigue levels among social workers", *Social Work in Health Care* 58, 3 (2018), 274-290. Doi: 10.1080/00981389.2018.1558164.

Baldschun, A., "The Work-Related Well-Being Of Social Workers In Relationship-Based Settings: A Literature-Based Exploration of The Importance of Impaired Work-Related Well-Being On Case Outcomes", *Czech & Slovak Social Work* 18, 1 (2018), 5-18.

kardiovaskular seperti obesiti, kolesterol darah tinggi, tekanan darah tinggi, serangan jantung dan strok.¹⁷⁸ Tekanan juga turut meningkatkan risiko penyakit kencing manis serta masalah kesihatan fizikal lain yang mengganggu imun, muskuloskeletal termasuk sakit belakang yang kronik, dan gangguan gastrousus seperti sindrom keradangan usus.

Seterusnya terdapat gejala-gejala lain yang berlaku seperti gangguan saluran pencernaan, serangan asma, sakit kepala, dan penyakit kulit juga turut berlaku disebabkan tekanan yang dialami di samping peningkatan¹⁷⁹ tahap kolestrol, tekanan darah tinggi, sakit perut dan sebagainya.¹⁸⁰ Justeru, tidak hairanlah jika berlaku risiko peningkatan kepada penyakit-penyakit seperti jantung, muskuloskeletal (musculoskeletal disorders (MSD), serta masalah gastrousus dalam kalangan pekerja¹⁸¹ termasuk pengamal pemulihan.

Di samping menimbulkan pelbagai masalah penyakit kronik, tekanan juga boleh memberi kesan kepada aspek lain seperti tingkah laku sehingga memberi impak kepada penurunan prestasi kerja, mengakibatkan gangguan tidur dan lain-lain.¹⁸² Hal ini kerana, masalah kesihatan akan mengurangkan produktiviti pekerja, meningkatkan ketidakhadiran bekerja, meningkatkan jumlah hari cuti kerja untuk berjumpa dengan doktor dan meningkatkan kos penjagaan kesihatan yang ditanggung oleh majikan. Tekanan di tempat kerja juga dikaitkan dengan kadar kemalangan dan kecederaan yang

¹⁷⁸ Matteson, M.T. dan Ivancevich, J.M., "Organizational stressors and heart disease: A research model", *The Academy of Management Review* 4, 3 (1979), 347-357. Doi: 10.2307/257191.

¹⁷⁹ Noor Izzati Mohd Zawawi et al., "Stres Menurut Sarjana Barat dan Islam", 85-97. <https://doi.org/10.24035/ijit.16.2019.008>

¹⁸⁰ Fatimah Wati Halim & Wan Shahrazad Wan Sulaiman. "Personaliti serta hubungannya dengan sumber tekanan, simptom-simptom tekanan, strategi menangani tekanan dan prestasi akademik pelajar", *Jurnal Psikologi Dan Pembangunan Manusia* 17 (2001), 117-134.

¹⁸¹ M.M. Zafir dan M.H. Fazilah, "Stres di tempat kerja dan kesannya terhadap keselamatan dan kesihatan pekerjaan", *Jurnal Kesihatan Masyarakat* 12, 1 (2006), 41-46.
Peterson M dan Wilson JF., "Work stress in America", *International Journal of Stress Management* 11, 2 (2004), 91-113.

¹⁸² Peterson M dan Wilson JF., "Work stress in America", 91-113.

lebih tinggi dan kadar pekerja yang tidak hadir bekerja yang tinggi yang mana keduanya meningkatkan kos pentadbiran.

Selain itu, tekanan juga mempengaruhi keselamatan di tempat kerja. Berdasarkan statistik yang dikeluarkan oleh Eastern Kentucky Universiti, 60 peratus hingga 80 peratus kemalangan yang berlaku di tempat kerja di Amerika Syarikat adalah disebabkan oleh tekanan.¹⁸³ Peningkatan jumlah pekerja yang terlibat dengan kemalangan dan kecelakaan disebabkan oleh tekanan kerja adalah tinggi berbanding dahulu.¹⁸⁴ Hal ini disebabkan oleh beban kerja yang meningkat dan tempoh masa bekerja yang lama.

Tekanan yang berterusan bukan sahaja boleh mempengaruhi kesihatan seseorang, malah boleh menyebabkan kecenderungan seseorang untuk melakukan kesilapan yang berulang sehingga boleh menyebabkan kecederaan dan kemalangan. Selain itu, individu yang mengalami tekanan juga cenderung melakukan tingkah laku yang tidak sihat seperti merokok, penyalahgunaan alkohol dan dadah serta mengamalkan pola diet yang buruk.

Antara gejala-gejala tekanan lain yang biasa dialami oleh pengamal pemulihan adalah rasa gelisah. Rasa gelisah merujuk kepada tindak balas emosi yang biasanya dialami oleh individu apabila mereka berasa terancam. Walau bagaimanapun, jika tindak balas emosi ini berlaku tanpa sebab yang munasabah sebagai pencetus kebimbangan akan dianggap sebagai gangguan emosi dan penyakit.

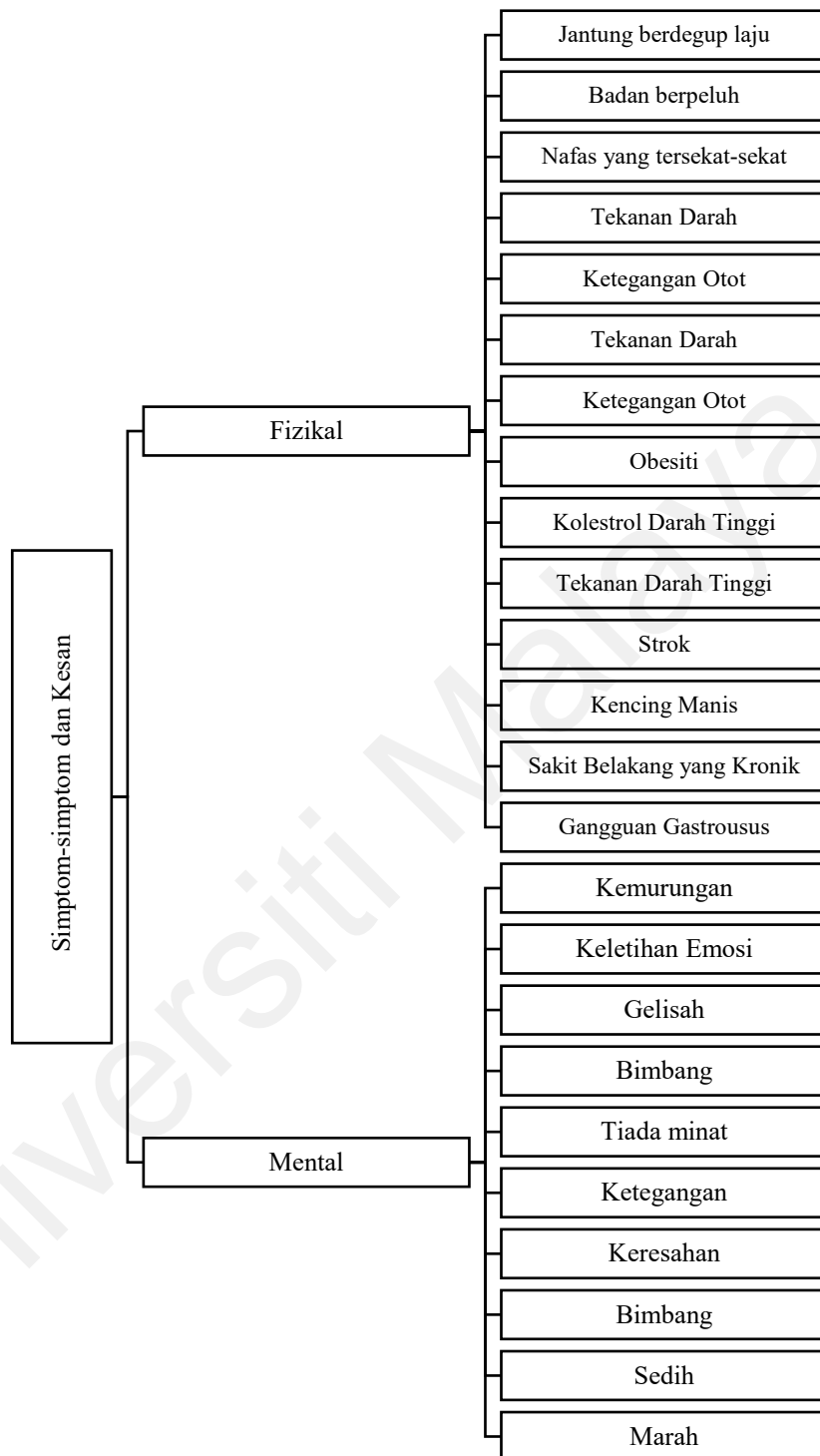
Oleh yang demikian, dapat disimpulkan bahawa tekanan yang dialami oleh seseorang adalah bersifat subjektif. Hal ini kerana, kesan dan gejala yang dialami oleh setiap individu adalah berbeza-beza dan ianya bergantung kepada penerimaan cara setiap

¹⁸³ Ginger Christ, "Burnt Out: Stress on the Job", laman sesawang *EHS Today*, dikemaskini 7 Mei 2016, dicapai pada 20 Jan 2021, <https://www.ehstoday.com/health/article/21917550/burnt-out-stress-on-the-job-infographic>.

¹⁸⁴ Abdul Rahim Abdul Hamid, Bachan Singh dan Izzuddin Hisammuddin, "Work Related Stress Among Contractor Management Team at Construction Site", *Malaysian Journal of Civil Engineering* 27, Special Issue 2 (2015), 235-247. Doi: 10.11113/mjce.v27.15960.

individu menangani setiap kesulitan yang dihadapi. Berikut disertakan gambaran dan olahan pengkaji berkenaan dengan simptom, bentuk dan kesan tekanan.

Universiti Malaya



Rajah 2 Simptom-simptom dan kesan tekanan

Sumber: Ringkasan olahan penyelidik

2.8 ASPEK-ASPEK PEMBANGUNAN DIRI YANG DIPERLUKAN BAGI MENGATASI TEKANAN

Dalam bidang pemulihan tolong bantu, aspek-aspek pembangunan diri amatlah diperlukan bagi mengatasi tekanan. Hal ini kerana, aspek-aspek ini penting bagi mengatasi tekanan dan memastikan sesi pemulihan tolong bantu dapat berjalan dengan lancar. Antara aspek pembangunan diri yang diperlukan bagi mengatasi tekanan adalah dari segi kemahiran, pengetahuan dan kompetensi.

Menurut Mohamed Sharif dan Sulaiman, seorang pengamal pemulihan mestilah memiliki kemahiran asas tolong bantu sebelum menjalankan sesi pemulihan tolong bantu. Kemahiran asas tolong bantu ini merupakan perkara penting yang perlu dimiliki oleh para pengamal pemulihan bagi mengelakkan tekanan berlaku semasa sesi pemulihan tolong bantu dijalankan. Antara kemahiran-kemahiran asas yang perlu dikuasai adalah kemahiran membina suasana yang terapeutik, kemahiran membina hubungan, kemahiran berkomunikasi, kemahiran menyoal, kemahiran mendengar, meminta penjelasan, kemahiran berempati, kemahiran refleksi dan kemahiran merumus.¹⁸⁵

Secara asasnya, untuk memiliki kemahiran-kemahiran yang disebutkan bukanlah suatu perkara yang mudah dan ianya memerlukan proses dan latihan. Pengamal pemulihan mestilah mempelajari dan memahami kemahiran-kemahiran asas yang ada dan perlu menyesuaikan mengikut kesesuaian masa dan tempat. Sekiranya kemahiran yang dipraktikkan tidak bersesuaian dengan keadaan, ia boleh mempengaruhi keseluruhan proses pemulihan tolong bantu serta memberi tekanan kepada pengamal pemulihan.

Selain memerlukan kemahiran, seorang pengamal pemulihan juga perlu memiliki kompetensi bagi menjalankan sesi pemulihan tolong bantu. Berdasarkan *Kamus Pelajar*

¹⁸⁵ Mohamed Sharif Mustaffa et al., "Kemahiran Asas Seorang Kaunselor" (Kertas kerja, Seminar Antarabangsa Guru-Guru Agama Singapura (PERGAS) Peringkat Antarabangsa Wisma Indah, Changi Road 448, Singapura, 14 – 15 Jun 2003), 1.

Edisi Kedua, kompetensi bermaksud kebolehan, pengetahuan dan kemahiran untuk melakukan sesuatu dengan cekap atau dengan jayanya.¹⁸⁶

Manakala menurut Gerald Corey et al., kompetensi merupakan proses dan bukannya sesuatu yang dicapai secara sekaligus. Untuk mengekalkan kompetensi seorang pengamal pemulihan, mereka mestilah berminat untuk mengikuti perkembangan terkini dalam bidang mereka serta meningkatkan kemahiran dan mencari jalan untuk memenuhi keperluan populasi baharu.¹⁸⁷

Walau bagaimanapun, kompetensi seorang kaunselor profesional mesti melibatkan etika dan terikat dengan konsep perundangan. Selain daripada itu, ciri-ciri yang dianggap penting adalah mempunyai standard etika seperti kod etika unuk dijadikan piawai atau garis panduan dalam menjalankan pengamalan kepada masyarakat.

Bagi membina kompetensi dalam kalangan pengamal pemulihan, antara perkara yang perlu dilakukan adalah meningkatkan ilmu pengetahuan. Menurut Hadijah Johari dan Abu Bakar Abdullah, kompetensi dan ilmu pengetahuan merupakan elemen yang saling berkaitan kerana untuk membuat sesuatu keputusan semasa menjalankan sesi pemulihan tolong bantu memerlukan pengetahuan dan kompetensi.¹⁸⁸

Peningkatan ilmu pengetahuan boleh dilakukan dengan cara bekerja dengan rakan sekerja atau pengamal pemulihan yang lebih mahir. Selain itu, pengamal pemulihan juga boleh meningkatkan kompetensi diri dengan menyertai seminar dan konvensyen yang dianjurkan oleh mana-mana badan profesional yang diktiraf. Di samping itu, mereka juga boleh mengambil kos tambahan dalam bidang yang kurang mahir dan teori yang yang

¹⁸⁶ “Kompetensi” laman sesawang *Dewan Bahasa dan Pustaka*, diakses 8 September 2022 <https://prpm.dbp.gov.my/Cari1?keyword=kompetensi&d=102572&#LIHATSINI>

¹⁸⁷ Corey G., Corey M. S, dan Callanan P., *Issues and Ethics in the Helping Professions*, ed. ke-6 (USA: Brooks/Cole Cengage Learning, 2003), 294.

¹⁸⁸ Hadijah Johari dan Abu Bakar Abdullah, “Tanggungjawab Profesional: Kompetensi Profesional Dalam Kalangan Kaunselor di Malaysia”, *International Journal of Social Science Research* 3, 4 (2021) 201-209.

jarang digunakan.¹⁸⁹ Dengan itu, pengetahuan pengamal pemulihan akan bertambah melalui pendidikan berterusan yang dipilih dan diakreditasi serta dapat mengurangkan risiko tekanan kerana tidak mempunyai pengetahuan.¹⁹⁰

Oleh yang demikian, dapat disimpulkan bahawa aspek-aspek pembangunan diri seperti kemahiran asas, ilmu pengetahuan dan kompetensi merupakan elemen penting yang perlu dimiliki oleh para pengamal pemulihan bagi mengatasi tekanan.

2.9 KAEDAH UNTUK MENGATASI TEKANAN

Perkataan *coping* berasal dari kata dasar *cope* yang secara literalnya bermaksud mengatasi. Dari sudut istilah bermaksud penggunaan strategi kognitif dan tingkah laku untuk mengurus tuntutan situasi apabila ini dinilai sebagai membebankan atau melebihi sumber seseorang atau untuk mengurangkan emosi negatif dan konflik yang disebabkan oleh tekanan.¹⁹¹

Mengatasi (*coping*) adalah suatu tindak balas positif yang terhasil bagi menghadapi suatu ancaman. Ia juga dilihat sebagai langkah atau tindak balas yang diambil oleh seseorang individu apabila berhadapan dengan masalah. Sebelum tahun 1960, istilah mengatasi (*coping*) digunakan dalam pengertian perubatan dan sosial bagi merujuk kepada tindak balas positif terhadap tekanan. Setelah itu, pada tahun 70-an, para penyelidik mula mengaitkan istilah mengatasi dengan strategi-strategi yang diperlukan untuk mengatasi tekanan.¹⁹² Dalam hal ini, strategi yang dimaksudkan adalah perancangan yang boleh dilakukan bagi menangani tekanan.

¹⁸⁹ Corey G., Corey M. S, dan Callanan P., *Issues and Ethics in the Helping Professions*, ed. ke-6 (USA: Brooks/Cole Cengage Learning, 2003), 295-296.

¹⁹⁰ Welfel E. R., *Ethics in Counseling and Psychotherapy Standards, Research and Emerging Issues*. (USA: Brooks/Cole Cengage Learning, 2003), 47.

¹⁹¹ Laman sesawang APA Dictionary of Psychology, diakses 20 Oktober 2023, <https://dictionary.apa.org/coping-strategy>

¹⁹² Achour, M., Bensaid, B., dan Nor, M. R. B. M., "An Islamic Perspective on Coping with Life Stressors", *Applied Research in Quality of Life*, 11, 3 (2015), 663-685. doi:10.1007/s11482-015-9389-8

Istilah mengatasi dalam pengurusan tekanan merupakan frasa penting dalam proses pengurusan tekanan. Penggunaan terma ini memberi gambaran bagaimana seseorang individu dapat merancang untuk mengelakkan, mengurangkan atau memberi tindak balas terhadap sebarang tekanan yang dihadapi.¹⁹³ Selain itu, mengatasi juga merupakan satu bentuk tingkah laku yang dilakukan oleh seseorang individu bagi menyelesaikan masalah¹⁹⁴ dan sebagai usaha untuk mengurangkan atau menangani tuntutan tekanan.¹⁹⁵

Bagi perkataan *coping strategies* pula terdapat perbezaan makna dari sudut literal dengan perkataan *coping*. *Coping strategies* secara literalnya bermaksud strategi daya tindak. Manakala dari sudut istilah pula membawa maksud tindakan, satu siri tindakan, atau proses pemikiran yang digunakan dalam menghadapi situasi yang tertekan atau tidak menyenangkan atau dalam mengubah suai reaksi seseorang terhadap situasi sedemikian. Strategi daya tindak biasanya melibatkan pendekatan sedar dan langsung terhadap masalah, berbeza dengan mekanisme pertahanan.¹⁹⁶

Secara umumnya, seseorang individu kebiasaannya menggunakan strategi yang berbeza untuk bertindak balas terhadap tekanan yang diterima. Ada yang menyerap tekanan dan ada juga yang cuba mencari jalan penyelesaian untuk mengatasi tekanan. Strategi yang digunakan oleh seseorang individu untuk mengatasi tekanan dilihat dapat meningkatkan kepuasan kerja, mengurangkan tekanan psikologi, meningkatkan tahap kesihatan dan mengurangkan kemurungan.¹⁹⁷

¹⁹³ Fleming R., Baum A., Singer J.E., "Toward an Integrative Approach to The Study of Stress", *Journal of Personality and Social Psychology* 46, 4 (1984), 939-949. Doi: 10.1037//0022-3514.46.4.939.

¹⁹⁴ Cox, T., "The Nature and Measurement of Stress", *Ergonomics* 28, 8 (1985), 1155-1163. Doi: 10.1080/00140138508963238

¹⁹⁵ Matheny, K. B., et al., "Stress Coping: A Qualitative and Quantitative Synthesis with Implications for Treatment", *The Counseling Psychologist* 14, 4 (1986), 499-549. Doi: 10.1177/0011000086144001

¹⁹⁶ Laman sesawang APA Dictionary of Psychology, diakses 20 Oktober 2023, <https://dictionary.apa.org/coping-strategy>

¹⁹⁷ Achour, M., Bensaid, B., dan Nor, M. R. B. M., "An Islamic Perspective on Coping with Life Stressors", 663-685.

Kebanyakan kajian yang telah dilakukan menunjukkan bahawa, mengatasi masalah adalah kaedah yang paling berkesan untuk mengatasi tekanan berbanding strategi yang berfokus kepada emosi walaupun kedua-dua kaedah yang digunakan boleh menyumbang kepada hasil yang positif. Sokongan sosial seperti nasihat dan sokongan emosi secara lisan atau non-verbal dengan menyatakan kepedulian terhadap orang lain, wujudkan rasa empati, keselesaan, dan penerimaan juga merupakan strategi yang turut digunakan bagi mengatasi tekanan. Di samping itu, terdapat juga strategi lain yang melibatkan unsur keagamaan seperti solat dan amalan keagamaan yang membantu individu melepaskan emosi tekanan secara positif. Antara strategi-strategi lain yang boleh dilakukan bagi mengatasi tekanan adalah:

2.9.1 Efikasi Kendiri (*Self-Efficacy*)

Efikasi sendiri merujuk kepada keyakinan dan kepercayaan diri individu untuk menggerakkan motivasi, mengelola dan merancang suatu tindakan bagi mencapai matlamat. Secara amnya, individu yang mempunyai tahap efikasi sendiri yang tinggi akan menunjukkan kejayaan dalam semua aspek kehidupan.¹⁹⁸ Dengan kata lain, inilah asas bagi individu yang menunjukkan bahawa dia mampu melaksanakan sesuatu tugas sehingga selesai dan berjaya.¹⁹⁹

Efikasi sendiri diterjemahkan ke dalam Bahasa Arab sebagai *nijā'ah dhātiah* (نجاحة ذاتية).²⁰⁰ Menurut perspektif Islam, ia juga memberikan makna yang sama iaitu kepercayaan dan keyakinan. Walau bagaimanapun, terminologi yang digunakan merujuk

¹⁹⁸ Stajkoric, A. A., D & Luthans, F., "Social Cognitive Theory and Self-Efficacy, Going Beyond Traditional Motivational and Behavioral Approaches", *Organizational Dynamics*, 26, 4 (1998), 216-221.

¹⁹⁹ Carson, D.L & Enz., C.A, "Predicting Psychological Empowerment Among Service Worker: The Effect of Support-Bond Relationship", *Human Relation* 9 (1999), 40-45.

²⁰⁰ Laman sesawang Al-Maany, dicapai 14 Ogos 2023. <https://www.almaany.com/ar/dict/ar-en/self-efficacy/>

kepada konsep kepercayaan dan keyakinan di dalam Islam ialah iman.²⁰¹ Menurut Ibrahim, kepercayaan adalah merupakan tunggak utama kepada kejayaan atau kegagalan seseorang.²⁰² Bagi Nor Asmawati dan Najihah, efikasi sendiri boleh dikaitkan dengan beberapa elemen, antaranya iman, iltizam dan istiqamah. Jika disoroti di dalam al-Quran, terdapat banyak ayat yang menyentuh tentang efikasi sendiri. Antaranya adalah ayat di dalam surah al-Najm ayat 39. Allah telah berfirman:

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَى ﴿٣٩﴾

Al-Najm 53: 39

Terjemahan: Dan bahawa sesungguhnya tidak ada (balasan) bagi seseorang melainkan (balasan) apa yang diusahakannya;

Al-Ṭabarī telah menjelaskan ayat di atas seperti berikut. Sebagaimana Yunus memberitahuku, dia berkata: Ibn Wahb telah memberitahu kami, dia berkata: Ibn Zaid berkata dalam sabdanya (Dan bahawa manusia itu tidak mempunyai apa-apa melainkan apa yang diusahakannya), dan dia membaca (إِنَّ سَعْيَكُمْ لَشَتَّى) Sesungguhnya usaha kamu adalah untuk pelbagai perkara) dia berkata. : Perbuatan kamu. Diriwayatkan dari Ibn Abbas bahawa dia berkata: Ayat ini telah dimansuhkan.²⁰³ Berdasarkan tafsir di atas, jelas menunjukkan bahawa individu yang ingin memiliki sesuatu atau mencapai kejayaan hendaklah sentiasa berusaha dan tidak menghiraukan segala rintangan yang bakal dihadapi.²⁰⁴

Selain itu, jika seseorang mempunyai kepercayaan diri yang tinggi dan semangat yang jitu untuk berjaya, ia dapat direalisasikan dengan adanya iltizam dalam diri individu tersebut. Setelah bersungguh-sungguh dan beriltizam untuk melakukan sesuatu perkara,

²⁰¹ Nor Asmawati Ismail & Najihah Abd. Wahid, "Sorotan Al-Quran Terhadap Efikasi Kendiri", (Prosiding Seminar Antarabangsa al-Quran dalam Masyarakat Kontemporari, Universiti Sultan Zainal Abidin, 2018), 271-276.

²⁰² Ibrahim Nor, *Anda Ada Pilihan*, (Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd, 2005), 7.

²⁰³ Al-Ṭabarī, *Jāmi' Al-Bayān 'an Ta'wīl Ay Al-Qurān*, 22: 546.

²⁰⁴ Nor Asmawati Ismail & Najihah Abd. Wahid, "Sorotan Al-Quran Terhadap Efikasi Kendiri", 271-276. Lihat Sulaiman, A., *Kecerdasan Berasaskan Asma al-Husna*, (Kuala Lumpur: PTS Publication & Distributors Sdn. Bhd, 2008).

sifat seterusnya yang perlu ada dalam diri seseorang individu adalah bertawakal. Tawakal merupakan amalan kehambaan yang menyandarkan sesuatu urusan dan pertolongan kepada Allah²⁰⁵ setelah melakukan sesuatu usaha atau ikhtiar.

Bagi sesebuah organisasi pula, kebiasaannya organisasi yang mementingkan nilai efikasi yang tinggi akan memberikan kepuasan dan impak yang positif terhadap prestasi para pekerja. Kejayaan ini juga bergantung kepada kecekapan pekerja dan perancangan yang dibuat oleh majikan bagi memastikan persekitaran kerja yang diperolehi membentuk pengalaman kerja yang dapat membina harga diri dalam menjayakan sesuatu tugas. Selain itu, kepercayaan dan kuasa yang diberikan oleh majikan kepada pekerja untuk menguruskan sesuatu tugas akan memberikan kesan yang baik terhadap kualiti kerja yang dilakukan.²⁰⁶

Bagi pengamal pemulihan, kepuasan kerja sangat penting kerana ia melibatkan keseluruhan prestasi kerja dan tahap keletihan kerja yang dialami.²⁰⁷ Hal ini kerana, profesion kerja mereka menuntut untuk berurusan dengan pelatih yang ramai dan mempunyai latar belakang yang berbeza. Sikap dan tindak balas yang diberikan oleh pelatih semasa sesi pemulihan tolong bantu dilakukan boleh mendorong kepada rasa letih dan tertekan. Tambahan pula, bebanan kerja yang perlu dilakukan seperti kerja-kerja pendokumentasian dan lain-lain boleh memberikan impak kepada prestasi kerja pengamal pemulihan.

Oleh yang demikian, efikasi sendiri yang disemai dalam diri pengamal pemulihan serta prestasi kerja pengamal pemulihan adalah penting dalam memastikan pemulihan

²⁰⁵ Al-Jawziyyah, Ibn Qayyim, *Ar-Rūh fī Kalām ‘alā Arwāḥ Al-Amwāt wa Al-Aḥyā’ bi Al-Dalāil min Al-Kitāb wa Al-Sunnah wa Āthār wa Aqwāl Al-‘Ulamā’*, (t.tp: Dār al-Kutub al-‘Ilmiyyah, 1975) 254.

²⁰⁶ Carson, D.L & Enz., C.A, “Predicting Psychological Empowerment Among Service Workers: The Effect of Support-Based Relationships”, *Human Relation* 9 (1999) 40-45. Doi:10.1023/A:1016984802948.

²⁰⁷ Gerald, D., & Loretta, b. "The Career Satisfaction of the Association for Counsellor Education and Supervision Members", *Journal of Employment Counselling* 3 (1996), 20-27. Doi: 10.1002/j.2161-1920.1996.tb00430.x.

tolong bantu yang diberikan kepada pelatih memberikan kesan dan kesedaran kepada mereka. Di samping itu, ia juga dapat memberikan keyakinan terhadap kebolehan yang dimiliki dan kerja yang dilakukan oleh pengamal pemulihan.

2.9.2 Strategi Daya Tindak (*Coping Strategies*)

Strategi daya tindak diterjemahkan ke dalam Bahasa Arab sebagai *istiratijiyyāt al-ta'āmul* (استراتيجيات التعامل).²⁰⁸ Di dalam Islam, strategi daya tindak boleh dibahagikan kepada dua keadaan iaitu daya tindak dalaman dan daya tindak luaran. Strategi daya tindak dalaman dibina dengan keimanan yang kuat kepada Allah, keperibadian yang kuat dan kerohanian yang berdaya tahan. Matlamatnya adalah untuk memahami pelbagai aspek manusia melalui jalan kerohanian yang mewujudkan hubungan individu dengan Tuhan.²⁰⁹

Bagi strategi daya tindak luaran dalam Islam pula adalah sokongan sosial dan sokongan profesional. Kategori sokongan sosial ini terbahagi kepada dua iaitu: (i) keluarga dan (ii) sokongan masyarakat. Manakala kategori sokongan professional pula adalah: (i) sokongan institusi agama dan (ii) sokongan kaunseling.²¹⁰

Islam mengambil perhatian khusus dalam membantu orang lain, dan ia dianggap sebagai kewajipan bagi semua individu dan masyarakat. Terdapat anggota masyarakat yang haknya dilindungi kerana itu ia mesti ditunaikan. Mereka tidak boleh diabaikan dan hak mereka tidak boleh dirampas dan berhak mendapat perlindungan. Selain itu, hak masyarakat yang serba kekurangan dan lemah juga diutamakan dalam Islam. Pendek kata,

²⁰⁸ Abd Rauf Al-Yamani dan Nizar Muhammad Al-Zaebi. "Istiratijiyyāt al-Ta'āmul ma'a al-Ḍaḡhūṭ al-nafsiyah ladā 'ainah min Ṭalabah al-Bakaloriyyūs fī Kuliyyāt al-Tarbiyyah fī Al-Jāmi'ah al-Urduniyyah al-Rasmiyyah". *Majallah Jāmi'ah Al-Quds Al-Maftūḥah lil Abḥāth wa Al-Dirāsāt al-Tarbawīyyah wa al-Nafsiyyah* 2, 1 (2013), 213-246.

²⁰⁹ Sakinah Salleh et al., "Spiritual Coping Strategies from The Islamic Worldview" (makalah, International Conference on Empowering Islamic Civilization in the 21st Century, Universiti Sultan Zainal Abidin, Malaysia Proceedings of ICIC2015 6-7 September 2015), 137.

²¹⁰ Ibid, 137-148

strategi daya tindak dalam Islam bukan sahaja merujuk kepada aspek kerohanian yang dimainkan oleh seorang individu, tetapi juga masyarakat.²¹¹

Strategi daya tindak merupakan kaedah untuk menstabilkan serta menolong individu mengekalkan penyesuaian psikologi yang disebabkan oleh tekanan atau ketegangan. Ia termasuklah aspek emosi, kognitif dan tingkah laku bagi mengurangkan atau menghilangkan rasa tekanan yang berhubung dengan ketegangan emosi.²¹² Sekiranya seseorang individu mengalami tekanan, tubuh badan mereka akan bertindak balas sesuai dengan keadaan yang menekan sama ada baik atau sebaliknya.²¹³

Strategi daya tindak mempunyai pelbagai bentuk kaedah yang boleh digunakan oleh individu bagi mengatasi tekanan. Antaranya ialah strategi daya tindak menilai semula masalah (*problem-reappraisal coping*) yang digunakan bagi kerja yang boleh diubahsuai (*amenable*). Strategi daya tindak yang berikutnya adalah strategi daya tindak mengelak (*Avoidance Coping*). Lazimnya pengelakan digunakan apabila individu berada dalam suasana kerja yang tidak memberi impak positif.

Lazimnya, individu yang mengalami tekanan hanya akan memilih dua bentuk strategi daya tindak iaitu strategi daya tindak fokus-emosi dan strategi daya tindak fokus-masalah. Bagi isu tekanan kerja pula, kebiasaannya strategi daya tindak fokus-masalah digunakan oleh individu yang menghadapi tekanan kerja yang tinggi.²¹⁴ Strategi daya tindak fokus-emosi bertujuan untuk mengurangkan tekanan emosi.²¹⁵ Manakala, strategi

²¹¹ Ibid, 137-148

²¹² Holahan, C.J., et al., "Coping, Stress, Resistance and Growth: Conceptualizing and Adaptive Functioning dalam Ed. Zeidner, M. E dan Norman, S., *Handbook of Coping: Theory, Research Application*, (New York Wiley, 1996), 25.

²¹³ Carver, C.S., Scheier, M.F., & Weintraub, J.K., "Assessing Coping Strategies: A theoretical Based Approach", *Journal of Personality and Social Psychology* 56, 2 (1989), 267-238. Doi: 10.1037//0022-3514.56.2.267.

²¹⁴ Bowman, G. D., & Stern, M., "Adjustment to occupational stress: The relationship of perceived control to effectiveness of coping strategies", *Journal of Counseling Psychology* 42, 3 (1995), 294-303. Doi: 10.1037/0022-0167.42.3.294

²¹⁵ Ben-Zur, H., dan Michael, K., "Burnout, social support and coping at work among social workers, psychologists and nurses: The role of challenge/control appraisals", *Social Work in Health Care* 45, 4 (2007), 63-82. Doi: 10.1300/J010v45n04_04.

daya tindak fokus-masalah merupakan kaedah yang digunakan oleh individu untuk mengubah tekanan dengan melihat situasi yang membawa kepada tekanan.²¹⁶

Strategi ini boleh dikelompokkan kepada dua bahagian iaitu konfrontasi dan penyelesaian masalah terancang. Profesion pengamal pemulihan sinonim dengan tugas yang mendorong kepada tekanan dan kelesuan kerja. Bagi pengamal pemulihan, strategi ini penting untuk diketahui dan diamalkan kerana konflik persefahaman semasa sesi dijalankan bersama pelatih boleh berlaku. Tambahan pula, mereka perlu berhadapan dengan pelatih yang terdiri daripada pelbagai latar belakang masalah dan sikap kadangkala boleh memberikan tekanan dan kelesuan ketika bekerja. Oleh yang demikian, bagi memastikan sesi tolong bantu yang dikendalikan dapat berjalan dengan lancar, mereka perlu mengetahui strategi-strategi ini di samping membantu pengamal pemulihan menguruskan tekanan yang diterima dengan baik.

Satu kajian telah dijalankan terhadap para pekerja di sebuah universiti yang menunjukkan bahawa individu yang mempunyai tahap kepuasan kerja yang rendah adalah individu yang mengalami tekanan yang tinggi serta mempunyai daya tindak yang rendah. Sebaliknya, individu yang mempunyai daya tindak yang tinggi akan merasai tahap kepuasan yang tinggi dan mengalami tekanan yang rendah.²¹⁷ Hal ini membuktikan bahawa, individu yang mempunyai ciri-ciri positif dalam diri adalah individu yang mempunyai kepercayaan yang tinggi bahawa dirinya boleh berjaya di mana jua (lokus kawalan dalaman). Kebiasaannya, individu ini mempunyai daya tahan mental yang kuat untuk menerima tekanan.

²¹⁶ Sander, A. M., et al., "Relationship of race/ethnicity to caregivers' coping, appraisals, and distress after traumatic brain injury", *NeuroRehabilitation* 22 (2007), 9-17.

²¹⁷ Decker, P. J., dan Borgen, F. H., "Dimensions of work appraisal: stress, strain, coping, job satisfaction, and negative affectivity", *Journal of Counseling Psychology* 40, 4 (1993) 470-478. Doi: 10.1037/0022-0167.40.4.470.

Oleh yang demikian, strategi daya tindak boleh digunakan oleh individu untuk mengawal tekanan. Walau bagaimanapun, individu tersebut perlu mengetahui strategi daya tindak yang bagaimana dan sesuai digunakan oleh dirinya bagi mengawal tekanan. Tambahan pula, tekanan yang dialami oleh individu mestilah diurus dengan baik dan berkesan agar tidak mendatangkan kesan sampingan yang serius.

2.10 KAEDAH PENGURUSAN TEKANAN MENURUT AL-QURAN DAN HADIS

Islam amat menitikberatkan kesihatan rohani dan jasmani umatnya. Kesihatan rohani amat penting dalam mencorak masyarakat Islam yang produktif dan bernilai. Selain itu, kesihatan rohani yang baik juga penting bagi memastikan individu yang mengalami tekanan dapat menguruskan tekanan dengan baik. Menurut al-Ghazali, sifat-sifat kerohanian dan kejiwaan akan membentuk personaliti seseorang individu. Jika nilai yang diterima oleh seseorang itu bersifat *mahmudah*, maka ia akan membentuk individu yang sihat dari sudut rohani dan jasmaninya.²¹⁸

Walaupun bagaimanapun, kesempurnaan tidak akan mampu dicapai tanpa ada bantuan dari pihak lain.²¹⁹ Begitu juga dalam konteks pengamal pemulihan. Pengamal pemulihan yang mengalami tekanan tidak dapat merawat diri mereka sendiri tanpa ada bantuan daripada orang lain. Terdapat pelbagai kaedah yang boleh dilakukan oleh pengamal pemulihan untuk menghadapi tekanan seperti meditasi, tidur, senaman dan melakukan aktiviti-aktiviti lain.

Namun demikian, Islam menawarkan kaedah-kaedah tertentu yang boleh dilakukan oleh setiap pengamal pemulihan bagi merawat masalah tekanan. Hal ini kerana,

²¹⁸ Nor Azah Abdul Aziz, "Kaedah Menangani Stress dengan Solat", *Journal of Islamic and Arabic Education* 3, 2 (2011), 1-10.

²¹⁹ Al-Farabi, *Ara Ahl al-Madinah al-Fadhilah* (Mesir : Maktabah Matba'ah Muhammad Ali, 1959), 96.

nilai kerohanian yang terdapat dalam Islam dilihat sesuai untuk mengembalikan manusia kepada fitrah asal. Antara pendekatan yang dilihat dapat memulihkan dan membentuk nilai kehidupan manusia yang seimbang dari sudut jasmani dan rohani adalah seperti berikut:

2.10.1 Solat

Solat merupakan ibadat yang difardukan oleh Allah ke atas setiap Muslim. Dalam kategori ibadat, solat berada pada kedudukan yang sangat tinggi dan mulia. Malah ia merupakan pokok dalam binaan agama. Ia juga merupakan satu bentuk interaksi antara hamba dan penciptanya. Firman Allah S.W.T:

أَتْلُ مَا أُوحِيَ إِلَيْكَ مِنَ الْكِتَابِ وَأَقِمِ الصَّلَاةَ إِنَّ الصَّلَاةَ تَنْهَى عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَلَذِكْرُ اللَّهِ أَكْبَرُ وَاللَّهُ يَعْلَمُ مَا تَصْنَعُونَ ﴿٢٤﴾
Al-`Ankabut 29:45

Terjemahan: Bacalah serta ikutlah (wahai Muhammad) akan apa yang diwahyukan kepadamu dari Al-Quran dan dirikanlah sembahyang (dengan tekun); sesungguhnya sembahyang itu mencegah dari perbuatan yang keji dan mungkar dan sesungguhnya mengingat Allah adalah lebih besar (faedahnya dan kesannya) dan (ingatlah) Allah mengetahui akan apa yang kamu kerjakan.

Berdasarkan keterangan di dalam *Tafsir al-Azhar*, ayat di atas mengajak manusia supaya memahami isi kandungan al-Quran dan mempraktikkannya. Ayat di atas jelas menunjukkan kesan positif apabila manusia menunaikan solat kerana ia dapat melindungi manusia daripada melakukan perkara keji dan mungkar. Bagi individu yang mengalami tekanan, mereka terdedah dengan perlakuan yang negatif. Oleh itu, melalui solat yang khusyuk dan bersungguh-sungguh, manusia dapat melatih diri untuk sentiasa mengingat Allah dan menghalang diri daripada melakukan perkara-perkara yang tidak elok. Ibnu Abbas dalam satu tafsirnya telah menyebut, sekiranya seorang manusia telah memusatkan ingatannya kepada Allah, nescaya Allah akan mengingatkannya kembali.²²⁰

²²⁰ HAMKA, *Tafsir al-Azhar: Tafsir Surah al-Sajadah, Luqman dan Juz 21*, (Selangor: PTS Publishing House Sdn Berhad, 2019) 7-13.

Solat dikatakan sebagai kaedah penyembuhan penyakit jiwa kerana ia merupakan proses dan peluang bagi manusia untuk merendahkan diri, menyatakan kekurangan dan keinginan mereka serta tempat untuk berdoa kepada Allah. Selain itu, pergerakan anggota badan ketika solat juga merupakan terapi fizikal kerana ia melibatkan seluruh anggota tubuh termasuk jiwa manusia. Di samping memberi terapi kepada jiwa, ia juga menjadikan tubuh badan manusia sihat melalui pergerakan-pergerakan yang dilakukan seperti rukuk, sujud dan duduk antara dua sujud.

Pelbagai hikmah dan manfaat sama ada yang tersingkap atau sebaliknya boleh dilihat melalui pergerakan solat yang telah diciptakan oleh Allah. Hikmah-hikmah ini dapat dilihat dari aspek rohani dan fizikal. Pergerakan-pergerakan dalam solat seperti berdiri, rukuk dan sujud bukanlah ciptaan Allah yang sia-sia kerana ia dapat membantu menguatkan otot-otot manusia melalui regangan yang dilakukan ketika solat.²²¹ Selain itu, solat yang ditunaikan 5 kali sehari juga dapat membantu membakar lemak yang berlebihan di dalam badan, meningkatkan tisu otot aktif yang baru dan membantu mengurangkan risiko penyakit jantung.²²²

Dari aspek rohani pula, solat dikatakan dapat membantu mengurangkan tekanan kerana ia mengandungi zikir. Sekiranya dibaca dengan khusyuk, ia dapat mendamaikan jiwa individu Muslim. Ketenangan lawannya kegelisahan. Justeru, jika timbulnya perkara yang mengusarkan hati, individu Muslim disarankan untuk mendekati diri kepada Allah melalui solat dan berdoa memohon pertolongan daripada-Nya. Hal ini penting bagi memperoleh ketenangan jiwa kerana Allah akan menurunkan sakinah (ketenangan)

²²¹ M.H. El-Hoseiny dan Eman Shaban, "Muslim Prayer Action Recognition", *Second International Conference on Computer and Electrical Engineering*, (2009) 460-465. Doi:10.1109/ICCEE.2009.68

²²² Yazid Abdul Manap, *Menerokai Kegemilangan Saintis Islam* (Selangor: Karya Bestari @ Grup Buku Karangraf, 2011), 256

kepada hamba yang mengingati-Nya dan ia merupakan penawar bagi jiwa sama ada di dunia mahupun di akhirat.²²³

Kesimpulannya, pergerakan dalam solat boleh bertindak sebagai terapi kesihatan fizikal manakala teknik pergerakan di dalam solat merupakan seni yang berkesan untuk mencegah dan merawat pelbagai penyakit.²²⁴ Selain itu, solat juga merupakan terapi psikologi yang membantu jiwa manusia menjadi lebih tenang dan menghilangkan tekanan perasaan yang disebabkan oleh pelbagai masalah dalam kehidupan. Ibadah solat yang dilakukan secara bersungguh-sungguh dan berterusan bukan hanya akan memberikan manfaat kepada kehidupan di akhirat, malah kesan positifnya dapat dirasai di dunia. Individu yang menunaikan solat dapat memupuk ketenangan dan kebahagiaan jiwa di samping membantu menangani masalah tekanan. Dalam hal ini, Rasulullah SAW bersabda:

يَا بِلَالُ أَقِمِ الصَّلَاةَ أَرْحَمْنَا بِهَا²²⁵

Wahai Bilal! Tenangkanlah (hati) kami dengan solat.

2.10.2 Al-Quran

Secara umumnya, Allah tidak menyebut dan menggunakan perkataan tekanan secara zahir di dalam al-Quran. Walaupun begitu, jika diteliti dan dihayati ayat-ayat al-Quran secara mendalam, terdapat kaedah pengurusan tekanan yang boleh dipraktikkan oleh manusia seperti yang ditunjukkan dalam surah Yunus:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ قَدْ جَاءَكُمْ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّكُمْ وَشِفَاءٌ لِمَا فِي الصُّدُورِ وَهُدًى وَرَحْمَةٌ لِلْمُؤْمِنِينَ ﴿٥٧﴾

Surah Yunus 10: 57

Terjemahan: Wahai umat manusia! Sesungguhnya telah datang kepada kamu Al-Quran yang menjadi nasihat pengajaran dari Tuhan kamu dan

²²³ Ahmad Hisham Azizan dan Che Zarrina Sa'ari, "Terapi Solat Dalam Menangani Penyakit Gelisah (Anxiety) Menurut Perspektif Psikoterapi Islam", *Jurnal Usuluddin* 29 (2009), 1-43.

²²⁴ W. Mohd Fatihilkamal et al., "Salat and Brain Wave Signal Analysis", *Jurnal Teknologi* 54, 1 (2011), 181-192. Doi:10.11113/jt.v54.809

²²⁵ Abū Dawūd al-Sijistānī, *Sunan Abī Dawūd*. Taḥqīq: Muḥy Al-Dīn 'Abd al-Ḥamīd, (Beirut: Dār al-Fikr, t.t.) 2:715. (Kitāb Al-Adab, Bāb Al- 'Atamah, No: 4985).

yang menjadi penawar bagi penyakit-penyakit batin yang ada di dalam dada kamu dan juga menjadi hidayat petunjuk untuk keselamatan, serta membawa rahmat bagi orang-orang yang beriman.

Berdasarkan Firman Allah di atas menunjukkan bahawa Allah telah menurunkan al-Quran yang merupakan mukjizat teragung kepada manusia sebagai panduan dan syifa' (penawar). Menurut *Al-Ṭabarī*, al-Quran adalah *syifa'* (penawar) bagi penyakit hati iaitu kejahilan. Kejahilan yang dimaksudkan adalah keadaan jiwa manusia yang kosong, tiada ilmu yang masuk ke dalam hatinya dan tiada perkara yang menjadi benteng kepada dirinya.²²⁶

Menurut al-Baghawi pula, ayat tersebut menjelaskan tentang tanda peringatan dari Allah melalui al-Quran yang diutuskan kepada Nabi Muhammad serta ia menjadi penawar kepada penyakit yang ada di dalam dada manusia iaitu kejahilan dan buta hati.²²⁷ Berdasarkan tafsiran ayat yang telah dikemukakan oleh dua orang tokoh ilmuwan ini menunjukkan bahawa al-Quran merupakan penawar bagi penyakit di dalam hati manusia. Ia dapat menjadi penawar kepada tekanan apabila dibaca atau mendengar alunan ayat suci al-Quran tersebut.

Berdasarkan beberapa kajian yang telah dijalankan oleh penyelidik sebelum ini menunjukkan bahawa alunan ayat suci al-Quran dapat memberikan kesan yang positif terhadap kesihatan mental seseorang. Hal ini terbukti melalui kajian yang telah dijalankan terhadap 81 orang kakitangan di Universiti Sains Perubatan Zahedan, Tenggara Iran yang menunjukkan perbezaan yang ketara terhadap kesihatan mental mereka selepas mendengar al-Quran.²²⁸

²²⁶ Al-Ṭabarī, Abu Jaafar Ibn Jarir, *Jāmi' Al-Bayān 'an Ta'wīl Ay Al-Qurān*, 15: 104

²²⁷ Al-Baghawī, Muhyi Al-Sunnah, Abu Muhammad Al-Hussein bin Masoud, *Ma'ālim al-Tanzil fī Tafsīr al-Quran (Kitab Tafsīr Al-Baghawī)* (Beirut: Dar Ihya' Al-Turath, t.t.), 2:423.

²²⁸ Mahjoob M, Nejati J, Hosseini A, Bakhshani NM. "The Effect of Holy Quran Voice on Mental Health". *J Relig Health* 55 (2016), 38-42.

Selain itu, terdapat juga bukti lain yang menunjukkan kemukjizatan al-Quran yang dapat mengurangkan rasa kebimbangan dalam diri individu. Perkara ini terbukti melalui kajian yang dijalankan terhadap 80 pelajar perempuan yang belajar di Universiti Sains Perubatan Gonabad yang menghadiri acara sukan. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah soal selidik kebimbangan kompetitif Marten. Berdasarkan hasil kajian yang diperolehi menunjukkan pengurangan skor kebimbangan individu dengan ketara yang diperolehi oleh atlet yang mengalami kebimbangan setelah mendengar alunan ayat suci al-Quran berbanding atlet yang tidak mengalami kebimbangan.²²⁹

Di samping itu, terdapat juga kajian lain yang membuat perbandingan di antara kesan mendengar muzik klasik dan Al-Quran terhadap isyarat gelombang otak dengan menggunakan ujian EEG. Selepas analisis dilakukan menggunakan SPSS, didapati bahawa terdapat peningkatan sebanyak 12.67% dalam jalur alfa sebelum dan selepas mendengar Al-Quran berbanding 9.96% mendengar muzik klasik. Dapatan tersebut menunjukkan bahawa peratusan alfa meningkat dengan nilai yang lebih tinggi apabila mendengar Al-Quran berbanding muzik klasik. Hal ini menunjukkan kesan positif terhadap individu terhadap individu yang mendengar al-Quran seperti dapat merehatkan diri, melepaskan ketegangan dan mengurangkan tekanan.²³⁰

Selain menjadi penawar kepada masalah kejiwaan, terdapat keistimewaan lain yang akan diperolehi oleh individu yang membaca al-Quran dan mengamalkannya. Perkara ini disebut di dalam firman Allah SWT:

²²⁹ Mottaghi, M. E., Esmaili, R., & Rohani, Z., "Effect of Quran Recitation on The Level of Anxiety in Athletics". *Quarterly of Quran & Medicine* 1, 1 (2011), 1–4.

²³⁰ Noor Ashikin Zulkurnaini et al., (2012). "The Comparison Between Listening to Al-Quran and Listening to Classical Music on The Brainwave Signal for The Alpha Band" (makalah, Third International Conference on Intelligent Systems Modelling and Simulation 8-10 Feb. 2012), 181-186. DOI 10.1109/ISMS.2012.60

إِنَّ الَّذِينَ يَتْلُونَ كِتَابَ اللَّهِ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَنْفَقُوا مِمَّا رَزَقْنَاهُمْ سِرًّا وَعَلَانِيَةً يَرْتَجُونَ تِجْرَةً لَّئِن تَبَوَّرُوا ۖ ثُمَّ أَوْرَثْنَا الْكِتَابَ الَّذِينَ أَصْطَفَيْنَا مِنْ عِبَادِنَا فَمِنْهُمْ ظَالِمٌ لِّنَفْسِهِ ۗ وَمِنْهُمْ مُّقْتَصِدٌ وَمِنْهُمْ سَابِقٌ بِالْخَيْرَاتِ يُأْذِنُ اللَّهُ ذَٰلِكَ هُوَ الْفَضْلُ الْكَبِيرُ ﴿٣٥﴾

Fathir 35:29

Terjemahan: “Sesungguhnya orang-orang yang selalu membaca Kitab Allah dan mendirikan solat serta menginfakkan sebahagian daripada apa yang Kami kurniakan kepada mereka secara sembunyi atau terbuka dengan mengharapkan (daripada amalan yang demikian) sejenis perniagaan yang tidak akan mengalami kerugian. (29) Supaya Allah menyempurnakan pahala mereka dan menambahi mereka dari limpah kurniaNya. Sesungguhnya Allah Maha Pengampun, lagi sentiasa membalas dengan sebaik-baiknya (akan orang-orang yang bersyukur kepadaNya) (30).”

Di dalam kitab *Tafsir Al-Tabarī* ada dijelaskan firman Allah yang bermaksud agar Dia dapat membalas upah mereka dengan makna Allah akan memberikan kepada mereka apa yang mereka kerjakan itu pahala dari apa yang mereka kerjakan di dunia (dan Dia akan menambahkan kepada mereka dari karunia-Nya).²³¹

Selain itu, individu yang membaca al-Quran juga akan mendapat syafaat pada hari Kiamat kelak. Hal ini disebutkan di dalam sebuah hadis seperti berikut:

Daripada Abu Umamah RA, aku mendengar Rasulullah SAW bersabda:

اقْرَأُوا الْقُرْآنَ فَإِنَّهُ يَأْتِي يَوْمَ الْقِيَامَةِ شَفِيعًا لِأَصْحَابِهِ

Terjemahan: “Bacalah al-Quran kerana sesungguhnya ia akan datang pada hari Kiamat sebagai syafaat kepada para pembacanya”.²³²

2.10.3 Zikir

Zikir bukanlah suatu perkara yang asing dalam kehidupan individu Muslim kerana aktiviti zikir secara normanya telah didedahkan oleh ibu bapa dan guru sejak kecil lagi.

²³¹ Al-Ṭabarī, Abū Jaafar Ibn Jarir, *Jāmi' Al-Bayān 'an Ta'wīl Ay Al-Qurān*, 20: 463

²³² Muslim Bin Al-Hajjāj 'Abū Al-Ḥasan Al-Qushairī, *Sahīh Muslim*. (Qāherah: Maṭba'ah 'Īsā Al-Bāb ĩ al- Ḥalabī wa Syarikāh, 1955), 1: 553. (Bāb Faḍl Qirāah al-Qur'ān wa Sūrah Al-Baqarah, Ḥadis no 804)

Ia merupakan satu aktiviti yang dilakukan oleh seorang individu untuk mendekati diri kepada Allah melalui cara mengingati-Nya. Amalan zikir merupakan perbuatan yang berkaitan dengan seluruh ritual ibadah dalam Islam. Selain itu, zikir juga merupakan bukti keterikatan hubungan antara seorang hamba dengan Tuhannya.²³³

Zikir dikatakan sebagai satu terapi kepada tekanan kerana ia memiliki daya relaksasi yang dapat mengurangkan tekanan dan mendatangkan ketenangan kepada jiwa.²³⁴ Setiap bacaan yang dialunkan memberikan makna yang sangat mendalam di samping mengukuhkan keyakinan diri bahawa segala sesuatu dan perkara yang terjadi datangnya daripada Allah.²³⁵ Selain memperoleh ketenangan dan ketenteraman apabila mengalunkannya, Allah juga telah menjanjikan keampunan dan pahala bagi mereka yang melafazkan zikir. Firman Allah S.W.T menyebut:

فَاذْكُرُونِي أَذْكَرْكُمْ وَأَشْكُرُوا لِي وَلَا تَكْفُرُونَ ﴿١٥٢﴾

Al-Baqarah 2: 152

Terjemahan: Karena itu, ingatlah kamu kepada-Ku niscaya Aku ingat (pula) kepadamu, dan bersyukurlah kepada-Ku, dan janganlah kamu mengingkari (nikmat) -Ku.

Terdapat pelbagai bacaan zikir yang boleh dipraktikkan seperti bacaan *Subhanallah* yang bermaksud Maha Suci Allah, *Lailahailallah* yang bermaksud tiada Tuhan melainkan Allah dan banyak lagi bacaan lain. Hakikat kepada zikir ini menunjukkan Tuhan hanyalah satu iaitu Allah dan tiada Tuhan selain daripada-Nya yang dapat membantu manusia ketika susah dan senang. Keyakinan terhadap bacaan ini bukan sahaja boleh memberikan ketenangan kepada seseorang, malah membantu seseorang individu untuk bersikap lebih positif dan optimis. Perkara ini terbukti di dalam al-Quran,

²³³ Nur Adilah Adilah Omar dan Wan Nasrudin Wan Abdullah, "Pengurusan Stres Melalui Pendekatan Istighathah", *Al-Banjari Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Keislaman* 17, 2 (2018), 279-296. Doi: 10.18592/al-banjari.v17i2.1160.

²³⁴ Widuri Nur Anggraieni dan Subandi, "Pengaruh Terapi Relaksasi Zikir Untuk Menurunkan Stres Pada Penderita Hipertensi Esensial", *Jurnal Intervensi Psikologi* 6, 1 (2014), 81-102. Doi: 10.20885/intervensipsikologi.vol6.iss1.art6.

²³⁵ Widuri Nur Anggraieni dan Subandi, "Pengaruh Terapi Relaksasi Zikir", 81-102.

di mana Allah telah memberi panduan dan peringatan kepada umat manusia bahawa dengan mengingati-Nya, manusia akan menjadi tenang dan tenteram.

الَّذِينَ ءَامَنُوا وَتَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ اللَّهِ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ ﴿٢٨﴾

Al-Ra'd 13: 28

Terjemahan: (Iaitu) orang-orang yang beriman dan tenang tenteram hati mereka dengan “zikrullah”. Ketahuilah dengan “zikrullah” itu, tenang tenteramlah hati manusia.

Hal ini dibuktikan terhadap pesakit yang mengalami masalah penyakit jantung dan pembuluh darah. Hasil daripada penyelidikan yang diperoleh menunjukkan bahawa aktiviti berdoa dan berzikir dapat mengurangkan risiko-risiko penyakit tersebut. Malah, terdapat juga pesakit yang mengalami masalah kebimbangan dapat mengurangkan rasa bimbang setelah berzikir. Ketika aktiviti zikir dilakukan, ayat-ayat zikir itu akan menyerap masuk ke dalam sel badan manusia dan ia akan memberikan satu ketenangan dan rasa santai kepada tubuh sehingga mengurangkan rasa ketegangan yang dialami dalam diri seseorang.²³⁶

Di samping itu, zikir juga dapat membantu individu untuk membentuk keyakinan dan persepsi bahawa konflik perasaan seperti rasa takut dan bimbang dapat ditangani dengan baik melalui pertolongan daripada Allah. Berdasarkan hasil penelitian ini, dapatlah disimpulkan bahawa terapi zikir adalah suatu kaedah yang dapat membantu pengamal pemulihan untuk menenangkan diri selepas berjumpa dengan pelatih yang terlibat dengan gerakan penyelewengan agama.

2.10.4 Tafakur

Tafakur merupakan suatu keadaan manusia yang memikir dan merenung dengan mendalam tentang sesuatu perkara. Dari sudut dunia psikologi, aktiviti tafakur melibatkan perasaan, persepsi, imaginasi dan fikiran sehingga membentuk tingkah laku manusia.

²³⁶ Hardisman, *Berzikir Dalam Tauhid Menghadirkan Ketenteraman Jiwa dan Pencegahan Penyakit Psikosomatik*. (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2017), 132-137.

Walau bagaimanapun, konsep tafakur yang diketengahkan oleh ilmuwan Islam adalah pelbagai dan berbeza berdasarkan dalil-dalil yang terkandung di dalam al-Quran dan al-Sunnah yang menyentuh hal yang berkaitan tuntutan berfikir.

Pendekatan tafakur menurut perspektif Islam adalah bersifat holistik dan mempunyai makna lebih luas berbanding teknik meditasi. Islam terbukti berjaya merintis konsep tafakur sebagai medium meningkatkan keimanan dan takwa, motivasi hidup, penyucian diri, psikoterapi dan psikospiritual. Sebagai manusia biasa, individu tidak berkemampuan untuk bertafakur memikirkan zat Allah, namun demikian kita boleh mengingati Allah dan memerhatikan setiap penciptaanNya.

Antara hadis yang merujuk kepada kaedah bertafakur adalah hadis yang diriwayatkan oleh Ibnu Abbas r.a ketika beliau bermalam bersama Rasulullah SAW di rumah Maimunah al-Harith r.a. Ibnu ‘Abbas r.a telah berkata:

Terjemahan: “Sesungguhnya beliau telah bermalam di sisi Nabi s.a.w pada suatu malam, maka Rasulullah s.a.w bangun di akhir malam dan keluar, lalu baginda telah menatap ke langit sambil membaca ayat ini pada surah Ali Imrān: “Sesungguhnya dalam penciptaan langit dan bumi, dan silih bergantinya malam dan siang terdapat tanda-tanda bagi orang yang berakal..” sehingga sampai kepada ayat “...maka peliharalah kami dari siksaan neraka” (Ali Imrān: 191). Kemudian baginda kembali ke rumah, lalu baginda bersiwak, berwuduk, lalu berdiri menunaikan solat. Setelah itu, baginda berbaring, kemudian berdiri keluar menatap ke langit lalu membaca ayat ini lagi. Kemudian baginda bersiwak dan berwuduk, lalu berdiri menunaikan solat.”²³⁷

Dalam konteks ayat ini, kaedah tafakur yang telah dipraktikkan oleh Nabi Muhammad s.a.w. menjadi teras kepada ketenangan. Proses tafakur boleh dimulakan dengan memikirkan nikmat yang dikurniakan Allah kepada diri dan membandingkan diri

²³⁷ Muslim Bin Al-Hajjāj ‘Abū Al-Ḥasan Al-Qushairī, *Sahīh Muslim*. (Kitāb al-Toḥārah, Bāb Al-Siwāk, No. Hadis: 256).

Abū ‘Abd Allāh Muḥammad bin Ismā‘īl al-Bukhārī. *Sahīh al-Bukhārī*. (No. Hadis: 117).

Abū Dāwūd. *Sunan Abī Dāwūd*. (No. Hadis: 58).

Aḥmad. *Musnad Aḥmad*. (Vol. 1, No. Hadis: 220 dan 354).

Al-Nasa’i. *Sunan al-Nasa’i*. (Vol. 2, No. Hadis: 30).

dengan masyarakat sekeliling dan makhluk lain seperti haiwan dan tumbuhan. Bagi pengamal pemulihan yang mengalami tekanan, proses tafakur dilihat antara solusi bagi menyelesaikan masalah tersebut.²³⁸ Hal ini disebabkan oleh, terdapat kajian berkaitan kesan meditasi ke isyarat otak menunjukkan bahawa aktiviti alfa (gelombang otak dalam keadaan yang tenang) meningkat semasa bertafakur jika dibandingkan dengan sebelum bermeditasi.²³⁹

Secara keseluruhannya, tekanan yang berlebihan adalah berbahaya kepada kesihatan fizikal dan mental manusia. Justeru, ia perlu ditangani dengan kaedah pengurusan tekanan yang sesuai dan diyakini supaya ia dapat meredakan tekanan yang dialami oleh pengamal pemulihan. Bagi umat Islam, cara yang digunakan untuk menangani tekanan mestilah tidak lari dari landasan agama Islam yang sebenar.

2.11 KESIMPULAN

Kesimpulannya, setiap pengamal pemulihan tidak akan terlepas daripada mengalami tekanan dalam kehidupan mereka. Tekanan yang dialami oleh setiap individu adalah berbeza mengikut keupayaan mereka menghadapi tekanan tersebut. Sekiranya seseorang individu mempunyai peneguhan diri yang tinggi, maka potensi untuk mereka menerima tekanan yang banyak adalah kurang berbanding individu yang kurang peneguhan dalam diri. Dalam hal ini, setiap individu perlu mengetahui kelebihan dan kekurangan diri supaya mereka dapat menjaga diri daripada menerima tekanan serta mengetahui faktor-faktor yang boleh mendorong diri daripada mengalami tekanan. Pendekatan atau kaedah yang ditemui oleh manusia seperti efikasi sendiri dan strategi daya tindak untuk menangani tekanan boleh digunakan oleh setiap individu. Walau bagaimanapun, kaedah

²³⁸ Abdul Rahim Kamarul Zaman et al., "Konsep Al-Tafakkur Menurut Al-Sunnah: Kajian Perbandingan Antara Tradisi Meditasi Hindu di Dalam Proses Psikoterapi", dalam *E- Proceeding of 3rd INHAD International Muzakarah & Mu'tamar on Hadis (IMAM 2018)*, (27 Dis 2018. KUIS, Kajang, Selangor), 195-212.

²³⁹ Nor Azah Abdul Aziz, "Kaedah Menangani Stress dengan Solat", 1-10.

yang diketengahkan dalam Islam dilihat lebih komprehensif dan bersesuaian untuk diamalkan. Penekanan seperti solat, zikir, bertafakur dan ibadah-ibadah lain bukan sahaja dapat membantu manusia memperoleh pahala, malah menyucikan dan memberikan ketenangan kepada jiwa. Oleh yang demikian, setiap individu dituntut untuk terus belajar dan mengatur strategi yang mampu menghindarkan diri daripada belenggu tekanan dalam kehidupan mereka.

Universiti Malaya

BAB 3

3.0 PENGENALAN

Bab ini menjelaskan kaedah penyelidikan yang digunakan bagi memenuhi keperluan objektif kajian yang telah ditetapkan. Beberapa aspek diperjelaskan dengan memperincikan reka bentuk kajian yang telah digunakan dalam kajian ini. Reka bentuk kajian menerangkan fasa yang meliputi kajian literatur, pembentukan instrumen kajian, pengutipan data dan analisis data yang dihasilkan, prosedur menjalankan kajian iaitu teknik pemilihan sampel dan lokasi kajian, tatacara pengumpulan data dan diakhiri dengan penjelasan kaedah analisis data.

3.1 REKA BENTUK KAJIAN

Reka bentuk kajian merupakan satu kaedah pengolahan data yang dikumpul berdasarkan perancangan secara khusus¹ dengan menggunakan kaedah yang sesuai bagi sesebuah kajian². Dalam kajian ini, pengkaji menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Mamik, tujuan penyelidikan kualitatif adalah untuk memahami realiti sosial, memahami interaksi sosial, mengembangkan teori, memastikan kebenaran data dan mengkaji sejarah perkembangan.³ Selain itu, penyelidikan kualitatif juga dipilih bagi mendapatkan gambaran secara holistik dan kompleks menerusi pandangan informan yang mendalam serta dijalankan dalam keadaan alamiah.⁴

Berdasarkan pandangan di atas, pengkaji mendapati bahawa kajian kualitatif merupakan bentuk penyelidikan yang paling sesuai bagi kajian ini kerana pengkaji perlu turun ke lapangan bagi mendapatkan pandangan dan pengalaman secara bersemuka

¹ Kerlinger, F. N. *Foundations of Behavioral Research*. (New York: Holt, Rinehart & Winston, 1970).

² Othman Mohamed. *Pengkajian Tesis dalam Bidang Sains Sosial Terapan*. (Serang: Penerbit Universiti Putra Malaysia, 2001), 25.

³ Mamik. *Metodologi Kualitatif*, ed. 1 (Indonesia: Penerbit Zifatama Publisher, 2015), 3.

⁴ Ibid p, 4.

dengan pengamal pemulihan yang terlibat dalam khidmat tolong bantu kes penyelewengan agama di Selangor.

3.2 LOKASI KAJIAN

Kajian ini melibatkan pusat pemulihan yang berorientasikan agama dan jabatan yang bertanggungjawab terhadap dasar dan pemulihan individu yang terlibat dengan aktiviti penyelewengan agama seperti Pusat Pemulihan Baitul Iman, Pusat Rawatan Islam Manarah dan Institut Kajian Strategik Islam Malaysia (IKSIM). Lokasi kajian pula hanya terbatas di sekitar Selangor dan Lembah Klang yang menempatkan para informan.

Justifikasi pemilihan institusi tersebut kerana ia berfungsi sebagai tempat untuk membimbing serta memulihkan akidah bagi kumpulan yang terlibat dengan penyelewengan agama dan murtad supaya kembali kepada ajaran Islam yang sebenar. Selain itu, pelatih-pelatih yang dihantar ke pusat tersebut adalah individu yang diperintahkan oleh Mahkamah Syariah berhubung kesalahan yang berkaitan dengan akidah. Pemilihan tempat kajian ini juga dilakukan kerana ia merupakan pusat pemulihan akidah yang masih menjalankan aktiviti pemulihan di Semenanjung dan bersesuaian dengan kajian yang ingin dilakukan oleh pengkaji.

3.3 INFORMAN KAJIAN

Definisi informan menurut Arikunto ialah individu yang memberikan maklumat kepada individu lain. Dalam hal ini, maksud informan boleh dikatakan sama apabila responden memberikan maklumat kerana disoal oleh pengkaji.⁵

Menurut Bungin pula, jumlah informan dalam kajian kualitatif lebih tepat dilakukan secara bertujuan dan jumlahnya tidak perlu dipersoalkan. Perkara yang perlu

⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 145.

dipertimbangkan dalam kajian kualitatif ialah penentuan informan, sama ada tepat atau tidak dan kerumitan fenomena yang dikaji.⁶

Menurut Othman Talib pula, perkara yang perlu diambil kira bagi kajian kualitatif adalah dari sudut *focus group* dan temu bual yang dilakukan mestilah mencapai sehingga tahap *saturation point* atau takat tepu. Sekiranya semua responden memberikan jawapan yang boleh dijangkakan, maka jumlah yang sampel yang dipilih telah mencukupi.⁷

Bagi kajian ini, hanya lima orang informan yang telah dipilih dengan menggunakan dua pemilihan sampel kajian. Pertama persampelan bertujuan (*purposive sampling*) dan kedua sampel bola salji (*snowball sampling*).

Persampelan bertujuan merupakan kaedah pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Sumber data adalah sampel yang dianggap paling mengetahui tentang apa yang kajian mahukan. Dalam hal ini, penulis menggali data dari sumber data seperti yang disebutkan di atas. Manakala persampelan bola salji adalah teknik persampelan bagi sumber data yang pada awalnya jumlahnya kecil semakin besar. Ini dilakukan kerana dari jumlah sumber data yang kecil dianggarkan bahawa mereka tidak dapat memberikan data yang lengkap.⁸

Prosedur persampelan bertujuan mengkehendaki pengkaji menetapkan ciri-ciri tertentu yang hendak dipilih sebagai informan kajian. Ia juga membantu memberikan maklumat sehingga boleh mencapai kepada tahap tiada lagi maklumat baru atau bertindan.⁹ Dalam kajian ini, pengkaji telah memilih informan yang terdiri daripada

⁶ Bungin, Burhan., *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, (Jakarta Prenada Media.2005), 23

⁷ Othman Talib, *Tulis Tesis Cepat: Teknik Efektif dan Efisyen*. Bangi MPWS Rich Resources, 2014 305-306

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Ed. ke-3, (Bandung: Alfabeta, 2007), 15.

⁹ Merriam B. S., *Case Study Research in Education: A Qualitative Approach*. (California: Josey-Bass, Inco., 1988), 48.

kalangan pengamal pemulihan profesional dan separa profesional yang terlibat dalam hubungan tolong bantu kes penyelewengan agama sebagai sampel kajian. Pada awalnya, pemilihan sampel informan adalah secara bertujuan (*purposive*) dengan penetapan kriteria seperti berikut:

- i. Beragama Islam (Memahami dengan baik ajaran dan amalan-amalan dalam agama Islam).
- ii. Berpengalaman lebih tiga tahun dalam bidang pemulihan tolong bantu kes penyelewengan agama.
- iii. Berhadapan dengan pelatih bagi kes-kes penyelewengan agama.
- iv. Menerima latihan asas dalam menjalankan aktiviti-aktiviti pemulihan dan intervensi.

Pada awal kajian ini, pemilihan sampel hanya terdiri daripada warden di Pusat Pemulihan Akidah Baitul Iman, perawat di Pusat Rawatan Islam Manarah dan pegawai IKSIM sahaja. Walau bagaimanapun, didapati bahawa data yang diperolehi dari temu bual pertama tidak mencukupi dan memenuhi kehendak pengkaji. Justeru, pengkaji telah mendapatkan bantuan daripada warden di Pusat Pemulihan Akidah Baitul Iman untuk mencadangkan penambahan informan berdasarkan kaedah sampel bola salji. Kriteria pemilihan informan juga adalah sama seperti informan sebelum ini.

Dari informan utama yang diambil menerusi sampel bertujuan, kemudian dikembangkan untuk mencari informan lain menggunakan teknik bola salji. Teknik ini digunakan bagi mencari informan secara berterusan dari satu informan ke informan yang lain sehingga data yang diperolehi dianggap jenuh atau jika data tersebut tidak lagi berkembang.

3.3.1 Latar belakang informan

Berikut adalah senarai lengkap latar belakang informan yang telah dikumpulkan seperti dalam jadual di bawah

Bil	Senarai informan	Umur	Tarikh dan lokasi temu bual	Jantina
1.	Informan A (UI/PPABI)	32	22 Oktober 2019 (Pusat Pemulihan Akidah Baitul Iman) dan 15 Oktober 2022 (Aplikasi <i>Microsoft Teams</i>)	Lelaki
2.	Informan B (DA/PPABI)	36	20 Oktober 2019 (Pusat Pemulihan Akidah Baitul Iman) dan 14 Oktober 2022 (UKM)	Lelaki
3.	Informan C (UY/PPABI)	38	26 Mac 2018, 26 Julai 2019 (Pusat Pemulihan Akidah Baitul Iman), 20 Oktober 2022 (Pejabat Agama Islam KKB)	Lelaki
4.	Informan D (UM/PRIM)	45	27 Julai 2018 (Pusat Rawatan Islam Manarah) dan 22 Oktober (Aplikasi <i>Whatsapp</i>)	Lelaki
5.	Informan E (UE/IKSIM)	49	29 Julai 2018 (IKSIM) dan 23 Oktober 2022 (Aplikasi <i>Google Meet</i>)	Lelaki

Bagi menjaga kerahsiaan diri informan, penulisan ini tidak mendedahkan nama sebenar informan sebaliknya digantikan dengan simbol-simbol tertentu. Simbol khas tertentu telah digunakan bagi mewakili tempat informan bekerja. Semua transkripsi yang terpilih telah ditapis mengikut laras bahasa yang sesuai dan diletakkan kod-kod tertentu yang

telah ditetapkan. Di samping itu, setiap petikan transkripsi yang dibincangkan dalam disertasi ini telah dibenarkan penggunaannya oleh informan bagi tujuan penerbitan.

Contoh simbol yang telah diletakkan di dalam bahagian bab 4 analisis kajian adalah (UY/PPABI/30/2). Simbol UY di dalam kurungan pertama merujuk kepada nama informan, simbol selepas palang iaitu PPABI merujuk kepada tempat informan bekerja dan nombor 30 selepas palang merujuk kepada perenggan petikan perbualan bersama informan. Manakala nombor 2 selepas palang merujuk kepada pertemuan kali kedua pengkaji bersama informan. Pertemuan kali kedua dan ketiga telah dilakukan oleh pengkaji bagi mengukuhkan lagi data yang sedia ada.

3.4 PENGUMPULAN DATA

Kajian ini melibatkan beberapa kaedah pengumpulan data iaitu melalui kajian kepustakaan dan temu bual. Penggabungan teknik ini bertujuan supaya dapat menyajikan data kajian dengan lebih tepat.

i) Kajian Kepustakaan

Kajian kepustakaan telah digunakan untuk melakukan kajian literatur bagi memahami dan menjelaskan konsep kajian yang berkaitan konsep tekanan berdasarkan perspektif Islam dan barat. Kajian-kajian lepas menjadi rujukan dalam mengetahui faktor-faktor tekanan yang dialami oleh pengamal pemulihan dan simptom-simptom yang dialami oleh para pengamal pemulihan. Selain itu, kajian kepustakaan juga digunakan bagi memperoleh maklumat yang berkaitan dengan pendekatan yang dilakukan bagi menangani tekanan serta pembangunan profesionalisme pengamal pemulihan.

Berdasarkan tajuk kajian, penyelidikan ini memerlukan kepada bahan-bahan rujukan dari pelbagai bidang iaitu bidang dakwah, bidang pembangunan insan, bidang kaunseling dan bidang sains sosial. Bahan rujukan dari kajian lepas diperlukan bagi menyokong tajuk kajian dan menunjukkan bahawa kajian ini tidak mengulangi kajian

lepas. Sumber utama data yang diperolehi adalah daripada bahan-bahan primer seperti buku, artikel, jurnal, laporan berkaitan tekanan, prosiding seminar, kertas kerja dan laman sesawang berautoriti dari dalam dan luar negara.

ii) Temu bual

Kaedah temu bual merupakan salah satu instrumen kajian yang utama bagi mengumpulkan data-data tertentu dalam penyelidikan kualitatif. Ia melibatkan komunikasi dua hala antara pengkaji dengan informan.¹⁰ Dalam kajian ini, kaedah temu bual yang telah digunakan adalah temu bual mendalam (*in-depth interview*). Kaedah ini memerlukan pengkaji untuk melakukan temu bual secara terperinci bagi mendapatkan maklumat daripada informan berdasarkan protokol temu bual yang telah dirangka. Setiap butir bicara yang dikeluarkan oleh informan merupakan data penting bagi kajian.¹¹ Temu bual mendalam memerlukan pengkaji untuk menemui informan berulang kali bagi memahami pengalaman dan keadaan yang betul-betul diungkapkan oleh informan.¹²

Prosedur Temu Bual

Sebelum menjalankan temu bual, pengkaji telah membentuk protokol temu bual terlebih dahulu sebagai panduan dalam melakukan temu bual. Perkara ini penting bagi memastikan temu bual yang dijalankan terarah dan tidak menyimpang dari objektif kajian. Dalam kajian ini, pendekatan temu bual semi berstruktur yang meliputi beberapa soalan sebagai panduan telah digunakan. Pemilihan kaedah ini adalah disebabkan oleh sifatnya yang fleksibel apabila ia boleh dihuraikan dan ditambah oleh pengkaji.¹³ Selain itu, pengkaji boleh mengemukakan soalan tambahan sesuai dengan tindak balas subjek

¹⁰ Piaw C.Y., *Kaedah Dan Statistik Penyelidikan: Kaedah Penyelidikan*. Ed 1, (Kuala Lumpur: McGraw-Hill (Malaysia) Sdn. Bhd., 2006).

¹¹ Jasmi, K. A. "Metodologi Pengumpulan Data dalam Penyelidikan Kualitatif," (Kursus Penyelidikan Kualitatif Siri 1 Institut Pendidikan Guru Malaysia Kampus Temenggong Ibrahim Johor Bahru, Negeri Johor, 28-29 Mac 2012), 1-4.

¹² Taylor, SJ dan R Bogdan. *Introduction to Qualitative Research Methods: The Search for Meanings*, ed. ke-2, (Toronto: John Wiley and Sons, 1984).

¹³ S.B. Merriam. *Qualitative Research and Case Study Applications in Education*, ed. ke-2, (San Francisco: Jossey-Bass, 1998).

yang dikaji. Ini dilakukan bertujuan supaya pengkaji dapat mengetahui permasalahan dan jawapan dengan lebih mendalam.

Sebelum protokol temu bual digunakan dalam kajian sebenar, pengkaji telah bertemu pakar bagi mendapatkan pengesahan serta pandangan pakar berkaitan set soalan dan protokol temu bual. Pengkaji membentuk soalan kajian berdasarkan literatur kajian. Soalan dibina berdasarkan susunan soalan yang dimulakan dengan soalan pengenalan. Kemudian, diikuti dengan soalan transisi dan soalan kunci. Soalan temu bual dimulakan dengan soalan pengenalan bagi membolehkan pengkaji mengenal latar belakang informan dan membolehkan informan memperkenalkan diri. Manakala, soalan kunci ialah soalan utama yang menghasilkan jawapan kepada soalan kajian. Dalam kajian ini, temu bual telah dijalankan terhadap informan bagi mendapatkan maklumat berikut:

- a) Tekanan yang dihadapi oleh pengamal pemulihan dalam kes penyelewengan agama di Selangor
- b) Pendekatan yang diambil oleh pengamal pemulihan dalam menangani tekanan yang dihadapi mereka
- c) Implikasi tekanan mempengaruhi pembangunan diri profesional pengamal pemulihan yang positif.

Soalan temu bual telah dibina sebanyak satu set soalan. Soalan bagi set temu bual merangkumi soalan bagi menjawab objektif pertama, kedua dan ketiga. Bahagian dan fokus set temu bual ditunjukkan dalam Jadual 1.

Jadual 1: Set Temu Bual Pengamal Pemulihan

Bahagian	Tema	Objektif
Bahagian 1	Umum (Berkaitan dengan latar belakang pengamal pemulihan)	
Bahagian 2	Pengalaman sebagai pengamal pemulihan	Objektif 1
Bahagian 3	Simptom tekanan yang pernah dialami oleh pengamal pemulihan	Objektif 1
Bahagian 4	Prestasi kerja sepanjang menjadi pengamal pemulihan	Objektif 1
Bahagian 5	Pendekatan yang diambil bagi mengurangkan atau menghindarkan tekanan	Objektif 2
Bahagian 6	Cabaran yang dihadapi sebagai pengamal pemulihan	Objektif 2
Bahagian 7	Pembangunan diri profesional	Objektif 3

Semasa temu bual dijalankan, segala butiran semasa temu bual dirakam menggunakan perakam audio. Soalan temu bual disediakan sebagai panduan kepada pengkaji untuk menyampaikan soalan berkaitan. Temu bual yang dijalankan untuk seorang informan mengambil masa antara 1 jam hingga 1 jam 45 minit. Sepanjang tempoh masa kajian ini, ada temu bual yang dijalankan lebih daripada sekali bagi memastikan maklumat yang diterima menepati kehendak pengkaji. Lokasi temu bual bagi kesemua informan adalah berbeza kerana informan-informan yang ditemu bual bukan datangnya dari institusi yang sama. Selain itu, ia juga bergantung kepada permintaan dan keselesaan informan sendiri seperti yang telah dicatatkan dalam jadual temu bual.

3.5 PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data ini amat penting bagi pengkaji untuk mendapatkan data yang memenuhi piawai yang ditetapkan¹⁴ dan membuat analisis kajian. Data temu bual merupakan data utama kajian ini, manakala analisis dokumen merupakan data sokongan bagi mengukuh data temu bual yang dijalankan.

3.5.1 Kutipan data temu bual

Teknik temu bual yang digunakan oleh pengkaji adalah teknik temu bual mendalam yang menggunakan soalan semi berstruktur kerana teknik ini membolehkan pengkaji mengajukan soalan-soalan yang telah dirangka. Teknik ini juga memudahkan pengkaji kerana susunan dan ayat boleh diubah suai serta ada soalan yang boleh diabaikan atau ditambah semasa temu bual dijalankan.¹⁵

Sebelum memulakan temu bual, pengkaji terlebih dahulu meminta keizinan daripada informan untuk merakamkan temu bual yang dijalankan menggunakan rakaman audio perakam suara. Hal ini bertujuan untuk memastikan tiada butiran perkataan temu bual yang tercicir semasa sesi analisis dijalankan. Soalan-soalan yang dibina adalah berdasarkan literatur yang berkaitan konsep tekanan, pendekatan dan faktor-faktor yang menyebabkan tekanan serta pembangunan diri yang berlaku dalam kalangan pengamal pemulihan.

Sepanjang pelaksanaan proses temu bual, pengkaji juga sentiasa memerhatikan butir-butir bicara informan dengan baik agar pengkaji dapat memandu informan supaya memberikan maklumat yang diperlukan dan relevan menepati objektif kajian. Tempoh masa sesi temu bual adalah bergantung kepada jawapan, penjelasan dan huraian setiap informan.

¹⁴ Djam'an Satori dan Aan Komariyah. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Alfabeta, 2009), 224.

¹⁵ Robson, C., *Real World Research*. (Oxford, UK: Blackwell Publications, 2002), 269-291.

Semasa menjalankan temu bual, pengkaji sentiasa menitikberatkan mengenai tatacara pemerolehan data temu bual. Bagi melicinkan kerja-kerja mengumpul data, pengkaji sentiasa mengikuti tatacara pemerolehan data seperti mengemukakan surat-surat kebenaran menjalankan kajian dari pihak universiti, memperkenalkan diri dan tajuk kajian kepada pihak terlibat sebelum memulakan temu bual.¹⁶

Bagi memastikan temu bual yang dilakukan memberikan impak yang positif kepada kajian, perancangan yang rapi, kemahiran penemubual dan kerjasama yang ditunjukkan oleh bakal informan amat diperlukan.¹⁷ Pada peringkat awal, pengkaji telah mengumpulkan maklumat informan melalui bantuan dan persetujuan daripada penguasa di Baitul Iman, IKSIM dan di Pusat Rawatan Islam Manarah. Setelah itu, tindakan pengkaji disusuli dengan menghubungi sendiri informan melalui telefon, pesanan mesej dan aplikasi media sosial *Whatsapp* bagi membuat temu janji pada waktu dan tempat yang sesuai menurut keselesaan informan.

Penetapan masa dan tempat juga adalah mengikut persetujuan dan cadangan dari pihak informan. Pengkaji amat mementingkan kemudahan dan waktu yang sesuai bagi informan dan tidak sekali-kali menimbulkan nilai paksaan. Pengkaji turut memaklumkan jangkaan tempoh masa yang bakal dilalui supaya informan dapat bersedia untuk memilih tempat dan waktu temu bual dengan sesuai. Semasa melakukan temu bual, suasana yang selesa amat penting supaya dapat merangsang pemerolehan idea informan semasa menjawab soalan temu bual.¹⁸

Selain itu, pengkaji juga sentiasa menghormati setiap maklum balas dan pandangan yang diberikan oleh informan walaupun ada jawapan yang di luar soalan atau

¹⁶ Ghazali Darusalam, *Metodologi Penyelidikan dalam Pendidikan Amalan dan Analisis Kajian*. (Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya, 2016), 439.

¹⁷ Jeniri Amir, *Teknik Wawancara*, (Pahang: PTS Profesioamal Publishing Sdn Bhd, 2005), 122-125.

¹⁸ Louis Cohen et al., *Research Methods in Education*, (New York: New Routledge, 2007), 362.

informan mengambil masa yang lama untuk menjawab sesuatu soalan.¹⁹ Dalam hal ini pengkaji tetap menghormati informan dan amat berhati-hati menjaga tutur kata, menunjukkan reaksi yang semula jadi, tidak dilihat berpihak kepada sesiapa, melemparkan senyuman dan tidak menunjukkan mimik muka yang kurang disenangi seperti bosan, marah atau mengantuk. Reaksi yang ditunjukkan oleh pengkaji bertujuan untuk membina hubungan baik dengan informan dan persekitaran yang selesa semasa temu bual sedang dijalankan. Hal ini bertujuan supaya dapat memberikan keyakinan kepada informan agar bebas memberi pandangan tanpa dipengaruhi oleh pengkaji.

Sekiranya terdapat jawapan yang diberi kurang memuaskan hati dan meyakinkan pengkaji semasa sesi temu bual dijalankan, pengkaji akan melakukan teknik triangulasi data dengan bertanya kepastian jawapan yang diberikan oleh informan kepada informan lain. Hal ini penting supaya data yang diberikan oleh informan adalah tepat dan tidak direka.

3.5.2 Proses Transkripsi

Pada peringkat awal analisis, pengkaji telah mendengar semula rakaman audio dan menaip bahan-bahan butiran sepanjang sesi temu bual berlangsung. Peringkat ini dinamakan peringkat transkripsi maklumat temu bual melalui rakaman. Dalam proses transkripsi ini, data-data yang bersifat sensitif akan dilindungi oleh pengkaji sebagaimana yang telah dipersetujui antara pengkaji dan informan sebelum temu bual dilakukan. Sepanjang tempoh transkripsi, sesuatu maklumat yang tidak menjawab kepada persoalan kajian, objektif kajian dan bersifat sensitif perlu dilindungi dan digugurkan dalam transkripsi selepas melalui proses reduksi. Setiap petikan yang melalui proses reduksi. Setiap petikan yang melalui proses pengguguran ayat akan diganti dengan tanda ellipsis

¹⁹ Cohen, S. et al., "Social Relationship and Health" dalam *Social Support Measurement and Intervention: A Guide for Health and Social Scientists*, ed, Cohen, et al., (New York: Oxford University Press, 2000), 81.

iaitu tanda tiga titik (...) sama ada dipermulaan ayat atau dipertengahan ayat. Pengguguran di akhir ayat pula ditanda dengan empat titik kerana titik yang pertama itu adalah noktah.

Pengkaji telah mentranskripsikan data lebih kurang 20 jam bagi setiap informan. Keseluruhan data daripada 5 orang informan dapat disiapkan dalam tempoh lebih kurang dua bulan. Apabila transkripsi telah siap, pengkaji telah menyemak kembali dengan mendengar semula rakaman suara supaya tidak ada maklumat yang tercacir atau berlaku penambahan maklumat semasa ia ditranskripsikan. Kemudian, semua data yang telah ditranskripsi diserahkan semula kepada informan melalui emel masing-masing dan disahkan melalui emel untuk menunjukkan butiran transkripsi adalah benar dan tiada tokok tambah pengkaji. Oleh yang demikian, penganalisan data ini melibatkan maklumat yang diperolehi daripada temu bual yang dijalankan bersama dengan informan untuk memperolehi hasil dapatan yang tepat dan telus.

3.6 ANALISIS DATA

Pada bahagian ini, pengkaji menjalankan proses seterusnya iaitu mentafsir data atau proses memberi erti dan signifikansi terhadap analisis data yang dilakukan. Dalam hal ini, pengkaji mengembangkan idea-idea hasil daripada transkripsi temu bual. Transkripsi bagi kesemua maklumat yang dikumpulkan seterusnya dibaca dan dinilai berulang kali untuk menampakkan gambaran menyeluruh dan membuat perkaitan antara data. Oleh itu, maklumat kualitatif adalah baik dianalisis pada hari maklumat tersebut diperolehi.²⁰

Pengkaji melakukan analisis data sebaik sahaja selesai menemu bual informan kajian.²¹ Dalam kajian ini, analisis data melibatkan penganalisan data temu bual. Data-

²⁰ Bogdan, R. dan Bikken, S. K., *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*, ed. ke-4, (Boston: Allyn and Bacon, 2003), 160.

²¹ Miles, M.B, and Huberman, A.M. *Qualitative Data Analysis*, ed. ke-2, (Newbury Park, CA: Sage,1994), 10-12.

data yang diperolehi daripada informan akan dikumpul dan dianalisis secara berperingkat mengikut objektif yang telah ditetapkan. Data-data yang diperolehi akan dianalisis melalui teknik tematik. Ianya bertujuan untuk memudah dan mempercepatkan proses mengurus, menganalisis dan mentafsir data-data kualitatif.

Data-data kualitatif daripada temu bual semi berstruktur dibentuk secara tematik dan dipecahkan kepada sub tema mengikut tematik yang dijalankan. Terdapat beberapa tema yang telah ditemui dan dibentuk. Antaranya ialah bebanan kerja dan tuntutan pekerjaan, kompetensi dan ilmu pengetahuan, sikap pelatih, gangguan ahli keluarga dan pihak luar, amalan agama dan spiritual memberi ketenangan, sokongan sosial, aktiviti kegemaran sebagai terapi diri, persekitaran yang sihat, pembangunan ilmu pengetahuan pengamal, pembangunan kemahiran pengamal dan pembangunan kerohanian dan spiritual pengamal.

Pengkaji juga membaca berulang kali hasil transkripsi dan menggariskan setiap frasa penting dalam proses pembentukan tema. Setiap idea dan frasa disusun, dikemaskini dan diperincikan sehingga terbentuk tema-tema yang tepat dan sesuai dengan objektif kajian. Pengkaji tidak begitu menghadapi banyak masalah dalam pembahagian tema kerana jawapan-jawapan informan telah pun menjurus kepada tema yang disesuaikan oleh pengkaji. Jawapan-jawapan informan juga didapati tidak lari daripada soalan yang diajukan oleh pengkaji.

Dalam proses pembahagian tema, pengkaji membuat pengekodan supaya dapat mengenal pasti tema-tema yang terbentuk bermula dengan informan pertama. Pengekodan semula terhadap perolehan data dilakukan sendiri oleh pengkaji bagi mengemaskinkan data-data yang terkumpul daripada informan pertama sehingga informan kelima. Proses ini dapat membantu pengkaji mendapatkan gambaran umum untuk memahami persoalan kajian bagi menjawab objektif kajian. Oleh itu, setiap data

yang terkumpul perlu dilabelkan atau dikodkan untuk membentuk penyelarasan maklumat.²²

3.7 KESAHAN DAN KEBOLEHPERCAYAAN

Kesahan didefinisikan sebagai ketepatan (*appropriateness*), kebenaran (*truthfulness*), bermakna (*meaningfulness*) dan kebolegunaan (*usefulness*) instrumen yang membolehkan data-data diinferenkan.²³ Ia juga membawa maksud sejauh mana sesuatu perkara itu boleh diukur dan dapat memenuhi objektif yang ingin dicapai.²⁴ Manakala kebolehpercayaan pula ialah satu konsep yang merujuk kepada ketekalan dan kestabilan sesuatu ukuran atau alat ukur atau kajian atau soal selidik merentasi masa terhadap sesuatu gagasan. Kebolehpercayaan bertujuan untuk mengetahui sama ada ukuran itu memberikan jawapan yang sama apabila ia digunakan untuk mengukur konsep yang sama kepada populasi atau sampel atau responden yang sama.²⁵

Kebolehpercayaan data yang diperoleh hasil daripada temu bual perlu mencapai rujuk silang secara sistematik dan pengulangan maklumat yang sama daripada informan. Disebabkan itu, pengkaji menggunakan kaedah tersebut semasa proses pengkodan dan temu bual. Apabila selesai pembentukan tema, maka proses-proses melaporkan hasil penyelidikan dilaksanakan bagi menggambarkan keseluruhan fenomena yang dikaji melalui pembentukan tema dan sub-tema. Manakala kaedah melaporkan penyelidikan tersebut dilakukan dengan menggunakan petikan daripada transkripsi temu bual.

²² Renata Tesch, *Qualitative Research: Analysis Types and Software Tools*. (Hoboken: Taylor and Francis, 2013), 90.

²³ Fraenkel, J.R., dan Wallen, N.E. *How to Design and Evaluate Research*. (USA: Mc. Fraw-Hill Inc, 1996), 153.

²⁴ Azizi Yahaya, *Menguasai Penyelidikan Dalam Pendidikan Teori, Analisis & Interpretasi Data*. (Kuala Lumpur: PTS Professional Publishing, 2007), 135-136

²⁵ Fuad Mohamed Berawi, *Metodologi Penyelidikan: Panduan Menulis Tesis* (Kedah: UUM Press, 2017), 136.

3.8 PENUTUP

Secara keseluruhannya, bab ini membincangkan kaedah yang diguna bagi menjawab persoalan kajian. Lima fasa kajian terlibat dalam menjelaskan metodologi kajian iaitu reka bentuk kajian, instrumen kajian, pengumpulan data, analisis data dan interpretasi data telah dijelaskan. Pemilihan kajian berbentuk kualitatif telah dipilih untuk menjelaskan secara terperinci tajuk kajian dengan menggunakan metode pengumpulan data melalui temu bual mendalam, pemerhatian dan dokumen analisis.

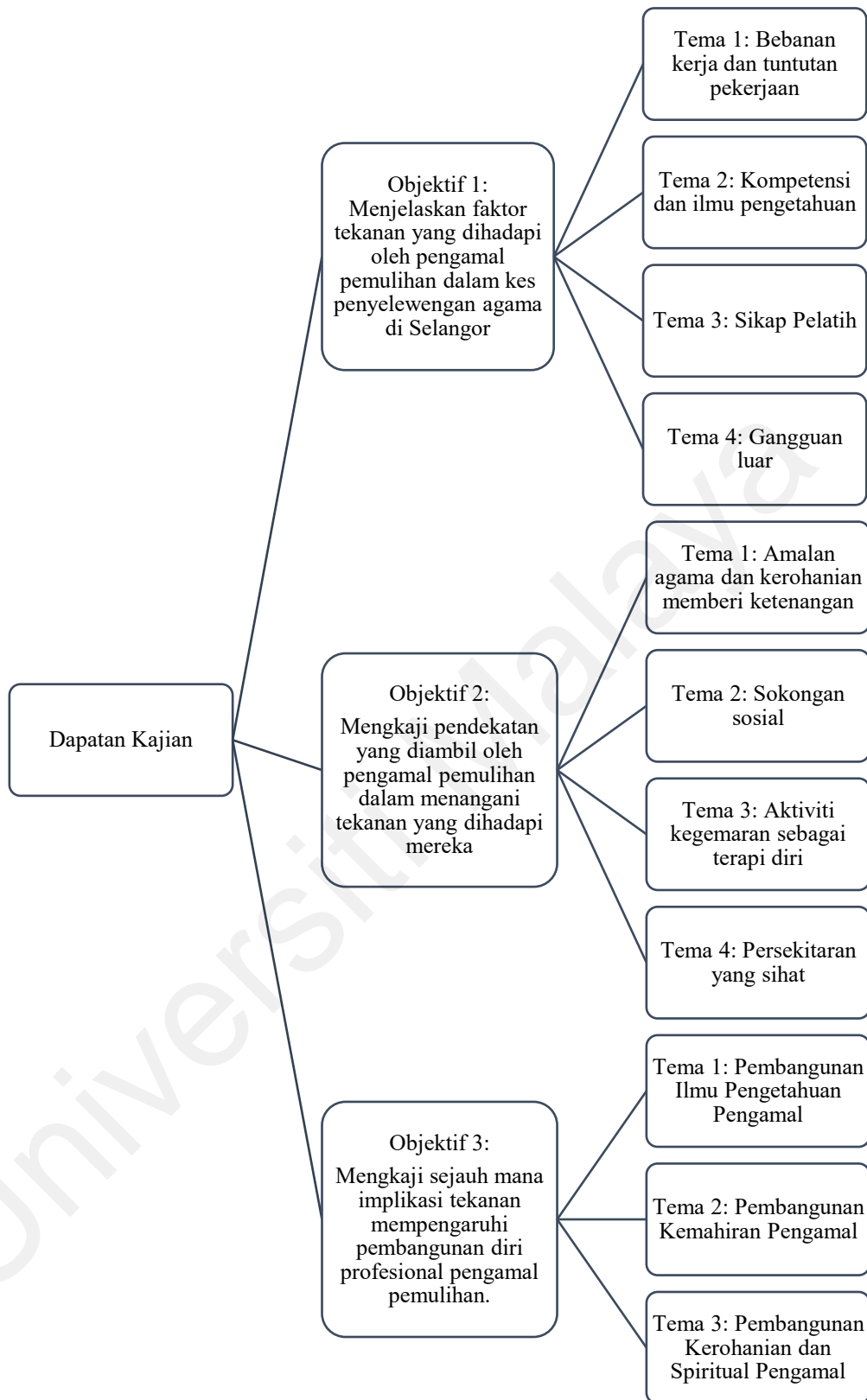
Universiti Malaya

BAB 4

4.0 DAPATAN KAJIAN

Bab ini membincangkan dapatan bagi menjawab objektif kajian iaitu berkaitan dengan faktor tekanan yang dihadapi oleh pengamal pemulihan dalam kes penyelewengan agama, pendekatan yang diambil oleh pengamal pemulihan dalam menangani tekanan yang dihadapi oleh mereka dan sejauh mana implikasi tekanan mempengaruhi pembangunan diri profesional pengamal pemulihan. Setelah data dikumpulkan, analisis terhadap data yang diperolehi telah dilakukan dan pengkaji telah membahagikan setiap dapatan kepada beberapa tema seperti mana yang dijelaskan dalam rajah di bawah.

Universiti Malaysia



Rajah 3 Dapatan kajian

Sumber: Ringkasan olahan penyelidik

4.1 TEKATAN YANG DIHADAPI OLEH PENGAMAL PEMULIHAN DALAM KES PENYELEWENGAN AGAMA DI SELANGOR.

Profesion pengamal pemulihan dikatakan antara pekerjaan yang berisiko untuk berdepan dengan tekanan dan keletihan yang teruk.¹ Hal ini kerana, profesion pengamal ini memerlukan komitmen yang tinggi untuk memberi khidmat bantu pulih kepada mereka yang terlibat dengan kes penyelewengan agama serta bidang tugas mereka yang berkaitan dengan aspek pembangunan dan pembinaan diri manusia.

Sebagaimana yang telah dijelaskan, sorotan literatur menunjukkan beberapa faktor yang menyebabkan berlakunya tekanan. Antaranya ialah bebanan kerja, tuntutan pekerjaan, ketidakpastian peranan, persekitaran yang tidak kondusif dan aspek-aspek lain yang melibatkan agama dan spiritual seperti hubungan yang jauh daripada Allah. Walau bagaimanapun, antara faktor yang sering disebutkan sebagai faktor utama kepada tekanan dalam kalangan pengamal pemulihan adalah disebabkan oleh bebanan kerja dan tuntutan pekerjaan.²

Sehubungan dengan itu, objektif pertama kajian ini adalah untuk mengenal pasti tekanan yang dihadapi oleh pengamal pemulihan. Persoalan ini penting untuk dijawab kerana ia membantu mendapatkan kefahaman yang lebih mendalam berkenaan penyebab berlakunya tekanan dan cabaran yang dihadapi sepanjang menjadi pengamal pemulihan serta mengetahui pengalaman mereka sepanjang menjalankan aktiviti pemulihan tolong bantu.

¹ Acker, G. M., "The Impact of Clients' Mental Illness on Social Workers' Job Satisfaction and Burnout", *Health & Social Work* 24, 2 (1999) 112–119.

² Rai, G. S., "Burnout Among Long-Term Care Staff", *Administration in Social Work* 34 (2010) 225-240.

Vakola, M., and Nikolaou, I., "Attitudes Towards Organisational Change: What Is The Role of Employees' Stress And Commitment?", *Employee Relations* 27 (2005) 160–174.

Berdasarkan hasil daripada analisis mendalam yang telah dilakukan, pengkaji mendapati terdapat beberapa faktor yang menyebabkan tekanan dalam kalangan pengamal pemulihan. Faktor-faktor ini telah dibahagikan kepada empat tema utama iaitu: a) bebanan kerja dan tuntutan pekerjaan, b) kompetensi dan ilmu pengetahuan, c) sikap pelatih, d) gangguan luar.

Tema 1: Bebanan kerja dan tuntutan pekerjaan

Bebanan dan prestasi kerja mempunyai pertalian yang erat antara satu sama lain.³ Dari sudut pandang ergonomik iaitu berkaitan dengan persekitaran kerja, setiap bebanan kerja yang diterima mestilah sesuai dengan kemampuan fizikal, mental dan batas manusia yang menerima beban tugas tersebut.⁴

Jika bebanan kerja yang diberikan melebihi kapasiti kemampuan seseorang individu, ia boleh memberi kesan yang tidak baik kepada diri individu tersebut seperti timbul perasaan tidak puas hati sehingga boleh menjejaskan prestasi kerja.⁵ Hal ini selari dengan kajian yang dijalankan oleh Valli dan Buese yang menyatakan bebanan tugas yang banyak boleh mewujudkan suatu persekitaran yang mendorong kepada faktor tekanan dalam kalangan pekerja.⁶

Sebagai pengamal pemulihan, kualiti kerja perlu dititik beratkan dan merupakan komponen penting yang perlu diberi perhatian oleh para pengamal pemulihan bagi memastikan gerak kerja memulihkan individu yang terlibat dalam penyelewengan agama dapat dilaksanakan dengan baik. Walaupun begitu, skop kerja mereka tidak hanya

³ Azreen Harina Azman et al., "Impak Beban Kerja terhadap Prestasi Kerja Pensyarah: Kes Kajian di Politeknik Sultan Mizan Zainal Abidin (PSMZA)", *E-Academia Journal UiTMT* 5, 1 (2016) 1-11, <http://journale-academiauitmt.uitm.edu.my/>.

⁴ Chaudhry, A et al., "Examining the Relationship of Work-Life Conflict and Employee Performance (A Case from NADRA Pakistan)", *International Journal of Business and Management* 6, 10 (2011) 62-80.

⁵ Azreen Harina Azman et al., "Impak Beban Kerja terhadap Prestasi Kerja Pensyarah", 1-11, <http://journale-academiauitmt.uitm.edu.my/>.

⁶ Valli, L., & Buese, D., "The Changing Roles of Teachers in an Era of High-Stakes Accountability", *American Educational Research Journal* 44, 3 (2007) 519-558. doi:10.3102/0002831207306859.

tertumpu kepada tugas memberikan pemulihan kepada individu yang terlibat dengan penyelewengan agama, malah merangkumi tugas pentadbiran, pengurusan dan lain-lain. Hal ini secara tidak langsung telah memberikan tekanan kepada pengamal pemulihan.

Berdasarkan temu bual yang telah dijalankan oleh salah seorang informan, beliau telah menceritakan pengalaman dan keadaan gerak kerja beliau sepanjang menjadi pengamal pemulihan. Menurut informan tersebut, antara faktor tekanan yang dialami oleh beliau adalah disebabkan oleh bebanan kerja yang bertambah. Hal ini disebabkan oleh kerja-kerja tambahan yang perlu dilakukan dan tiada di dalam skop tugas beliau. Perkara ini telah dinyatakan oleh informan UY seperti berikut:

“Sebenarnya saya di sini dibebani dengan kerja-kerja pengkeranian. Di *department* [jabatan] lain ada [yang ditugaskan] untuk membantu bahagian *administration* [kerja pengkeranian]. Tapi di *department* kaunseling saya seorang sahaja...kena buat A-Z [keseluruhan kerja] yang berkaitan kaunseling termasuk *filig*, lawatan, ziarah dan sebagainya... Saya terbeban dengan kerja-kerja lain [kerja-kerja pentadbiran], berbanding nak fokus kepada sesi kaunseling”.
(UY/PPABI/10//2)⁷

Berdasarkan kenyataan informan UY, kekurangan tenaga kerja di jabatan menyumbang kepada faktor berlakunya bebanan kerja. Hal ini kerana, informan UY perlu menguruskan tugas lain seperti urusan pentadbiran, pendokumentasian dan lain-lain yang bukan menjadi tugas utama beliau. Perkara ini turut diakui oleh salah seorang informan lain iaitu informan UI yang menceritakan pengalamannya sebagai pengamal pemulihan seperti berikut:

“Waktu mula-mula dulu [penubuhan pusat], staf tak cukup, saya kena jumpa budak-budak ni [pelatih-pelatih] secara *direct* [bersemuka], semua kerja saya kena buat. Memang [saya] rasa terbeban.”.
(UI/PPABI/53)⁸

⁷ Informan C (UY), dalam temu bual dengan penulis, 26 Julai 2019 (Baitul Iman)

⁸ Informan A (UI), dalam temu bual dengan penulis, 22 Oktober 2019 (Baitul Iman)

Berdasarkan kenyataan informan UI di atas, kekurangan pekerja telah memberikan tekanan kepada beliau kerana perlu menguruskan semua kerja yang ada tanpa bantuan orang lain. Menurut Bridges dan Searle⁹, bebanan kerja yang banyak bukan sahaja boleh memberi kesan kepada aspek fizikal, malah boleh menjejaskan kualiti hidup, nilai moral, kepuasan bekerja serta menjadi punca kepada berlakunya tekanan.¹⁰ Malahan, tekanan yang dialami boleh menyebabkan berlakunya penurunan kualiti kerja, motivasi, komitmen terhadap tugas dan lain-lain.¹¹

Selain itu, bebanan kerja juga menyebabkan informan kurang fokus terhadap sesi pemulihan tolong bantu. Hal ini dinyatakan oleh informan UY seperti berikut:

“Saya kena fokus banyak pelatih... Bila saya tertekan dengan kerja pentadbiran [bukan dalam tugas informan], menyebabkan kerja-kerja lain [berkaitan pelatih] terpaksa saya ketepikan. Biarlah guru-guru [guru pembimbing] lain yang menguruskan...” (UY/PPABI/34/1)¹²

Menurut informan UY, apabila beliau dibebani dengan tugas lain seperti tugas pentadbiran, beliau akan memberikan tanggungjawab kepada guru pembimbing lain yang ditugaskan untuk mengajar subjek-subjek vokasional di pusat pemulihan tersebut untuk menguruskan pelatih.

Berdasarkan pernyataan informan UY di atas juga, dapat menggambarkan keadaan informan yang mengalami keletihan dan tekanan akibat bebanan kerja. Keadaan informan ini sekiranya dibiarkan boleh memberi kesan psikologi yang lain seperti *burnout*. *Burnout* boleh difahami sebagai keadaan individu yang mengalami keletihan melampau dari segi fizikal dan mental. Selain itu, ia juga menggambarkan keadaan

⁹ Sue Bridges and Annette Searle, “Changing workloads of primary school teachers: ‘I seem to live on the edge of chaos’”, *School Leadership and Management* 31, 5 (2011) 413-433.

¹⁰ Bubb, S., & Earley, P., *Managing Teacher Workload Work-Life Balance and Wellbeing (FirstEdit)*, (Paul Chapman Publishing A SAGE Publications Company, 2004).

¹¹ Sharifah Shafie, Suhaida Abdul Kadir & Soaib Asimiran, “Beban Tugas Guru Teknikal Sekolah Menengah: Isu Dan Cadangan”, (makalah, International Seminar on Global Education, Faculty of Education, National University of Malaysia (UKM), 2014), 2892.

¹² Informan C (UY), dalam temu bual dengan penulis, 26 Mac 2018 (Baitul Iman)

seseorang yang tidak dapat merasakan kepuasan bekerja serta tidak bersemangat untuk melakukan gerak kerja. Isu *burnout* ini boleh memberikan kesan yang negatif terhadap pencapaian prestasi kerja yang diharapkan oleh sesebuah organisasi.¹³

Berdasarkan temu bual bersama informan yang sama, antara faktor lain yang menjadi penyumbang kepada bebanan kerja adalah disebabkan oleh pemansuhan dan kekurangan perjawatan di dalam jabatan. Hal ini dinyatakan oleh informan UY tersebut menerusi kenyataan berikut:

“Saya rasa *department* saya ni, saya melakukan empat orang punya kerja. Dulu di bawah saya ada satu perjawatan pembantu eksekutif kaunseling. Tapi jawatan tu dah *dihazafkan* [dimansuhkan] demi penjimatan kos. Jadi sepatutnya bawah saya ada satu lagi kerani yang akan tolong saya. Jadi saya [boleh] fokus pada program [sesi pemulihan tolong bantu].” (UY/PPABI/10/1)¹⁴

Bagi mengesahkan kandungan jawapan yang diberikan oleh informan tadi adalah benar, pengkaji telah bertanya salah seorang informan lain iaitu informan UI yang berkhidmat di tempat yang sama dan respon beliau adalah seperti berikut:

“Keputusan untuk memansuhkan perjawatan atau penstrukturan semula pekerja di sesebuah jabatan adalah dibuat oleh Bahagian Sumber Manusia MAIS. Ia mungkin dilakukan oleh sebab penjimatan kos kerana MAIS bergerak dgn menjana kewangan sendiri tanpa dana kerajaan negeri dan kerajaan pusat”. (UI/PPABI/HP).¹⁵

Berdasarkan maklumat yang telah diberikan oleh informan UI menunjukkan kepentingan dana kewangan yang mencukupi dalam sesebuah organisasi. Kekurangan dana kewangan menyebabkan perjawatan yang sedia ada perlu dimansuhkan bagi menjimatkan kos. Apabila perjawatan sedia ada dimasukkan pula, ia menyebabkan berlakunya tuntutan pekerjaan.

¹³ Shah Rollah Abdul Wahab, et al., “Shah Rollah Abdul Wahab”, *Journal of Human Capital Development* 3, 2 (2010) 15-26.

¹⁴ Informan C (UY), dalam temu bual dengan penulis, 26 Mac 2018 (Baitul Iman)

¹⁵ Informan A (UI), dalam temu bual dengan penulis, 22 Oktober 2019 (Baitul Iman)

Tuntutan pekerjaan merupakan keadaan yang menuntut seseorang untuk bekerja melebihi keadaan biasa, misalnya bekerja tanpa henti untuk waktu kerja yang panjang, beban kerja yang terlalu banyak dan masa terhad yang diberikan untuk menyiapkan kerja tersebut.¹⁶ Ia juga dikatakan sebagai pencetus utama keletihan psikologi yang menyebabkan keletihan dan tekanan.¹⁷

Menurut Kim dan Stoner,¹⁸ tuntutan pekerjaan yang tinggi seperti peningkatan kertas kerja (menulis laporan, mengisi borang dan tugas-tugas pendokumentasian yang lain), tidak dapat mengendalikan kes yang terlalu banyak, masalah dengan klien yang sukar, dan kekurangan kakitangan telah memberikan tekanan kepada pengamal pemulihan. Selain itu tugas mereka yang perlu menjalankan sesi dan menuntut kepada pertemuan yang kerap dengan klien kadangkala memberikan tekanan kepada pengamal pemulihan.¹⁹ Hal ini dapat dilihat menerusi pernyataan salah seorang informan seperti berikut:

“Saya ada KPI tahunan [yang mesti dipenuhi], *department* kaunseling mesti buat program, [misalnya] program pasca, pergi ziarah [bekas pelatih]. Banyak [program yang dirancang] tapi tak terbuat, tak terkejar, sebab banyak kerja. Kita juga dibebani [kerja lain], kena pergi kursus, bengkel, urusan istitabah. Seminggu sekali mesti akan pergi keluar [menghantar pelatih ke pusat rawatan Islam] ataupun *meeting* [mesyuarat].” (UY/PPABI/46/2)²⁰

¹⁶ Love E.D. Peter; Irani, Z; Standing, Craig; Themistocleous, Marinos, “Influence of Job Demands, Job Control and Social Support on Information Systems Professional Psychological Well-being”, *International Journal of Manpower* 28, 6 (2007) 513-528.

¹⁷ Marilyn L. Fox, Deborah J. Dwyer and Daniel C. Ganster, “Effects of Stressful Job Demands and Control on Physiological and Attitudinal Outcomes in a Hospital Setting”, *The Academy of Management Journal* 36, 2 (1993) 289–318. doi:10.2307/256524.

¹⁸ Senay Yürür and Muammer Sarikaya, “The Effects of Workload, Role Ambiguity and Social Support on Burnout Among Social Workers in Turkey”, *Administration in Social Work* 36, 5 (2012) 457-478. Kim, H., and Stoner, M., “Burnout and turnover intention among social workers: Effects of role stress, job autonomy and social support”, *Administration in Social Work* 32, 3 (2008) 5–25.

¹⁹ Senay Yürür and Muammer Sarikaya, “The Effects of Workload, Role Ambiguity and Social Support on Burnout”, 457-478.

Acker, G. M., “The impact of clients’ mental illness on social workers’ job satisfaction and burnout”, *Health & Social Work*, 24, 2 (1999) 112–119.

²⁰ Informan C (UY), dalam temu bual dengan penulis, 26 Julai 2019 (Baitul Iman)

Berdasarkan kenyataan informan UY di atas, beliau perlu memenuhi *Key Performance Indicator* (KPI) yang telah ditetapkan oleh MAIS. Antara tugas yang disebutkan oleh informan adalah menziarahi bekas pelatih yang telah keluar dari pusat pemulihan. Menurut informan UY, beliau ditugaskan untuk melawat bekas pelatih supaya hubungan mereka bersama bekas pelatih dapat dikekalkan sekaligus memantau keadaan pelatih agar tidak lagi mengikuti ajaran dan gerakan penyelewengan agama. Selain itu, informan juga ditugaskan untuk menghantar pelatih bagi menjalani proses istitabah.²¹

Menurut Noraini, majoriti pekerja yang mengalami beban kerja adalah disebabkan oleh penglibatan mereka terhadap aktiviti-aktiviti luar pejabat seperti menghadiri mesyuarat dan kursus.²² Menurut salah seorang informan yang ditemu bual, beliau mengalami lenguh badan disebabkan oleh beban kerja. Perkara ini dinyatakan oleh informan UI seperti berikut:

“Saya rasa penat. Ada satu waktu tu, sebelum saya nak adakan sesi [pemulihan] bahu kiri saya rasa lenguh sangat. Tak boleh nak angkat... Saya minta tolong pegawai agama dalam penjara tu urutkan... Saya rasa terbeban kerana memikirkan banyak kes [penyelewengan agama] yang perlu diuruskan.” (UI/PPABI/23)²³

Berdasarkan *booklet* panduan menangani stres yang dikeluarkan oleh Kementerian Kesihatan Malaysia²⁴, lenguh badan merupakan salah satu simptom tekanan. Walaupun informan tidak menyebutkan yang beliau mengalami tekanan, tetapi

²¹ Istitabah berasal dari perkataan bahasa Arab yang memberi makna meminta orang yang telah murtad untuk bertaubat dan kembali kepada ajaran Islam serta menasihati mereka dan memberi kefahaman mengenai keagungan Islam. (Riduan Mohamad Nor dan Mohd Asri Mat Daud, *Fenomena Riddah & Penghinaan Terhadap Nabi SAW*, (Kuala Lumpur: Jundi Resources, 2009) 102.)

Pengertian makna yang lebih kurang sama turut dinyatakan oleh Syaikh Abdul Qadir iaitu istitabah bermaksud menuntut seseorang yang telah murtad untuk bertaubat, dan ianya tidak dilakukan kecuali bagi individu yang telah dinyatakan murtad. (Syaikh Abdul Qadir bin Abdul Aziz, *Kafir Tanpa Sadar*, (Samaranji, Solo: Media Islamika, 2006) 132.)

²² Noraini, M., “Tekanan Kerja dalam Kalangan Guru: Kajian di Sebuah Sekolah Menengah Daerah Kluang Johor Darul Takzim”, (disertasi Sarjana, Universiti Utara Malaysia, 2015).

Nor Azila Mat et al, “Hubungan Antara Beban Kerja, Faktor Peribadi, dan Pembelajaran-E Terhadap Tahap Tekanan di Kalangan Gen-Y”, 23-35.

²³ Informan A (UI), dalam temu bual dengan penulis, 22 Oktober 2019 (Baitul Iman)

²⁴ Kementerian Kesihatan Malaysia, *Panduan Menangani Stres*. (2011). https://www.moh.gov.my/moh/resources/Penerbitan/Rujukan/NCD/Kesihatan%20Mental/6_Panduan_Menangani_Stres.pdf

simptom yang dialami menggambarkan keadaan informan yang mengalami tekanan disebabkan oleh bebanan dan tuntutan pekerjaan.

Di samping itu, tuntutan pekerjaan yang tinggi juga boleh mendorong seseorang untuk melewati dan menangguhkan kerja yang ada. Berdasarkan temu bual bersama salah seorang informan yang lain, bebanan kerja yang banyak telah membataskan beliau untuk menyiapkan kerja pada waktu yang sepatutnya. Hal ini dinyatakan oleh informan DA seperti berikut:

“Rasa tertangguh [buat kerja]. Contoh saya kena kejar *dateline* [tarikh penghantaran] pada bulan tersebut. Kadang-kadang laporan klien tak sempat tulis, *and then* terpaksa catat dulu biasa-biasa sebelum buat *formal report.*” (DA/PPABI/60)²⁵

Berdasarkan kenyataan yang telah diberikan oleh informan-informan di atas menunjukkan bahawa bebanan kerja dan tuntutan pekerjaan merupakan salah satu penyebab berlakunya tekanan dalam kalangan pengamal pemulihan. Selain itu, antara faktor lain yang menyebabkan tekanan dalam kalangan pengamal pemulihan adalah disebabkan oleh kompetensi dan ilmu pengetahuan.

Tema 2: Kompetensi dan ilmu pengetahuan

Dalam hubungan tolong bantu, kompetensi merupakan elemen penting yang perlu ada dalam diri pengamal pemulihan. Menurut Hadijah Johari dan Abu Bakar Abdullah, kompetensi merujuk kepada kecekapan dari sudut kemahiran dan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang individu bagi melaksanakan sesuatu gerak kerja.²⁶

Dalam bidang pemulihan tolong bantu, kecekapan dan pengetahuan adalah saling berkait kerana ia melibatkan pengetahuan dan keupayaan pengamal pemulihan untuk

²⁵ Informan B (DA), dalam temu bual dengan penulis, 20 Oktober 2019 (Baitul Iman)

²⁶ Hadijah Johari dan Abu Bakar Abdullah, “Tanggungjawab Profesional: Kompetensi Profesional Dalam Kalangan Kaunselor di Malaysia”, *International Journal of Social Science Research* 3, 4 (2021) 201-209.

membuat sebarang keputusan.²⁷ Menurut Sodowsky,²⁸ bagi membantu pengamal pemulihan mengendalikan sesi tolong bantu dalam pelbagai keadaan dan budaya, mereka perlu memiliki kompetensi yang merangkumi aspek pengetahuan, sikap dan kemahiran.

Dalam hal ini, kemahiran asas merupakan aspek yang sangat penting untuk dikuasai oleh para pengamal pemulihan. Menurut Othman et al., kemahiran komunikasi merupakan kemahiran asas dalam proses tolong bantu yang mesti diberi penekanan.²⁹ Dalam konteks hubungan tolong bantu, perkara ini amatlah penting bagi melihat tindak balas yang diberikan oleh pengamal pemulihan terhadap mesej yang ingin disampaikan oleh pelatih. Sekiranya pengamal pemulihan tidak mengaplikasikan kemahiran yang bersesuaian, ia boleh memberi kesan kepada keberkesanan sesebuah sesi pemulihan tolong bantu yang dijalankan. Tambahan pula, jika sesebuah sesi pemulihan tidak berjalan dengan baik, ia boleh membawa kepada kesan penolakan (*resistance*) dari sudut penerimaan pelatih.

Menurut Mohamad Azizi dan Khairul Annuar, penolakan boleh dilihat dari sudut lisan atau bukan lisan³⁰ seperti menunjukkan reaksi tubuh yang tidak berpuas hati, tidak mahu memberi respon kepada sesi tolong bantu yang dijalankan dan lain-lain. Selain itu, corak penolakan juga boleh dilihat dengan cara tidak menghadiri sesi tolong bantu, lambat datang temu janji dan tidak menunjukkan sumbangan yang boleh menghasilkan sesi tolong bantu yang produktif.³¹ Berdasarkan temu bual bersama salah seorang informan,

²⁷ Lembaga Kaunselor, *Kod Etika Kaunselor Lembaga Kaunselor (Malaysia)*, https://7d1c7ff3-2224-4fc0-a77d-81926145ae5d.filesusr.com/ugd/65da1d_5ed9f47cfdec472cb87f4286fb1f41fa.pdf?index=true.

²⁸ Sodowsky, G. R., et al., "Development of the Multicultural Counseling Inventory: A self-report measure of multicultural competencies", *Journal of Counseling Psychology* 41 (1994) 137- 148.

²⁹ Othman Mohamad et al., *Asas Pendidikan IV: Sekolah dan Perkembangan Kanak-kanak*, (Kuala Lumpur: Longman Malaysia, 1995) 72.

³⁰ Mohamad Azizi Bin Anding dan Khairul Annuar bin Abdul Wahab, "Modaliti Seni: Satu Intervensi Kepada Penolakan Klien Dalam Proses Kaunseling. IPGM KBL" dalam *Buku Koleksi Kertas Kerja Seminar Penyelidikan*, (2009) 36-46.

³¹ Franklin, N. B & Bry, B. H., *Reaching Out in Family Therapy*, (New York: The Guildford Press, 2000) 37-38.

beliau mengalami tekanan disebabkan oleh penolakan daripada pelatih semasa menjalankan sesi tolong bantu. Perkara ini dinyatakan oleh informan UY seperti berikut:

“Saya rasa tertekan. Diorang [pelatih] tak nak dengar kaunseling yang diberi. Diorang [pelatih] anggap kaunseling satu ilmu yang rendah [tidak bernilai]. Diorang [pelatih] rasa pemikiran [ilmu pengetahuan] diorang [pelatih] lebih tinggi.” (UY/PPABI/15/2)³²

Berdasarkan maklumat yang diberikan oleh informan UY di atas, didapati bahawa pelatih tidak mahu memberi kerjasama kerana menganggap informan tidak memiliki pengetahuan yang tinggi untuk melakukan khidmat tolong bantu. Hal ini telah mewujudkan cabaran kepada informan untuk menukar persepsi pelatih dan penolakan tersebut telah membina tembok halangan untuk pelatih menerima perkhidmatan tolong bantu. Menurut informan yang lain, walaupun sesi pemulihan telah dilakukan berkali-kali, namun beliau menghadapi cabaran apabila pelatih tidak memberi kepercayaan kepada dirinya. Hal dinyatakan oleh informan UM seperti berikut:

“Ada [pelatih] yang nak uji kita...kali kedua [sesi pemulihan], ketiga [sesi pemulihan] dia [masih] tak yakin dengan kita, jadi susah nak bagi kerjasama.... Dia [pelatih] macam tak terima [apa yang disampaikan oleh informan]. Ada [juga pelatih] yang nak berdebat.” (UM/PRIBM/29)³³

Menurut informan UM di atas, apabila kepercayaan tidak diberikan kepada informan untuk melakukan sesi pemulihan tolong bantu, ia akan mengakibatkan kelambatan proses khidmat tolong bantu dan melewati masa pelatih untuk mendapat celik akal.

Selain berhadapan dengan penolakan daripada pelatih, ada juga pengamal yang menghadapi cabaran dari sudut kemahiran dalam mengendalikan sesi bersama pelatih. Hal ini kerana, pelatih yang terlibat dalam penyelewengan agama ini mempunyai tahap

Yusmini Md Yusoff, “Kepentingan Kaunseling dalam Menangani Masalah Rumah Tangga”, *Jurnal Usuluddin* 18) (2003) 137-148.

³² Informan C (UY), dalam temu bual dengan penulis, 26 Julai 2019 (Baitul Iman)

³³ Informan D (UM), dalam temu bual dengan penulis, 27 Mac 2018. (Pusat Rawatan Islam Manarah)

indoktrinasi yang berbeza. Ada pelatih yang sudah lama terlibat dengan ajaran penyelewengan agama dan sangat berpegang dengan amalan dan ilmu yang diajarkan. Perkara ini memberi kesukaran kepada pengamal pemulihan untuk memecahkan tembok indoktrinasi tersebut. Hal ini diketengahkan oleh informan-informan berikut:

“Kebanyakan [pelatih] kefahamannya [mengenai sesuatu ajaran yang diikuti] susah untuk dipecahkan. Dia [pelatih] terlalu taksab [dengan ajaran yang diikuti].” (DA/PPABI/22)³⁴

“Dia [pelatih] dah *mental block* [dengan ajaran yang diikuti].” (UI/PPABI/34)³⁵

“Tahanan keselamatan mencabar, sebab pemikiran dia dah *block*. Kiranya dia dah ada pegangan tertentu. Dia menganggap ISIS tu bagus...ISIS tu berjihad, kerajaan yang melawan ISIS tu kerajaan orang kafir. Yang dibunuh oleh ISIS tu memang halal darah dia dan boleh dibunuh. Jadi di situ, jenis *challenge*nya [cabarannya], nak *break* [pecahkan] pemikiran dia.” (UE/IKSIM/2)³⁶

Berdasarkan pernyataan di atas menunjukkan kesukaran yang dihadapi oleh para informan untuk memberikan kefahaman serta menjernihkan kembali pemikiran pelatih yang telah didoktrin dengan ajaran-ajaran yang diseleweng. Menurut informan DA, beliau merasakan kesukaran untuk membetulkan kembali fahaman pelatih terhadap ajaran Islam disebabkan oleh ketaksuban pelatih terhadap ajaran yang diikuti.

Manakala informan UI pula mengatakan bahawa minda pelatih telah tersekat dengan ajaran yang diikutinya sebelum ini. Selain itu, informan UE juga turut memberikan pandangan yang lebih kurang sama dan merasakan kesukaran untuk memecahkan *mental block* pelatih yang telah didoktrin dengan ajaran penyelewengan yang diikutinya sebelum ini.

³⁴ Informan B (DA), dalam temu bual dengan penulis, 20 Oktober 2019 (Baitul Iman)

³⁵ Informan A (UI), dalam temu bual dengan penulis, 22 Oktober 2019 (Baitul Iman)

³⁶ Informan E (UE), dalam temu bual dengan penulis, 28 Mac 2018 (IKSIM)

Selain kesukaran untuk menjernihkan kembali kefahaman pelatih, ada juga informan yang mengalami tekanan kerana perlu berdepan dengan persoalan-persoalan yang menguji tahap kefahaman informan terutamanya dalam bidang agama. Menurut salah seorang informan, beliau mengalami tekanan apabila berhadapan dengan cabaran provokasi yang dicetuskan oleh pelatih ketika menjalankan sesi pemulihan. Antara situasi yang diceritakan semula oleh informan UY adalah seperti berikut:

“Aku [pelatih] nak cabar korang [pengamal pemulihan], korang faham tentang apa [ayat al-Quran dan al-Hadith]? Cuba korang bacakan [ayat al-Quran dan al-Hadith] dekat aku, apa yang korang faham?” Engkau [pengamal] apa yang engkau faham [tentang ilmu agama]? Berbanding apa yang aku faham?” (UY/PPABI/30/2)³⁷

Berdasarkan perkongsian informan UY di atas menunjukkan situasi yang dihadapi oleh pengamal pemulihan ketika melakukan sesi pemulihan tolong bantu. Persoalan yang ditanya oleh pelatih bukan sahaja menguji tahap pengetahuan dalam keupayaan memahami soalan malah menguji kemahiran informan untuk menjawab soalan yang diajukan.

Sebagai pengamal pemulihan, mereka bukan sahaja perlu menguasai kemahiran asas tolong bantu, malah perlu menguasai ilmu bantu yang lain seperti penguasaan dalam bidang ilmu agama, pengetahuan tentang manusia dari sudut agama dan psikologi, isu-isu semasa dan lain-lain. Menurut Hairunnaja, pengamal pemulihan perlu sentiasa menambahkan ilmu pengetahuan bagi meningkatkan perkhidmatan tolong bantu yang diberikan kepada pelatih. Perkara ini penting supaya pengamal sentiasa dalam keadaan bersedia dan terlatih sesuai dengan peredaran masa.³⁸

³⁷ Informan C (UY), dalam temu bual dengan penulis, 26 Julai 2019 (Baitul Iman)

³⁸ Hairunnaja Najmuddin *Psikologi Ketenangan Hati: Panduan Merawat Jiwa yang Selalu Gundah dan Gelisah*, ed. Ke-2, (Selangor: PTS Publications & Distributors Sdn Bhd, 2003) 74.

Di samping meningkatkan ilmu pengetahuan, para informan juga perlu melakukan persediaan sebelum berjumpa dengan pelatih. Misalnya menyemak rekod peribadi pelatih bagi mendapatkan maklumat yang boleh membantu kelancaran sesi pemulihan tolong bantu yang akan dijalankan. Berdasarkan temu bual bersama salah seorang informan yang lain, beliau mengalami tekanan kerana tidak dapat memberikan maklum balas yang baik semasa melakukan sesi pemulihan. Hal ini dinyatakan oleh informan DA seperti berikut:

“Dia [pelatih] sebut tentang ajaran Millah Abraham di Indonesia. Saya, gerakan di Malaysia pun tak kuasai lagi... Jadi saya nak faham [tentang ajaran] tu perlukan masa... kena *study* balik tentang Millah Abraham... Saya *stuck* kadang-kadang... Tiba-tiba tak tahu nak cakap apa lagi. [waktu sesi pemulihan berjalan]... Rasa rendah diri... rasa *down*... sebab maklumat dia [pelatih] lebih dari saya.”
(DA/PPABI/25)³⁹

Berdasarkan keterangan yang diberikan oleh informan DA di atas, situasi tertekan dan panik digambarkan melalui penceritaan informan yang mengatakan beliau buntu dan tidak tahu untuk memberikan respon yang bagaimana ketika sesi berlangsung. Hal ini disebabkan oleh kurangnya penguasaan informan DA terhadap ajaran penyelewengan yang diikuti oleh pelatih. Apabila situasi ini berlaku, ia memberikan kesan negatif terhadap diri pengamal seperti rasa rendah diri dan *down* (lemah).

Kesimpulannya, hasil daripada temu bual pengkaji mendapati para pengamal pemulihan mengalami tekanan disebabkan oleh faktor cabaran dari segi kurang kemahiran dan pengetahuan berkenaan gerakan penyelewengan agama. Setelah dianalisis secara terperinci punca yang menyebabkan cabaran ini adalah disebabkan oleh kurangnya persediaan dari sudut ilmu pengetahuan, tidak mendapat kerjasama yang baik dan berlakunya penolakan semasa sesi, berpegang kukuh dengan ajaran penyelewengan agama dan kurang pengalaman. Selain daripada faktor kompetensi dan ilmu pengetahuan,

³⁹ Informan B (DA), dalam temu bual dengan penulis, 20 Oktober 2019 (Baitul Iman)

antara faktor lain yang menyebabkan tekanan dalam kalangan pengamal pemulihan adalah disebabkan oleh sikap pelatih.

Tema 3: Sikap pelatih

Perkhidmatan tolong bantu merupakan proses bersemuka di antara pengamal pemulihan dan pelatih. Tujuan pertemuan tersebut adalah untuk membantu pelatih mencari alternatif yang paling bersesuaian dengan isu dan permasalahan yang berkaitan dengan dirinya. Di samping itu, proses tolong bantu penting bagi membentuk matlamat dan nilai hidup pelatih sehingga mereka dapat menentukan tindakan yang wajar untuk masa depannya.

Semasa proses pemulihan berlaku, para pengamal pemulihan tidak terlepas daripada berhadapan dengan cabaran dan tekanan. Antara cabaran lain yang disebut oleh informan sehingga menyebabkan tekanan adalah disebabkan oleh sikap pelatih. Sikap boleh didefinisikan sebagai perbuatan atau pandangan yang berdasarkan sesuatu pendapat, kerendah, perangai, tingkah laku dan kemahuan.⁴⁰ Kebiasaannya, sikap dibentuk oleh faktor persekitaran dan boleh berubah mengikut keadaan seseorang. Selain itu, sikap juga memberi gambaran tentang keadaan emosi seseorang.

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, salah seorang informan mengalami tekanan disebabkan oleh pelatih yang tidak mahu memberikan kerjasama semasa sesi dijalankan. Menurut informan lagi, sikap pelatih yang pasif memberi kesukaran kepada dirinya untuk mendapatkan maklumat dari pelatih semasa sesi dijalankan. Hal ini dinyatakan oleh informan DA seperti berikut:

“Diorang [pelatih] terlalu pasif, pendiam, nak cakap pun takut-takut. Saya pun agak *stress* jugaklah. Tekanan saya tu, saya nak cakap apa lagi [semasa sesi]. Nak korek macam mana lagi [maklumat dari pelatih], sebab dia terlalu *defence* [mempertahankan] diri dia...*playsafe*.” (DA/PPABI/25)⁴¹

⁴⁰ Kamus DBP Online, <https://prpm.dbp.gov.my/Cari1?keyword=sikap&d=175768&>.

⁴¹ Informan B (DA), dalam temu bual dengan penulis, 20 Oktober 2019 (Baitul Iman)

Kebiasaannya individu yang memberikan respon yang pasif atau bersikap *playsafe* ketika melakukan sesi adalah disebabkan oleh rasa terancam dengan keadaan atau soalan yang dikemukakan oleh seseorang kepadanya. Sikap pelatih seperti ini bukan sahaja memberi kesukaran kepada pengamal pemulihan untuk membina kepercayaan terhadap pelatih malah boleh membina suasana yang tegang di antara pengamal pemulihan dan pelatih. Berdasarkan temu bual dengan informan yang lain, ada juga informan yang mengatakan hal yang sama berkenaan pelatih. Perkara ini dinyatakan oleh informan UY seperti berikut:

“Saya rasa tertekan, si H ni terlalu pasif... Dia tak nak dengar apa yang saya cakap. Sesi kaunseling ni, dia anggap paling rendah.”
(UY/PPABI/14/2)⁴²

Menurut Sapora Sipon, sikap defensif pelatih boleh terhasil disebabkan oleh penggunaan jumlah soalan yang tidak bersesuaian.⁴³ Selain itu, matlamat pertemuan yang tidak jelas juga boleh mendorong pelatih untuk bersikap defensif.⁴⁴ Berdasarkan temu bual bersama informan yang sama, beliau juga ada menceritakan kerenah pelatih yang lain seperti berikut:

“Diorang [sesetengah pelatih] dekat sini manja sikit, tak boleh kasar dengan dia. Kalau kasar, dia [pelatih] tak nak bagi kerjasama, dia tak nak keluar [untuk melakukan sesi], dia nak duduk je dalam bilik.”
(UY/PPABI/30/2)⁴⁵

Menurut Kanga, pelatih seperti ini dikategorikan sebagai pelatih yang menentang (*resistance*). Pelatih seperti ini biasanya pelatih yang tidak mahu berubah, ditolong atau menerima bantuan dari pengamal pemulihan. Menurutnya lagi, pelatih seperti ini biasanya menahan keinginannya untuk menentang atau ketika berhadapan dengan

⁴² Informan C (UY), dalam temu bual dengan penulis, 26 Julai 2019 (Baitul Iman)

⁴³ Sapora Sipon, *Kemahiran Asas Kaunseling*,
https://www.academia.edu/5762476/KEMAHIRAN_ASAS_KAUNSELING.

⁴⁴ Sapora Sipon, *Kemahiran Asas Kaunseling*,
https://www.academia.edu/5762476/KEMAHIRAN_ASAS_KAUNSELING.

⁴⁵ Informan C (UY), dalam temu bual dengan penulis, 26 Julai 2019 (Baitul Iman)

konflik.⁴⁶ Mansur pula berpandangan, jika pengamal pemulihan berhadapan dengan pelatih yang *resistance*, mereka perlu bijak menggunakan kaedah-kaedah tertentu untuk mengawal situasi tersebut. Jika tidak, berkemungkinan proses tolong bantu yang dijalankan tidak berjaya dan menyebabkan pengamal pemulihan sukar untuk bergerak ke tahap seterusnya.⁴⁷

Selain berhadapan dengan pelatih yang tidak mahu memberi kerjasama semasa sesi, ada juga pengamal pemulihan yang perlu berhadapan dengan kerenah dan persoalan yang tidak masuk akal. Hal ini dinyatakan oleh informan UI seperti berikut:

“Saya tertekan...Ada juga yang tanya soalan pelik-pelik. Nak selalu jumpa kita [informan]...Contoh soalan: “sekarang ni malaikat tengah buat apa?” (UI/PPABI/17)⁴⁸

Berdasarkan kenyataan informan UI di atas, didapati bahawa informan UI tertekan dengan persoalan pelatih yang tidak masuk akal. Selain itu, informan UI juga dilihat tidak selesa kerana perlu melayan kerenah pelatih yang ingin selalu berjumpa dengannya. Keinginan pelatih untuk berjumpa selalu dengan pengamal pemulihan boleh terjadi disebabkan wujud rasa selesa dan jeleket. Menurut informan yang sama juga, ada juga pelatih yang suka berdebat apabila berjumpa dengan beliau dan melakukan provokasi ketika sesi dijalankan. Perkara ini dinyatakan oleh informan UI seperti berikut:

“Ada [pelatih] yang suka berdebat.... Bercakap dengan nada suara yang tinggi... Dia cuba memprovokasi kita[informan]. Lepas tu, dia gelak tiba-tiba. “Haha. Ustaz tak dapat jawab kan?” Dia gelak, dia provoklah... Istilahnya mengganggu emosi.” (UI/PPABI/20)⁴⁹

⁴⁶ Kanga, B. M., “Gender Comparison in the Effectiveness of Guidance and Counselling Services in Enhancing Students Adjustment to School Environment in Boarding Secondary Schools in Boarding Secondary Schools in Kenya”, *International Journal of Advanced Engineering Research and Science (IJEARS)* 4, 3 (2017) 1-14.

⁴⁷ Mansor Abu Talib, “Cultural Influences and Mandated Counselling in Malaysia”, *Asian Cultural & History* 2, 1 (2004) 28-33.

⁴⁸ Informan A (UI), dalam temu bual dengan penulis, 22 Oktober 2019 (Baitul Iman)

⁴⁹ Informan A (UI), dalam temu bual dengan penulis, 22 Oktober 2019 (Baitul Iman)

Berdasarkan kenyataan di atas, didapati bahawa informan UI berasa tidak selesa dengan nada suara pelatih yang tinggi serta provokasi yang cuba diwujudkan oleh pelatih. Menurut pengkaji, provokasi ini cuba dilakukan bagi membuatkan informan tidak berasa selesa untuk meneruskan sesi pemulihan atau menguji tahap pengetahuan informan. Menurut informan lain pula, ada juga pelatih yang cuba mengambil kesempatan di atas kebaikan pengamal pemulihan ketika sesi pemulihan tolong bantu dijalankan. Hal ini dinyatakan oleh informan DA seperti berikut.

“Ada [pelatih] yang suruh belikan barang-barang yang terlarang [contohnya rokok]. Minta *call* mak ayah. Sedangkan *call* mak ayah bukan dalam bidang kuasa saya. Dia ingat kaunselor tu boleh bantu diorang untuk *call* mak ayah. Ada jugak yang cuba mempengaruhi saya, “ala ustaz kita berdua je yang tahu”. Ada jugak yang cuba pengaruhi macam tu, tapi saya tak termakan lah [dengan pujukan tersebut]. Saya kata pada dia [pelatih], apa-apa kalau nak *call* keluarga, sila rujuk kepada warden ataupun pegawai operasi.” (DA/PPABI/91)⁵⁰

Berdasarkan keterangan informan di atas, dapat dilihat cubaan pelatih untuk mempengaruhi informan DA bagi memenuhi kehendak mereka. Tingkah laku pelatih seperti ini bukan sahaja menjadi cabaran buat para pengamal pemulihan, malah menuntut pengamal pemulihan untuk berfikir secara kreatif dan kritis bagi menolak permintaan-permintaan yang tidak beretika. Jika pengamal pemulihan tidak tegas menangani permintaan pelatih, sudah pasti ia memberi impak kepada integriti pengamal pemulihan. Selain itu, pengamal pemulihan juga akan terjebak untuk melanggar etika di dalam pusat pemulihan. Sikap-sikap pelatih seperti ini sebenarnya memberi cabaran dan menguji kesabaran para pengamal pemulihan. Jika ia tidak ditangani dengan baik, ia boleh memberikan tekanan yang melampau kepada emosi pengamal pemulihan.

Kesimpulannya, kerenah pelatih seperti pasif, pendiam, manja, tidak mahu memberi kerjasama semasa sesi dijalankan, melakukan perkara-perkara yang

⁵⁰ Informan B (DA), dalam temu bual dengan penulis, 20 Oktober 2019 (Baitul Iman)

menimbulkan provokasi, bertanya soal yang pelik dan memujuk pengamal untuk memenuhi permintaan pelatih merupakan elemen yang membawa kepada tekanan dalam kalangan pengamal pemulihan. Selain berhadapan dengan sikap pelatih yang mempunyai pelbagai kerenah, pengamal pemulihan juga tidak terlepas daripada berhadapan dengan faktor tekanan lain seperti gangguan luar daripada ahli keluarga pelatih dan pihak luar.

Tema 4: Gangguan luar

Ahli keluarga merupakan individu yang sangat bermakna dalam kehidupan pelatih. Malah, sokongan daripada mereka juga merupakan aspek penting dalam memberi pemulihan dan keyakinan kepada pelatih untuk kembali ke jalan yang benar. Walau bagaimanapun, sokongan yang diberikan mestilah melalui saluran yang betul. Hal ini penting bagi kesejahteraan semua pihak termasuklah ahli keluarga, pelatih dan pengamal pemulihan.

Berdasarkan temu bual bersama salah seorang informan, antara faktor lain yang menyebabkan tekanan adalah disebabkan oleh gangguan daripada ahli keluarga pelatih. Menurut salah seorang informan, beliau sering diganggu dengan panggilan daripada ibu bapa pelatih yang menghubungi informan bukan waktu pejabat untuk bertanya khabar dan keadaan anak mereka. Tindakan ibu bapa ini bukan sahaja memberi tekanan kepada informan malah mengganggu emosi mereka. Hal ini dinyatakan oleh informan UY seperti berikut:

“Memang di sini selalu telefon saya yang berbunyi. Macam saya cakap tadi, saya *direct* kepada ibu bapa dan keluarga. Maknanya ibu bapa akan *whatsapp* saya, *call* saya. Dia takkan berurusan dengan orang lain. Sebab di sini hanya saya yang diberi mandat untuk berurusan dengan keluarga.” (UY/PPABI/35/2)⁵¹

⁵¹ Informan C (UY), dalam temu bual dengan penulis, 26 Julai 2019 (Baitul Iman)

Menurut informan UY, beliau pernah berhadapan dengan ibu bapa pelatih yang menghubungi beliau pada waktu tengah malam seperti jam 2 atau 3 pagi untuk bertanyakan khabar dan keadaan anak mereka. Ada juga yang pernah menghubungi beliau dalam keadaan marah dan ingin bercakap dengan anaknya iaitu pelatih.

Selain itu, ada juga ibu bapa yang tidak berpuas hati apabila permintaan mereka tidak dipenuhi oleh pengamal pemulihan. Misalnya pengamal pemulihan tidak membenarkan ibu bapa membawa pulang pelatih yang masih dalam tempoh pemulihan ke rumah kerana arahan mahkamah tidak membenarkan pelatih pulang dalam tempoh pemulihan. Sikap ibu bapa yang sebegini juga memberikan tekanan kepada informan. Perkara ini dinyatakan oleh informan UY seperti berikut:

“Diorang [ibu bapa] mengamuk sebab kehendak mereka tak dipenuhi. Contohnya anaknya [pelatih] masuk sini [pusat pemulihan]. Diorang [ibu bapa] nak keluarkan [pelatih], mana boleh. Kita [informan] dapat arahan dari mahkamah [untuk masukkan dalam pusat pemulihan].”
(UY/PPABI/31/2)⁵²

Menurut informan UY, kebiasaannya ibu bapa yang datang untuk mengeluarkan pelatih daripada pusat pemulihan tersebut kerana stigma yang mengatakan pusat tersebut menyeksa dan membuli pelatih. Selain gangguan daripada ibu bapa, kadangkala pengamal pemulihan juga diganggu oleh pihak luar seperti peguam pelatih. Menurut informan yang sama, ada juga di kalangan peguam yang datang dan membuat kacau di pusat pemulihan kerana tidak dibenarkan melawat pelatih. Perkara ini dinyatakan oleh informan UY seperti berikut:

“Peguam kadang-kadang datang mengamuk. “Kenapa awak [informan] tak benarkan saya [peguam] tengok anak buah saya?”... Itupun tambahan stres tu.” (UY/PPABI/33/2)⁵³

⁵² Informan C (UY), dalam temu bual dengan penulis, 26 Julai 2019 (Baitul Iman)

⁵³ Informan C (UY), dalam temu bual dengan penulis, 26 Julai 2019 (Baitul Iman)

Menurut informan UY, mereka tidak boleh membenarkan pihak luar untuk berjumpa dengan pelatih sama ada individu tersebut adalah dari keluarga pelatih atau peguam pelatih tanpa keizinan daripada MAIS. Sekiranya mereka ingin bertemu pelatih, mereka perlu mendapatkan keizinan awal daripada MAIS.

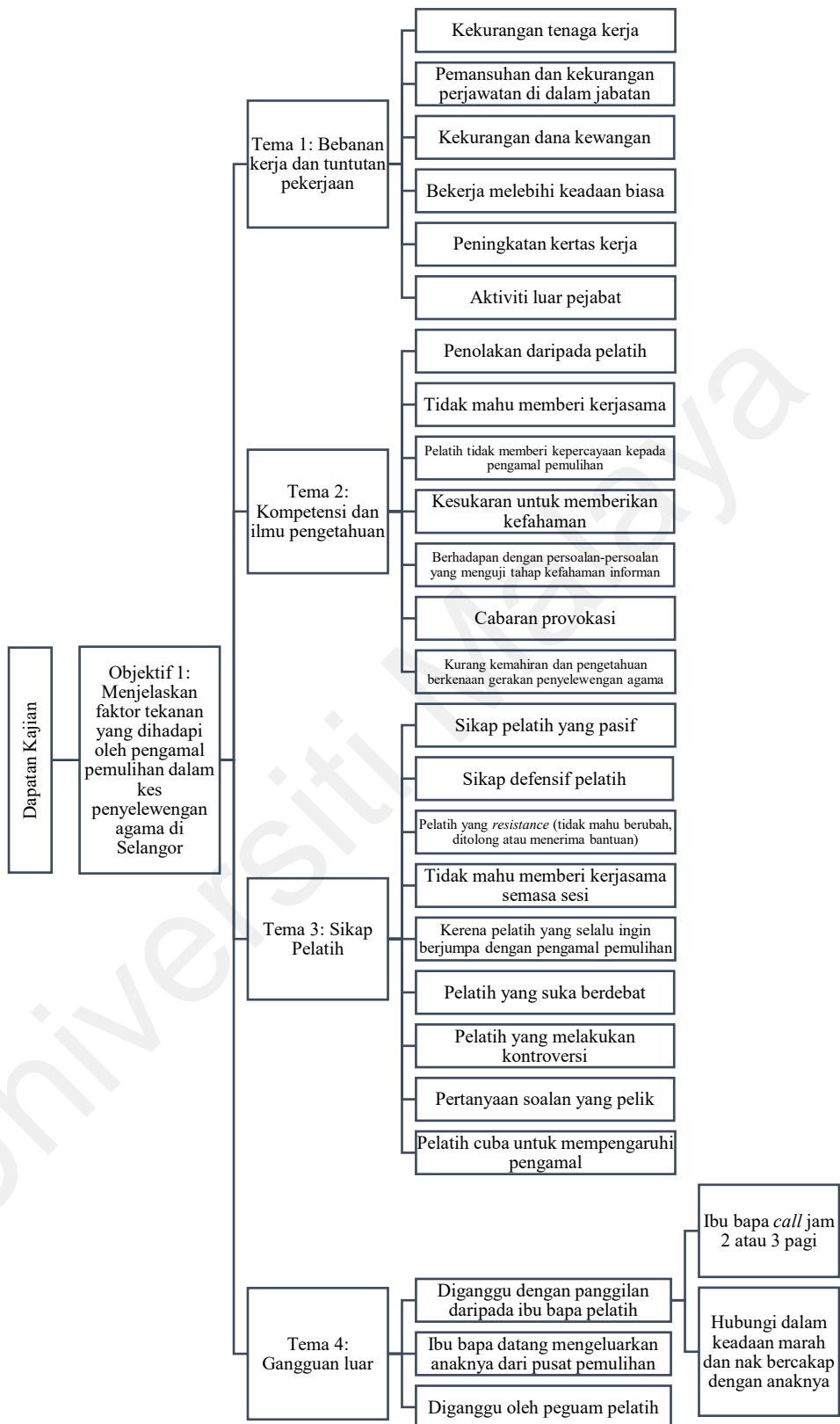
Selain itu, antara faktor lain yang memberikan tekanan kepada pengamal pemulihan adalah disebabkan oleh faktor luaran yang tidak berkaitan dengan pelatih seperti masalah rumah tangga. Hal ini dinyatakan oleh salah seorang informan seperti berikut:

“Ada kes [di mana] perawat [pengamal] tu ada masalah rumah tangga [sehingga] terbawa-bawa masa merawat [memulihkan]... [seperti] tak cukup tidur, keletihan.” (UM/PRIBM/37)⁵⁴

Berdasarkan kenyataan yang diberikan oleh informan UM, didapati bahawa faktor luaran juga boleh menyebabkan berlakunya tekanan.

Kesimpulannya, gangguan luar dari keluarga pelatih, pihak luar dan faktor luaran merupakan faktor penyebab tekanan dalam kalangan pengamal pemulihan. Gangguan tersebut bukan sahaja mengganggu kelancaran gerak kerja pengamal pemulihan malah memberikan kesan emosi kepada mereka. Berdasarkan tema-tema yang disebutkan di atas dapatlah disimpulkan bahawa antara faktor-faktor yang memberikan tekanan kepada para pengamal pemulihan adalah dari sudut bebanan kerja, kurangnya kompetensi dan ilmu pengetahuan, kerenah pelatih serta gangguan luar. Rajah lengkap yang menunjukkan faktor tekanan yang dihadapi oleh pengamal pemulihan adalah seperti di bawah:

⁵⁴ Informan D (UM), dalam temu bual dengan penulis, 27 Mac 2018. (Pusat Rawatan Islam Manarah)



Rajah 4 Faktor tekanan yang dihadapi oleh pengamal pemulihan

Sumber: Hasil temubual penyelidikan bersama informan

4.2 PENDEKATAN YANG DIAMBIL OLEH PENGAMAL PEMULIHAN DALAM MENANGANI TEKANAN YANG DIHADAPI MEREKA.

Dalam objektif sebelum ini, dapatan menunjukkan bahawa antara faktor-faktor yang menyebabkan para informan mengalami tekanan adalah disebabkan oleh bebanan kerja, kompetensi dan ilmu pengetahuan, kerenah pelatih serta gangguan luar. Sebagaimana yang telah dijelaskan, sorotan literatur pula menunjukkan faktor-faktor seperti bebanan kerja, tuntutan pekerjaan, ketidakpastian peranan, persekitaran yang tidak kondusif yang menyebabkan berlakunya tekanan. Selain itu, di dalam bab sorotan kajian juga ada disebutkan faktor-faktor tekanan dari sudut pandangan Islam seperti jauh daripada Allah, roh yang lemah dan lain-lain.

Sehubungan dengan itu, menerusi objektif kedua ini, pengkaji akan mengkaji apakah pendekatan yang diambil oleh para pengamal pemulihan dalam menangani tekanan yang dihadapi mereka. Persoalan ini penting untuk dijawab kerana ia akan membantu mendapatkan pemahaman yang lebih penting berhubung dengan kaedah atau cara yang diaplikasikan oleh informan untuk menangani tekanan. Menerusi persoalan ini secara tidak langsung dapat mengetahui sama ada ia mempengaruhi identiti profesional pengamal pemulihan atau tidak.

Sebagaimana yang telah disebutkan di dalam bab literatur kajian, terdapat individu yang berusaha menangani tekanan dengan cara mencari jalan penyelesaian untuk mengatasi sesuatu tekanan. Walau bagaimanapun, ada juga individu yang mengatasi tekanan dengan cara menyerap tekanan yang diterima. Berdasarkan kajian yang telah dilakukan, terdapat pelbagai kaedah yang telah digunakan untuk mengatasi tekanan. Antaranya efikasi sendiri, strategi daya tindak serta strategi lain yang melibatkan unsur keagamaan seperti solat dan amalan keagamaan yang membantu individu melepaskan emosi tekanan secara positif.

Selain itu, hasil kajian menunjukkan, strategi yang digunakan oleh seseorang individu untuk mengatasi tekanan dilihat dapat meningkatkan kepuasan kerja, mengurangkan tekanan psikologi, meningkatkan tahap kesihatan dan mengurangkan kemurungan.⁵⁵ Berdasarkan hasil analisis yang telah dilaksanakan, kajian mendapati bahawa kaedah untuk mengatasi tekanan dapat dibahagikan kepada beberapa bentuk mekanisme daya tindak yang meliputi aspek keagamaan dan spiritual, keilmuan, emosi dan fizikal. Pendekatan-pendekatan ini akan dihuraikan dengan lebih lanjut dalam beberapa tema dibawah.

Tema 1: Amalan agama dan kerohanian memberi ketenangan

Tekanan menurut perspektif Islam merupakan penyakit jiwa yang perlu diubati. Islam mengajar manusia dengan kaedah-kaedah tertentu untuk menangani tekanan bersesuaian dengan sifat semula jadi manusia. Tanpa agama, jiwa manusia akan menjadi kosong dan tidak mungkin mendapat ketenangan dalam hidup. Jiwa manusia yang kosong hanya dapat diisi dengan mendekatkan diri kepada Allah begitu juga dalam merawat masalah kejiwaan seperti tekanan.⁵⁶ Oleh yang demikian, jiwa manusia yang berada dalam keadaan tertekan tidak boleh lari dari mengingat Allah seperti mana yang disebut di dalam al-Quran surah al-Ra'd:

الَّذِينَ ءَامَنُوا وَتَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ اللَّهِ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ ﴿٢٨﴾

Al-Ra'd 13: 28

Terjemahan: (Iaitu) orang-orang yang beriman dan tenang tenteram hati mereka dengan “zikrullah”. Ketahuilah dengan “zikrullah” itu, tenang tenteramlah hati manusia

Hasil daripada analisis temu bual, kajian mendapati terdapat beberapa bentuk amalan agama dan kerohanian yang dilazimi oleh para pengamal sebelum atau selepas melakukan sesi. Menurut Elmi Baharuddin dan Zainab Ismail, amalan agama merupakan

⁵⁵ Achour, M., et al., “An Islamic Perspective on Coping with Life Stressors”, 663–685.

⁵⁶ Nor Azah Abdul Aziz, “Kaedah Menangani Stress dengan Solat”, 1-10.

aktiviti ibadah seperti solat lima waktu, berpuasa, membayar zakat, melaksanakan haji, membaca al-Quran, berzikir dan qiamullail.⁵⁷ Manakala amalan kerohanian pula merupakan amalan yang berbentuk penyucian jiwa dan akal manusia.⁵⁸

Selain itu, amalan agama dan kerohanian juga dilihat sebagai sumber kekuatan diri bagi para informan. Hal ini kerana garis panduan yang terdapat di dalam agama Islam menjadi perkara penting dalam kehidupan manusia dan mengandungi elemen tersendiri yang dapat memberikan kelegaan apabila berhadapan dengan tekanan. Antara amalan agama yang dilakukan oleh para informan bagi mengatasi tekanan adalah dengan melakukan ibadah solat. Ia dinyatakan oleh informan UM dan informan UI seperti berikut.

“Setiap hari sebelum kita [pengamal pemulihan] merawat, kena amalkan solat sunat taubat campur [ditambah] dengan solat hajat dua rakaat, [kemudian] sambung dengan solat sunat istikharah dua rakaat”.
(UM/PRIBM/11)⁵⁹

Jika saya tertekan dan saya nak mengadu kepada orang, saya boleh mengadu. Cuma saya rasa tak sesuai. Yang penting kita sebagai hamba Allah, kita kena sujud [solat] dekat Allah. Banyakkan sujudlah.
(UI/PPABI/47)⁶⁰

Berdasarkan keterangan yang diberikan oleh informan UM, dapat dilihat betapa beliau amat menitikberatkan amal ibadah seperti solat sunat sebelum melakukan sesi pemulihan bersama pelatih. Hal ini kerana, apabila sesuatu perkara dimulakan dengan perkara yang baik, ia dapat membantu memberikan ketenangan sebelum dan sepanjang sesi dijalankan. Perkara ini penting bagi kedua-dua pihak iaitu informan dan pelatih agar sesi yang dilaksanakan berjalan dengan lancar dan mendapat keberkatan. Di samping itu,

⁵⁷ Elmi Baharuddin dan Zainab Ismail, “Hubungan Kecerdasan Rohaniah Warga Tua dengan Amalan Agama di Rumah Kebajikan”, *Islamiyyat* 35, 1 (2013) 19 – 28.

⁵⁸ Nuran Noordin & Zaizul Ab. Rahman, “Perbandingan Proses Tazkiyah al-Nafs Menurut Imam al-Ghazali dan Ibnu Qayyim” *Jurnal al-Turath* 2, 1 (2017), 37-46.

⁵⁹ Informan D (UM), dalam temu bual dengan penulis, 27 Mac 2018. (Pusat Rawatan Islam Manarah)

⁶⁰ Informan A (UI), dalam temu bual dengan penulis, 22 Oktober 2019 (Baitul Iman)

keterangan yang diberikan oleh informan UM juga dapat dikaitkan dengan konsep tawakal kepada Allah iaitu meletakkan pergantungan dan berserah sepenuhnya kepada Allah setelah berusaha. Hal ini turut ditekankan oleh informan UI yang merasakan pergantungan kepada Allah adalah perkara yang lebih utama berbanding pergantungan kepada manusia

Menurut Danial Zainal Abidin⁶¹, tekanan yang dihadapi manusia dapat disembuhkan melalui solat. Hal ini kerana, solat merupakan terapi psikologi di mana di dalam solat terdapat zikir. Jika solat dilaksanakan dengan khusyuk, ia akan memberikan ketenangan kepada jiwa di samping menghilangkan tekanan perasaan. Selain itu, pergerakan ketika solat seperti rukuk dan sujud serta pembacaan yang dilafazkan ketika solat dapat memberikan kesan kepada perasaan dan pemikiran individu yang melakukannya.⁶² Tambahan pula, solat dapat membantu mengurangkan tekanan darah selepas ia dilaksanakan berbanding sebelum melaksanakan solat, hal ini terbukti berdasarkan kajian yang telah dilakukan oleh Nor Azah terhadap 51 orang pelajar tahfiz.⁶³

Berdasarkan hasil kajian yang telah dilakukan oleh Fatimah Ibrahim et al., ibadah solat yang dilaksanakan oleh seseorang individu dapat menghasilkan ketenangan kepada otak manusia. Selain itu, ia juga dapat membantu meningkatkan daya tumpuan dan ingatan seseorang di samping mengekalkan tahap kestabilan mental dan emosi. Keadaan ini terhasil secara maksimum sebelum sujud dilakukan iaitu ketika *tama'ninah*.⁶⁴ Selain melakukan ibadah solat, antara aktiviti lain yang dilakukan oleh informan bagi mengatasi

⁶¹ Danial Zainal Abidin, *Quran Saintifik Meneroka Kecemerlangan Quran daripada Teropong Sains*, (Kuala Lumpur: PTS Millennia Sdn Bhd, (2009).

⁶² Nor Azah Abdul Aziz, "Kaedah Menangani Stress dengan Solat", 1-10.

⁶³ Nor Azah Abdul Aziz, et al., "The Computerized Simulation of The Bodily Movement and Blood Circulation System During the Performance of Obligatory Prayers", *Prosiding International Seminar on Islamic Science & Technology INSIST'08*, (SpaceUTM School of Professional and Continuing Education Universiti Teknologi Malaysia dan Centre for Islamic Studies and Social Development Universiti Teknologi Malaysia, 18-19 Mac 2008).

⁶⁴ Fatimah Ibrahim, et al, *Solat: Kebaikan Dari Perspektif Sains*, (Kuala Lumpur: Universiti Malaya, 2008).

Nor Azah Abdul Aziz, "Kaedah Menangani Stress dengan Solat", 1-10.

tekanan adalah dengan membaca al-Quran dan berzikir. Hal ini dinyatakan oleh informan

DA seperti berikut:

“Sebelum memulakan sesi, saya suka baca surah as-Sajdah... Lepas baca surah as-Sajdah tu, apa-apa saya akan berserah kepada Allah. Tak kisahlah latar belakang klien [pelatih] saya tu bagaimana sekalipun...Surah as-Sajdah itu, sebagai ayat pendindinglah... Jadi saya baca surah as-Sajdah tu sebagai pembuka hari saya sebelum memulakan sesi [pemulihan]. Selain tu, hati kita jadi tenang, lapang, bila klien cakap tu kita mudah faham, mudah ingat, kita jadi peka.” (DA/PPABI/49)⁶⁵

Berdasarkan temu bual bersama informan DA dapat dilihat keyakinan beliau terhadap mukjizat al-Quran sebagai pendinding dan pemberi ketenangan kepada diri. Hal ini terbukti apabila beliau menjadikan bacaan al-Quran sebagai satu rutin sebelum melakukan sesi pemulihan. Perkara ini turut dilakukan oleh informan UI yang menjadikan bacaan al-Quran sebagai kaedah untuk mengatasi tekanan.

“Kalau saya nak jumpa mentor, jauh. Saya [pula] dekat sini [Pusat Pemulihan Akidah]. Jadi, cara untuk hilangkan tekanan, saya buka al-Quran. Ye lah, walaupun al-Quran tu benda yang sama [dari sudut bentuk, ayat dan isi], tapi bila saya buka, rasa macam Allah nak tegur saya.” (UI/PPABI/49)

Berdasarkan keterangan yang diberikan oleh informan UI, didapati bahawa al-Quran bukan sahaja mukjizat yang diturunkan oleh Allah kepada umat manusia, malah al-Quran dapat membantu menenangkan jiwa manusia apabila dibaca serta menyembuhkan tekanan jiwa. Hal ini bersesuaian dengan nama al-Quran itu sendiri yang dikenali sebagai *As-Syifa* yang bermaksud penyembuh.⁶⁶ Perkara ini terbukti sebagaimana firman Allah dalam Surah Yunus:

يٰۤاَيُّهَا النَّاسُ قَدْ جَاءَكُمْ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّكُمْ وَشِفَاءٌ لِّمَا فِي الصُّدُورِ وَهُدًى وَرَحْمَةٌ لِّلْمُؤْمِنِينَ ﴿٥٧﴾
Yunus 10: 57

⁶⁵ Informan B (DA), dalam temu bual dengan penulis, 20 Oktober 2019 (Baitul Iman)

⁶⁶ Dian Nugraheni, et al., “Efektivitas Membaca Al-Qur’an Untuk Menurunkan Stres Akademik Pada Siswa Kelas Xi Sma Negeri 1 Kebumen”, *Intuisi Jurnal Psikologi Ilmiah* 10, 1 (2018) 59-71.

Terjemahan: Wahai umat manusia! Sesungguhnya telah datang kepada kamu Al-Quran yang menjadi nasihat pengajaran dari Tuhan kamu, dan yang menjadi penawar bagi penyakit-penyakit batin yang ada di dalam dada kamu, dan juga menjadi hidayah petunjuk untuk keselamatan, serta membawa rahmat bagi orang-orang yang beriman.

Al-Quran bukan sahaja dapat menenangkan jiwa dan mengurangkan tekanan apabila ia dibaca, malah ia dapat dijadikan sebagai terapi relaksasi apabila ia diperdengarkan. Berdasarkan kajian yang telah dilakukan oleh Ahmad al-Qadhi berkaitan dengan pengaruh ayat-ayat al-Quran terhadap kondisi fisiologi manusia, didapati bahawa al-Quran dapat mengurangkan ketegangan saraf melalui alunan ayat suci yang diperdengarkan. Hal ini terbukti menerusi kajian yang telah beliau jalankan terhadap lima orang sukarelawan bukan Islam dengan menggunakan alat pengukur tekanan yang dilengkapi perisian dan sistem pengesanan elektronik iaitu *Medical Data Quetient (MEDAQ 2002)*⁶⁷.

Sebagai umat Islam yang beriman, adalah penting untuk sentiasa mendekatkan diri kepada Allah dengan melaksanakan segala amal ibadah yang diperintahkanNya. Menurut informan UY, antara perkara lain yang ditekankan bagi menangani tekanan adalah dengan memfokuskan diri terhadap amalan-amalan agama yang lain seperti berzikir, beristighfar dan berdoa. Perkara ini dinyatakan oleh informan UY seperti berikut:

“Pada saya, pendekatan yang paling tepat untuk menangani tekanan adalah dengan pulihkan hati. Jadi banyakkkan fokus pada amalan agama seperti berzikir, baca al-Quran, hafal al-Quran. [Maksudnya] lebih fokus kepada hatilah... [iaitu] membina hati.” (UY/PPABI/36/1)⁶⁸

Berdasarkan pernyataan informan UY, pembinaan hati ke arah kebaikan menerusi amalan-amalan agama seperti berzikir dan membaca al-Quran amat perlu dititikberatkan bagi menangani masalah tekanan. Perkara ini dapat dilihat sebagai amalan yang penting

⁶⁷ Dian Nugraheni, et al., “Efektivitas Membaca Al-Qur’an Untuk Menurunkan Stres”, 59-71.

⁶⁸ Informan C (UY), dalam temu bual dengan penulis, 26 Mac 2018 (Baitul Iman)

bagi informan UM berdasarkan pernyataan beliau yang menjadikan amalan zikir sebagai rutin pada setiap hari. Selain itu, keyakinan informan UM terhadap amalan berzikir juga dapat dilihat apabila beliau berkongsi kelebihan-kelebihan apabila dipraktikkan. Hal ini dinyatakan oleh informan UM seperti berikut:

“Perawat dekat sini kena banyakkkan berzikir seperti yang telah diajarkan... istilahnya majlis tawajuh [Tumpuan hati kepada Allah]... Yang keduanya setiap hari kena zikir berbagai maqamat dalam zikir Naqsyabandi seperti zikir zat Allah sampai 10000 kali, kena Tahmil 1500, baca selawat 15000, lepas tu kena baca ayat-ayat manzil...Apabila, amalan-amalan ini dilakukan, pertama mudah untuk kita menjalankan kerja-kerja pemulihan dan rawatan. Yang kedua, ada keberkatan dan kebaikan terhadap pesakit-pesakit yang kita pulihkan” (UM/PRIBM/11)⁶⁹

Berdasarkan petikan di atas, informan UM menjelaskan bahawa zikir-zikir yang perlu diamalkan merupakan zikir-zikir yang telah diajar oleh guru yang menjadi pengasas pusat rawatan Islam tersebut. Menurut informan UM lagi, majlis zikir tersebut dikenali dengan panggilan Majlis Tawajuh yang bermaksud majlis yang mengingati dan menumpukan hati kepada Allah.

Menurut Anggraieni dan Subandi, zikir merupakan terapi relaksasi dan ia dapat memberikan kesan yang ketara terhadap penurunan tahap tekanan⁷⁰ Hal ini kerana setiap bacaan zikir mengandungi makna yang sangat mendalam yang boleh membantu mengatasi tekanan, misalnya lafaz pada kalimah *Lailahailallah* yang bermaksud tiada Tuhan melainkan Allah. Individu yang mempunyai tahap spiritualiti yang tinggi mempunyai tahap kepercayaan yang tinggi kepada Tuhan mereka. Kepercayaan ini membantu seseorang yang menghadapi apa jua tekanan dan permasalahan untuk sentiasa berfikiran positif dan meyakini bahawa setiap perkara yang berlaku dalam kehidupan

⁶⁹ Informan D (UM), dalam temu bual dengan penulis, 27 Mac 2018. (Pusat Rawatan Islam Manarah)

⁷⁰ Anggraieni, W. N., dan Subandi, “Pengaruh Terapi Relaksasi Zikir untuk Menurunkan Stres pada Penderita Hipertensi Esensial”, *Jurnal Intervensi Psikologi*, 6, 1 (2014) 81-102.

diatur dan dikawal oleh Yang Maha Pencipta ⁷¹ Sebagaimana firman Allah dalam surah al-Baqarah berkenaan tuntutan untuk berzikir.

فَاذْكُرُونِي أَذْكُرْكُمْ وَاشْكُرُوا لِي وَلَا تَكْفُرُونِ ﴿١٥٢﴾

Al-Baqarah 2: 152

Terjemahan: Oleh itu ingatlah kamu kepadaKu (dengan mematuhi hukum dan undang-undangKu), supaya Aku membalas kamu dengan kebaikan; dan bersyukurlah kamu kepadaKu dan janganlah kamu kufur (akan nikmatKu).

Selain mempraktikkan amalan zikir pada setiap hari, terdapat juga informan yang menyatakan kepentingan meletakkan pergantungan yang tinggi kepada Allah melalui doa agar sesi yang dijalankan bersama pelatih dapat berjalan dengan lancar. Apabila sesi yang dilakukan bersama pelatih berjalan dengan lancar, secara tidak langsung dapat mengatasi tekanan dan memberikan ketenangan kepada informan. Hal ini dinyatakan oleh informan UI seperti berikut:

“Jangan lupa doa, kita letak kebergantungan harap kita pada Allah SWT. Kita buat kerja [kerana] Allah, kita buat kerja Islam ni, In sha Allah, Allah tolong.” (UI/PPABI/50)⁷²

Berdasarkan petikan-petikan temu bual di atas, jelas menunjukkan amalan-amalan yang dilakukan oleh para informan adalah menjurus kepada amalan *istighasah* di dalam Islam. Amalan-amalan *istighasah* ini adalah seperti berdoa, berzikir dan berselawat yang bertujuan untuk memohon pertolongan kepada Allah.

Menurut Nur Adilah dan Wan Nasyrudin, *istighasah* bermaksud memohon pertolongan kepada Allah supaya berlaku suatu keajaiban. Secara asasnya terma ini membawa maksud yang sama dengan doa.⁷³ Walau bagaimanapun, *istighasah* bermula dengan wirid-wirid tertentu. Apabila amalan *istighasah* ini dilakukan dengan bersungguh-

⁷¹ Anggraieni, W. N., dan Subandi, “Pengaruh Terapi Relaksasi Zikir untuk Menurunkan Stres”, 81-102.

⁷² Informan A (UI), dalam temu bual dengan penulis, 22 Oktober 2019 (Baitul Iman)

⁷³ Muhammad Ropi’i, *Hujjah Amaliyah Ahlusunnah Waljama’ah*. (Jawa Barat: CV Jejak (Jejak Publisher, 2022), 111.

sungguh, ia mampu memberikan ketenangan dan ketenteraman kepada jiwa. Selain itu, *istighasah* adalah merupakan satu cara untuk hambaNya mendekati diri kepada Pencipta.

Selain melakukan amalan-amalan *istighasah*, antara pendekatan spiritual lain yang dilakukan oleh para informan bagi mengatasi tekanan adalah melalui cara mendekati diri dengan aktiviti masjid. Hal ini diketengahkan oleh informan DA dan informan UI seperti berikut:

“Saya dekatkan diri dengan aktiviti masjid untuk mengurangkan tekanan. Sebab saya bukan jenis yang habis sesi [pemulihan] terus balik rumah, tidur, mengadap *laptop*...kalau saya buat macam tu, saya akan rasa lagi banyak tekanan, lagi banyak kemurungan. Lepas habis sesi, balik rumah mandi, makan-makan...pergi masjid dengar ceramah.” (DA/PPABI/66)⁷⁴

“Lepas saya habis sesi tu, sama ada sebelum zohor...saya akan lepak dekat masjid. Saya boleh terus balik, tapi saya nak cari ketenangan. Saya suka tengok mihrab dekat masjid tu. Bila saya tengok *design* [mihrab] tu, dia macam terapi dekat diri lah. Nampak cantik, ada unsur ketenangan dalam tu.” (UI/PPABI/23)⁷⁵

Berdasarkan pernyataan informan DA, didapati bahawa aktiviti masjid dapat mengurangkan tekanan yang dialami. Menurut Hashim Fauzy, umat Islam dapat menemukan ketenangan apabila menghadirkan diri ke masjid. Hal ini kerana, masjid berfungsi sebagai pusat hiburan yang menyediakan pelbagai majlis yang bermanfaat serta dapat memberi kebahagiaan kepada manusia di dunia dan akhirat.⁷⁶

Masjid bukan sahaja berfungsi sebagai tempat beribadah, malah merupakan seni bina Islam yang boleh memberikan ketenangan.⁷⁷ Menurut Informan UI pula, walaupun

⁷⁴ Informan B (DA), dalam temu bual dengan penulis, 20 Oktober 2019 (Baitul Iman)

⁷⁵ Informan A (UI), dalam temu bual dengan penulis, 22 Oktober 2019 (Baitul Iman)

⁷⁶ Hashim Fauzy Yaacob, “Masjid Dan Fungsi Komunikasi”, dalam *Fungsi dan Peranan Masjid dalam Masyarakat Hadhari*, ed. Mohd. Ismail Mustari dan Kamarul Azmi Jasmi, (Penerbit Universiti Teknologi Malaysia, 2008), 47-60.

⁷⁷ Muhammad Hisyam Bin Mohamad, “Kelesuan Institusi Masjid”, laman sesawang *Institut Kefahaman Islam Malaysia*, dikemaskini 21 Feb 2006, <https://www.ikim.gov.my/index.php/2006/02/21/kelesuan-institusi-masjid/>.

hanya sekadar melihat syiar Islam seperti mihrab dan tidak melakukan sebarang bentuk ibadah lain seperti solat, namun ia tetap dapat memberikan ketenangan kepada dirinya. Hal ini kerana, konsep utama seni bina Islam itu sendiri adalah untuk menimbulkan rasa ketenangan, aman dan melahirkan rasa rendah diri kepada Allah.⁷⁸

Selain itu, ciri-ciri seni bina Islam di dalam masjid mestilah mengikut piawai sebuah masjid seperti mempunyai ruang kemasukan cahaya yang mencukupi, persekitaran yang selesa dengan hiasan kaligrafi petikan ayat al-Quran dan al-Hadith serta ruang yang memisahkan antara lelaki dan perempuan.⁷⁹ Oleh yang demikian, perhiasan dan pengagungan semata-mata bukanlah menjadi matlamat sesebuah seni bina Islam.

Berdasarkan keterangan yang diberikan oleh para informan jelas menunjukkan bahawa, hubungan ketuhanan dan dalaman manusia adalah dua perkara yang tidak boleh dipisahkan. Selain itu, aspek kerohanian juga penting kerana ia menjadi tunjang kekuatan kepada diri informan di samping membantu informan apabila berhadapan dengan tekanan.

Tema 2: Sokongan sosial

Sokongan sosial merupakan aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Hal ini kerana, secara fitrahnya setiap individu saling memerlukan antara satu sama lain. Begitu juga dalam konteks hubungan tolong bantu. Para pengamal pemulihan memerlukan sokongan daripada keluarga, pelatih, rakan sekerja, majikan dan masyarakat sekeliling bagi memastikan gerak kerja yang dilakukan dapat berjalan dengan baik. Apabila sokongan sosial saling diterima antara satu sama lain, ia akan meningkatkan

⁷⁸ Engku Ibrahim Ismail & Abdul Ghani Shamsudin, *Konsep Seni Dalam Islam*, (Kuala Lumpur: Akademi Pengajian Melayu, (1992) 64-64.

⁷⁹ Othman Mohd. Yatim, *Warisan Kesenian dalam Tamadun Islam*, (Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka & Kementerian Pendidikan Malaysia, 1989) 433.

kesejahteraan hidup masyarakat di samping mendidik masyarakat menjadi insan yang menjaga hak-hak persaudaraan sesama muslim.

Dalam konteks hubungan tolong bantu, sokongan sosial dalam bentuk perbincangan, perundingan dan memberi nasihat dan berterus-terang perlu ada dalam sesebuah organisasi bagi menyelesaikan masalah yang timbul. Perbincangan yang dilakukan secara terbuka dan berhemah adalah penting untuk membantu menyelesaikan segala permasalahan dan kesulitan yang dihadapi. Budaya inilah yang diamalkan sejak zaman Rasulullah SAW menerusi amalan syura atau musyawarah. Selain menerima wahyu daripada Allah, baginda juga berbincang dan mengambil pandangan daripada para sahabat apabila timbul sebarang permasalahan walaupun ketika itu baginda telah diangkat menjadi Nabi dan Rasul.⁸⁰

Berdasarkan temu bual bersama para informan, sekiranya mereka menghadapi tekanan dan memerlukan pandangan untuk menyelesaikan sesuatu kes atau permasalahan, mereka akan berbincang dan mengambil pandangan daripada rakan sekerja atau pihak atasan. Hal ini kerana, isu-isu atau masalah yang timbul adalah berbentuk kerahsiaan dan tidak boleh dibincangkan bersama orang luar. Hal ini dinyatakan oleh informan UI seperti berikut:

“Biasanya kalau kes-kes [penyelewengan agama] macam tu, saya bincang sesama staf je lah. Kita *share* maklumat tu sesama kita. Sebab kalau saya cerita dekat rumah pun, orang kat rumah tak perlu tahu pun. Sebab benda tu banyak melibatkan kerahsiaan. Jadi dalam *office* [pejabat] je lah. Dan mungkin jugak dengan ibu pejabat ar-Riqab. Dan satu lagi saya akan bentangkan dalam mesyuarat jawatankuasa penilaian modul istitabah. Jadi dekat situ ada SU MAIS, ada Mufti, maksudnya pihak atasan tahu lah masalah yang saya hadapi.” (UI/PPABI/23)⁸¹

⁸⁰ Ahmad Agis Mubarak, “Musyawarah dalam Perspektif Al-Qur’an: Analisis Tafsir Al-Maragi, Al-Baghawi, dan Ibnu Katsir”, *Jurnal Ilmu Al-Qur’an dan Tafsir Fakultas Ushuluddin Adab dan Humaniora*, 4, 1 (2019), 147-160.

⁸¹ Informan A (UI), dalam temu bual dengan penulis, 22 Oktober 2019 (Baitul Iman)

Perkara yang lebih kurang sama dinyatakan oleh informan UY seperti berikut:

“Saya berkongsi dengan bos sayalah [kalau rasa tertekan dengan kerja]. Lepas bos saya kata abaikan [masalah ini], abaikan ni, saya jadi okay...Ada juga saya bersebang dengan kaunselor [lain] di sini, sembang-sembang tentang masalah [kerja] yang dihadapi.” (UY/PPABI/31/2)⁸²

Berdasarkan petikan-petikan di atas, sokongan sosial yang diterima oleh para pengamal pemulihan dilihat dapat memberikan pengaruh positif kepada emosi pengamal pemulihan dan membantu pembentukan cara mereka berfikir. Menurut Seyed Redza dan Atefeh, apabila pekerja memperoleh sokongan sosial daripada majikan, mereka akan lebih gembira dan bertanggungjawab dalam melaksanakan setiap kerja yang diamanahkan. Malah, prestasi kerja seseorang pekerja itu juga dapat ditingkatkan secara tidak langsung.⁸³

Di samping itu, suasana tempat kerja yang sihat atau baik seperti menyediakan keperluan pekerja dapat membantu dan menggalakkan tingkah laku yang sihat dalam kalangan pekerja.⁸⁴ Justeru, apabila informan mendapat suntikan dan bantuan motivasi yang bertepatan dengan keperluan diri informan, ianya memberi satu kepuasan dan kelegaan kepada diri informan. Perkara ini dinyatakan oleh informan UM seperti berikut:

“Setiap seminggu, kita ada 3 kali majlis zikir. Kadang-kadang dekat situ [majlis zikir], kita boleh cerita masalah-masalah yang timbul, aduan yang timbul dari pihak perawat [pengamal pemulihan] atau pesakit [pelatih]. Sebab kadang-kadang, pesakit atau yang dipulihkan tu macam tak puas hati atau [rasa] kurang berkesan [dengan pemulihan yang dilakukan].” (UM/PRIM/15)⁸⁵

⁸² Informan C (UY), dalam temu bual dengan penulis, 26 Julai 2019 (Baitul Iman)

⁸³ Seyed Reza Javadian & Atefeh Hosseini, “The Relationship between Social Support and Job Performance of Social Workers”, *Social Behavior Research & Health (SBRH)* 4, 1 (2020) 480-486.

⁸⁴ Department of Health, “*What is a Healthy Workplace?*”, laman sesawang *Government of South Australia*, <https://www.sahealth.sa.gov.au/wps/wcm/connect/public+content/sa+health+internet/healthy+living/healthy+communities/workplaces/for+business/what+is+a+healthy+workplace#:~:text=A%20healthy%20workplace%20is%20one,World%20Health%20Organisation%2C%202009>.

⁸⁵ Informan D (UM), dalam temu bual dengan penulis, 27 Mac 2018. (Pusat Rawatan Islam Manarah)

Perkara yang sama telah disampaikan oleh informan UE yang menjalankan sesi pemulihan tolong bantu di penjara. Menurut informan UE, selain bertugas di bawah organisasi IKSIM beliau juga turut dilantik menjadi wakil Polis Diraja Malaysia (PDRM) atau Kementerian Dalam Negeri (KDN) bagi memberikan perkhidmatan pemulihan tolong bantu kepada pelatih yang terlibat dalam kes penyelewengan agama yang ekstrimis. Perkara ini dinyatakan oleh informan UE yang turut berkongsi pengalaman bersama pegawai penjara bagi mendapatkan maklumat dan pandangan berkenaan pelatih.

Saya bertukar-tukar pengalaman dengan orang lain [pegawai penjara]. Macam mana pengalaman diorang [bila] tahanan tanya [isu-isu agama], apa yang diorang [pegawai penjara] jawab, bertukar pengalaman macam tu...Sebab setiap orang ada *strength* [kekuatan] sendiri. Dia mahir dalam satu-satu bidang, kalau dia mahir dalam bidang tu, kita minta pandangan dia. Kalau banduan tanya macam ni, apa jawapan dia. (UE/IKSIM/11)⁸⁶

Dalam sesebuah organisasi, perkongsian atau pertukaran maklumat sesama rakan sekerja dan pihak yang terlibat secara langsung menjaga pelatih seperti pegawai penjara adalah penting kerana ia bukan sahaja membantu memberikan kefahaman kepada informan tentang proses pelaksanaan kerja yang dilakukan, malah memberikan celik akal dan pengetahuan baru melalui pengalaman yang telah dikongsi.

Melalui sesi temu bual yang dilaksanakan bersama informan DA pula, beliau telah menceritakan bahawa apabila beliau menghadapi sebarang permasalahan atau kekurangan maklumat berkenaan sesuatu perkara ketika melakukan sesi pemulihan tolong bantu, beliau akan merujuk kepada rakan sekerja yang lebih berpengalaman. Menurut informan DA, terdapat peristiwa berkaitan dengan isu jenayah yang telah dilakukan oleh pelatih yang tidak dapat beliau selesaikan. Peristiwa tersebut telah

⁸⁶ Informan E (UE), dalam temu bual dengan penulis, 28 Mac 2018 (IKSIM)

memberikan kesan yang mendalam terhadap psikologi informan DA. Hal ini dinyatakan oleh informan DA seperti berikut:

“Pernah sekali [ada] satu kes yang [pelatih] tanam anak dia sendiri. [Peristiwa] tu yang menyebabkan kesan mendalam [terhadap] psikologi [saya]...saya hadapi [sesi pemulihan dalam keadaan] marah tau... Sebab dia *share* kepada saya sorang sebagai kaunselor, jadi [saya] tak pernah cerita kepada sesiapa. Saya rasa perbuatan tu, perbuatan yang tidak berperikemanusiaan... timbul rasa bersalah [dalam diri], patut ke saya *report* polis, patutkah saya bantu dia, apa yang patut dia buat, adakah saya dikira bersubahat, jadi saya rasa macam takut, saya tahu maklumat tu...adakah saya merelakan?” (DA/PPABI/52)⁸⁷

Selain itu, informan yang sama turut menyatakan keadaan diri beliau ketika sesi pemulihan tersebut berlangsung seperti timbul perasaan ingin marah, rasa bersalah, rasa takut dan ragu-ragu sama ada mahu melaporkan kepada pihak berkuasa atau tidak tentang apa yang diceritakan oleh pelatih. Bagi menangani tekanan yang dialami, informan DA telah merujuk senior beliau yang lebih berpengalaman untuk mendapatkan nasihat dan pandangan. Hal ini dinyatakan oleh informan DA seperti berikut.

“Saya *reducekan* pemikiran [isu yang diceritakan pelatih], saya kena rujuk ahli yang lebih mengetahuilah [untuk menjawab persoalan]. Saya teringat ayat Quran ﴿ فَسْأَلُوا أَهْلَ الذِّكْرِ إِنْ كُنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ ﴾ Bertanyalah kamu kepada orang yang lebih mengetahui sekiranya kamu tak tahu. *So*, saya rujuk guru saya, senior saya. Itu lah [cara] untuk mengurangkan saya punya rasa bersalah.” (DA/PPABI/53)⁸⁸

Berdasarkan maklumat yang disampaikan oleh pengamal pemulihan di atas, jelas didapati bahawa informan lebih bersikap terbuka untuk berkongsi permasalahan yang dihadapi daripada menghadapinya seorang diri. Hal ini menunjukkan pendekatan positif yang diambil oleh informan bagi memastikan kesihatan mental beliau dapat dijaga dengan baik.

⁸⁷ Informan B (DA), dalam temu bual dengan penulis, 20 Oktober 2019 (Baitul Iman)

⁸⁸ Informan B (DA), dalam temu bual dengan penulis, 20 Oktober 2019 (Baitul Iman)

Berdasarkan panduan pengurusan menangani tekanan yang dikeluarkan oleh Kementerian Kesihatan Malaysia, berkongsi perasaan atau bercerita dengan seseorang yang dipercayai mengenai sesuatu permasalahan yang dihadapi merupakan satu tindakan yang sangat baik bagi mengatasi tekanan dan masalah penyakit mental.⁸⁹

Selain berkongsi maklumat dan permasalahan dengan pihak lain, ada juga informan yang berkongsi pendekatan lain yang dilakukan oleh beliau untuk mengurangkan tekanan iaitu dengan melihat wajah ibu bapanya. Menurut informan UI, apabila beliau melihat wajah ibu bapa beliau, ia menjadi terapi dan sokongan sosial yang dapat menghilangkan tekanan yang dialami. Hal ini dinyatakan oleh informan UI seperti berikut:

“Saya ni jenis yang tak bersukan sangat. Jadi, saya balik [kampung] jumpa mak ayah sayalah. Tak luah-apa-apa, tengok muka mak ayah pun dah seronok.” (UI/PPABI/53)⁹⁰

Berdasarkan hadis yang telah disebutkan oleh Ibnu Hajar al-Asqalani di dalam *al-Gharaib al-Multaqitah Min Musnad al-Firdaus*. Beliau berkata:

Terjemahan: Abu Nuaim berkata: Abdullah Bin Muhammad Bin Jaafar menceritakan kepada kami: Abdullah Bin Muhammad bin Zakaria menceritakan kepada kami: Sa'id bin Yahya menceritakan kepada kami: Zafir menceritakan kepada kami daripada Abu Uthman daripada Yahya Bin Said daripada Muhammad bin Ibrahim daripada 'Aisyah r.anha. Beliau berkata: Rasulullah saw bersabda: “Melihat pada tiga perkara (ini) adalah ibadah: melihat kepada wajah kedua ibu bapa, melihat mushaf (al-Quran) dan melihat laut.”⁹¹

Walaupun hadis tersebut merupakan hadis yang berstatus lemah, namun ternyata dengan melihat wajah ibu bapa ia menjadi terapi kepada informan untuk menghilangkan tekanan yang dialami. Menurut Bashiri, individu yang memperoleh sokongan sosial yang

⁸⁹ Kementerian Kesihatan Malaysia, *Panduan Menangani Stres*. (2011), https://www.moh.gov.my/moh/resources/Penerbitan/Rujukan/NCD/Kesihatan%20Mental/6_Panduan_Menangani_Stres.pdf

⁹⁰ Informan A (UI), dalam temu bual dengan penulis, 22 Oktober 2019 (Baitul Iman)

⁹¹ Rujuk *al-Gharaib al-Multaqitah Min Musnad al-Firdaus*, 2688.

baik daripada ahli keluarga, rakan sekerja dan orang sekeliling dapat membantu mereka bekerja dengan lebih baik.⁹² Manakala individu yang kurang mendapat sokongan sosial daripada keluarga akan mendedahkan dirinya kepada masalah psikologi seperti depresi.⁹³

Berdasarkan temu bual bersama para informan, dapat diuraikan bahawa betapa pentingnya sokongan sosial dari semua pihak dalam membantu mengatasi tekanan. Oleh yang demikian, dapat disimpulkan bahawa, semakin tinggi sokongan sosial yang diterima oleh pengamal, semakin rendah risiko untuk mereka mengalami penyakit kemurungan dan tekanan melampau.

Tema 3: Aktiviti kegemaran sebagai terapi diri

Aktiviti kegemaran merupakan sesuatu kegiatan yang disukai dan dapat memberikan kegembiraan kepada seseorang apabila ianya dilakukan. Berdasarkan temu bual yang telah dijalankan bersama para informan, hanya seorang informan sahaja yang berkongsi tentang pendekatan menangani tekanan melalui aktiviti kegemaran. Menurut informan tersebut, antara aktiviti kegemaran yang dilakukan bagi menangani tekanan adalah dengan melakukan aktiviti senaman seperti jogging. Perkara ini dinyatakan informan DA seperti berikut:

“Saya suka jogging kan. Jadi saya jogging untuk hilangkan tekanan.”
(DA/PPABI/65)⁹⁴

Senaman memberi banyak kesan yang berfaedah kepada kesihatan diri seperti peningkatan kesihatan usus dan ingatan, kesihatan otak dan kesihatan mental yang bertambah baik walaupun dalam tempoh yang singkat. Sebagai contoh, berjoging dapat

⁹² Bashiri, Y., “Investigation of Social Factors on Violence against Women (Sanandaj and Bijar Cities)”, (Disertasi Faculti Sains Sosial, Allameh Tabatabaei University, Tehran, 2015).

Noraini Abdol Raop et al., “Sokongan Sosial: Hubungannya Dengan Prestasi Kerja Dalam Kalangan Pekerja Di Perkeso, Johor”, *Jurnal Sains Sosial Malaysian Journal of Social Science* 6, 1 (2021) 1-13.

⁹³ Tengku Aizan Hamid, “Sokongan Sosial, Kualiti Hubungan dan Kesejahteraan Psikologi antara Anak Dewasa dengan Ibu Bapa”, *Pertanika Journal of Social Sciences & Humanities* 9, 1 (2001) 61 – 69.

⁹⁴ Informan B (DA), dalam temu bual dengan penulis, 20 Oktober 2019 (Baitul Iman)

meningkatkan kadar aliran darah ke tisu otak seterusnya meningkatkan bekalan oksigen ke otak dan mengeluarkan garam dan bahan buangan daripada peluh. Kaedah ini merupakan cara yang sangat baik untuk mengurangkan tekanan.⁹⁵

Selain melakukan aktiviti senaman seperti jogging, informan DA juga menyatakan pendekatan lain yang dilakukan iaitu mengambil minuman berkafien seperti kopi. Hal ini dinyatakan oleh informan DA seperti berikut:

Lepas habis sesi, kebiasaannya saya akan pergi minum *coffee*... Untuk mengurangkan rasa *workload* tu lah...*And then* tenangkan balik fikiran. Sebab bila kita berhadapan dengan klien kita akan banyak berfikir sebenarnya. Banyak mendengar dan banyak menerima maklumat, sebab dia muntah [luahkan] pada kita kan. So, kita yang terima” (DA/PPABI/70)⁹⁶

Menurut Muller, kafein berfungsi untuk meredakan gejala-gejala tekanan yang ada dalam badan.⁹⁷ Hal ini kerana, tubuh badan akan menghasilkan banyak adenosin yang menyebabkan pelbagai gejala tekanan. Justeru, kafein mengandungi alkaloid jenis *xanthineia* yang berfungsi untuk menghalang reseptor adenosin A2A.⁹⁸

Menurut informan DA lagi, sekiranya beliau mengalami tekanan, beliau akan mengambil masa dalam tempoh tertentu untuk berehat dari menjalankan sesi pemulihan tolong bantu. Selain itu, informan DA juga akan memastikan tugas yang dipilih lebih ringan. Apabila informan DA berasa tenang, barulah beliau akan menjalankan semula sesi pemulihan. Hal ini dinyatakan oleh informan DA seperti berikut:

“Saya kena *rest* sekejap [dari melakukan sesi]. Jadual sesi kaunseling ni saya yang uruskan, jadi saya mungkin datang selepas 2 minggu ke,

⁹⁵ Bong-Young Kim dan Myung-Jin Bae, “A Study on the Effect of Jogging on Stress Reduction”, *International Journal of Engineering Research and Technology* 11, 9 (2018) 1363-1370.

⁹⁶ Informan B (DA), dalam temu bual dengan penulis, 20 Oktober 2019 (Baitul Iman)

⁹⁷ Merdiant G.M. Liunima et al., “Hubungan Antara Konsumsi Kopi Dengan Tingkat Stres Pada Dewasa Muda Ikatan Keluarga Besar (IKB) Nekomese Di Kota Malang”, *Nursing News* 2, 3 (2017) 554-564.

⁹⁸ Holle, Dagny dan Obermann, Mark, “Hypnic headache and caffeine”, *Expert Review of Neurotherapeutics* 12, 9 (2012) 1125–1132. doi:10.1586/ern.12.100.

bagi tenang balik fikiran saya. Selepas dua minggu baru sambung balik buat sesi [pemulihan]”. (DA/PPABI/65)⁹⁹

Berdasarkan kenyataan informan DA menunjukkan kepentingan kesejahteraan diri dalam kehidupan. Di samping itu, apabila mental dan fizikal informan dalam keadaan yang sihat dan baik, secara tidak langsung ia membantu meningkatkan kualiti hidup informan seterusnya membantu menurunkan sindrom keletihan emosi.

Oleh yang demikian, dapat disimpulkan bahawa aktiviti kegemaran seperti jogging, minum minuman yang berkafein dan beristirahat dapat membantu mengatasi tekanan. Selain itu, perubahan amalan gaya hidup yang dilakukan informan membantu informan untuk keluar daripada terus dibelenggu dengan emosi yang negatif.

Tema 4: Persekitaran yang sihat

Elemen persekitaran merupakan antara elemen yang penting dalam membantu mengatasi tekanan. Hal ini kerana, persekitaran memainkan peranan yang penting dalam menentukan *mood* dan emosi seseorang. Persekitaran yang tidak sihat seperti kotor, bising dan berbau boleh menyumbang kepada keadaan yang tertekan.¹⁰⁰ Dalam hal ini, bagi memastikan *mood* dan emosi berada dalam keadaan yang baik, informan DA akan memastikan persekitaran bilik pejabat beliau dalam keadaan yang teratur dan bersih sebelum memulakan sesi bersama pelatih. Hal ini dinyatakan oleh informan DA seperti berikut:

“Sebelum saya buat sesi saya akan pastikan persekitaran saya bersih, kena ada mood yang baiklah. *And then* saya kena sediakan air kosong, sebab kadang hauskan, cepat kering, pastikan suhu bilik semua okay, *aircond*, *and then* kedudukan kerusi dengan *closet* [almari] tu kena *setting* berdasarkan kesesuaian bilik tu lah...Kedudukan kerusi klien dengan kaunselor [berhadapan]. *Setting* tu saya kena tetapkanlah.

⁹⁹ Informan B (DA), dalam temu bual dengan penulis, 20 Oktober 2019 (Baitul Iman)

¹⁰⁰ Nooriah Yusof, “Faktor Penyumbang kepada Tekanan Perumahan di Kawasan Perumahan Kos Rendah dan Sederhana Rendah di Pulau Pinang”, *Kemanusiaan* 26, 1 (2019) 143–171.

Kemudian saya sediakan info *consent* [Borang keizinan].”
(DA/PPABI/72)¹⁰¹

Berdasarkan temu bual bersama informan DA, didapati bahawa persediaan awal seperti menyediakan borang keizinan, memastikan keadaan bilik dan persekitaran dalam keadaan yang baik memainkan peranan yang sangat penting bagi mengatasi tekanan.

Menurut Sapora Sipon, sebelum memulakan sesi pemulihan tolong bantu pengamal pemulihan hendaklah menyediakan tempat dan masa yang sesuai. Selain itu, penyediaan tempat yang menarik dan selesa juga penting bagi memastikan keselesaan pelatih untuk menghadiri sesi pemulihan tolong bantu yang dijalankan.¹⁰²

Di samping itu, terdapat juga kajian yang telah dilakukan terhadap dua orang pesakit, di mana pesakit pertama diletakkan di dalam bilik bersamanya terdapat sebuah pasu berisi bunga dan pesakit kedua ditempatkan dalam bilik kosong. Kajian mendapati, pesakit pertama lebih cepat sembuh berbanding pesakit yang kedua.¹⁰³ Kesimpulannya, keadaan persekitaran yang bersih dan berada dalam keadaan yang selesa dan menarik mempengaruhi perjalanan sesebuah sesi pemulihan tolong bantu yang dijalankan.

Selain itu, informan DA juga ada menekankan tentang pengambilan air kosong ketika melakukan sesi pemulihan tolong bantu. Berdasarkan laman web Kementerian Kesihatan Malaysia, air kosong merupakan minuman yang penting untuk membantu

¹⁰¹ Informan B (DA), dalam temu bual dengan penulis, 20 Oktober 2019 (Baitul Iman)

¹⁰² Sapora Sipon, “Panduan Kaunseling Untuk Ko-Kaunselor”, dalam *Pemimpin Berciri Kaunselor: Menangani Kegawatan Sosial*. (Nilai: Universiti Sains Islam Malaysia Institutional Repository, 2010). 121-134.

¹⁰³ Ulrich, R.S., “View through a window may influence recovery from surgery”, *Science* 224(4647), (1984) 420-421.

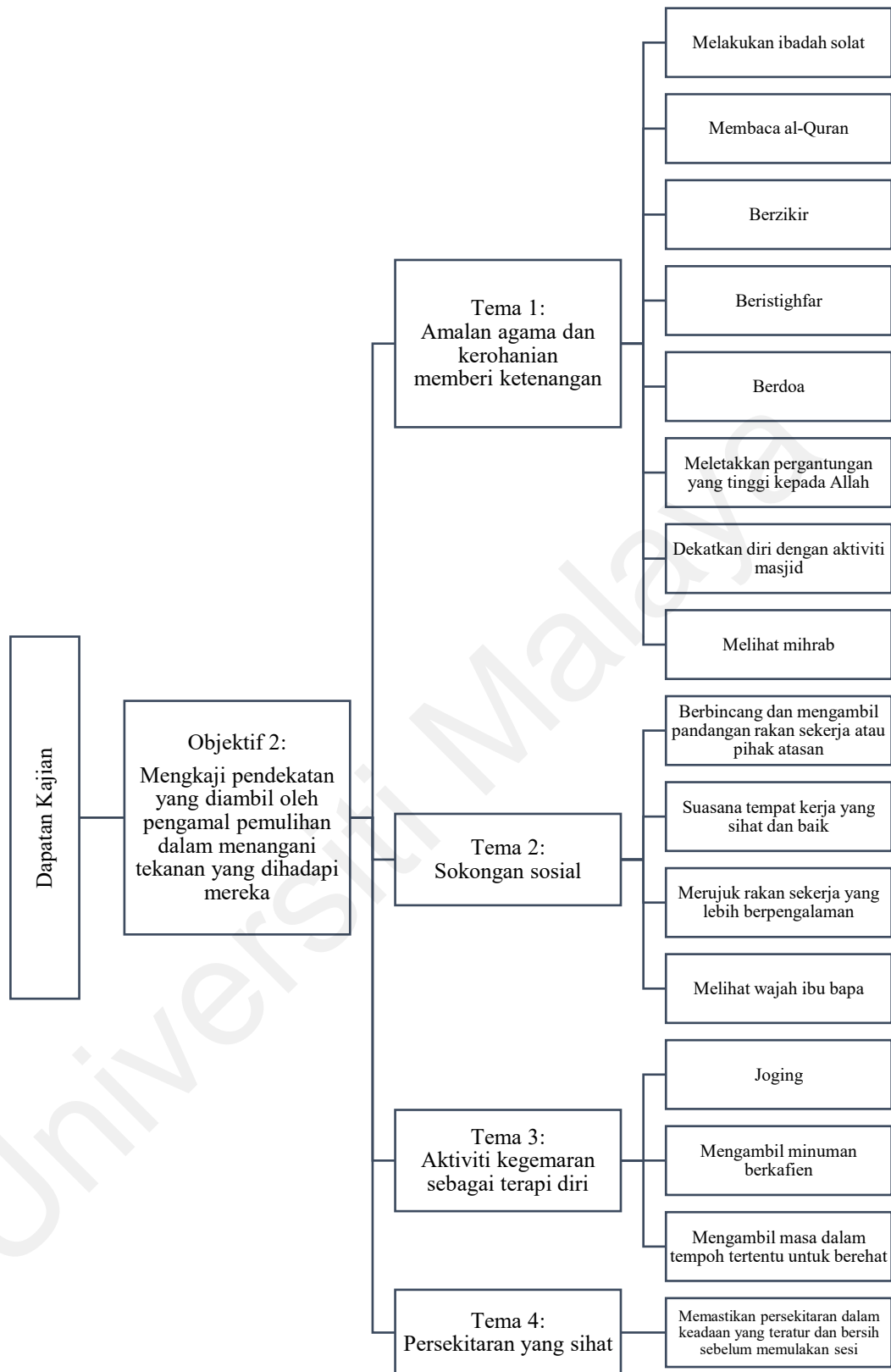
Miodrag Milenović et al., “Natural Environment, Stress and Mental Health”, *Series: Working and Living Environmental Protection* 14, 3 (2017) 225-234.

menghindari tekanan.¹⁰⁴ Di samping itu, air kosong juga penting bagi membekalkan tenaga dan menghindari dari berlakunya hidrasi dalam tubuh.¹⁰⁵

Berdasarkan tema-tema yang disebutkan di atas, dapatlah disimpulkan bahawa antara pendekatan-pendekatan yang dilakukan oleh para pengamal dalam menangani tekanan adalah melalui aktiviti amalan agama dan kerohanian, sokongan sosial, aktiviti kegemaran dan persekitaran yang sihat. Rajah lengkap yang menunjukkan pendekatan-pendekatan yang dilakukan oleh para pengamal dalam menangani tekanan adalah seperti di bawah:

¹⁰⁴ Suriyanti binti Muhi, "Pemakanan dan stress", laman sesawang *Kementerian Kesihatan Malaysia*, dikemaskini 28 Ogos 2020, <http://www.myhealth.gov.my/pemakanan-dan-stres/>.

¹⁰⁵ Joe Leech, "7 Science-Based Health Benefit of Drinking Enough Water", laman sesawang *Healthline*, dikemaskini 30 Jun 2020, <https://www.healthline.com/nutrition/7-health-benefits-of-water#1.-Helps-maximize-physical-performance>.



Rajah 5 Pendekatan yang diambil oleh pengamal pemulihan dalam menangani tekanan yang dihadapi

Sumber: Hasil temubual penyelidik bersama informan

4.3 IMPLIKASI TEKANAN MEMPENGARUHI PEMBANGUNAN DIRI PROFESIONAL YANG POSITIF TERHADAP PENGAMAL PEMULIHAN.

Dalam objektif sebelum ini dapatan menunjukkan bahawa antara pendekatan yang boleh diamalkan oleh para informan bagi menangani tekanan adalah dengan melakukan perkara-perkara seperti amalan agama dan kerohanian, mendapatkan sokongan sosial dari pelbagai pihak dan melakukan aktiviti-aktiviti fizikal. Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam sorotan literatur di bab 2, tekanan boleh diatasi melalui strategi daya tindak dan efikasi sendiri. Selain itu, di dalam bab sorotan literatur juga ada disebutkan cara mengatasi tekanan dari sudut pandangan Islam seperti zikir, solat dan bertafakkur mengingati Allah.

Sehubungan dengan itu, menerusi objektif ketiga ini, kajian akan mengkaji sejauh mana implikasi tekanan mempengaruhi pembangunan diri profesional yang positif terhadap pengamal pemulihan. Persoalan ini penting untuk dijawab kerana ia akan membantu mendapatkan pemahaman yang lebih penting berhubung dengan pengaruh tekanan terhadap pembangunan diri profesional pengamal pemulihan. Menerusi persoalan ini juga secara tidak langsung dapat mengetahui sama ada ia mempengaruhi identiti profesional pengamal pemulihan atau tidak.

Sebagaimana yang telah disebutkan di dalam bab literatur kajian, identiti diri seorang pengamal pemulihan bukan sahaja mempengaruhi proses pemulihan pelatih tetapi ia juga membantu meningkatkan dan menambahbaik nilai-nilai personal dan nilai profesional pengamal pemulihan. Selain itu, didapati bahawa nilai personal dan nilai profesional yang diterima mempengaruhi siapa diri mereka sebagai pengamal pemulihan.

Nilai personal seperti spiritualiti dan kepercayaan diri bukan sahaja membantu diri pengamal pemulihan, malah berfungsi membantu pengamal pemulihan yang sering berhadapan dengan persoalan-persoalan sukar dalam agama. Berdasarkan hasil analisis mendalam yang telah dilaksanakan, kajian mendapati bahawa tekanan mempengaruhi pembangunan diri profesional pengamal pemulihan dari sudut ilmu pengetahuan, kemahiran, dan kerohanian. Pembangunan yang berlaku dalam diri pengamal pemulihan ini akan dihuraikan dengan lebih lanjut dalam beberapa tema dibawah.

Tema 1: Pembangunan ilmu pengetahuan pengamal

Profesionalisme yang tinggi merupakan kepakaran atau tahap kompetensi yang dimiliki oleh seseorang individu dalam melaksanakan pekerjaannya.¹⁰⁶ Menurut Zakaria, kepakaran kerja profesional yang dimiliki oleh seseorang adalah berhubung rapat dengan faktor-faktor seperti pengetahuan, sikap, pengalaman dan tahap kompetensi dalam bidang yang diceburi.¹⁰⁷ Bagi membentuk elemen profesionalisme dalam diri seseorang, ianya memerlukan proses kemajuan yang berterusan dan aspek-aspek profesionalisme yang terbentuk itu boleh terjadi disebabkan oleh kursus, latihan, pengalaman yang ditimba semasa berhadapan dengan pelatih dan pendidikan yang diterima sama ada secara formal atau tidak formal.¹⁰⁸

Bagi pengamal pemulihan, latihan merupakan aspek yang penting untuk mempraktikkan ilmu yang telah diterima. Hal ini kerana, ilmu tanpa amal atau praktikal tidak akan membantu mengembangkan kompetensi seseorang pengamal pemulihan. Ilmu yang diaplikasi melalui latihan yang diberikan kepada para pengamal pemulihan dapat

¹⁰⁶ Sharifah Hayaati et al., "Penguatan Nilai Dan Profesionalisme Di Kalangan Penjawat Awam Ke Arah Efektif Governan di Malaysia", *Jurnal Syariah* 17, 3 (2009) 559-592.

¹⁰⁷ Zakaria bin Taib, "Pengkelasan Kompetensi Bidang Kepakaran Berasaskan Rangkaian Neural dalam Sistem Pengurusan Kompetensi", (Disertasi Sarjana Sains (Sains Komputer), Universiti Teknologi Malaysia, 2006).

¹⁰⁸ Yusmini Md. Yusoff, "Identiti Profesional Pengamal Pemulihan Kes-Kes Penyelewengan Agama Melampau: Suatu Analisis Naratif", *Journal of Islamic Social Sciences and Humanities* 13 (2018) 59-7.

meningkatkan kemahiran¹⁰⁹ serta membantu mereka menjalankan sesi pemulihan tolong bantu dengan lancar. Di samping itu, latihan yang diterima juga dapat meningkatkan kompetensi¹¹⁰, pengetahuan serta memberi keyakinan kepada para pengamal pemulihan untuk membantu pelatih dalam hubungan tolong bantu.¹¹¹ Menurut Siti Hajar, pengamal pemulihan yang mendapat pelbagai latihan akan memiliki kompetensi yang tinggi.¹¹² Oleh yang demikian, ilmu pengetahuan dan latihan merupakan aspek yang penting bagi mengembangkan kompetensi individu.

Berdasarkan temu bual yang telah dijalankan bersama salah seorang informan, pembangunan diri profesionalisme beliau dapat dibentuk melalui latihan yang diikuti seperti bengkel dan kursus. Berdasarkan keterangan daripada informan DA, beliau telah menggunakan teknik yang diajarkan semasa mengikuti bengkel untuk diaplikasikan kepada pelatih semasa melakukan sesi pemulihan tolong bantu. Hal ini dinyatakan oleh informan DA seperti berikut:

“Saya banyak melibatkan diri dengan bengkel-bengkel. Contoh ada klien-klien yang *resistance*, yang suka memberontak. Bila saya join *workshop*, saya belajar tentang REBT. (*Rational Emotive Behavior Therapy*). Jadi saya gunakan REBT ini kepada klien [pelatih] yang terlampau *resistance*, memberontak dalam sesi kaunseling dan menolak untuk berubah.” (DA/PPABI/13/2)¹¹³

Hal ini turut dinyatakan oleh informan UI yang telah mengaplikasikan teknik-teknik yang dipelajari sepanjang mengikuti bengkel yang telah disediakan. Perkara ini dinyatakan oleh informan UI seperti berikut:

¹⁰⁹ Puteri Hayati Megat Ahmad, “Strategi Adaptasi Motivational Interviewing (Ami): Aspek Keyakinan, Empati Dan Perubahan Tingkah Laku dan Kesannya Terhadap Latihan Kaunseling Penyalahgunaan Dadah”, *Jurnal Psikologi dan Kaunseling Perkhidmatan Awam Malaysia* 14 (2019).

¹¹⁰ Siti Hajar Jamal, et al., “Keperluan Latihan Dan Program Dalam Pengendalian Kaunseling Klien Gay Dan Lesbian”, *Jurnal Psikologi dan Kaunseling Perkhidmatan Awam Malaysia* 14 (2019).

¹¹¹ Puteri Hayati Megat Ahmad, “Strategi Adaptasi Motivational Interviewing (Ami)”, (2019).

¹¹² Siti Hajar Jamal, et al., “Keperluan Latihan Dan Program Dalam Pengendalian Kaunseling Klien Gay Dan Lesbian”, (2019).

¹¹³ Informan B (DA), dalam temu bual dengan penulis, 14 Oktober 2022 (Baitul Iman)

“Saya telah mengikuti kursus pengamalan mediasi¹¹⁴ atau tauliah untuk mediator yang dianjurkan oleh Jabatan Mufti Selangor. Saya belajar benda ni untuk diaplikasikan teknik-teknik tersebut dalam pemulihan akidah. Antara teknik yang diaplikasikan adalah membina kepercayaan pelatih tu terhadap kita. Seterusnya, mengenal pasti kerisauan-kerisauan yang bermain dalam fikiran pelatih.” (UI/PPABI/11/2)¹¹⁵

Menurut informan UI, teknik yang dipelajari telah membantu beliau untuk menjalankan sesi pemulihan tolong bantu dengan lebih baik dan mengenal pasti masalah yang dihadapi oleh pelatih. Selain dapat meningkatkan ilmu pengetahuan, ia juga membantu informan UI untuk membina rangkaian kenalan dengan pakar-pakar yang hadir. Hal ini dinyatakan oleh informan UI seperti berikut:

“Apabila saya menghadiri bengkel, saya akan ambil peluang, ambil ilmu dari pakar-pakar yang dijemput tu. Jadi dekat situ saya akan dapat *knowledge* [pengetahuan] tu dengan cepat dan mudah lah dan membantu saya semasa sesi [pemulihan tolong bantu]. Dalam masa yang sama, kita kena bina *network* lah [rangkaian] dengan kenalan-kenalan baru kita tu.” (UI/PPABI/4/2)¹¹⁶

Berdasarkan kajian yang telah dijalankan oleh Sidrah Nausheen et al., beliau mengatakan bahawa daripada 100 responden yang beliau temui, sebanyak 80 responden sangat bersetuju bahawa peningkatan dari sudut pengetahuan dan kemahiran telah berlaku selepas mengikuti bengkel yang telah disediakan.¹¹⁷ Berdasarkan temu bual di atas, didapati bahawa proses latihan melalui bengkel dan kursus yang diikuti telah membentuk pembangunan diri para informan dan membantu mereka mengendalikan kes pemulihan tolong bantu dengan lebih baik.

Selain mengikuti bengkel dan kursus, pembangunan diri informan dari sudut ilmu pengetahuan juga turut terbentuk melalui pembacaan yang telah dilakukan. Menurut salah

¹¹⁴ Mediasi: Jika ada pertikaian antara dua pihak mediator ini bertindak sebagai pendamai (Sumber rujukan: Informan UI)

¹¹⁵ Informan A (UI), dalam temu bual dengan penulis, 15 Oktober 2022 (Baitul Iman)

¹¹⁶ Informan A (UI), dalam temu bual dengan penulis, 15 Oktober 2022 (Baitul Iman)

¹¹⁷ Sidrah Nausheen et al., “Assessment of Improvement in Knowledge and Skills Amongst Trainees of Workshop on “Labour and Partograph”, *Journal of the Pakistan Medical Association* (2010), 844-848.

seorang informan, tekanan yang diterima semasa menjalankan sesi pemulihan tolong bantu telah memberikan kesan positif kepada diri beliau dari sudut ilmu pengetahuan.

Menurut informan tersebut, apabila beliau tersekat (*stuck*) pada mana-mana bahagian semasa menjalankan sesi pemulihan tolong bantu misalnya mengenal pasti personaliti pelatih, beliau akan berusaha meningkatkan ilmu pengetahuan dari sudut pembacaan dan mencari bahan rujukan selepas menjalankan sesi pemulihan tolong bantu. Antara peningkatan ilmu yang berlaku adalah dari segi memahami keadaan pelatih. Hal ini disebutkan oleh informan DA seperti berikut:

“Kalau saya *stuck* [tersangkut apabila] berhadapan dengan personaliti klien, saya akan lebih banyak membaca, mendapatkan bahan-bahan rujukan mengenai klien. Misalnya lebih banyak membaca tentang tret dan personaliti, teori personaliti.” (DA/PPABI/1/2)¹¹⁸

Selain cuba untuk memahami keadaan dan personaliti pelatih, informan DA juga turut memaklumkan bahawa beliau juga berhadapan dengan kes-kes terencil seperti pelatih yang terlibat dengan masalah akidah tetapi dalam masa yang sama mempunyai isu kesihatan mental. Oleh yang demikian, antara pendekatan yang dilakukan oleh informan DA adalah dengan membanyakkan membaca bahan bacaan seperti jurnal dan kajian-kajian lepas. Hal ini dinyatakan oleh informan DA seperti berikut:

“Bila saya tertekan berhadapan dengan klien [pelatih], saya *stuck* [tersekat] tentang teori atau kes-kes terencil seperti isu-isu kesihatan mental. Untuk mengatasi tekanan saya tu, saya akan banyakkkan membaca seperti jurnal dan kajian-kajian tentang plan strategi, modul yang diguna pakai untuk berhadapan dengan klien.” (DA/PPABI/13/2)¹¹⁹

Perkara yang hampir sama turut dinyatakan oleh informan UY seperti berikut:

“Saya jumpa budak-budak ni [pelatih] dengan pelbagai jenis tingkah laku. Jadi untuk faham keadaan diorang ni, saya ada belajar bab

¹¹⁸ Informan B (DA), dalam temu bual dengan penulis, 14 Oktober 2022 (Baitul Iman)

¹¹⁹ Informan B (DA), dalam temu bual dengan penulis, 14 Oktober 2022 (Baitul Iman)

psikologi dan akan merujuk kepada teori-teori sama ada teori Islam atau barat untuk mengenal pasti keadaan diorang.” (UY/PPABI/3/3)¹²⁰

Berdasarkan kenyataan yang telah diberikan oleh informan di atas menunjukkan bahawa pembacaan yang dilakukan bukan sahaja dapat membantu dari sudut peningkatan ilmu pengetahuan, malah dapat membuka minda informan untuk mengenali tentang orang lain, sejarah, kajian sosial dan ilmu-ilmu lain yang perlu dikuasai.¹²¹ Menurut Kushmeeta Chettri dan S.K. Rout, budaya membaca dapat membantu meningkatkan kreativiti seseorang individu dan menjadikan mereka lebih berfikiran kritis.¹²²

Berdasarkan temu bual bersama informan UI pula, tekanan dirasai kerana beliau perlu mengetahui latar belakang dan keseluruhan kes yang dihadapi oleh pelatih. Namun yang demikian, ia menjadi salah satu peningkatan ilmu kepada informan UI secara tidak langsung. Hal ini dinyatakan oleh informan UI seperti berikut:

“Bila kes tu masuk melalui perintah mahkamah, saya kena *study* berkaitan enakmen negeri, kena *study* dan buat pembacaan walaupun saya bukan dalam bidang tu dan saya kena rujuk bahagian undang-undang. Saya kena pergi ke bahagian pendakwaan, bahagian penguatkuasaan untuk tahu perjalanan kes tu daripada mula orang buat aduan, siasatan, pendakwaan dan apa yang berlaku ketika perbicaraan. Saya juga kena tahu ada apa kesan-kesan ataupun kemungkinan ancaman-ancaman lain dari segi undang-undang tak yang orang luar boleh *attack*. Jadi saya kena tengok dari segi akta, kena ambil tahu dari sudut undang-undang.” (UI/PPABI/14/2)¹²³

Di samping itu, ada juga pengamal pemulihan yang berhadapan dengan situasi tertekan untuk meyakinkan pelatih dari sudut ilmu yang disampaikan. Menurut informan UE, situasi tersebut telah meningkatkan pengetahuan beliau kerana perlu mencari maklumat dan informasi yang tepat. Hal ini dinyatakan oleh informan UE seperti berikut:

¹²⁰ Informan C (UY), dalam temu bual dengan penulis, 20 Oktober 2022 (Baitul Iman)

¹²¹ Clark. C dan Rumbold K., “Reading for Pleasure: A Research Overview” laman sesawang *National Literacy Trust*, di akses 20 Oktober 2022, <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED496343.pdf>

¹²² Chettri. K., Rout, S.K., “Reading Habits – An Overview”. *IOSR Journal of Humanities and Social Sciences (IOSR-JHSS)*, (2013), 13-17. <https://www.iosrjournals.org/iosrjhss/paper/Vol14issue6/01461317.pdf>

¹²³ Informan A (UI), dalam temu bual dengan penulis, 15 Oktober 2022 (Baitul Iman)

“Saya akan berhadapan dengan soalan-soalan yang mencabar dari banduan [pelatih]. Jadi kita akan meningkat dari segi pengetahuan bila kita cari jawapan yang tepat. Kita *increase* [tambahkan] dari segi kita punya *knowledge* [pengetahuan].” (UE/IKSIM/1/2)¹²⁴

Informan yang sama juga turut mengatakan bahawa, pengetahuan beliau meningkat berdasarkan isu yang diketengahkan oleh pelatih. Menurut informan UE, peningkatan dari sudut ilmu pengetahuan berlaku apabila beliau perlu membuat rujukan kepada sesuatu isu yang beliau tidak pasti faktanya dan telah dibangkitkan oleh pelatih semasa sesi pemulihan tolong bantu dijalankan. Hal ini dinyatakan oleh informan UE seperti berikut:

“Kalau dia [pelatih] kemukakan dengan sesuatu yang kita tak pasti, apa fakta tentang sesuatu isu yang dia *reach up* [sampaikan] jadi kita akan buat rujukan, kita akan *check* [semak] balik. Dari sudut tu kita akan ada penambahan dari sudut ilmu lah. Sebab ada banduan [pelatih] ni *complaint* [merungut], kenapa kita tak boleh gunakan duit kerajaan yang zalim? Apa tindakan kita bila kita berhadapan dengan pemerintah yang zalim? Jadi, kita perkemaskan balik kefahaman kita.” (UE/IKSIM/2/2)¹²⁵

Berdasarkan kenyataan yang dikemukakan oleh informan UE di atas, didapati bahawa ruang dialog yang dibuka telah memberi peluang kepada kepada informan untuk membetulkan salah tanggapan atau salah tafsir pelatih terhadap sesuatu isu. Di samping meningkatkan pengetahuan dengan mencari jawapan yang tepat kepada persoalan yang diajukan, ia juga dapat membina keyakinan yang tinggi dalam diri informan untuk menjawab segala persoalan yang diajukan oleh pelatih.

Selain itu, informan UE juga turut terdorong untuk memberikan reaksi yang positif kepada pelatih dalam memberikan pemahaman berkaitan isu agama yang dibincangkan. Hal ini secara tidak langsung dapat meningkatkan kemajuan sifat sendiri informan UE disebabkan oleh faktor pemikiran yang positif.

¹²⁴ Informan E (UE), dalam temu bual dengan penulis, 28 Mac 2018 (IKSIM)

¹²⁵ Informan E (UE), dalam temu bual dengan penulis, 28 Mac 2018 (IKSIM)

Di samping peningkatan ilmu yang berlaku disebabkan oleh persoalan yang dikemukakan oleh pelatih, terdapat juga informan yang menyatakan bahawa terbentuknya pembangunan dari sudut ilmu pengetahuan dalam diri beliau disebabkan oleh kes-kes yang perlu diuruskan. Hal ini dinyatakan oleh informan UI seperti berikut:

“Kita berusaha untuk meningkatkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan berdasarkan kes. Kalau kes tersebut berkaitan dengan kesihatan mental, cari maklumat berkaitan kesihatan mental. Kalau kes berkaitan undang-undang, cari maklumat berkaitan kes tersebut.”
(UI/PPABI/10/2)¹²⁶

Informan UI turut memaklumkan bahawa, pembangunan diri beliau terbentuk dari sudut pengetahuan apabila beliau perlu belajar menguruskan kemasukan pelatih baru ke pusat pemulihan. Menurut informan UI, beliau perlu menguruskan kemasukan pelatih di pusat pemulihan dan melakukan beberapa ujian kepada pelatih seperti berikut:

“Bila sesuatu kes tu masuk, kita kena buat saringan kesihatan. *So* dekat situ, ilmu berkaitan saringan kesihatan juga saya belajar dari segi praktikalnya. Kita kena buat saringan mental, jadi ilmu berkaitan kesihatan mental juga saya belajar. Kalau seseorang tu pernah ada sejarah ambil dadah, apa yang perlu dibuat. Jadi kita kena rujuk kepada KKM, kena rujuk kepada keluarga pelatih. Kalau keluarga pelatih tak de maklumat, kita akan bawa pelatih buat *check-up* lah [pemeriksaan]. Kemudian saringan berkaitan perubatan Islam, kita akan tengok sama ada orang tu [pelatih] ada gangguan sihir atau tidak.”
(UI/PPABI/14/2)¹²⁷

Bagi informan DA pula, di samping menjalankan sesi pemulihan bersama pelatih, beliau juga dapat memahami keperluan pelatih dan menambahkan pengetahuan dari sudut pengurusan yang perlu dilakukan oleh pelatih selepas dijatuhkan hukuman oleh mahkamah. Hal ini dinyatakan oleh informan DA seperti berikut:

“Diorang [pelatih] akan mengajar saya bagaimana untuk menguruskan kewangan, pengurusan keluarga mereka, dan hak penjagaan anak-anak di Malaysia...Semua itu memberikan saya banyak info lah, maklumat

¹²⁶ Informan A (UI), dalam temu bual dengan penulis, 15 Oktober 2022 (Baitul Iman)

¹²⁷ Informan A (UI), dalam temu bual dengan penulis, 15 Oktober 2022 (Baitul Iman)

untuk faham berkaitan keperluan-keperluan klien [pelatih].”
(DA/PPABI/1/2)¹²⁸

Berdasarkan kenyataan yang telah diberikan oleh informan-informan di atas menunjukkan bahawa walaupun para informan mengalami tekanan dari pelbagai sudut, namun ia tetap memberi kesan yang positif dari sudut pembangunan pengetahuan para pengamal.

Tema 2: Pembangunan kemahiran pengamal

Dalam hubungan tolong bantu, selain pembangunan diri dari sudut ilmu pengetahuan yang berlaku dalam kalangan pengamal pemulihan, antara pembangunan diri lain yang disebabkan oleh tekanan adalah pembangunan dari sudut kemahiran pengamal pemulihan.

Berdasarkan temu bual bersama salah seorang informan, antara tekanan yang dihadapi oleh beliau adalah apabila perlu berhadapan dengan pelatih yang banyak pertikaian dan tidak mahukan sebarang perubahan dalam hidup. Menurut informan DA, apabila beliau berhadapan dengan pelatih seperti ini, beliau perlu meningkatkan kemahiran dari sudut membina kepercayaan pelatih. Hal ini dinyatakan oleh informan DA seperti berikut:

“Ada klien yang menolak sebarang perubahan dalam diri dia... Dia banyak *dispute* [pertikaian]. Dia banyak berhujah, banyak menolak sebarang bentuk garis panduan atau benda-benda yang baik yang kita *share* [kongsi] dengan dia. Jadi, saya kena meningkatkan kemahiran [membina hubungan] supaya saya boleh mengubah persepsi ataupun *belief system* [sistem kepercayaan pelatih].” (DA/PPABI/3/2)¹²⁹

Menurut Mohamed Sharif Mustaffa, kemahiran membina hubungan merupakan antara kemahiran yang penting bagi membina suasana sesi pemulihan tolong bantu yang terapeutik. Tambahan pula, kemahiran ini juga penting bagi menimbulkan elemen

¹²⁸ Informan B (DA), dalam temu bual dengan penulis, 14 Oktober 2022 (Baitul Iman)

¹²⁹ Informan B (DA), dalam temu bual dengan penulis, 14 Oktober 2022 (Baitul Iman)

kepercayaan pelatih terhadap pengamal pemulihan.¹³⁰ Selain itu, antara kemahiran lain yang dibina bagi meningkatkan sistem kepercayaan pelatih adalah dari sudut kemahiran pembinaan *rapport*. Hal ini turut dinyatakan oleh informan DA seperti berikut:

“Bila saya buat sesi [pemulihan], saya kena ada banyak *sense of humour*, jenaka sedikit dan perlukan masa untuk membina *rapport* [hubungan baik dengan pelatih]. Saya perlukan masa supaya klien [pelatih] percaya kepada terapis atau kaunselor. Saya tertekan sebelum ini kerana saya kurang ilmu. Kalau saya tengok dari sudut positif, itu membawa saya untuk memahami tentang ilmu karakter dan personaliti klien [pelatih].” (DA/PPABI/1/2)¹³¹

Pembinaan *rapport* atau hubungan awal yang baik antara pengamal dan pelatih merupakan elemen penting bagi memberi persepsi awal yang positif kepada pelatih. Selain itu, pembinaan *rapport* juga penting bagi mewujudkan suasana yang terapeutik. Apabila suasana terapeutik dapat diwujudkan dalam sesebuah sesi, ia akan mendorong kepada hubungan yang lebih mendalam antara pengamal dan pelatih.¹³² Di samping itu, pembinaan *rapport* juga dapat membantu pengamal pemulihan untuk mempelajari kemahiran asas membina hubungan melalui kejujuran, baik sangka dan berempati.

Menurut Carl Rogers, hubungan yang baik antara pengamal pemulihan dan pelatih penting bagi menentukan kejayaan dan keberkesanan sesebuah proses kaunseling yang terapeutik.¹³³ Oleh yang demikian, elemen kepercayaan mestilah dibentuk dari awal oleh pengamal pemulihan semasa melakukan sesi pemulihan tolong bantu terhadap pelatih. Hal ini turut dinyatakan oleh informan UI seperti berikut:

“Pembangunan yang berlaku [dalam diri informan] adalah dari sudut membina kepercayaan. Bagaimana nak bina kepercayaan dengan

¹³⁰ Mohamed Sharif Mustafa et al., “Kemahiran Asas Seorang Kaunselor” (Kertas Kerja Peringkat Antarabangsa dibentangkan di Seminar Antarabangsa Guru-Guru Agama Singapura (PERGAS), 14 – 15 Jun 2003), 2.

¹³¹ Informan B (DA), dalam temu bual dengan penulis, 14 Oktober 2022 (Baitul Iman)

¹³² Karen Phillip, et al., “Understanding the cues and strategies counsellors use to develop rapport with clients through telephone counselling”, *Psychotherapy and Counselling Journal of Australia* 8, 1 (2020) 1-9.

¹³³ Mohamed Sharif Mustafa et al., *Kaunseling dan Psikoterapi: Teori, Teknik dan Amalan*, (Johor: UTM Skudai, 2007).

pelatih? Kita kena hilangkan kerisauan mereka... Kita kena rasionalkan pelatih tu termasuk keluarga pelatih kenapa dia masuk ke pusat tu. Kita kena tahu kerisauan pelatih. Kalau ada kerisauan yang boleh kita selesaikan, kita bantu selesaikan.” (UI/PPABI/7/2)¹³⁴

Berdasarkan temu bual di atas menunjukkan kepentingan untuk membina hubungan, menerima pelatih tanpa syarat dan mencuba untuk memahami situasi dan keadaan yang dialami oleh pelatih. Perkara ini penting bagi memudahkan informan untuk melakukan sesi pemulihan tolong bantu bersama pelatih. Ketiga-tiga asas pemulihan yang disebutkan di atas meletakkan pengamal dalam kedudukan menghormati dan menerima pelatih secara terbuka. Namun yang demikian, sikap menerima yang dimaksudkan bukanlah bermakna tiada sebarang respon balas dan tindakan untuk sesi yang seterusnya.¹³⁵

Berdasarkan temu bual bersama informan yang lain pula, disebabkan oleh keyakinan pelatih yang tinggi terhadap ajaran yang diikuti sebelum itu, ia telah memberikan tekanan kepada pengamal pemulihan untuk meyakinkan pelatih bahawa kefahaman pelatih adalah salah dan menyeleweng. Walau bagaimanapun, informan tersebut menjelaskan terdapat elemen pembangunan yang terbentuk dalam diri beliau disebabkan oleh tekanan tersebut.

Antara elemen pembangunan yang disebutkan oleh informan di bawah adalah dari sudut kemahiran untuk berinteraksi, cara untuk meyakinkan pelatih dan kemahiran untuk menerangkan kepada pelatih supaya pelatih faham apa yang ingin disampaikan oleh pengamal pemulihan. Hal ini dinyatakan oleh informan UE seperti berikut:

“Tekanan dari sudut nak yakinkan banduan tu [pelatih] tentang apa yang kita nak sampaikan. Sebab banduan tu ada yang rasa dia dah pandai. Dia rasa dia tahu [tentang] agama lebih daripada orang lain. So kita nak *convince* kan [yakinkan] dia bahawa apa yang dia faham tu

¹³⁴ Informan A (UI), dalam temu bual dengan penulis, 15 Oktober 2022 (Baitul Iman)

¹³⁵ Yusmini Md. Yusoff, “Identiti Profesional Pengamal Pemulihan Kes-Kes Penyelewengan Agama Melampau”, 59-7.

salah. Yang sebenarnya [yang betul] macam mana. *So*, dekat situ berlakunya pembangunan kemahiran kita dari segi interaksi, macam mana nak *convince* dia [yakinkan pelatih], kemahiran untuk *explain something* [menerangkan sesuatu] supaya orang [pelatih] faham apa yang kita nak sampaikan. *And then*, kecekapan kita akan bertambah juga, sebab macam mana kita nak *handle objection* [mengawal pelatih] dengan cara yang berkesan.” (UE/IKSIM/1/2)¹³⁶

Berdasarkan keterangan yang diberikan oleh informan UE di atas menunjukkan telah berlakunya pembangunan dari sudut kemahiran komunikasi pengamal serta kecekapan beliau untuk menguruskan pelatih dengan baik semasa menjalankan sesi pemulihan tolong bantu.

Kemahiran komunikasi merupakan kemahiran yang perlu dikuasai oleh para pengamal pemulihan. Hal ini kerana, kemahiran ini penting bagi menyalurkan maklumat yang mudah difahami serta tidak berbelit kepada pelatih.¹³⁷ Menurut salah seorang informan lain yang telah ditemu bual, antara aspek pembangunan yang telah terbentuk dalam diri beliau sepanjang menjalankan sesi pemulihan tolong bantu adalah kemahiran komunikasi. Perkara ini juga telah dikongsi oleh informan UI seperti berikut:

“Karakter saya ni jenis karakter introvert. Jadi berlakunya pembangunan dari segi komunikasi. Saya diminta menjaga pusat dan kendalikan kes. Benda tu sebenarnya jauh daripada karakter diri saya.” (UI/PPABI/2/2)¹³⁸

Berdasarkan temu bual bersama informan UI, walaupun karakter beliau adalah introvert pada awalnya. Namun pembangunan yang positif dari sudut komunikasi telah berlaku dalam diri informan UI dan menjadikan beliau lebih berani untuk mengendalikan kes pemulihan tolong bantu. Menurut informan UY pula, beliau turut merasakan perkara yang

¹³⁶ Informan E (UE), dalam temu bual dengan penulis, 23 Oktober 2022 (IKSIM)

¹³⁷ Mohamed Sharif Mustaffa et al., “Kemahiran Asas Seorang Kaunselor” (Kertas Kerja Peringkat Antarabangsa dibentangkan di Seminar Antarabangsa Guru-Guru Agama Singapura (PERGAS), 14 – 15 Jun 2003), 9.

¹³⁸ Informan A (UI), dalam temu bual dengan penulis, 15 Oktober 2022 (Baitul Iman)

sama iaitu berlakunya pembangunan diri dari sudut kemahiran komunikasi dan kemahiran memujuk pelatih. Hal ini disebutkan oleh informan UY seperti berikut:

“Saya rasa berlaku pembangunan dari sudut kemahiran komunikasi dengan kemahiran memujuk. Berlaku peningkatan dari sudut memujuk. Sebab nak pujuk ni susah.” (UY/PPABI/13/3)¹³⁹

Menurut Trenholm, teknik pemujukan merupakan satu kaedah yang dilakukan oleh seseorang untuk mempengaruhi pendengar dari sudut sikap, nilai dan kepercayaan.¹⁴⁰

Dalam hal ini, pengamal pemulihan mestilah memikirkan cara yang kreatif untuk membina hubungan dengan pelatih secara halus melalui watak seorang pemujuk dan karakter yang dapat menukar emosi pelatih menjadi positif.¹⁴¹ Selain itu, kemahiran ini juga memerlukan pengamal pemulihan untuk bertindak dan berfikir secara kritis bagi membentuk pemikiran dan membantu perubahan dalam diri pelatih tanpa ada sebarang unsur paksaan.¹⁴²

Dalam konteks pemulihan tolong bantu, informan UY mestilah bijak memilih mesej yang ingin disampaikan kepada pelatih. Hal ini kerana, penggunaan strategi memujuk tanpa ilmu bukanlah suatu teknik yang mudah untuk dipraktikkan. Tambahan pula, aspek kejujuran dan kesahihan sesuatu mesej yang disampaikan merupakan elemen penting dalam teknik pemujukan.¹⁴³

Selain itu, antara tekanan yang dialami oleh informan lain adalah apabila perlu berhadapan dengan pelatih yang meminta untuk mendapatkan barang-barang terlarang

¹³⁹ Informan C (UY), dalam temu bual dengan penulis, 20 Oktober 2022 (Baitul Iman)

¹⁴⁰ Trenholm S., *Persuasion and Social Influence*. (Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall, 1989) dalam Zulkefli Aini et al., “Pengamalan Bentuk-Bentuk Komunikasi Pemujukan oleh Pendakwah Masyarakat Orang Asli di Selangor” (Proceeding of the 5th International Conference on Management and Muamalah 2018), 220.

¹⁴¹ Zulkefli Ain et al., “Pengamalan Bentuk Komunikasi Pemujukan Dalam Kalangan Pendakwah Masyarakat Orang Asli di Selangor”, *Jurnal Pengajian Islam* 11, 2 (2018), 63-79.

¹⁴² Ma'arif, B. S., *Psikologi Komunikasi Dakwah: Suatu Pengantar*, (Bandung: Penerbit Simbiosis Rekatama Media, 2015).

¹⁴³ Khairiah A. Rahamn, “Dialogue and Persuasion in the Islamic Tradition: Implications for Journalism”, *Global Media Journal* 9, 2 (2016), 9-26.

seperti rokok dan meminta untuk menghubungi ibu bapa pelatih semasa sesi pemulihan tolong bantu dijalankan. Menurut informan DA, kejadian tersebut telah membentuk pembangunan diri beliau dari sudut kemahiran asertif. Hal ini dinyatakan oleh informan DA seperti berikut:

“Ramai je pelatih yang minta saya *call* mak ayah diorang, tapi saya cuba membantu memudahkan permintaan diorang. Biasanya saya tidak menolak permintaan tersebut, tapi saya akan berikan maklumat yang betul kepada pelatih. Contohnya saya namakan orang yang sepatutnya mereka hubungi dan boleh buat permintaan tu. Jadi, saya kena ada kemahiran asertif dalam diri, saya kena berani katakan tidak dengan setiap permintaan pelatih yang tidak ada kaitan dengan kes dan undang-undang pusat [pemulihan].” (DA/PPABI/13/2)¹⁴⁴

Komunikasi asertif merupakan keupayaan seseorang untuk bercakap dan berinteraksi dengan cara yang boleh dipertimbangkan dan menghormati hak dan pendapat orang lain di samping mempertahankan hak, keperluan dan sempadan peribadi sendiri.¹⁴⁵ Selain memiliki kemahiran asertif, antara kemahiran lain yang terbentuk dalam diri informan DA adalah dari sudut kemahiran berempati. Hal ini dinyatakan oleh informan DA seperti berikut:

“Saya kena lebih faham, lebih memberikan ruang dan masa kepada klien [pelatih] tu sendiri untuk dia melalui proses kaunseling tu dengan baik. Contoh *first session* [sesi pertama] tu ada yang masuk dalam keadaan marah, jadi itu membuatkan saya lebih memahami. Dari sudut yang positif tu membuatkan saya lebih empati dengan keadaan klien. (DA/PPABI/8/2)¹⁴⁶

Perkara yang hampir sama yang berkaitan dengan kemahiran berempati turut dinyatakan oleh informan UY seperti berikut:

“Budak-budak ni [pelatih] ada pelbagai jenis tingkah laku. Dah umur 35 tahun, tapi tak tahu baca al-Quran, solat tak pernah. Jadi rasa empati tu memang sentiasa ada... Maknanya kita memahami setiap orang yang ada masalah dengan tingkah lakunya, memang ada sebabnya. Apabila

¹⁴⁴ Informan B (DA), dalam temu bual dengan penulis, 14 Oktober 2022 (Baitul Iman)

¹⁴⁵ Maria Daniela Pipaş dan Mohammad Jaradat Annales, ‘‘Assertive Communication Skills’’ *Universitatis Apulensis Series Oeconomica*, 12, 2 (2010), 649-656.

¹⁴⁶ Informan B (DA), dalam temu bual dengan penulis, 14 Oktober 2022 (Baitul Iman)

saya berhadapan dengan situasi dan manusia yang pelbagai ni membuatkan saya berpandangan positif bahawa semua manusia adalah baik dan mereka perlu dibantu.” (UY/PPABI/5/3)¹⁴⁷

Menurut informan UY, apabila beliau berhadapan dengan pelatih yang tidak memahami dan mempraktikkan ajaran agama, timbul rasa empati dalam diri beliau untuk memahami keadaan pelatih dan membantu mereka. Sikap empati ini penting bagi mewujudkan rasa percaya pelatih terhadap pengamal pemulihan bahawa pengamal pemulihan benar-benar ingin membantu pelatih mendapatkan celik akal.

Berdasarkan temu bual yang dijalankan bersama informan UM pula, walaupun beliau tertekan kerana perlu berhadapan dengan pelatih yang agresif, namun ianya tidak membantutkan semangat beliau untuk membantu pelatih. Bahkan ianya dapat meningkatkan kemahiran informan dalam membantu dan memahami keadaan pelatih.

Hal ini dinyatakan oleh informan UM seperti berikut:

“Kita boleh tengok dia [pelatih] ni ada tanda sakit kejiwaan. Selama seminggu tak boleh tidur, bercakap yang diulang-ulang, bersikap agresif. Dari sudut pembangunan diri saya ni, saya dapat memahami kriteria, latar belakang seseorang [pelatih]...Kemahiran untuk merawat tu pun semakin bertambah, kalau jumpa orang yang macam ni saya tahu nak guna cara yang macam mana [untuk membantu].” (UM/PRIBM/6/2)¹⁴⁸

Selain itu, antara kemahiran lain yang terbentuk dalam diri pengamal pemulihan lain adalah dari sudut kemahiran menguruskan masa. Menurut informan DA, sesi sebelum ini telah memberikan tekanan kepada beliau kerana tidak dapat menguruskan masa dengan baik untuk menulis laporan selepas menjalankan sesi. Hal tersebut telah menyebabkan timbulnya rasa bebanan kerja kepada informan tersebut. Walau bagaimanapun, berlaku pembangunan yang positif selepas itu apabila beliau dapat menguruskan masa dengan

¹⁴⁷ Informan B (DA), dalam temu bual dengan penulis, 14 Oktober 2022 (Baitul Iman)

¹⁴⁸ Informan D (UM). (Pusat Rawatan Islam Manarah), dalam temu bual dengan penulis, 22 Oktober 2022.

baik dan membuat jadual sesi pemulihan untuk pelatih. Hal ini dinyatakan oleh informan

DA seperti berikut:

“Sebelum ni saya tiada jadual untuk sesi kaunseling sekarang ni ada jadual sesi kaunseling. Jadi lebih teratur, kita dah tetapkan pukul berapa, berapa orang pelatih yang kita nak jumpa...saya kena limitkan berapa orang klien [pelatih] yang saya nak jumpa pada hari tersebut supaya saya ada masa yang mencukupi untuk saya buat laporan. Kalau sebelum ni, jadual tu saya fikir ikut masa je kan...Dan saya perlu pastikan laporan yang berkualiti adalah yang *fresh* lah [terbaru]. Habis selesai sesi kaunseling tu, kita kena terus buat laporan supaya tidak terlupa. Pembangunan diri saya tu membuatkan saya lebih cekap untuk menulis laporan.” (DA/PPABI/16/2)¹⁴⁹

Perkara yang lebih kurang sama turut dinyatakan oleh informan UE seperti berikut:

“Dapat *manage our time better and then we gain new experience.*” (UE/IKSIM/6/2)¹⁵⁰

Berdasarkan keterangan yang diberikan oleh para informan menunjukkan bahawa tekanan telah memberikan kesan terhadap pembangunan diri para informan dari sudut kemahiran. Pelbagai kemahiran telah dibentuk dalam diri pengamal pemulihan seperti kemahiran membina hubungan, kemahiran memujuk, kemahiran memahami keadaan pelatih, kemahiran menguruskan masa dan lain-lain.

Tema 3: Pembangunan kerohanian dan spiritual pengamal

Profesionalisme sebagai seorang pengamal pemulihan tidak hanya terhenti setakat kursus-kursus yang diikuti dan latihan yang diterima sepanjang proses pengajian di institusi pengajian tinggi. Malah, cabaran sebenar menanti mereka apabila mereka mula menceburkan diri di lapangan dan berhadapan dengan pelatih. Dalam hal ini, sistem nilai yang menjadi pegangan seseorang individu amatlah penting kerana ia berperanan untuk membentuk corak pemikiran dan membawakan diri profesional. Sistem nilai ini boleh

¹⁴⁹ Informan B (DA), dalam temu bual dengan penulis, 14 Oktober 2022 (Baitul Iman)

¹⁵⁰ Informan E (UE), dalam temu bual dengan penulis, 23 Oktober 2022 (IKSIM)

dibentuk melalui pengajaran secara formal atau berdasarkan pengalaman hidup pengamal pemulihan itu sendiri.

Menurut Rokeach¹⁵¹ dan Schwartz¹⁵², nilai personal bertindak sebagai pembimbing kepada tingkah laku individu dan membantu individu membuat pilihan kehidupan mereka. Nilai personal ini terbentuk dari peringkat awal kehidupan melalui pembelajaran daripada keluarga, komuniti terdekat dan institusi pendidikan. Proses ini disebut sebagai proses sosialisasi, proses pemerolehan dan penyebaran kemahiran sepanjang hayat, tingkah laku, nilai dan norma. Proses ini penting bagi membentuk diri individu yang berguna kepada masyarakat.¹⁵³

Manakala nilai profesional bertindak sebagai pembimbing tingkah laku dalam kumpulan pekerjaan.¹⁵⁴ Nilai ini membentuk identiti, prinsip dan kepercayaan dalam kumpulan.¹⁵⁵ Menurut Cohen¹⁵⁶ nilai profesional dikembangkan melalui sosialisasi dalam kumpulan profesional tertentu.¹⁵⁷

Pembangunan diri dalam kalangan pengamal pemulihan tidak terbatas kepada pembangunan dari sudut kemahiran dan ilmu pengetahuan sahaja. Berdasarkan temu bual bersama para informan, antara pembangunan diri lain yang berlaku dalam kalangan informan adalah dari sudut kerohanian dan spiritual.

¹⁵¹ Rokeach, M., *The Nature of Human Values*, (New York: Free Press, 1973).

¹⁵² Schwartz, S. H., "Universals in The Content and Structure of Values: Theoretical Advances and Empirical Tests in 20 Countries", *Advances in Experimental Social Psychology* 25, 1 (1992), 1–65.

¹⁵³ Goslin, D. A., dan Aldous, J., *Handbook of Socialization Theory and Research*, (Chicago: Rand McNally, 1969).

Moyo, M., et al., "Healthcare Practitioners' Personal and Professional Values", *Advances in Health Sciences Education* 21, 2 (2015), 257–286. doi:10.1007/s10459-015-9626-9.

¹⁵⁴ Eddy, D. M., et al. "Importance of professional nursing values: A national study of baccalaureate programs", *Journal of Nursing Education* 33, 6 (1994), 257–262.

¹⁵⁵ Frankel, M. S., "Professional Codes: Why, How, and With What Impact?", *Journal of Business Ethics* 8, 2–3 (1989), 109–115.

¹⁵⁶ *Ibid.*

¹⁵⁷ Cohen, H. A., *The Nurse's Quest for A Professional Identity*, (Reading: Addison-Wesley, 1981). dalam Moyo, M., et al., "Healthcare Practitioners' Personal and Professional Values", *Advances in Health Sciences Education* 21, 2 (2015), 257–286. doi:10.1007/s10459-015-9626-9.

Berdasarkan temu bual bersama salah seorang informan, antara pembangunan yang terbentuk dari sudut kerohanian pengamal pemulihan adalah dari sudut kebergantungan diri kepada Allah. Perasaan tersebut juga dizahirkan oleh informan kerana ia melibatkan hubungan tolong bantu dari aspek akidah pelatih yang perlu dibimbing ke jalan yang benar. Hal ini dinyatakan oleh informan UI seperti berikut:

“Untuk pemulihan pelatih ni, kita diberikan tempoh masa tertentu. Ia agak mencabar jugak lah bila diberi tempoh tu, dia memberikan tekanan. *So*, apa yang kita boleh buat, saya muhasabah... Apa yang saya fikir adalah kebergantungan kita kepada Allah. Itu yang saya dapat belajarliah. Kita usahakan dan bersangka baik dengan Allah dan kita buat setakat mana yang kita mampu.” (UI/PPABI/5/2)¹⁵⁸

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat dilihat pembangunan dari sudut nilai personal informan UI iaitu nilai spiritual yang menekankan tentang pentingnya untuk berusaha dan tidak berputus asa dalam melaksanakan tugas yang diberi. Selain itu, nilai spiritual yang tinggi dalam diri informan UI juga terbentuk apabila beliau meletakkan kebergantungan serta keyakinan yang jitu terhadap pertolongan daripada Allah. Apabila keyakinan dan kepercayaan dibina dalam diri informan, ia telah menyumbang kepada pembentukan falsafah hidup.¹⁵⁹

Selain itu, ada juga informan lain yang menzahirkan rasa takut untuk menjalankan sesi pemulihan tolong bantu terhadap pelatih. Walau bagaimanapun, perasan takut itu telah hilang apabila beliau menyerahkan segala yang berlaku kepada Allah. Hal ini disebutkan oleh informan UM seperti berikut:

“Mula-mula saya takut. Takut bila dia [pelatih] terlalu agresif... Saya fikir dia ni [pelatih] boleh sembuh ke. Kalau kita pakai ikhtiar kita, kita tak ada daya. Tapi kita memandang Allah yang bagi hidayah, Allah yang sembuhkan.” (UM/PRIBM/2/2)¹⁶⁰

¹⁵⁸ Informan A (UI), dalam temu bual dengan penulis, 15 Oktober 2022 (Baitul Iman)

¹⁵⁹ Yusmini Md. Yusoff, “Identiti Profesional Pengamal Pemulihan Kes-Kes Penyelewengan Agama Melampau”, 59-7.

¹⁶⁰ Informan D (UM). (Pusat Rawatan Islam Manarah), dalam temu bual dengan penulis, 22 Oktober 2022.

Menurut Rogers, individu yang terbabit dalam profesion tolong bantu mestilah mempunyai nilai-nilai personal yang boleh dijadikan sebagai asas rujukan dalam kehidupan dan bidang pekerjaan mereka.¹⁶¹ Nilai-nilai ini penting bagi membantu mencari penyelesaian terutama ketika menghadapi kebuntuan dan keadaan yang mencabar. Gambaran ini boleh dilihat berdasarkan temu bual bersama salah seorang informan seperti berikut:

“Dari aspek pembangunan diri saya, saya kena lebih tabah, lebih cekal, kena kuatkan akidah saya melalui hukum-hukum agama, tambahkan lagi zikir, solat sunat. Sebelum saya membuat sesi kaunseling, saya ambil juga aplikasi kaunseling syarie. Di mana kita membaca doa penerang hati dan kita membaca ayat Kursi sebelum kita berhadapan dengan klien [pelatih]. Kita berhadapan dengan klien ni bukan isu-isu yang ringan, tapi ia melibatkan akidah.” (DA/PPABI/8/2)¹⁶²

Tindakan yang dilakukan oleh informan DA menunjukkan kepentingan nilai spiritual dalam kehidupan manusia seperti mana yang digariskan di dalam al-Quran agar manusia dapat mencapai tahap insan kamil iaitu sempurna dari aspek spiritualnya.¹⁶³ Selain itu, menurut informan DA lagi, apabila beliau berhadapan dengan kes-kes jenayah syariah, ianya memberikan kesan yang positif kepada beliau dari sudut mendekati diri kepada agama dan Tuhan. Hal ini dinyatakan oleh informan DA seperti berikut:

“Bila saya berhadapan dengan kes-kes jenayah syariah ni, mendekati diri saya kepada ilmu agama, nas, hukum dan banyaklah saya belajar tentang hukum agama. Saya kena perkuatkan saya punya *basic-basic* [asas-asas] agama, saya kena faham hukum. Sebab klien ni ada juga yang tanya tentang hukum [dalam agama].” (DA/PPABI/16/2)¹⁶⁴

¹⁶¹ Rogers, C.R., *Client-Centred Therapy*, (London: Constable, 1951).

Yusmini Md. Yusoff, “Identiti Profesional Pengamal Pemulihan Kes-Kes Penyelewengan Agama Melampau”, 59-7.

¹⁶² Informan B (DA), dalam temu bual dengan penulis, 14 Oktober 2022 (Baitul Iman)

¹⁶³ Nor Ezdanie, O dan Mohd Tajudin, N., “Teori Kaunseling Psiko-Spiritual Al-Ghazali: Suatu Pendekatan Alternatif dalam Intervensi Kaunseling”, *Global Journal Al-Thaqafah* 9, 3 (2019) 69-77.

¹⁶⁴ Informan B (DA), dalam temu bual dengan penulis, 14 Oktober 2022 (Baitul Iman)

Menurut Nor Ezdianie dan Mohd Tajudin¹⁶⁵, setiap manusia wajib berusaha untuk mencapai tahap insan kamil. Hal ini kerana, apabila fizikal dan mental manusia berada dalam keadaan yang sihat dan seimbang, ia dapat membuka ruang yang lebih luas untuk individu menilai sesuatu perkara dengan lebih jelas dan bijak. Oleh yang demikian, bagi mencapai tahap tersebut, setiap individu perlu berusaha ke arah pembinaan diri yang baik dan berusaha untuk menjaga kesemua elemen yang ada di dalam diri manusia seperti mana yang tekankan oleh al-Ghazali iaitu *al-qalb, al-ruh, al-nafs dan 'aql*.¹⁶⁶

Selain itu, antara elemen lain yang ditekankan oleh pengamal pemulihan adalah pembangunan dari sudut spiritual seperti sabar, tawakkal dan jujur. Hal ini dinyatakan oleh informan UM dan informan DA seperti berikut:

“Kita jadi semakin sabar, tawakal, serahkan urusan kepada Allah... Kita kena mantapkan kita punya Tauhid... Pandang setiap perkara tu Allah yang memberikan kesembuhan.” (UM/PRIBM/18/2)¹⁶⁷

“Antara pembangunan dalam diri saya adalah pembentukan akhlak dalam diri. Akhlak untuk cakap benda yang betul. Kalau saya tak tahu, saya jawab saya tak tahu, tetapi saya akan memberikan maklumat yang betul pada hari yang lain. Bukannya saya tak tahu dan [pertanyaan] tertutup sampai di situ sahaja.” (DA/PPABI/16/2)¹⁶⁸

Selain itu, antara pembangunan lain yang terbentuk dalam diri pengamal pemulihan adalah dari sudut keinsafan. Hal ini dinyatakan oleh informan UE seperti berikut:

“Pembangunan dari sudut keinsafan. Kita rasa insaf walaupun yang terlibat ni [dalam kes penyelewengan agama] terpelajar, tapi mereka masih tergelincir kepada perkara yang tak sepatutnya. Bagi saya, ia sebagai satu kesedaran bahawa kemungkinan untuk terpengaruh dengan benda-benda yang tak betul tu tinggi lah. Ianya boleh berlaku

¹⁶⁵ *Ibid.* dan Badlishah Mohd. Nasir, Asmak Husin & Nurhafilah Musa, *Wanita Islam Kontemporari: Isu-isu, Cabaran & Amalan Terbaik*, (Kuala Lumpur: Persatuan Ulama Malaysia), 572.

¹⁶⁶ Abu Hamid, M. A., *Ringkasan Ihya' Ulumuddin*. (S. Sharhan, Trans.), (Selangor: Pustaka Al Ehsan, 2013)

Nor Ezdianie, O dan Mohd Tajudin, N., “Teori Kaunseling Psiko-Spiritual Al-Ghazali: Suatu Pendekatan Alternatif dalam Intervensi Kaunseling”, *Global Journal Al-Thaqafah* 9, 3 (2019), 69-77.

¹⁶⁷ Informan D (UM), dalam temu bual dengan penulis, 22 Oktober 2022 (Pusat Rawatan Islam Manarah)

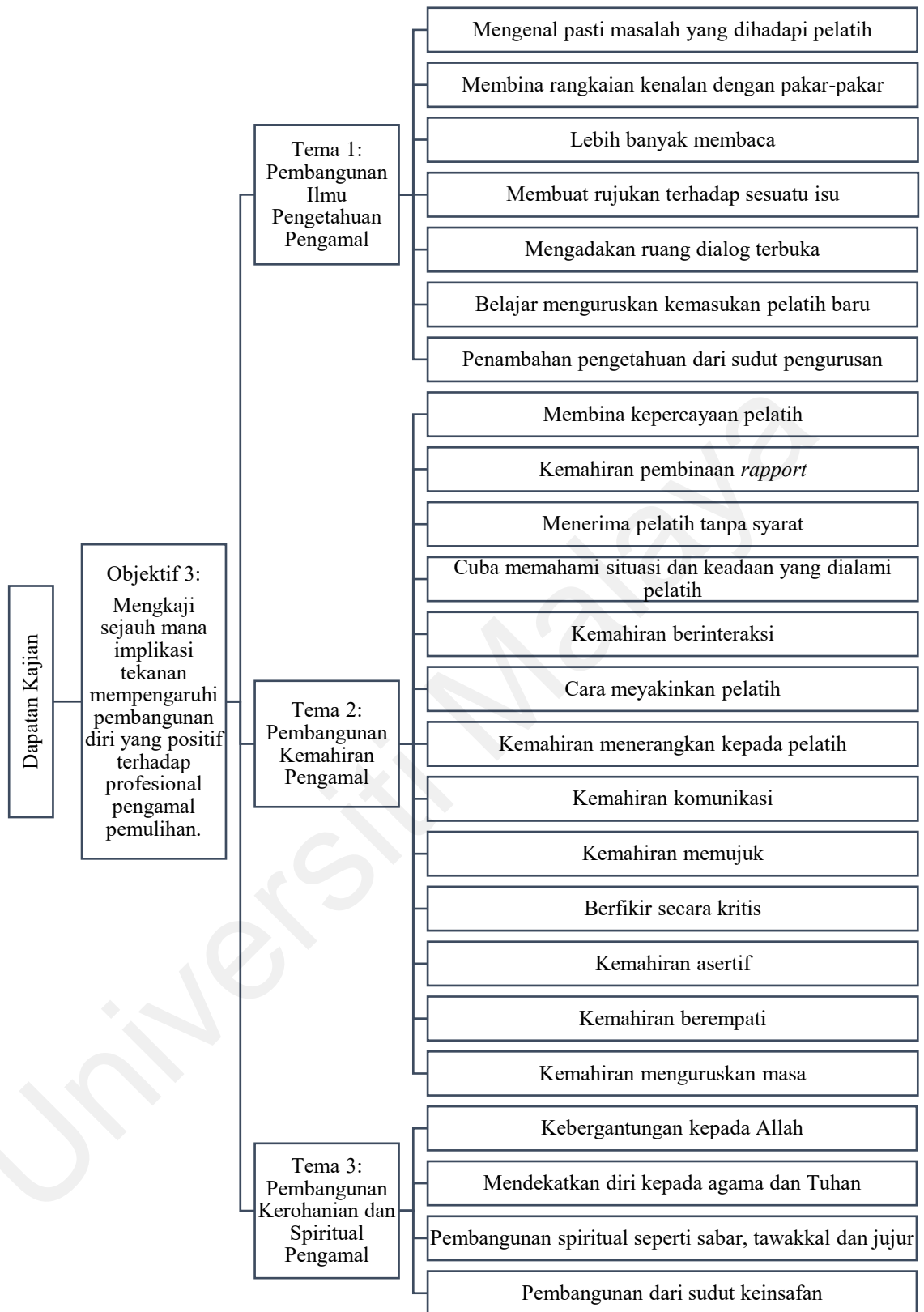
¹⁶⁸ Informan B (DA), dalam temu bual dengan penulis, 14 Oktober 2022 (Baitul Iman)

kepada keluarga kita, boleh berlaku kepada orang yang kita kenal. Bagi saya dari segi keinsafanlah.” (UE/IKSIM/9/2)¹⁶⁹

Berdasarkan temu bual bersama informan, dapatlah dilihat secara keseluruhannya bahawa tekanan dapat mempengaruhi pembangunan diri pengamal pemulihan sudut keinsafan. Berdasarkan perkongsian oleh para informan, didapati bahawa berlaku pembangunan dari sudut kerohanian dan spiritual pengamal seperti kebergantungan diri kepada Allah, medekatkan diri pengamal pemulihan kepada agama, menjadi lebih sabar, tawakkal dan jujur.

Berdasarkan tema-tema yang disebutkan di atas dapatlah disimpulkan bahawa tekanan telah mempengaruhi pembangunan diri profesional pengamal pemulihan dari sudut ilmu pengetahuan, kemahiran, dan kerohanian. Rajah lengkap yang menunjukkan implikasi tekanan mempengaruhi pembangunan diri yang positif terhadap profesional pengamal pemulihan adalah seperti di bawah:

¹⁶⁹ Informan E (UE), dalam temu bual dengan penulis, 23 Oktober 2022 (IKSIM)



Rajah 6 Implikasi tekanan mempengaruhi pembangunan diri yang positif terhadap profesional pengamal pemulihan

Sumber: Hasil temubual penyelidik bersama informan

BAB 5

5.0 PENDAHULUAN

Bab ini adalah bab terakhir yang mendiskusikan dapatan kajian secara keseluruhan. Perbincangan dimulakan dengan rumusan dan kesimpulan berkenaan dapatan bagi setiap objektif kajian yang telah ditentukan. Kemudian, disusuli dengan penjelasan berkaitan dengan implikasi kajian. Bagi tujuan penambahbaikan terhadap isu atau permasalahan yang telah dikenal pasti, beberapa cadangan dan saranan untuk tindakan pelbagai pihak membabitkan pengamal pemulihan, pusat pemulihan dan institusi pengajian akan dikemukakan. Akhirnya, sebagai penutup terdapat beberapa bentuk cadangan penyelidikan dilontarkan bagi pengkaji akan datang.

5.1 RUMUSAN DAN KESIMPULAN

Pada peringkat awal pelaksanaan kajian ini dilakukan, pengkaji berhasrat untuk mendapatkan gambaran berkenaan pengalaman dan cabaran pengamal pemulihan sepanjang menjalankan perkhidmatan tolong bantu. Hal ini kerana, pengamal pemulihan juga berpotensi untuk mengalami tekanan yang tinggi kerana perlu berhadapan dengan isu-isu ideologi agama yang semakin kritikal.

Dalam kajian ini, pengkaji dapat mendekati pengamal pemulihan secara lebih dekat dan mendedahkan keadaan sebenar pengamal pemulihan dari sudut tekanan yang dialami. Selain itu, pengkaji juga dapat mengetahui pendekatan yang digunakan oleh pengamal pemulihan untuk menangani tekanan. Selain itu, pengkaji juga dapat mengeluarkan beberapa aspek yang memberi kesan kepada pembangunan diri pengamal pemulihan disebabkan oleh tekanan. Hal ini penting untuk diketahui supaya elemen tekanan dalam kalangan pengamal pemulihan dapat ditangani lebih awal dan menghindarkan kesan yang lebih serius kepada emosi dan mental mereka.

Berdasarkan sorotan kajian yang telah dilakukan oleh pengkaji, pengkaji telah membahagikan tiga pandangan berkenaan tekanan iaitu dari sudut al-Quran, ilmuwan Islam dan Ilmuwan Barat. Pengkaji telah meletakkan perbezaan tekanan di antara sudut pandang al-Quran dan pandangan ilmuwan Islam kerana pengkaji ingin mengeluarkan secara terperinci ayat-ayat al-Quran berkaitan tekanan. Aspek tekanan yang diceritakan di dalam al-Quran lebih difokuskan kepada punca permasalahan yang berkaitan rohani dan jiwa manusia. Manakala sarjana Islam pula mengaitkan sebab-sebab tekanan adalah berpunca daripada diri manusia yang lalai. Dalam pada itu, permasalahan jiwa serta kurangnya kualiti hubungan manusia dengan Pencipta menjadi punca manusia mengalami tekanan.

Sebaliknya sarjana Barat lebih bergantung kepada kajian empirikal dengan mengetengahkan gejala-gejala tekanan dan mengaitkannya dengan perubahan reaksi dan tindak balas tubuh seseorang individu. Oleh yang demikian, tekanan dari perspektif Islam dapat difahami melalui skop yang berbeza daripada apa yang dikemukakan oleh ilmuwan Barat. Walaupun para ilmuwan Islam tidak menolak kajian yang dilakukan oleh para Sarjana Barat sepenuhnya, tetapi mereka tetap mempunyai pandangan tersendiri mengenai tekanan sebagaimana yang telah dijelaskan sebelum ini.

Sebagai rumusan, konsep dan teori yang dibawa oleh ilmuwan barat lebih berbentuk saintifik dan kurang memberi perhatian terhadap aspek minda dan roh yang diambil berat oleh agama. Selain itu, semua individu berpotensi untuk mengalami tekanan termasuk pengamal pemulihan walaupun mereka melakukan banyak amalan kebaikan dan menjaga hubungan dengan TuhanNya. Perkara ini bergantung kepada ketahanan diri individu untuk menyerap dan mengawal tekanan. Jika tekanan yang dialami tidak dapat diuruskan dengan baik, ia boleh menyebabkan individu tersebut mengalami tekanan yang teruk.

Dalam kajian ini, antara isu utama yang dibangkitkan oleh pengamal pemulihan adalah tekanan daripada sudut bebanan kerja. Bebanan kerja yang dialami oleh informan menyebabkan fokus informan untuk menjalankan sesi pemulihan tolong bantu terganggu. Selain itu, terdapat juga kesan lain yang dinyatakan oleh informan akibat bebanan kerja seperti mengalami keletihan, lenguh badan serta melewatkan dan menangguhkan kerja yang ada.

Jika keadaan informan ini berterusan, ia boleh memberi impak yang negatif kepada psikologi pengamal pemulihan seperti *burnout* iaitu keletihan melampau dari segi fizikal dan mental. Keadaan tersebut juga menggambarkan keadaan informan yang tidak dapat merasakan kepuasan bekerja serta tidak bersemangat untuk melakukan gerak kerja. Tambahan pula, ia akan mengganggu pencapaian prestasi kerja yang diharapkan oleh sesebuah organisasi. Perkara ini telah dijelaskan secara lebih terperinci menerusi bab analisis dapatan kajian yang terdapat di bab 4.

Berdasarkan sorotan literatur yang telah dilakukan, didapati bahawa isu bebanan kerja merupakan isu yang sering dialami oleh para pekerja. Kesan daripada bebanan kerja ini menyebabkan pelbagai masalah yang timbul seperti gelisah ketika melakukan tugas yang diberi, tidak fokus ketika bekerja sehingga berlakunya kemalangan di tempat kerja serta beberapa tingkah laku penarikan diri seperti tidak menghadirkan diri ke tempat kerja.

Selain itu, antara isu yang ditimbulkan oleh para informan dan menjadi dapatan tambahan adalah dari sudut kompetensi dan ilmu pengetahuan. Berdasarkan dapatan yang diperolehi hasil daripada temu bual bersama informan, antara cabaran-cabaran yang dihadapi oleh informan adalah apabila informan menghadapi kesukaran untuk membina kepercayaan pelatih. Hal ini berlaku kerana kurangnya kemahiran pengamal pemulihan untuk membina hubungan dengan pelatih. Kesan daripada perkara tersebut menyebabkan

berlakunya kelambatan proses khidmat tolong bantu dan melewatkan masa pelatih untuk mendapat celik akal.

Antara perkara lain yang ditekankan oleh pengamal pemulihan adalah dari sudut kesukaran untuk memberikan kefahaman serta menjernihkan kembali pemikiran pelatih yang telah didoktrin dengan ajaran yang diikuti. Di samping itu, tekanan juga dirasakan apabila kurangnya penguasaan informan terhadap ajaran-ajaran yang diikuti oleh pelatih.

Menerusi dapatan yang diperoleh daripada temu bual bersama para informan, antara perkara lain yang menjadi tekanan kepada mereka adalah dari sudut sikap pelatih itu sendiri. Menurut informan, kerenah pelatih yang pelbagai menjadi punca tekanan kepada pengamal pemulihan. Antaranya sikap pelatih yang pasif memberi kesukaran kepada informan untuk mendapatkan maklumat dari pelatih semasa sesi pemulihan tolong bantu dijalankan.

Selain itu, ada juga informan yang mengalami tekanan kerana perlu berhadapan dengan kerenah dan persoalan yang tidak masuk akal pelatih. Malah, ada juga pelatih yang suka berdebat apabila berjumpa dengan informan dan melakukan provokasi ketika sesi dijalankan. Perkara-perkara yang dihadapi oleh informan ini menjadi cabaran dalam membentuk pelatih menjadi celik akal dan membimbing mereka ke jalan yang lebih baik. Oleh itu, tabiat buruk dan sikap negatif pelatih ini adalah antara elemen yang perlu dikikis terlebih dahulu sebelum membentuk tabiat yang lebih baik dan positif.

Selain itu, antara tekanan lain yang dinyatakan oleh informan adalah dari sudut gangguan pihak luar. Gangguan-gangguan ini terjadi apabila ada ahli keluarga pelatih seperti ibu bapa yang menghubungi informan bukan waktu pejabat. Di samping itu, ada juga informan yang mengalami tekanan akibat diganggu oleh pihak luar seperti peguam pelatih. Dalam hal ini, peranan pihak yang berautoriti untuk membendung masalah ini amatlah diperlukan misalnya mengenakan tindakan undang-undang. Hal ini

kerana, tindakan daripada pihak yang berautoriti seperti mahkamah atau MAIS sahaja yang dapat membendung daripada perkara seperti ini berulang.

Berdasarkan perkongsian daripada para informan, didapati bahawa elemen-elemen tekanan yang dikongsi oleh para pengamal pemulihan hanya dapat diketahui, diperhalusi dan dibantu sekiranya mereka diberikan peluang untuk meluahkan pandangan, perasaan dan pemikiran mereka. Justeru, para penyelidik atau mana-mana pihak yang mengkaji berkaitan tekanan perlu menyediakan lebih banyak peluang untuk kelompok ini bersuara. Dengan ini, masalah yang ditimbulkan dapat dikenal pasti dan penyelesaian yang sesuai dan terbaik dengannya dapat diberikan. Di samping itu, pelbagai teori berkenaan tekanan menurut pandangan ilmuwan Islam mestilah terus dicari serta disesuaikan dengan teori-teori yang terkini.

Selain mengalami tekanan, pengkaji mendapati terdapat simptom-simptom tekanan yang dialami oleh para pengamal pemulihan sebelum, semasa dan selepas sesi pemulihan tolong bantu dijalankan. Antara simptom-simptom yang disebut adalah tidak bersemangat untuk bekerja, rasa lesu, sakit perut sebelum memulakan sesi, rasa berdebar, rasa letih yang melampau, keinginan untuk tidur lebih lama berbanding hari-hari lain, mudah termenung dan teringat kes-kes yang dijalankan.

Walau bagaimanapun, hasil penelitian pengkaji mendapati, situasi-situasi tertekan yang dihadapi oleh para pengamal pemulihan dapat dihadapi dengan baik melalui aktiviti yang berbentuk amalan agama dan kerohanian seperti menunaikan solat, berzikir, membaca al-Quran dan mendekati diri dengan aktiviti masjid. Lanjutan daripada input yang diperolehi pengkaji, pengkaji mendapati pengamal pemulihan dapat mengurangkan tekanan yang dialami terutamanya apabila mendapat sokongan sosial daripada keluarga, majikan dan rakan sekerja. Sokongan sosial yang diterima oleh pengamal pemulihan memberi impak yang besar kepada kesejahteraan diri mereka.

Selain itu, antara pendekatan lain yang dilakukan bagi menangani tekanan adalah melalui aktiviti kegemaran dan persekitaran yang sihat. Berdasarkan data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahawa terdapat perkaitan antara pendekatan yang dianjurkan Islam dan Barat yang diamalkan oleh informan sendiri. Data juga menunjukkan kepentingan untuk menjaga kesejahteraan diri daripada tekanan.

Di samping itu, dari sudut implikasi tekanan terhadap pembangunan diri informan pula, di dapati bahawa implikasi tekanan membawa kesan yang positif kepada pembangunan diri pengamal pemulihan. Kajian ini memberi celik akal bahawa walaupun tekanan kebiasaannya dilihat dari perspektif yang negatif, namun berlaku pembangunan diri dalam kalangan pengamal pemulihan disebabkan oleh tekanan.

Kesedaran ini penting supaya para informan dapat melihat prestasi positif yang berlaku dalam diri mereka walaupun ianya memberikan tekanan. Penelitian ini dirasai oleh para informan selepas temu bual dijalankan. Antara implikasi pembangunan yang disebutkan berlaku dalam diri para informan adalah dari sudut ilmu pengetahuan, kemahiran, kerohanian dan spiritual.

Hasil dapatan yang diperoleh daripada kajian ini menjelaskan bahawa pembangunan diri pengamal pemulihan dari sudut ilmu pengetahuan terbentuk disebabkan oleh latihan yang diikuti seperti bengkel dan kursus. Hal ini disebabkan oleh penggunaan teknik yang diajarkan semasa mengikuti bengkel telah diaplikasikan kepada pelatih semasa melakukan sesi pemulihan tolong bantu.

Selain itu, tekanan yang dialami juga telah membentuk budaya membaca dalam diri para informan. Hal ini kerana, bagi menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul dan tidak dapat dijawab semasa melakukan sesi pemulihan, para informan berusaha mendapatkan jawapan sudut pembacaaan dan mencari bahan rujukan seperti jurnal dan

kajian-kajian lepas, selepas menjalankan sesi pemulihan tolong bantu. Selain itu, ada juga informan lain yang dapat meningkatkan ilmu secara praktikal melalui pengurusan pelatih.

Di samping itu, hasil kajian ini juga membuktikan bahawa walaupun tekanan dialami disebabkan oleh kerenah pelatih yang pelbagai namun terdapat kesan positif yang terbentuk dari sudut kemahiran para pengamal pemulihan. Antara kemahiran-kemahiran yang telah terbentuk dalam diri pengamal pemulihan adalah dari sudut kemahiran membina hubungan. Kemahiran membina hubungan ini meliputi kemahiran membina kepercayaan pelatih, kemahiran membina *rapport*, kemahiran berinteraksi, memujuk, berempati, menerima pelatih tanpa syarat dan mencuba untuk memahami situasi dan keadaan yang dialami oleh pelatih.

Walaupun ada informan yang menyatakan dirinya *introvert*, namun pembangunan yang positif dari sudut komunikasi telah berlaku dalam diri informan tersebut dan menjadikan beliau lebih berani untuk mengendalikan kes pemulihan tolong bantu. Selain itu, terdapat juga situasi yang memerlukan sifat tegas dalam diri pengamal pemulihan yang telah membentuk kemahiran asertif dalam diri beliau.

Di samping itu, antara pembangunan lain yang disebutkan oleh para informan adalah dari sudut pembangunan kerohanian dan spiritual. Pembangunan ini terbentuk apabila berlaku situasi yang menekan dalam diri pengamal pemulihan dan informan menyerahkan sepenuhnya urusan dan pergantungan kepada Allah. Selain itu, tekanan-tekanan yang dialami juga membuatkan informan lebih mendekati diri kepada agama dan Tuhan. Di samping itu, berlaku juga pembangunan dari sudut spiritual seperti sabar, tawakkal dan jujur.

Berdasarkan kajian yang telah dilakukan, dapatlah diketahui bahawa pengalaman, pengetahuan, latihan yang diterima sepanjang proses untuk menjadi pengamal pemulihan amatlah penting dan mesti dititik beratkan, Hal ini supaya, bimbingan pemulihan dan

bantuan yang diberikan oleh pengamal pemulihan mudah difahami dan diterima oleh pelatih. Sikap profesional yang dibawa oleh pengamal pemulihan ini, bukan sahaja dapat mempercepatkan proses pemulihan pelatih, tetapi juga membantu pengamal pemulihan untuk menambah baik nilai diri atau membentuk identiti profesional.

Namun yang demikian, dalam fasa pembentukan diri, pengamal pemulihan tidak akan terlepas daripada berhadapan dengan pelbagai cabaran. Cabaran yang perlu dihadapi termasuk keraguan tentang kemampuan diri, kekurangan pengetahuan yang berkaitan dengan gerak kerja pemulihan yang lebih spesifik, dasar dan peraturan tempat kerja, bebanan kerja di luar kemampuan dan masalah peribadi. Selain menghadapi cabaran ketika proses pembentukan diri, pengamal pemulihan juga berpotensi untuk menghadapi tekanan kerana konsep pemulihan yang memerlukan kepada kemahiran yang tinggi untuk berhadapan dengan pelatih dan sebarang kebarangkalian situasi yang boleh membawa kepada ancaman.

Justeru, berdasarkan dapatan kajian yang diperoleh ini, kajian mencadangkan supaya kesedaran dan gambaran tentang pembangunan diri perlu selalu diterapkan dalam diri pengamal pemulihan agar kesan positif dapat dirasai walaupun berlakunya tekanan. Kesimpulannya, setiap individu perlu berusaha ke arah pembinaan diri yang baik dan berusaha untuk menjaga kesemua elemen yang ada di dalam diri manusia seperti mana yang tekankan oleh al-Ghazali iaitu *al-qalb*, *al-ruh*, *al-nafs* dan *'aql*.

5.2 IMPLIKASI KAJIAN

Berdasarkan kajian yang telah dilaksanakan, pengkaji telah menggariskan beberapa implikasi hasil daripada kajian ini. Diharapkan, hasil kajian ini dapat memberi sumbangan terhadap penyelidikan lanjutan berhubung dengan isu tekanan dan pembangunan diri pengamal pemulihan.

i. Implikasi kepada pengamal pemulihan

Berdasarkan kepada keseluruhan dapatan yang telah dibincangkan, kajian ini secara keseluruhannya memberikan implikasi terhadap beberapa perkara. Pertama, dapatan kajian ini menjadi petunjuk bahawa para pengamal pemulihan bergelut sebagai pemulih dan pembantu dalam mengawal tingkah laku pelatih. Namun, apa yang masyarakat lupa adalah mereka sama seperti orang lain, mereka juga mengalami keletihan dan tekanan dalam kehidupan.

Pelaksanaan kajian ini membolehkan pengkaji meneroka secara lebih dekat dengan memberikan peluang kepada pengamal pemulihan untuk berkongsi pengalaman dan apa jua yang dialami sepanjang mengendalikan sesi pemulihan tolong bantu. Melalui cara ini, realiti tekanan yang dialami oleh pengamal pemulihan dapat diketahui dengan mendalam.

Selain itu, melalui kajian yang dilakukan ini juga dapat memberikan sokongan moral dan motivasi kepada para pengamal pemulihan untuk terus berusaha membantu memulihkan pelatih dan tidak berputus asa. Di samping itu, kajian ini juga dapat memberi kesedaran kepada para pengamal untuk menekankan aspek penjagaan kesejahteraan diri supaya kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh para pengamal pemulihan dapat dijaga dengan baik.

Di samping itu, kajian ini memberi pendedahan tentang keperluan untuk pengamal pemulihan menambahkan kemahiran dan ilmu pengetahuan. Perkara ini secara tidak langsung akan lebih memudahkan usaha-usaha pengamal pemulihan untuk melakukan aktiviti pemulihan, menyuntik kesedaran, pemahaman serta mengubah pelatih untuk menjadi lebih baik.

Walau apa pun punca yang menyebabkan tekanan tersebut, mereka perlu mengetahui cara untuk menanganinya dan mendapatkan bantuan profesional

apabila mengalami tekanan. Hal ini kerana, mereka tidak akan dapat membantu orang lain sekiranya kesihatan mental dan kesejahteraan diri mereka terjejas.

Selain itu, walaupun banyak kajian lepas yang membahaskan tentang kesan tekanan dari sudut negatif seperti menyebabkan masalah kesihatan seperti tekanan darah tinggi, jantung, menjejaskan emosi dan psikologi seseorang, namun tidak semua tekanan memberikan keburukan kepada diri. Malah kajian ini memberi pendedahan dan celik akal kepada pengamal pemulihan bahawa tekanan yang dialami juga dapat meningkatkan pembangunan diri seseorang pengamal.

ii. Implikasi kepada institusi pemulihan

Dari sudut implikasi kepada institusi pemulihan, kajian ini memaparkan kepentingan dan keperluan sebuah organisasi untuk mengambil tahu keadaan staf atau rakan sekerja yang mempunyai masalah. Hal ini secara tidak langsung dapat membantu mencari penyelesaian dan mengurangkan tekanan yang dialami. Apabila pekerja memperoleh sokongan sosial daripada majikan, mereka akan lebih gembira dan bertanggungjawab dalam melaksanakan setiap kerja yang diamanahkan. Malah, prestasi kerja seseorang pekerja itu juga dapat ditingkatkan secara tidak langsung.

Selain itu, ia juga turut memberi kesedaran kepada institusi pemulihan untuk lebih menghargai kerja para pengamal pemulihan serta mengkaji semula skop tugas yang diberikan kepada pengamal pemulihan. Di samping itu, kajian ini juga dapat memberi kefahaman kepada institusi pemulihan untuk lebih empati kepada cabaran yang dihadapi oleh para pengamal pemulihan.

Selain itu, kajian ini juga dapat memberi kesedaran kepada institusi pemulihan berkaitan keperluan pengamal pemulihan dari segi pertambahan ilmu pengetahuan dan kemahiran. Dengan hal demikian, institusi pemulihan boleh

menyediakan lebih banyak bengkel dan kursus kepada pengamal pemulihan sebagai tambahan ilmu baru.

iii. Implikasi kepada bidang ilmu

Dari sudut implikasi kepada bidang ilmu pula, kajian ini memaparkan kepentingan subjek berkaitan dakwah dan kaunseling untuk dipelajari oleh para pengamal pemulihan sebelum menceburi bidang ini. Hal ini kerana, kemahiran-kemahiran yang diperolehi daripada ilmu dakwah dan kaunseling akan digunakan dalam perkhidmatan tolong bantu. Dalam hal ini, kajian ini memberikan kesedaran kepada institusi pengajian untuk menambahkan silibus atau menggabungkan kedua-dua bidang disiplin ilmu ini dan dimasukkan sebagai subjek teras bagi program dakwah atau kaunseling.

Selain itu, kajian ini juga memberikan kesedaran untuk membanyakkan bilangan pengamal pemulihan dalam bidang profesional seperti kaunselor tetapi berpengetahuan dalam bidang agama yang berkemahiran untuk membantu. Hal ini kerana, kekurangan tenaga kerja yang berkemahiran dalam kedua-dua disiplin ilmu ini boleh membantutkan proses pemulihan yang dijalankan.

Selain itu, hasil dapatan kajian ini juga dapat membantu institusi pengajian atau institusi pemulihan dari sudut usaha pembinaan modul intervensi untuk menangani tekanan. Pembinaan modul ini boleh dilakukan dengan mengambil saranan dan cara yang dilakukan oleh pengamal pemulihan untuk menangani tekanan.

iv. Implikasi kepada negara

Dari sudut implikasi kepada negara pula, ia dapat memberikan kesedaran kepada kerajaan untuk memberikan dana yang lebih banyak kepada institusi pemulihan

supaya mereka dapat menyediakan lebih banyak program atau latihan yang dapat meningkatkan pembangunan diri pengamal pemulihan.

Selain itu, ia juga dapat memberikan kesedaran kepada pihak kerajaan untuk menyediakan dana dan peruntukan bagi menjalankan kajian berkaitan pembinaan modul intervensi yang berkaitan dengan tekanan dari sudut Islam dan barat. Di samping itu, kajian ini juga dapat membuka mata pihak kerajaan untuk menyediakan lebih banyak peluang pekerjaan yang boleh dipohon berkaitan dengan skop kerja pemulihan akidah.

5.3 CADANGAN DAN SARANAN

Pengkaji menggarapkan beberapa cadangan dan saranan untuk tindakan kesemua pihak agar kelangsungan kajian dapat diteruskan. Cadangan dan saranan adalah seperti berikut:

i) Menambahkan jumlah staf bagi jabatan tertentu

Berhubung masalah kekurangan tenaga kerja, pihak yang berautoriti disarankan agar mengambil serius berkenaan pertambahan bilangan staf dalam sesebuah jabatan. Hal ini kerana, jika bilangan tenaga kerja tidak mencukupi dalam sesebuah jabatan, ia memberikan tekanan dan impak yang tidak baik kepada gerak kerja pengamal pemulihan. Justeru, dengan pertambahan bilangan staf yang mencukupi dapat mengurangkan bebanan kerja yang dialami serta membantu pengamal untuk lebih fokus kepada tugas yang sepatutnya dilakukan.

ii) Memberikan latihan dan kursus berkala kepada pengamal pemulihan

Berdasarkan temu bual bersama informan, didapati bahawa kurangnya ilmu pengetahuan dan kemahiran dalam kalangan pengamal pemulihan memberi impak kepada sesebuah sesi pemulihan tolong bantu yang dijalankan. Oleh yang demikian, pengkaji ingin menyarankan supaya para pengamal diberikan

latihan dan kursus secara berkala bagi meningkatkan kompetensi dan pengetahuan pengamal dalam mendepani masalah yang berkaitan dengan hubungan tolong bantu.

5.4 CADANGAN PENYELIDIKAN LANJUTAN

Kajian di dalam bidang ini perlu diperluaskan lagi dengan memperincikan kajian terhadap

- i. Pembinaan modul intervensi yang terkini yang dapat diaplikasikan dan membantu pengamal pemulihan menangani tekanan yang dihadapi.
- ii. Mempelbagaikan lagi kaedah dalam pengumpulan data misalnya dari sudut tambahan jumlah sesi temu bual, menambahkan jumlah informan atau mendapatkan kelompok individu yang berbeza sebagai informan kajian. Dengan ini, tahap kepercayaan data dapat dipertingkatkan selain mendapatkan perspektif yang berbeza dari informan lain.
- iii. Melaksanakan kajian secara komparatif terhadap beberapa buah negeri dan pusat pemulihan akidah yang berbeza, bagi melihat perbezaan tekanan yang dialami dalam kalangan pengamal pemulihan.
- iv. Melaksanakan kajian terhadap individu yang terlibat secara langsung dalam kes penyelewengan agama.

5.5 PENUTUP

Sebagai penutup, kajian ini membuktikan bahawa kaedah dalam menangani tekanan terutamanya dalam bidang pekerjaan adalah melibatkan kekuatan diri dan jiwa. Walau bagaimanapun, kaedah paling utama adalah menenangkan diri dengan mendekati diri kepada Maha Pencipta, Allah SWT. Demikian setiap cabaran yang dialami oleh pengamal pemulihan adalah merupakan iktibar dan pengajaran Allah SWT dalam mendidik umatnya ke arah yang lebih komprehensif dan aktif. Perihal berkaitan ajaran sesat dan penyelewengan ini sememangnya wujud sejak zaman nabi lagi. Dengan kewafatan para

anbiya' pesuruh Allah tidak sewenang-nya ajaran Islam diselewengkan kerana Nabi Muhammad SAW telah meninggalkan dua sumber utama sebagai rujukan umat Islam iaitu al-Quran dan Hadis. Selain itu, rujuklah kepada pakar agama yang mahir dalam hukum hakam Islam.

Semoga usaha yang sedikit ini dapat menjadikan sumbangan diri pengkaji kepada Islam dari sudut ilmu pengetahuan. Kalam terakhir dari pengkaji, memohon petunjuk, keampunan dan rahmat serta perlindungan dengan-Nya dari sebarang kesilapan dan kekurangan.

Wallahu 'A'lam.

Universiti Malaysia

BIBLIOGRAFI

- (Penulis tidak diketahui), *Tafsir fi Zilal al-Quran, Surah Maryam Juz 16*. (t.t), 313. <https://tafsirzilal.files.wordpress.com/2015/04/maryam-melayu.pdf>
- (Penulis tidak diketahui). “Jakim Kesan 125 Ajaran Sesat”, laman sesawang *Utusan Online*, dicapai 20 April 2017, <http://ww1.utusan.com.my>.
- (Penulis tidak diketahui). *The Penguin Dictionary of Religions*, ed. John Hinnells Harmondsworth, 1984.
- “Global Definition of the Social Work Profession”. Laman sesawang *International Federation of Social Workers*. Dikemaskini 6 Ogos 2014. <https://www.ifsw.org/global-definition-of-social-work/>.
- “Memahami Kemurungan”. Laman sesawang *My Health My Life*, (t.t.). <https://www.myhealthmylife.com.my/ms/kehidupan-yang-sihat/memahami-kemurungan#>.
- “The Numbers Count: Mental Disorders in America”. Laman sesawang *National Institute of Mental Health*. Dikemaskini 23 Okt 2012. Dicapai 25 Mac 2021. <http://www.nimh.nih.gov/health/publications/the-numbers-count-mentaldisorders-in-america/index.shtml>.
- Abdul Fatah Haron Ibrahim, *Ajaran Sesat*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, 1994.
- Abdul Malik Karim Amrullah (HAMKA), *Tafsir Surah Yasin dan Juzuk 20*. Selangor: PTS Publishing House Sdn Berhad, 2020.
- Abdul Rahim Abdul Hamid, Bachan Singh dan Izzuddin Hisammuddin, “Work Related Stress Among Contractor Management Team at Construction Site”, *Malaysian Journal of Civil Engineering* 27, Special Issue 2 (2015), 235-247. Doi: 10.11113/mjce.v27.15960.
- Abdul Rahim Kamarul Zaman et al., “Konsep Al-Tafakkur Menurut Al-Sunnah: Kajian Perbandingan Antara Tradisi Meditasi Hindu di Dalam Proses Psikoterapi”, dalam E- Proceeding of 3rd INHAD International Muzakarah & Mu'tamar on Hadis (IMAM 2018), 27 Dis 2018. KUIS, Kajang, Selangor.
- Abeer Refaat A. Kabeel dan Sahar Abd El-Mohsen Mosa Eisa. “Relationship Between Job Satisfaction and Professional Identity Among Psychiatric Nurses”. *Egyptian Nursing Journal* 14, 1 (2017), 9-16. Doi: 10.4103/2090-6021.206939.
- Abū Dawūd al-Sijistānī, *Sunan Abī Dawūd*. Taḥqīq: Muḥy Al-Dīn ‘Abd al-Ḥamīd. Beirut: Dār al-Fikr, t.t.
- Achour, M., Bensaïd, B., dan Nor, M. R. B. M., “An Islamic Perspective on Coping with Life Stressors”, *Applied Research in Quality of Life*, 11, 3 (2015), 663-685. doi:10.1007/s11482-015-9389-8
- Acker, G. M., “The Impact of Clients’ Mental Illness on Social Workers’ Job Satisfaction and Burnout. *Health & Social Work* 24, 2 (1999), 112–119.
- Acker, G. M., “The Effect of Organizational Conditions (Role Conflict, Role Ambiguity, Opportunities for Professional Development, and Social Support) on Job Satisfaction and Intention to Leave Among Social Workers in Mental Health

Care”, *Community Mental Health Journal* 40, 1 (2004), 65–73. Doi: 10.1023/b:comh.0000015218.12111.26.

Afrina Susiarty et al., “The Effect of Workload and Work Environment on Job Stress and Its Impact on The Performance of Nurse Inpatient Rooms at Mataram City”, *General Hospital Scientific Research Journal (SCIRJ)* VII, VI (2019), 32-40.

Ahmad Agis Mubarak, “Musyawarah dalam Perspektif Al-Qur’an: Analisis Tafsir Al-Maragi, Al-Baghawi, dan Ibnu Katsir”, *Jurnal Ilmu Al-Qur’an dan Tafsir Fakultas Ushuluddin Adab dan Humaniora* 4, 1 (2019), 147-160.

Ahmad Hisham Azizan dan Che Zarrina Sa’ari, “Terapi Solat Dalam Menangani Penyakit Gelisah (Anxiety) Menurut Perspektif Psikoterapi Islam”, *Jurnal Usuluddin* 29 (2009), 1-43.

Ahmad. *Musnad Ahmad*.

Ahsan, N. et al., “A Study of Job Stress on Job Satisfaction Among University Staff in Malaysia: Empirical Study”, *European Journal of Social Sciences* 8 (2009), 121–131.

Al-Baghawī, Muhyi Al-Sunnah, Abu Muhammad Al-Hussein bin Masoud, *Ma’ālim al-Tanzil fī Tafsīr al-Quran (Kitab Tafsīr Al-Baghawī)*. Beirut: Dar Iḥyā’ Al-Turath, t.t.

Al-Bukhārī, Abū ‘Abd Allāh Muḥammad bin Ismā‘īl, *Sahīh al-Bukhārī*.

Al-Ghazalī, Abu Ḥamid bin Muḥammad, *Iḥyā’ Ulum Al-Din*. Beirut : Dār Al-Ma’rifah, t.t.

Al-Ghazali, Abu Hamid Muhammad Ahmad, *Ihya’ ‘Ulum al-Din*, ed. Al-’Iraqi, Abdul Rahim bin al-Husain. Al-Qahrah: Dar al-Taqwa li al-Turath, 2000.

Al-Ghazali, *Majmuah Rasail al-Imam al-Ghazali, Rawdah al-Talibin wa Umdah al-Salikin*. Beirut: Dar al-Kutub al-Ilmiyyah, 1986.

Al-Ghazali, Abu Hamid Muhammad Ahmad, *Ringkasan Iḥyā’ Ulumuddin*. (S. Sharhan, Trans.), Selangor: Pustaka Al Ehsan, 2013.

Al-Jawziyyah, Ibn Qayyim, *Ar-Rūh fī Kalām ‘alā Arwāḥ Al-Amwāt wa Al-Aḥyā’ bi Al-Dalāil min Al-Kitāb wa Al-Sunnah wa Āthār wa Aqwāl Al-‘Ulamā’*. T.tp: Dār al-Kutub al-‘Ilmiyyah, 1975.

Al-Mawardi, *Kitab Adab Al-Dunya wa Al-Din*. Beirut: Dar Maktabah Al-Hayah, 1986.

Al-Nasa’i. *Sunan al-Nasa’i*.

Al-Ṭabarī, Abu Jaafar Ibn Jarir, *Jāmi’ Al-Bayān ‘an Ta’wīl Ay Al-Qurān*. Makkah: Dar Al-Tarbiyah wa al-Turāth, t.t.

Amaludin Ab. Rahman, *Perkhidmatan Kaunseling: Pendekatan Dalam Hikmah Berdakwah*, Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors, 2008.

Ammar Fadzil, “Deviant Teachings in Malaysia and Their Interpretation of The Qur’an”. *International Journal of Humanities and Social Science* 1, 20 (2011), 183-194.

- Anggraieni, W. N., dan Subandi, “Pengaruh Terapi Relaksasi Zikir untuk Menurunkan Stres pada Penderita Hipertensi Esensial”, *Jurnal Intervensi Psikologi*, 6, 1 (2014) 81-102.
- Asmawati Desa dan Siva a/l Subramaniam. “Tekanan Kerja di Kalangan Pensyarah: Satu Perbandingan di Antara Universiti Awam dan Universiti Swasta”. *Pasca Sidang Seminar Psikologi Psima 2* (2002), 145 – 151.
- Azhar Harun dan Nawī Abdullah, *Metodologi Penyelidikan Ekonomi dan Sains Sosial*, Singapura: Thomson, 2004.
- Azreen Harina Azman et al., “Impak Beban Kerja terhadap Prestasi Kerja Pensyarah: Kes Kajian di Politeknik Sultan Mizan Zainal Abidin (PSMZA)”, *E-Academia Journal UiTMT* 5, 1 (2016) 1-11.
- Bahagian Hal Ehwal Agama Islam, Jabatan Perdana Menteri, *Kriteria Dalam Ajaran Sesat*, Kuala Lumpur: Percetakan Nasional Malaysia, t.t.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W., “Using the job demands-resources model to predict burnout and performance”, *Human Resource Management* 43, 1 (2004), 83–104.
- Baldschun, A., “The Work-Related Well-Being of Social Workers In Relationship-Based Settings: A Literature-Based Exploration of The Importance of Impaired Work-Related Well-Being On Case Outcomes”, *Czech & Slovak Social Work* 18, 1 (2018), 5–18.
- Barhem, B., Younies, H., dan Muhamad, R. “Religiosity and Work Stress Coping Behavior of Muslim Employees”, *Education, Business and Society Contemporary Middle Eastern Issues* 2, 2 (29 Mei 2009). 123–137. Doi:10.1108/17537980910960690.
- Barker, Eileen, “New Religious Movements: Their Incidence and Significance”, dalam *New Religious Movements: Challenge and Response*, ed. Wilson, Bryan and Cresswell, Jamie (Routledge, London, UK, 1999), 15-32. <http://eprints.lse.ac.uk/11887/>.
- Bashiri, Y., “Investigation of Social Factors on Violence against Women (Sanandaj and Bijar Cities)”. Disertasi Faculti Sains Sosial, Allameh Tabatabaei University, Tehran, 2015.
- Ben-Zur, H., dan Michael, K., “Burnout, social support and coping at work among social workers, psychologists and nurses: The role of challenge/control appraisals”, *Social Work in Health Care* 45, 4 (2007), 63-82. Doi: 10.1300/J010v45n04_04.
- Bhatia, M. S., *Dictionary of Psychology and Allied Sciences*. New Delhi: New Age International (P) Limited Publishers, 2009.
- Bogdan, R. dan Bikken, S. K., *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*, Ed. Ke-4. Boston: Allyn and Bacon, 2003.
- Bong-Young Kim dan Myung-Jin Bae, “A Study on the Effect of Jogging on Stress Reduction”, *International Journal of Engineering Research and Technology* 11, 9 (2018) 1363-1370.

- Bowman, G. D., & Stern, M., "Adjustment to occupational stress: The relationship of perceived control to effectiveness of coping strategies", *Journal of Counseling Psychology* 42, 3 (1995), 294–303. Doi: 10.1037/0022-0167.42.3.294
- Breaugh, J. A. & Colihan, J. P., "Measuring Facets of Job Ambiguity: Construct Validity Evidence", *Journal of Applied Psychology* 79, 2 (1994), 191–202. Doi: 10.1037/0021-9010.79.2.191.
- Bride, B. E., "Prevalence of Secondary Traumatic Stress among Social Workers", *Social Work* 52, 1 (2007), 63–70. doi: <https://doi.org/10.1093/sw/52.1.63>.
- Bubb, S., & Earley, P., *Managing Teacher Workload Work-Life Balance and Wellbeing (FirstEdit)*, (Paul Chapman Publishing A SAGE Publications Company, 2004).
- C.Y. Piaw, *Kaedah Dan Statistik Penyelidikan: Kaedah Penyelidikan*, (Kuala Lumpur: McGraw-Hill (Malaysia) Sdn. Bhd, 2006).
- Cambridge University Press, laman sesawang *Cambridge Dictionary Online*.
- Campbell D. dan Fiske D., "Convergent and Discriminant Validation", *Psychological Bulletin* 56 (1959) 81-105.
- Carson, D.L & Enz., C.A, "Predicting Psychological Empowerment Among Service Worker: The Effect of Support-Bond Relationship", *Human Relation* 9 (1999), 40-45. Doi:10.1023/A:1016984802948.
- Carver, C.S., Scheier, M.F., & Weintraub, J.K, "Assessing Coping Strategies: A theoretical Based Approach", *Journal of Personality and Social Psychology* 56, 2 (1989), 267-238. Doi: 10.1037//0022-3514.56.2.267.
- Chaudhry, A et al., "Examining the Relationship of Work-Life Conflict and Employee Performance (A Case from NADRA Pakistan)", *International Journal of Business and Management* 6, 10 (2011) 62-80.
- Chrestman, K. R., "Secondary exposure to trauma and self-reported distress among therapists", *Secondary Traumatic Stress: Self-Care Issues for Clinicians, Researchers, & Educators*, (Lutherville, MD: Sidran Press, 1999) 29-36.
- Cohen, H. A., *The nurse's quest for a professional identity*, (Reading: Addison-Wesley, 1981). dalam Moyo, M., et al., "Healthcare practitioners' personal and professional values", *Advances in Health Sciences Education* 21, 2 (2015) 257–286. doi:10.1007/s10459-015-9626-9.
- Cohen, S. et al., "Social Relationship and Health" dalam *Social Support Measurement and Intervention: A Guide for Health and Social Scientists*, ed. Cohen, et al. New York: Oxford University Press, 2000.
- Conor Stewart, "Most common causes of stress at work in the United Kingdom in 2021", dikemaskini 23 Mei 2022, laman sesawang *Statista*, <https://www.statista.com/statistics/1134031/causes-of-stress-at-work-in-the-uk/>.
- Cox, T. and Griffiths, A., "Work-Related Stress: A theoretical Perspective", dalam *Occupational Health Psychology*, ed. Leka, S. and Houdmont, J. (Wiley-Blackwell, Chichester, 2010), 31-56.
- Cox, T., "The Nature and Measurement of Stress", *Ergonomics* 28, 8 (1985), 1155–1163. Doi: 10.1080/00140138508963238

- Coyle, D. et al., "A Systematic Review of Stress Among Mental Health Social Workers", *International Social Work* 48, 2 (2005). 201-211. Doi: 10.1177/0020872805050493.
- Cunningham J. B. et al., "A Cybernetic Framework Linking Personality and Other Variables in Understanding General Health", *Personnel Review* 33, 1 (2004), 55-80.
- Danial Zainal Abidin, *Quran Saintifik Meneroka Kecemerlangan Quran daripada Teropong Sains*, (Kuala Lumpur: PTS Millennia Sdn Bhd, (2009).
- David G. Bromley & Anson D. Shupe, *Strange Gods: The Great American Cult Scare*, (Beacon Press, 1981), 23-24.
- Debra A Major, "Utilizing Role Theory to Help Employed Parents Cope with Children's Chronic Illness", *Health Education Research* 18, 1 (2003), 45-57. Doi: 10.1093/her/18.1.45.
- Decker, P. J., dan Borgen, F. H., "Dimensions of work appraisal: stress, strain, coping, job satisfaction, and negative affectivity", *Journal of Counseling Psychology* 40, 4 (1993) 470–478. Doi: 10.1037/0022-0167.40.4.470.
- Department of Health, "What is a Healthy Workplace?", laman sesawang *Government of South Australia*, <https://www.sahealth.sa.gov.au/wps/wcm/connect/public+content/sa+health+internet/healthy+living/healthy+communities/workplaces/for+business/what+is+a+healthy+workplace#:~:text=A%20healthy%20workplace%20is%20one,World%20Health%20Organisation%2C%202009>).
- Dian Nugraheni, et al., "Efektivitas Membaca Al-Qur'an Untuk Menurunkan Stres Akademik Pada Siswa Kelas Xi Sma Negeri 1 Kebumen", *Intuisi Jurnal Psikologi Ilmiah* 10, 1 (2018) 59-71.
- Diani Mardiana Mat Zin., et al., "Tekanan Emosi Dalam Kalangan Pelajar Pintar Berbakat". *Jurnal Sultan Alauddin Sulaiman Shah, Special Issue*, (2017) 108-118. http://journal.kuis.edu.my/jsass/images/SpecialIssue1/jsass_spec2017_011_diani.pdf.
- Djam'an Satori dan Aan Komariyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- Eddy, D. M., et.al. "Importance of professional nursing values: A national study of baccalaureate programs", *Journal of Nursing Education* 33,6 (1994) 257–262.
- Eileen Barker, *New Religious Movements: A Perspective for Understanding Society*, (New York: Edwin Mellen Press, 1982) 37-55.
- Elmi Baharuddin dan Zainab Ismail, "Hubungan Kecerdasan Rohaniah Warga Tua dengan Amalan Agama di Rumah Kebajikan", *Islamiyyat* 35, 1 (2013) 19 – 28.
- Engku Ahmad Zaki Engku Alwi, "Kajian Ajaran Sesat dalam Pengajian Islam: Satu Sorotan". *Jurnal Usuluddin* 26, (2007), 1-22.
- _____, *Ajaran Sesat Di Malaysia, Faktor Penyebaran Dan Cara Penyelesaiannya*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, 2015.

- _____, *Mengenali Jalan yang Terpesong*. Selangor: PTS Publication & Distributors Sdn Bhd, 2007.
- Engku Ibrahim Ismail & Abdul Ghani Shamsudin, *Konsep Seni Dalam Islam*, (Kuala Lumpur: Akademi Pengajian Melayu, (1992) 64-64.
- Ewer, P. L., et al., “The prevalence and correlates of secondary traumatic stress among alcohol and other drug workers in Australia”, *Drug and Alcohol Review* 34, 3 (2015), 252-258. Doi: 10.1111/dar.12204.
- Farber, B. A. “Burnout in Psychotherapists: Incidence, Types, And Trends”. *Psychotherapy in Private Practice* 8, (1990), 35-44. Doi:10.1300/J294vo8no1_07.
- Fatimah Ibrahim, et al., *Solat: Kebaikan Dari Perspektif Sains*. Kuala Lumpur: Universiti Malaya, 2008.
- Fatimah Wati Halim & Wan Shahrazad Wan Sulaiman. “Personaliti serta hubungannya dengan sumber tekanan, simptom-simptom tekanan, strategi menangani tekanan dan prestasi akademik pelajar”, *Jurnal Psikologi Dan Pembangunan Manusia* 17 (2001), 117–134.
- Ferlis B. Bullare @ Bahari, Balan Rathakrishnan dan Rosnah Ismail, “Sumber stres, strategi daya tindak dan stres yang dialami pelajar universiti”, *Jurnal Kemanusiaan* 13, Jun (2009), 46-62.
- Figley, C. R., “Compassion fatigue: Toward a new understanding of the costs of caring”, dalam *Secondary Traumatic Stress: Self-Care Issues for Clinicians, Researchers, & Educators*, ed. ke-2, ed. B. H. Stamm, (Lutherville, MD: Sidran Press, 1999) 3–28.
- Firdaus Abdul Gani, “Tekanan Di Tempat Kerja: Bagaimana Untuk Bertahan?”, laman sesawang *Astro Awani*, dikemaskini 21 Feb 2019, dicapai 8 Ogos 2021. <https://www.astroawani.com/berita-malaysia/tekanan-di-tempat-kerja-bagaimana-untuk-bertahan-199233>.
- Fleming R., Baum A., Singer J.E., “Toward an Integrative Approach to The Study of Stress”, *Journal of Personality and Social Psychology* 46, 4 (1984), 939-949. Doi: 10.1037//0022-3514.46.4.939.
- Fraenkel, J.R., and Wallen, N.E., *How to Design and Evaluate Research*. USA: Mc. Fraw-Hill Inc, 1996.
- Frankel, M. S., “Professional codes: Why, how, and with what impact?”, *Journal of Business Ethics* 8(2–3), (1989) 109–115.
- Franklin, N. B & Bry, B. H., *Reaching Out in Family Therapy*, (New York: The Guildford Press, 2000) 37-38.
- G.S. David Sam Jayakumar and A. Sulthan, “Stress Symptoms: Structural Equation Modelling”, *Journal of Indian Management* 13 (2013), 95-109.
- Fink, G., “Stress: The Health Epidemic of the 21st Century”, laman sesawang *SciTech Connect*, diakses 20 Ogos 2023. <http://scitechconnect.elsevier.com/stress-health-epidemic-21st-century/>

- Gerald, D., & Loretta, B. "The Career Satisfaction of the Association for Counsellor Education and Supervision Members", *Journal of Employment Counselling* 3 (1996), 20-27. Doi: 10.1002/j.2161-1920.1996.tb00430.x.
- Ghazali Darusalam, *Metodologi Penyelidikan dalam Pendidikan Amalan dan Analisis Kajian*. Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya, 2016.
- Christ, G., "Burnt Out: Stress on the Job", laman sesawang *EHS Today*, dikemaskini 7 Mei 2016, dicapai pada 20 Jan 2021, <https://www.ehstoday.com/health/article/21917550/burnt-out-stress-on-the-job-infographic>.
- Glazer, S., Stetz, TA. dan Izso, L., "Effects of Personality on Subjective Job Stress: A Cultural Analysis", *Personality and Individual Differences* 37, 3 (2004), 645-658. Doi:10.1016/j.paid.2003.10.012.
- Glisson, C., Dukes, D., & Green, P., "The Effects of The ARC Organisational Intervention on Caseworker Turnover, Climate and Culture In Children's Service Systems", *Child Abuse and Neglect: The International Journal* 30 (2006), 855-880.
- Goldman, L. dan Lewis, J., "The Emphasis on Stress", *Journal of Occupational Health* 57, 3 (2005), 12-13.
- Goldstein, D. S., & Kopin, I. J., "Evolution of Concepts of Stress", *Stress* 10, 2 (2007), 109-120. doi:10.1080/10253890701288935
- Gordon Melton & Robert L. Moore, *The Cult Experience: Responding to The New Religious Pluralism*. The Pilgrim Press, 1982.
- Goslin, D. A., dan Aldous, J., *Handbook of Socialization Theory and Research*. Chicago: Rand McNally, 1969.
- Graf, E. M., Sator, M. & Spranz-Fogasy, T., "Discourse of Helping Profession: Concepts and Contextualization" dalam *Discourses of Helping Professions*, ed. Eva-Maria Graf, Marlene Sator dan Thomas Spranz-Fogasy, Amsterdam: John Benjamins, 2014.
- Hadijah Johari dan Abu Bakar Abdullah, "Tanggungjawab Profesional: Kompetensi Profesional Dalam Kalangan Kaunselor di Malaysia", *International Journal of Social Science Research* 3, 4 (2021) 201-209.
- Hairunnaja Najmuddin, *Psikologi Ketenangan Hati: Panduan Merawat Jiwa yang Selalu Gundah dan Gelisah*, ed. Ke-2. Selangor: PTS Publications & Distributors Sdn Bhd, 2003.
- Hardisman, *Berzikir Dalam Tauhid Menghadirkan Ketenteraman Jiwa dan Pencegahan Penyakit Psikosomatik*. Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2017.
- Harris, C., *Minimize Stress, Maximize Success, Effective Strategies for Realizing Your Goals*. San Francisco: Chronicle Books, 2003.
- Haruta J, et al., "Doctors' professional identity and socialisation from medical students to staff doctors in Japan: narrative analysis in qualitative research from a family physician perspective" *BMJ Journals* 10, 7 (2020), 1-11. Doi: 10.1136/bmjopen-2019-035300.

- Hashim Fauzy Yaacob, “Masjid Dan Fungsi Komunikasi”, dalam *Fungsi dan Peranan Masjid dalam Masyarakat Hadhari*, ed. Mohd. Ismail Mustari dan Kamarul Azmi Jasmi, (Penerbit Universiti Teknologi Malaysia, 2008), 47-60.
- Health and Safety Executive, “Annual Statistics Work-Related Stress, Anxiety or Depression Statistics in Great Britain”, laman sesawang *Health and Safety Executive*, dikemaskini 16 Dis 2021, <https://www.hse.gov.uk/statistics/causdis/stress.pdf>.
- Holle, Dagny dan Obermann, Mark, “Hypnic headache and caffeine”, *Expert Review of Neurotherapeutics* 12, 9 (2012) 1125–1132. doi:10.1586/ern.12.100.
- Ibn Kathīr, Abū Al-Fidā’ Ismaīl bin ‘Umar Al-Qurashi Al-Baṣri, *Tafsīr al-Qurān al-Azīm*. Riyadh : Dār Ṭaibah lil Nashr wa al-Tawzī’, 1999.
- Ibn Miskawayh, *Tahdhib Al-Akhlaq*. Beirut: Dar Maktabah al-Hayah, t.t.
- Ibnu Kathir, Abu al-Fida Isma’il, *Tafsir Ibnu Katsir Juz 29*, (Indonesia: Sinar Baru Algensindo, t.t.). <https://www.alquran-sunnah.com/download/file/185-tafsir-ibnu-katsir-juz-29.html>
- Ibrahim Nor, *Anda Ada Pilihan*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd, 2005.
- Jabatan Agama Islam Wilayah Persekutuan, Cawangan Putrajaya, “Program Diskusi Penyelidikan Ajaran Sesat Millah Abraham, Proses Penelitian dan Penguatkuasaannya”, laman sesawang *Jabatan Agama Islam Wilayah Persekutuan*, dikemaskini 2015, dicapai pada 10 Mei 2017, <http://www.jawi.gov.my>
- Jabatan Kebajikan Masyarakat, *Piawaian Kompetensi Kebangsaan Praktis Kerja Sosial di Malaysia*, (April 2010), 1-2. https://www.jkm.gov.my/jkm/uploads/files/Bahagian%20Kawalan%20Standard/piawaian_kompetensi_kebangsaan_praktis_kerja_sosial_dimalaysia.pdf
- Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM), *Penjelasan Ciriciri Utama Ajaran Sesat*. Kuala Lumpur: Jabatan Kemajuan Islam Malaysia, 2010.
- Jacob Needleman, *The New Religions*. Garden City, New York: Doubleday & Co., 1970.
- Jacobson, J. M., et al., “Risk for burnout and compassion fatigue and potential for compassion satisfaction among clergy: Implications for social work and religious organizations”, *Journal of Social Service Research* 39, 4 (2013), 455–468. Doi: /10.1080/01488376.2012.744627.
- Jamal, M., “Relationship of Job Stress and Type-A Behavior To Employee Job Satisfaction, Organisational Commitment, Psychosomatic Health Problems And Turnover Motivation”, *Human Relations* 43 (1990), 727–738.
- Jaskyte, K., “The Impact of Organizational Socialization Tactics on Role Ambiguity and Role Conflict of Newly Hired Social Workers”, *Administration in Social Work* 29, 4 (2005), 69–87. Doi:10.1300/J147v29n04_05.
- Jasmi, K. A., “Metodologi Pengumpulan Data dalam Penyelidikan Kualitatif”, dalam *Kursus Penyelidikan Kualitatif Siri 1*, (Institut Pendidikan Guru Malaysia Kampus Temenggong Ibrahim Johor Bahru, Negeri Johor, 28-29 Mac 2012).

- Jeniri Amir, *Teknik Wawancara*. Pahang: PTS Profesiamaal Publishing Sdn Bhd, 2005.
- Joe Leech, “7 Science-Based Health Benefit of Drinking Enough Water”, laman sesawang *Healthline*, dikemaksini 30 Jun 2020, <https://www.healthline.com/nutrition/7-health-benefits-of-water#1.-Helps-maximize-physical-performance>.
- John Altrocchi, *Abnormal Behaviour*. Harcourt: Brace Jovanovich Inc., 1980.
- Kafe Ahad, “Kenapa Mudah Terpengaruh”, laman sesawang *Harian Metro*, dikemaskini 11 Sept 2021, <https://www.hmetro.com.my/utama/2021/09/753817/kenapa-mudah-terpengaruh>.
- Kalliath, T., dan Morris, R., “Job satisfaction among nurses: A predictor of burnout levels”, *Journal of Nursing Administration* 32, 12 (2002), 648-654. Doi: 10.1097/00005110-200212000-00010.
- Kamus Dewan*, ed. ke-3. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, 2002.
- Kamus Dewan*, ed. ke-4.
- Kanga, B. M., “Gender Comparison in the Effectiveness of Guidance and Counselling Services in Enhancing Students Adjustment to School Environment in Boarding Secondary Schools in Boarding Secondary Schools in Kenya”, *International Journal of Advanced Engineering Research and Science (IJEARS)* 4, 3 (2017) 1-14.
- Kapo Wong, Alan H. S. Chan, dan S. C. Ngan, “The Effect of Long Working Hours and Overtime on Occupational Health: A Meta-Analysis of Evidence from 1998 to 2018”, *International Journal Environmental Research and Public Health* 16, 12 (2019), 1-22. Doi: 10.3390/ijerph16122102
- Kapoulitsas, M., dan Corcoran, T., “Compassion Fatigue and Resilience: A Qualitative Analysis of Social Work Practice”, *Qualitative Social Work: Research and Practice* 14, 1 (2014), 86-101. Doi:10.1177/1473325014528526.
- Karen Phillip, et al., “Understanding the cues and strategies counsellors use to develop rapport with clients through telephone counselling”, *Psychotherapy and Counselling Journal of Australia* 8, 1 (2020) 1-9.
- Kementerian Kesihatan Malaysia, *Panduan Menangani Stres*. (2011). https://www.moh.gov.my/moh/resources/Penerbitan/Rujukan/NCD/Kesihatan%20Mental/6_Panduan_Menangani_Stres.pdf
- Kementerian Sumber Manusia Jabatan Tenaga Kerja Semenanjung Malaysia (JTKSM), *Majikan Ketahui Tanggungjawab Anda!*, dicapai 12 September 2021. https://jtksm.mohr.gov.my/images/sumber/penerbitan/garis-panduan/majikan_ketahui_tanggungjawab_anda.pdf
- Kerlinger, F. N., *Foundations of Behavioral Research*. New York: Holt, Rinehart & Winston, 1970.
- Khairiah A. Rahamn, “Dialogue and Persuasion in the Islamic Tradition: Implications for Journalism”, *Global Media Journal* 9, 2 (2016) 9-26.
- Khairul Azhar Meerangani et al., “Pengaruh Bebanan Kerja Terhadap Risiko Kemalangan Jalan Raya: Kajian Kes Di Lembah Klang, Selangor”, dalam

Seminar Kebangsaan Sains Sosial 1.0, Fakulti Sains Sosial, Kolej Universiti Islam Melaka, September 2019.
https://www.researchgate.net/publication/335778158_pengaruh_bebanan_kerja_terhadap_risiko_kemalangan_jalan_raya_kajian_kes_di_Lembah_Klang_Selangor

- Killian, K.D., "Helping till it hurts? A multimethod study of compassion fatigue, burnout and self-care in clinicians working with trauma services", *Traumatology* 14, 2 (2008), 32–44. Doi: 10.1177/1534765608319083.
- Kim, H., and Stoner, M., "Burnout and turnover intention among social workers: Effects of role stress, job autonomy and social support", *Administration in Social Work* 32, 3 (2008) 5–25.
- Kim, H., Ji, J., & Kao, D., "Burnout and physical health among social workers: A three-year longitudinal study", *Social Work* 56, 3 (2011), 258–268. Doi:10.1093/sw/56.3.258
- Kozak, A., et al., "Psychosocial Work-Related Predictors and Consequences of Personal Burnout among Staff Working with People with Intellectual Disabilities", *Research in Developmental Disabilities* 34, 1 (2013), 102-115. Doi: 10.1016/j.ridd.2012.07.021.
- Kupriyanov, R., dan Zhdanov, R., "The Eustress Concept: Problems and Outlooks", *World Journal of Medical Sciences* 11, 2 (2014), 179–185.
- Lai, Yanqing dan Blackburn, Robert A., "Job Stress in the United Kingdom: Are Small and Medium-Sized Enterprises and Large Enterprises Different?", *Stress and Health* 31 (2013), 222-235. Doi:10.1002/smi.2549.
- Laman sesawang *Al-Maany*.
- Laman sesawang *Oxford Learner's Dictionaries*.
- Leka, S., Griffiths, A. dan Cox, T., *Work Organization and Stress*. Geneva. United Kingdom: World Health Organization, 2003.
- Lembaga Kaunselor, *Kod Etika Kaunselor Lembaga Kaunselor (Malaysia)*, https://7d1c7ff3-2224-4fc0-a77d-81926145ae5d.filesusr.com/ugd/65da1d_5ed9f47cfdec472cb87f4286fb1f41fa.pdf?index=true.
- Levi L., "Spice of Life or Kiss of Death? Working on Stress", *Magazine of the European Agency of Safety and Health at Work* 5 (2002), 11-13.
- Li, C.-T., Cao, J., & Li, T. M. H., "Eustress or Distress: An Empirical Study of Perceived Stress in Everyday College Life." Proceedings of the 2016 ACM International Joint Conference on Pervasive and Ubiquitous Computing Adjunct, UBICOMP, Sept 2016, 1209-1217. Doi:10.1145/2968219.2968309.
- Lloyd, C., King, R., & Chenoweth, L., "Social Work, Stress and Burnout: A Review". *Journal of Mental Health* 11, 3 (2002), 255-265. <https://doi.org/10.1080/09638230020023642>.
- Louis Cohen et al., *Research Methods in Education*. New York: New Routledge, 2007.

- Love E.D. Peter; Irani, Z; Standing, Craig; Themistocleous, Marinos, "Influence of Job Demands, Job Control and Social Support on Information Systems Professional Psychological Well-being", *International Journal of Manpower* 28, 6 (2007) 513-528.
- Luqman Arif Abdul Karim, "Taasub kepada ketua antara punca ajaran sesat", laman sesawang *Berita Harian*, dikemaskini 13 Dis 2021, <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2021/12/898424/taasub-kepada-ketua-antara-punca-ajaran-sesat>.
- M. Darwis Hude, *Emosi: Penyelajahan Religio-Psikologis Tentang Emosi Manusia di Dalam Al-Qur'an*. Jakarta: Erlangga, 2006.
- M. Elena Cuartero LCSW & José F. Campos-Vidal, "Selfcare behaviours and their relationship with satisfaction and compassion fatigue levels among social workers", *Social Work in Health Care* 58, 3 (2018), 274-290. Doi: 10.1080/00981389.2018.1558164.
- Badlishah Mohd. Nasir, Asmak Husin & Nurhafilah Musa. *Wanita Islam Kontemporari: Isu-isu, Cabaran & Amalan Terbaik*. Kuala Lumpur: Persatuan Ulama Malaysia.
- M.H. El-Hoseiny dan Eman Shaban, "Muslim Prayer Action Recongnition", *Second International Conference on Computer and Electrical Engineering*, (2009) 460-465. Doi:10.1109/ICCEE.2009.68
- M.M. Zafir dan M.H. Fazilah, "Stres Di Tempat Kerja Dan Kesannya Terhadap Keselamatan Dan Kesihatan Pekerjaan", *Jurnal Kesihatan Masyarakat* 12, 1 (2006), 41-46.
- Ma'arif, B. S., *Psikologi Komunikasi Dakwah: Suatu Pengantar*, (Bandung: Penerbit Simbiosis Rekatama Media, 2015).
- Ma'arof Redzuan & Haslinda Abdullah, *Psikologi*. Malaysia: Mc Graw-Hill. 2008.
- Mahjoob M, Nejati J, Hosseini A, Bakhshani NM. "The Effect of Holy Quran Voice on Mental Health". *J Relig Health* 55 (2016), 38-42.
- Majlis Agama Islam Selangor (MAIS). *Ajaran Sesat: Merungkai Kekusutan dan Kecelaruan*. Selangor: Majlis Agama Islam Selangor (MAIS). 2015
- Mansor Abu Talib, "Cultural Influences and Mandated Counselling in Malaysia", *Asian Cultural & History* 2, 1 (2004) 28-33.
- Maramis, W. E., *Catatan Ilmu Kedokteran Jiwa*. Surabaya: Airlangga University Press, 1994.
- Marilyn L. Fox, Deborah J. Dwyer and Daniel C. Ganster, "Effects of Stressful Job Demands and Control on Physiological and Attitudinal Outcomes in a Hospital Setting", *The Academy of Management Journal* 36, 2 (1993) 289-318. doi:10.2307/256524.
- Marohaini Yusoff, *Penyelidikan Kualitatif: Pengalaman Kerja Lapangan*. Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya, 2001.
- Maslach, C. "Job Burnout: New Directions in Research and Intervention". *Current Directions in Psychological Science* 12, 5 (2003), 189-192. [Doi:10.1111/1467-8721.01258](https://doi.org/10.1111/1467-8721.01258).

- Matheny, K. B., et al., "Stress Coping: A Qualitative and Quantitative Synthesis with Implications for Treatment", *The Counseling Psychologist* 14, 4 (1986), 499-549. Doi: 10.1177/0011000086144001
- Matteson, M.T. dan Ivancevich, J.M., "Organizational stressors and heart disease: A research model", *The Academy of Management Review* 4, 3 (1979), 347-357. Doi: 10.2307/257191.
- Melton J. Gordon, *Encyclopedic Handbook of Cults in America*, ed. ke-2, (New York: Garland, 1992) 1-7.
- Merdiant G.M. Liunima et al., "Hubungan Antara Konsumsi Kopi Dengan Tingkat Stres Pada Dewasa Muda Ikatan Keluarga Besar (IKB) Nekomese Di Kota Malang", *Nursing News* 2, 3 (2017) 554-564.
- Merriam B. S., *Case Study Research in Education: A Qualitative Approach*, (California: Josey-Bass, Inco., 1988) 48.
- Merriam, S. B., *Qualitative Research: A Guide to Design and Implementation*, (San Francisco, CA: Jossey-Base, 2009), 152.
- Miles, M.B, and Huberman, A.M., *Qualitative Data Analysis*, ed. Ke-2, (Newbury Park, CA: Sage, 1994) 10-12.
- Miodrag Milenović et al., "Natural Environment, Stress and Mental Health", *Series: Working and Living Environmental Protection* 14, 3 (2017) 225-234.
- Moh. Soleh, *Bertobat Sambil Berobat*. Jakarta: Mizan Publika, 2008.
- Mohamad Azizi Bin Anding dan Khairul Annuar bin Abdul Wahab, "Modaliti Seni: Satu Intervensi Kepada Penolakan Klien Dalam Proses Kaunseling. IPGM KBL" dalam *Buku Koleksi Kertas Kerja Seminar Penyelidikan*, (2009) 36-46.
- Mohamed Sharif Mustaffa et al., *Kaunseling dan Psikoterapi: Teori, Teknik dan Amalan*. Johor: UTM Skudai, 2007.
- Mohammad Khairil Ashraf Mohd Khalid & Raiham Mohd Sanusi, "47 Kes Ajaran Sesat Dilaporkan Sejak Januari Tahun Lalu". Laman sesawang *Sinar Harian*, dikemaskini 28 Okt 2021. Dicapai pada 12 Disember 2021, <https://www.sinarharian.com.my/article/169207/berita/semasa/47-kes-ajaran-sesat-dilaporkan-sejak-januari-tahun-lalu>.
- Mohd Fauzwadi Mat Ali et al., "Hubungan Antara Stres Peranan, Ganjaran, Etika Kerja dan Kepuasan Kerja", *Jurnal Pengurusan Awam*, (2008), 141-154.
- Mohd Juraimy Kadir dan Ahmad Azan Ridzuan, "Strategi Menguruskan Tekanan dari Perspektif Islam", *Jurnal Hadhari* 6, 1 (2014), 27-41.
- Mohd Zaidi bin Zakaria. "Pengaruh Tekanan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Kerja dalam Kalangan Jururawat Hospital Sultanah Bahiyah". Disertasi Sarjana Pengurusan Sumber Manusia, Universiti Utara Malaysia, 2019.
- Morris, L., The Process of Decision-Making by Stressed Social Workers: To Stay or Leave the Workplace. *International Review of Psychiatry*, 17, 5 (2005) 347-354. Doi: 10.1080/09540260500238488.

- Moyo, M., et al., "Healthcare practitioners' personal and professional values", *Advances in Health Sciences Education* 21, 2 (2015) 257–286. doi:10.1007/s10459-015-9626-9.
- Mrdjenovich, A. J., & Moore, B. A., "The professional identity of counselling psychologists in health care: A review and call for research", *Counselling Psychology Quarterly* 17, 1 (2004), 69-79.
- Muhammad Hisyam Bin Mohamad, "Kelesuan Institusi Masjid", laman sesawang *Institut Kefahaman Islam Malaysia*, dikemaskini 21 Feb 2006, <https://www.ikim.gov.my/index.php/2006/02/21/kelesuan-institusi-masjid/>.
- Muhammad Ropi'i, *Hujjah Amaliyah Ahlusunnah Waljama'ah*. Jawa Barat: CV Jejak (Jejak Publisher), 2022.
- Muhammad Uthman Najati, *Al-Quran wa Ilm Al-Nafs*. Kaherah: Dar al-Syuruq, 1993.
- Muhammad Uthman Najati, *Psikoterapi Menurut Al-Quran*. terj Abd. Rahman. Selangor: Human Resource Enterprise, 1992.
- Muhammad Wafi Ramli dan Sharifah Rohayah Sheikh Dawood, "Faktor Tekanan Dalam Kalangan Pelajar Universiti Sains Malaysia: Satu Tinjauan Awal", *Jurnal Sains Sosial dan Kemanusiaan* 17, 7 (2020) 66-76.
- Muhammad Izzuddin Taufiq, *Al-Ta'sil Al-Islāmī li Al-Dirāsāt al-Nafsiyyah*, (Kaherah: Dār al-Salām li al-Ṭibā'ah wa Al-Nashr wa Al-Tawzi' wa Al-Tarjamah, 1998).
- Muslim Bin Al-Hajjāj 'Abū Al-Ḥasan Al-Qushairī, *Sahīh Muslim*.
- Muslim, Al-Ḥajjaj Al-Qushayrī Al-Naysabūrī, Abu Al-Ḥussīn, *Sahīh Muslim*. Qāherah: Maṭba'ah 'īsā Al-Bāb ī al-Ḥalabī wa Syarikāh, 1955.
- Mustafa B. Abdul Rahman, "Maklumat Terkini Ajaran Sesat: Punca Dan Cara Mengatasinya", Kertas Kerja dalam *Ijtimak Guru-Guru Takmir Masjid/Surau Peringkat Kebangsaan*, (Masjid (Kesuma) dan Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (Jakim), Pusat Islam, Kuala Lumpur, 8 – 9 Mei 2001.
- National Library of Medicine, "Depression: What is burnout?", laman sesawang *National Library of Medicine*, dikemaskini 18 Jun 2020, dicapai 15 September 2021. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK279286/>.
- Nixon, C., Elliott, L. dan Henderson, M., "Providing Sex and Relationships Education for Looked-After Children: A Qualitative Exploration of How Personal and Institutional Factors Promote or Limit the Experience of Role Ambiguity, Conflict and Overload Among Caregivers", *BMJ Open* 9, 4 (2019). Doi:10.1136/bmjopen-2018-025075.
- Noor Ashikin Zulkurnaini et al., (2012). "The Comparison Between Listening to Al-Quran and Listening to Classical Music on The Brainwave Signal for The Alpha Band" (makalah, Third International Conference on Intelligent Systems Modelling and Simulation 8-10 Feb. 2012), 181-186. DOI 10.1109/ISMS.2012.60
- Noor Izzati Mohd Zawawi et al., "Stres Menurut Sarjana Barat dan Islam", *International Journal of Islamic Thought* 16 (2019), 85-97. Doi:10.24035/ijit.16.2019.008.

- Noorah Yusof, “Faktor Penyumbang kepada Tekanan Perumahan di Kawasan Perumahan Kos Rendah dan Sederhana Rendah di Pulau Pinang”, *Kemanusiaan* 26, 1 (2019) 143–171.
- Nor Asmawati Ismail & Najihah Abd. Wahid, “Sorotan Al-Quran Terhadap Efikasi Kendiri”, dalam Prosiding *Seminar Antarabangsa al-Quran dalam Masyarakat Kontemporari 2018*, (International Seminar on al-Quran in Contemporary Society, 2018), 271-276.
https://www.researchgate.net/publication/335395858_Sorotan_Al-Quran_Terdapat_Efikasi_Kendiri.
- Nor Azah Abdul Aziz, “Kaedah Menangani Stress dengan Solat”, *Journal of Islamic and Arabic Education* 3, 2 (2011), 1-10.
- Nor Azah Abdul Aziz, et al., “The Computerized Simulation of The Bodily Movement and Blood Circulation System During the Performance of Obligatory Prayers”, *Prosiding International Seminar on Islamic Science & Technology INSIST’08*, (SpaceUTM School of Professional and Continuing Education Universiti Teknologi Malaysia dan Centre for Islamic Studies and Social Development Universiti Teknologi Malaysia, 18-19 Mac 2008).
- Nor Azila Mat et al, “Hubungan Antara Beban Kerja, Faktor Peribadi, dan Pembelajaran-E Terhadap Tahap Tekanan di Kalangan Gen-Y”, *Jurnal Personalia Pelajar* 21, 2 (2018), 23-35.
- Nor Ezdianie, O dan Mohd Tajudin, N., “Teori Kaunseling Psiko-Spiritual Al-Ghazali: Suatu Pendekatan Alternatif dalam Intervensi Kaunseling”, *Global Journal Al-Thaqafah* 9, 3 (2019) 69-77.
- Noraini Abdol Raop et al., “Sokongan Sosial: Hubungannya Dengan Prestasi Kerja Dalam Kalangan Pekerja Di Perkeso, Johor”, *Jurnal Sains Sosial Malaysian Journal of Social Science* 6, 1 (2021) 1-13.
- Noraini, M., “Tekanan Kerja dalam Kalangan Guru: Kajian di Sebuah Sekolah Menengah Daerah Kluang Johor Darul Takzim”. Disertasi Sarjana, Universiti Utara Malaysia, 2015.
- Norhafizah Musa dan Che Zarrina Sa’ari, “Pendekatan Psikoterapi Islam dalam Menguruskan Tekanan Pesakit Kronik”, *Jurnal Usuluddin* 47, 1 (2019), 1-34.
- Norhafizah Musa, “Pendekatan Psikoterapi Islam dalam Menguruskan Tekanan Pesakit Kanser Payudara”. Tesis Kedoktoran, Universiti Malaya, Kuala Lumpur, 2018.
- Norzihan Ayub, Muhammad Idris Bahari dan Beddu Salam Baco, “Burnout dan komitmen terhadap organisasi di kalangan jururawat hospital”, *Jurnal Kemanusiaan* 12 (2008), 73-86.
- Nur Adilah Adilah Omar dan Wan Nasyrudin Wan Abdullah, “Pengurusan Stres Melalui Pendekatan Istighathah”, *Al-Banjari Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Keislaman* 17, 2 (2018), 279-296. DOI:10.18592/al-banjari.v17i2.1160
- Nuran Noordin & Zaizul Ab. Rahman, “Perbandingan Proses Tazkiyah al-Nafs Menurut Imam al-Ghazali dan Ibnu Qayyim” *Jurnal al-Turath* 2, 1 (2017), 37-46.

- Nurhidayah Hairom, “Kesejahteraan Bermula dalam Diri Sendiri”, laman sesawang *Berita Harian*, dikemaskini 13 Feb 2021, <https://www.sinarharian.com.my/article/123644/KHAS/>.
- Nursyazlin Yatie Mohd Zaidi & Noraini Abdol Raop. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tekanan Kerja Dalam Kalangan Anggota Polis: Satu Kajian Di Kem Batalion 9 PGA Kuala Terengganu”. *Jurnal Sains Sosial* 2, 1 (2017) 103-116.
- Nursyazwani Saiful Sham. “Kesihatan Mental: Pekerja Tertekan Jejaskan Produktiviti Organisasi”. Laman sesawang *Astro Awani*. Dikemaskini 22 Jan 2021. Dicapai 28 Jun 2021. <https://www.astroawani.com/gaya-hidup/kesihatan-mental-pekerja-tertekan-jejaskan-produktiviti-organisasi-279175>
- Okonkwo Mukosolu et al., “Prevalence of Job stress and its Associated Factors among Universiti Putra Malaysia Staff”, *Malaysian Journal of Medicine and Health Sciences* 11, 1 (2015), 27-38.
- Onyett, S., Pillinger, T. dan Muijen, M., “Job satisfaction and burnout among members of Community Mental Health Teams”, *Journal of Mental Health* 6, 1 (1997), 55–66. Doi: 10.1080/09638239719049.
- Othman Mohamad et al., *Asas Pendidikan IV: Sekolah dan Perkembangan Kanak-kanak*. Kuala Lumpur: Longman Malaysia, 1995.
- Othman Mohamed, *Pengkajian Tesis dalam Bidang Sains Sosial Terapan*. Serdang: Penerbit Universiti Putra Malaysia, 2001.
- Othman Mohd. Yatim, *Warisan Kesenian dalam Tamadun Islam*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka & Kementerian Pendidikan Malaysia, 1989.
- Papastilianou, A., Kaila, M. dan Polychronopoulos, M., “Teachers’ Burnout, Depression, Role Ambiguity and Conflict”, *Social Psychology of Education* 12, 3 (2009), 295–314. doi:10.1007/s11218-008-9086-7.
- Pehlivan, T. dan Güner, P., “Compassion Fatigue: The Known and Unknown”, *Journal of Psychiatric Nursing* 9, 2 (2018), 129-134. Doi: 10.14744/phd.2017.25582.
- Peterson M dan Wilson JF., “Work stress in America”, *International Journal of Stress Management* 11, 2 (2004), 91-113.
- Portnoy D., “Burnout and Compassion Fatigue: Watch Out for The Signs”, *Health Progress* 92, 4 (2011), 46–50.
- Praptini Yulianti dan Itsnani Maulida Rohmawati, “The Effects of Job Demands on Burnout, and Engagement with Teamwork Effectiveness as the Moderation Variable on a Police Resort at Tanjung Perak, Port Surabaya”, *International Journal of Innovation, Creativity and Change* 11, 9 (2020), 582-599.
- Puteri Hayati Megat Ahmad, “Strategi Adaptasi Motivational Interviewing (Ami): Aspek Keyakinan, Empati Dan Perubahan Tingkah Laku dan Kesannya Terhadap Latihan Kaunseling Penyalahgunaan Dadah”, *Jurnal Psikologi dan Kaunseling Perkhidmatan Awam Malaysia* 14 (2019).
- Puvenesvary et al., *Qualitative Research: Data Collection and Data Analysis Techniques*, Kedah: Universiti Utara Malaysia Press, 2011.

- Quinn, A., Ji, P., & Nackerud, L., “Predictors of Secondary Traumatic Stress Among Social Workers: Supervision, Income, And Caseload Size”, *Journal of Social Work* 19, 4 (2018), 504-528. Doi:10.1177/1468017318762450.
- Raab, K., “Mindfulness, self-compassion, and empathy among Health Care Professionals: A review of the literature”, *Journal of Health Care Chaplaincy* 20, 3 (2014), 95–108. Doi: 10.1080/08854726.2014.913876.
- Rai, G. S., “Burnout Among Long-Term Care Staff”, *Administration in Social Work* 34 (2010) 225–240.
- Ramli Hassan, *Pengantar Psiakatri*, Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, 1990.
- Randall Chirng, et al., “Counselling the stressed for psychological wellbeing”, *Al-Abqari Journal of Islamic Social Sciences and Humanities* 8 (Oct 2016) 45-61.
- Renata Tesch, *Qualitative Research: Analysis Types and Software Tools*. Hoboken: Taylor and Francis, 2013.
- Riduan Mohamad Nor dan Mohd Asri Mat Daud, *Fenomena Riddah & Penghinaan Terhadap Nabi SAW*. Kuala Lumpur: Jundi Resources, 2009.
- Robson, C., *Real World Research*. Oxford, UK: Blackwell Publications, 2002.
- Rogers, C.R., *Client-Centred Therapy*. London: Constable, 1951.
- Rokeach, M., *The nature of human values*. New York: Free Press, 1973.
- Ross, R. R., Altmaier, E. M., & Russell, D. W. “Job Stress, Social Support, and Burnout Among Counseling Center Staff”. *Journal of Counseling Psychology* 36, 4 (1989), 464–470. <https://doi.org/10.1037/0022-0167.36.4.464>.
- S.B. Merriam, *Qualitative Research and Case Study Applications in Education*, Ed. Ke-2. San Francisco: Jossey-Bass, 1998.
- Sakinah Salleh et al., “Spiritual Coping Strategies from The Islamic Worlview”. International Conference on Empowering Islamic Civilization in the 21st Century, Universiti Sultan Zainal Abidin, Malaysia Proceedings of ICIC2015 6-7 September 2015.
- Salanova, M., Peiró, J. M., & Schaufeli, W. B., “Self-Efficacy Specificity and Burnout Among Information Technology Workers: An Extension of The Job Demand-Control Model”, *European Journal of Work and Organizational Psychology* 11, 1 (2002), 1–25. Doi:10.1080/13594320143000735.
- Salasiah Hanin Hamjah dan ‘Adawiyah Ismail, “Kaedah mengatasi tekanan dalam kalangan wanita bekerjaya dari perspektif al-Ghazali”, *Jurnal al-Hikmah* 4 (2012), 64-75.
- Salasiah Hanin Hamjah, “Kaedah Mengatasi Kebimbangan dalam Kaunseling: Analisis dari Perspektif al-Ghazali”, *Jurnal Hadhari* 3, 1 (2010) 41-57. <http://journalarticle.ukm.my/2222/1/makalah-v3n1-n3.pdf>.
- Samsul, “Takut dalam Al-Quran: Kajian Tafsir Maudu’i”. Disertasi Sarjana Program Studi Ilmu Al-Quran dan Tafsir, Institut Agama Islam Negeri (IAIN), 2018.
- Sander, A. M., et al., “Relationship of race/ethnicity to caregivers' coping, appraisals, and distress after traumatic brain injury”, *NeuroRehabilitation* 22 (2007), 9-17.

- Sapora Sipon, "Panduan Kaunseling Untuk Ko-Kaunselor", dalam *Pemimpin Berciri Kaunselor: Menangani Kegawatan Sosial*. Nilai: Universiti Sains Islam Malaysia Institutional Repository, 2010.
- Sapora Sipon, *Kemahiran Asas Kaunseling*, (t.t.), https://www.academia.edu/5762476/KEMAHIRAN_ASAS_KAUNSELING.
- Sayyid Muhammad Alwi, *Keistimewaan-Keistimewaan al-Qur'an*. Kuala Lumpur: Alam Raya Enterprise, 2010.
- Sayyid Qutb, Terjemahan Tafsir fi Zilalil Qur'an: Surah al-Ma'arij, laman sesawang *Tafsir fi Zilalil Quran*, dicapai pada 16 Ogos 2021, <https://tafsirzilal.files.wordpress.com/2015/04/al-maarij-melayu.pdf>.
- Schwartz, S. H., "Universals in the content and structure of values: Theoretical advances and empirical tests in 20 countries", *Advances in Experimental Social Psychology* 25, 1 (1992) 1–65.
- Selye, H., "Stress and the General Adaptation Syndrome", *British Medical Journal* 1, 4667 (1950), 1383–1392. doi:10.1136/bmj.1.4667.1383.
- Senay Yürür & Muammer Sarikaya, "The Effects of Workload, Role Ambiguity, and Social Support on Burnout Among Social Workers in Turkey", *Administration in Social Work* 36, 5 (2012), 457-478.
- Seyed Reza Javadian & Atefeh Hosseini, "The Relationship between Social Support and Job Performance of Social Workers", *Social Behavior Research & Health (SBRH)* 4, 1 (2020) 480-486.
- Shah Rollah Abdul Wahab, et al., "Shah Rollah Abdul Wahab", *Journal of Human Capital Development* 3, 2 (2010) 15-26.
- Sharifah Hayaati et al., "Pengukuhan Nilai Dan Profesionalisme Di Kalangan Penjawat Awam Ke Arah Efektif Governan di Malaysia", *Jurnal Syariah* 17, 3 (2009) 559-592.
- Sharifah Shafie, Suhaida Abdul Kadir & Soaib Asimiran, "Beban Tugas Guru Teknikal Sekolah Menengah: Isu Dan Cadangan", International Seminar on Global Education, Faculty of Education, National University of Malaysia (UKM), 2014.
- Siebert, D. C., "Personal and occupational factors in burnout among practicing social workers: Implications for researchers, practitioners and managers", *Journal of Social Service Research* 32, 2 (2005), 25–44. Doi: 10.1300/J079v32n02_02
- Siti Hajar Jamal, et al., "Keperluan Latihan Dan Program Dalam Pengendalian Kaunseling Klien Gay Dan Lesbian", *Jurnal Psikologi dan Kaunseling Perkhidmatan Awam Malaysia* 14 (2019).
- Siti Noorshafenas Safe dan Ahmad Yunus Mohd Nor, "Pengurusan Stress Menurut Al-Quran dan Hadith", *Al-Hikmah* 8, 1 (2016), 3-18. <http://spaj.ukm.my/jalhikmah/index.php/jalhikmah/i>.
- Siti Norbaya Abdul Kadir, *Ajaran Sesat: Sejarah Kemunculan dan Ciri-Cirinya*. Kuala Lumpur: Pustaka Hidayah, t.t.
- Siti Rohana Idris, "Pendampingan masalah, punca ramai wanita sakit mental", laman sesawang *Berita Harian*. Dikemaskini 27 Dis 2017,

<https://www.bharian.com.my/berita/wilayah/2017/12/367931/pendam-masalah-punca-ramai-wanita-sakit-mental>.

- Siti Siti Zubaidah Ismail, "Menangani Ajaran Sesat Di Kalangan Umat Islam: Perspektif Undang-Undang Dan Pentadbiran" *Jurnal Syariah* 18, 2 (2010), 247-276.
- Sodowsky, G. R., et al., "Development of the Multicultural Counseling Inventory: A selfreport measure of multicultural competencies", *Journal of Counseling Psychology* 41 (1994) 137- 148.
- Stajkoric, A. A., D & Luthans, F., "Social Cognitive Theory and Self-Efficacy, Going Beyond Traditional Motivational and Behavioral Approaches", *Organizational Dynamics* 26, 4 (1998), 216-221.
- Sue Bridges and Annette Searle, "Changing workloads of primary school teachers: 'I seem to live on the edge of chaos'", *School Leadership and Management* 31, 5 (2011) 413-433.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Ed. Ke-3. Bandung: Alfabeta, 2007.
- Suhaimi Kamarudin dan Muhamad Suhaimi Taat. "Pengaruh Faktor-Faktor Tekanan Kerja dalam Kalangan Guru di Sekolah Menengah: Satu Analisis Persamaan Struktur (SEM-PLS)". *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities* 5, 11 (2020), 104-115. Doi: <https://doi.org/10.47405/mjssh.v5i11.544>.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Sulaiman, A., *Kecerdasan Berasaskan Asma al-Husna*. Kuala Lumpur: PTS Publication & Distributors Sdn. Bhd, 2008.
- Suriyanti binti Muhi, "Pemakanan dan stress", laman sesawang *Kementerian Kesihatan Malaysia*, dikemaskini 28 Ogos 2020, <http://www.myhealth.gov.my/pemakanan-dan-stres/>.
- Susumu Shimazono, "New Religions and the New Spirituality Movement: Two types of Religious Movements in Advanced Industrial Societies". Kertas Kerja dibentangkan, Santa Barbara Centre for Humanistic Studies conference New Religions in a Global Perspective, Buelton, California, 16 Mei 1991.
- Suzanne Newcombe, "Cults: History, Beliefs, Practice" dalam *Handbook of Religion: A Christian Engagement with Traditions, Teachings, and Practices*, ed. Terry Muck et al., (Baker Academic Editors, Nov 2014) 568-572. https://www.researchgate.net/publication/291565411_Cults_history_beliefs_practices
- Swarnima Bhargava dan Sriram, S., "Counsellor Characteristics and the Counselling Experience", *Counselling in India* (2016), 13–33. doi:10.1007/978-981-10-0584-8_2.
- Syaikh Abdul Qadir bin Abdul Aziz, *Kafir Tanpa Sadar*. Samarang, Solo: Media Islamika, 2006.
- Tan, S., & Yip, A., "Hans Selye. (1907–1982): Founder of the Stress Theory", *Singapore Medical Journal* 59, 4 (2018), 170–171. doi:10.11622/smedj.2018043.

- Taylor, SJ dan R Bogdan, *Introduction to Qualitative Research Methods: The Search for Meanings*, Ed. Ke-2, (Toronto: John Wiley and Sons, 1984).
- Tengku Aizan Hamid, “Sokongan Sosial, Kualiti Hubungan dan Kesejahteraan Psikologi antara Anak Dewasa dengan Ibu Bapa”, *Pertanika Journal of Social Sciences & Humanities* 9, 1 (2001), 61 – 69.
- Thomas, D. A. dan Morris, M. H., “Creative Counselor Self-Care”. *Ideas and Research You Can Use: VISTAS 2017* 17 (2017), 1-11.
- Tinjauan Kebangsaan Kesihatan dan Morbiditi 2019. “Lembaran Fakta: Penyakit tidak berjangkit permintaan jagaan kesihatan dan literasi kesihatan”. *NHMS 2019*. Dicapai 20 Mac 2021. <https://mpaeds.my/wp-content/uploads/2020/05/5.-Fact-Sheet-NHMS-2019-BM.pdf>
- Ulrich, R.S., “View through a window may influence recovery from surgery”, *Science* 224, 4647 (1984) 420-421.
- Vakola, M., & Nikolaou, I., “Attitudes Towards Organisational Change: What is The Role of Employees’ Stress and Commitment?”, *Employee Relations* 27 (2005), 160–174.
- Valli, L., & Buese, D., “The Changing Roles of Teachers in an Era of High-Stakes Accountability”, *American Educational Research Journal* 44, 3 (2007) 519–558. doi:10.3102/0002831207306859.
- VandenBos, G. R., *Dictionary of Psychology*. Washington: American Psychological Association, 2015.
- W. Mohd Fatihilkamal et al., “Salat and Brain Wave Signal Analysis”, *Jurnal Teknologi* 54, 1 (2011), 181-192. Doi:10.11113/jt.v54.809
- Wagaman, M. A., et al., “The role of empathy in burnout, compassion satisfaction, and secondary traumatic stress among social workers”, *Social Work* 60, 3 (2015), 201–209. doi:10.1093/sw/swv014.
- Wahbah Al-Zuhayli, *Al-Tafsīr al-Munīr fī al-‘Aqidah wa Al-Sharī‘ah wa al-Manhaj*. Beirut: Dar Al-Fikr, t.t.
- Wardle, E.A dan Mayorg. A, M. G., “Burnout Among the Counseling Profession: A Survey of Future Professional Counselors”. *Journal of Educational Psychology* 10, 1 (2016). 9-15. Doi:10.26634/JPSY.10.1.7068.
- West, L. & Langone, M., “Cultism: A Conference for Scholars and Policy Makers”, *Cultic Studies Journal* 3, 1 (1986), 117-134.
- Widuri Nur Anggraieni dan Subandi, “Pengaruh Terapi Relaksasi Zikir Untuk Menurunkan Stres Pada Penderita Hipertensi Esensial”, *Jurnal Intervensi Psikologi* 6, 1 (2014), 81-102. Doi: 10.20885/intervensipsikologi.vol6.iss1.art6.
- Wilberforce, M., et al., “Revisiting the Causes of Stress in Social Work: Sources of Job Demands, Control and Support in Personalised Adult Social Care”. *British Journal of Social Work* 44, 4 (2012), 812–830. Doi:10.1093/bjsw/bcs166.
- Yasmin Ramlan, “Bebanan, Lebih Masa Kerja Antara Punca Masalah Mental”, laman sesawang *Malaysia Kini*, dikemaskini 21 Sept 2019, dicapai 8 Ogos 2021, <https://www.malaysiakini.com/news/492810>.

- Yazid Abdul Manap, *Menerokai Kegemilangan Sainis Islam*. Selangor: Karya Bestari @ Grup Buku Karang kraf, 2011.
- Yogidis, et al., *Research Methods for Social Workers*, ed. Ke-7. America: Publishing an Allyn & Bacon, 2012.
- Yusmini Md. Yusoff. “Identiti Profesional Pengamal Pemulihan Kes-Kes Penyelewengan Agama Melampau: Suatu Analisis Naratif”. *Journal of Islamic Social Sciences and Humanities* 13 (Mei 2018), 59-73.
- Zaenal Abidin, “Ketika Stress Beraksi Islam Punya Solusi”, *Jurnal Dakwah dan Komunikasi* 3, 1 (2009) 148-166.
- Zafir Mohd Makhbul, Nor Liza Abdullah dan Noor Azuan Hashim, “Stres di Tempat Kerja: Isu Global dalam Melestarikan Organisasi”, *Journal of Social Sciences and Humanities* 8, 1 (2013), 41-59.
- Zakaria bin Taib, “Pengkelasan Kompetensi Bidang Kepakaran Berasaskan Rangkaian Neural dalam Sistem Pengurusan Kompetensi”. Disertasi Sarjana Sains (Sains Komputer, Universiti Teknologi Malaysia, 2006.
- Zeidner, M. E dan Norman, S., *Handbook of Coping: Theory, Research Application*. New York Wiley, 1996.
- Zulkefli Ain et al., “Pengamalan Bentuk Komunikasi Pemujukan Dalam Kalangan Pendakwah Masyarakat Orang Asli di Selangor”, *Jurnal Pengajian Islam* 11, 2 (2018) 63-79.
- Zulkiple Abd. Ghani dan Nor Salimah Abu Mansor, “Penghayatan Agama Sebagai Asas Pembangunan Pelajar: Analisis Terhadap Beberapa Pandangan Al-Imam Al-Ghazali”. National Student Development Conference (NASDEC 2006), Kuala Lumpur, Malaysia, 8-9 Ogos 2006. http://eprints.utm.my/id/eprint/375/1/ZulkipleAbdGhani2006_Penghayatanagamaasebagaiaspembangunan.pdf