

BAB II

TEORI DAN KONSEP

2.0 Pendahuluan

Keprihatinan terhadap produktiviti dan kualiti pekerja semakin mendapat tempat di kalangan pengurusan organisasi masa kini. Keadaan ini telah menyebabkan berbagai-bagai kaedah baru telah diterokai bagi menjawab permasalahan yang berlaku di sekitar pekerja. Namun begitu keadaan ini masih di peringkat kesedaran, masih belum begitu nyata tentang kaedah terbaik untuk memperbaiki kecekapan manusia dalam dunia pekerjaan agar ia menjadi lebih produktif dan menghasilkan kerja yang berkualiti tinggi.

Keadaan ini sekurang-kurangnya memberi suntikan semangat kepada pihak pengurusan untuk mendalami perkara ini bagi mencari penyelesaiannya. Hal ini bertambah rumit dengan perubahan dunia yang begitu pesat serta implikasinya ke atas pengurusan kakitangan. Antaranya ialah kesukaran membuat keputusan, tekanan kerja yang bertambah, ketegangan dalam perhubungan, ketidakupayaan mengendalikan tuntutan dalam arus pembangunan yang begitu pesat dan sebagainya.

Keadaan yang kian kompleks ini memerlukan kaedah penyelesaian yang sistematik dan berkesan bagi mengatasi masalah ini. Untuk itu, kaedah kaunseling boleh digunakan oleh pihak pengurusan sebagai alternatif dalam menyelesaikan masalah ini. Kaedah kaunseling memberi peluang kepada individu untuk berkembang dan menilai kesempurnaan diri.

Malahan pendekatan kaunseling ini memerlukan pemahaman kepada tabii manusia dan memberi ruang kepada pengurus dan penyelia meneroka dan memahami keadaan ini demi untuk memperbaiki diri dan meningkatkan prestasi. Walaupun begitu, pendekatan kaunseling ini memerlukan kemahiran dan pengetahuan tertentu yang melayakkan mereka mengurus orang lain.

Dalam bab ini, penulis akan cuba membawa pendekatan kaunseling sebagai satu kaedah dalam memahami dan menyelesaikan permasalahan manusia. Penumpuan akan diberikan kepada pengertian kaunseling, matlamat kaunseling, teori-teori penting kaunseling, jenis-jenis kaunseling dalam organisasi, proses kaunseling dan penilaian perkhidmatan kaunseling melalui model CIPP (*Contact, Input, Process, and Product*).

2.1 Pengertian Kaunseling

Kaunseling adalah satu perkataan yang boleh memberi pelbagai maksud dan berbagai-bagai aktiviti. Menurut kamus *The Random House Dictionary of the English Language*, kaunseling didefinisi sebagai "memberikan nasihat, fikiran ataupun langkah-langkah untuk memperbaiki tingkah laku orang lain"¹⁰.

Menurut Blocher (Shertzer & Stone, 1974), kaunseling adalah proses interaksi yang mengerakkan pemahaman yang bermakna terhadap diri dan persekitaraan dan menghasilkan pembentukan dan / atau penjelasan matlamat dan nilai untuk tingkah laku masa depan¹¹.

Manakala Smith, G.E. mengatakan bahawa kaunseling ialah proses di mana seseorang kaunselor membantu seorang individu (klien) mentafsir fakta-fakta yang berkaitan dengan suatu pilihan, perancangan ataupun penyesuaian yang perlu dibuat¹².

Dalam alam pekerjaan, pengertian kaunseling mengaitkan beberapa sifat seperti pertukaran idea dan pandangan di antara dua

¹⁰ Muhd, Mansur Abdullah, *Kaunseling, Teori, Proses dan Kaedah*, Penerbit Fajar Bakti Sdn Bhd, 1986, hlm. 6.

¹¹ Mizan Adillah Ahmad Ibrahim dan Halimatun Halallah Mokhtar, *Kaunseling Individu, Apa dan Bagaimana*, Penerbit Fajar Bakti Sdn. Bhd., 1995, hlm. 2.

¹² Ee Ah Meng, *Perkhidmatan Bimbingan dan kaunseling*, Penerbit Fajar Bakti Sdn. Bhd., Edisi Kedua, 2001, hlm 78.

pihak iaitu kaunselor dengan klien atau di antara orang yang memberi pertolongan dengan orang yang menerima bantuan (pengurus-pekerja). Dengan perkataan lain, kaunseling ialah satu proses yang mempraktikkan komunikasi berkesan. Oleh sebab perkhidmatan kaunseling membantu pekerja menangani masalah dan cabaran hidup dengan lebih gigih, maka seharusnya suasana bekerja, kesihatan mental dan prestasi organisasi akan meningkat. Kaunseling membantu organisasi menjadi lebih berperikemanusiaan dan bertimbang rasa terhadap para pekerja¹³.

Sebagai kesimpulannya, kaunseling adalah proses pertolongan yang profesional dalam memberikan pertolongan kepada klien. Ianya bertujuan membantu dan menolong seseorang itu memahami dirinya sendiri dan persekitaraan bagi membuat suatu pilihan atau merancang masa depan.

2.2 Matlamat Kaunseling

Matlamat dalam perkhidmatan kaunseling sebenarnya berkait rapat dengan falsafah perkhidmatan itu sendiri. Di dalam falsafah kaunseling menekankan bahawa kaunseling adalah untuk kesejahteraan manusia sejagat. Maka kehendak dan matlamat kaunseling juga adalah membantu manusia itu memahami serta

¹³ Zuraidah Abdul Rahman, *Kaunseling Dalam Pengurusan*, Times Book International, Singapore, 1994, hlm. 14.

melihat potensi dirinya dalam mencapai matlamat kesejahteraan hidupnya.

Inilah yang dijadikan asas untuk menyelesaikan masalah kliennya. Blocher¹⁴ pula menyokong pendapat ini apabila dia menegaskan lagi bahawa kaunselor dan kliennya sama-sama melibatkan diri bagi menentukan matlamat tertentu sesi kaunseling mereka. Manakala Krumboltz¹⁵ pula menyatakan adalah lebih berfaedah sekiranya dinyatakan bahawa matlamat kaunseling lebih khusus merujuk kepada gerak laku yang tertentu daripada menyatakan matlamatnya sebagai memahami diri sendiri semata-mata.

Walau apa pun matlamat yang diharapkan oleh seseorang klien hasil daripada sesi kaunselingnya itu, pakar psikologi dan pakar tingkah laku membahagikan matlamat kaunseling secara umumnya kepada enam perkara ¹⁶:

¹⁴ Blocher, D.H., *Developmental Counseling*, New York : The Ronald Press, 1996, hlm. 157.

¹⁵ Krumboltz, J.D., *Behavioral Goals For Counseling* , *Journal of Counseling Psychology* . 13 , 1996, hlm. 153 – 159.

¹⁶ Mhd. Mansur Abdullah dan S. Nordinar Mohd. Tamin, *Proses Kaunseling*, Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur, 1996, hlm. 68-76.

1) Menyediakan perubahan tingkah laku

Perubahan tingkah laku merupakan agenda yang penting dalam matlamat kaunseling. Ianya bertepatan dengan kaunseling itu sendiri iaitu untuk memperbaiki keadaan klien yang mengalami masalah. Oleh itu, kaunseling bukanlah merupakan perbualan biasa yang tidak membawa apa-apa kesan tetapi mempunyai perancangan dan kaedah yang tersendiri.

Kaunselor yang ingin melihat perubahan sikap dan tingkah laku ini selalunya kurang memperdulikan perubahan perasaan. Mereka kurang memahami dan mengetahui pemikiran kliennya sendiri. Walaubagaimanapun, kejayaan perkhidmatannya itu boleh dinilai daripada perubahan tingkah laku yang ditunjukkan oleh klien. Untuk itu, kaunselor perlu menggunakan segala kepakaran yang ada beserta dengan kaedah yang sesuai dengan klien bagi membantu melancarkan proses ini serta membawa perubahan yang positif kepada klien.

2) Membantu membuat keputusan

Perubahan dalam tingkah laku seseorang adalah hasil daripada perubahan cara berfikir mengenai diri sendiri. Semua ini boleh berlaku akibat dipengaruhi oleh faktor-faktor dalaman dan luaran yang

sentiasa berubah. Individu dalam satu-satu keadaan berada dalam keadaan yang tidak seimbang dan serba tidak kena sehingga terlupa atau gagal mengingat kembali apa yang sepatutnya ia lakukan pada waktu itu. Malahan, kadang-kadang sampai kepada peringkat tidak boleh mengawal diri serta membahayakan orang lain.

Dalam hal ini, Albert Ellis memperlihatkan cara memahami pemikiran seseorang boleh menjadikannya berasa tidak puas hati. Ia menerangkan bahawa manusia boleh menguasai pemikirannya yang tidak tetap itu kerana segala emosi yang negatif adalah hasil daripada pemikiran yang tidak rasional¹⁷.

Melalui proses kaunseling, kaunselor berperanan mengembalikan kembali pemikiran yang rasional terhadap tindakan yang dilakukan. Semua ini dilakukan secara berperingkat dan berperancangan tanpa merendahkan maruah seseorang. Dalam hal ini, yang menentukan keputusan yang akan diambil ialah klien itu sendiri. Manakala kaunselor hanya berperanan memberikan alternatif semata-mata. Justeru itu, klien digalakkan membuat keputusannya dengan mengambil kira semua kesan baik dan buruk supaya dia berpuashati di atas keputusannya.

¹⁷ Pietrottesa, J.J., et. al, *Guidance : An Introduction*, Chicago : Rand McNally College Publishing Co., 1980, hlm 97.

3) Membentuk kemahiran daya tindak

Seseorang manusia akan menjadi lemah daya tindaknya apabila dikelilingi oleh permasalahan yang mencengkam dirinya. Masalah-masalah yang dihadapi ini akan menyebabkan jiwanya tertekan, takut, curiga dan bimbang yang akhirnya menyebabkan tindakannya menjadi lambat dan tidak bermaya.

Dalam hal ini, peranan kaunselor ialah membentuk kemahiran daya tindak klien supaya dapat memberi reaksi yang cepat kepada perubahan keadaan sekelilingnya. Sebenarnya, kesedaran ini hasil daripada pengalaman-pengalaman yang telah diterimanya daripada kaunseling itu. Dipercayai apabila seseorang itu rasional, dia akan berfikiran logik sehingga menyebabkan segala tindakannya ikut menjadi lebih logik dan rasional¹⁸.

Sejajar dengan keadaan ini, kaunselor perlu bijak memainkan peranan dalam membantu membentuk kemahiran daya tindak. Ini kerana klien perlu kebebasan dalam menentukan keputusan yang akan diambil selepas berbincang dengan kaunselor. Keputusan inilah akan mencorakkan klien pada masa hadapan. Oleh sebab itu, kaunselor hendaklah berhati-hati dan tidak terburu-buru dalam

¹⁸ Engelkes, J.R., & Vandergoot, D., *Introduction to Counseling*, Boston : Houghton Mifflin Co., 1982, hlm 139.

memberi pandangan dengan melihat kepada klien dan permasalahannya terlebih dahulu.

4) Mempercepat seseorang menjadi rasional

Setiap orang mempunyai masalah yang tersendiri sama ada besar atau kecil. Setiap masalah ini perlu diselesaikan segera agar tidak berlarutan. Ini kerana, apabila terdapat masalah yang tidak dapat diselesaikan akan menyebabkan seseorang menjadi resah dan tertekan. Hal ini bertambah rumit lagi apabila melibatkan pihak lain yang membawa kesan kepada orang di sekelilingnya.

Sehubungan dengan itu, kaunseling diperlukan bagi merawat keadaan ini supaya menjadi normal kembali. Kebolehan untuk menyelesaikan masalah ini bergantung kepada kebolehan dan kepandalan kaunselor dalam mengesannya. Ini kerana apabila tersalah mengambil pendekatan dibimbangi menambahkan lagi kekalutan klien dan mendatangkan masalah yang lain pula. Oleh sebab itu, perancangan yang sistematik dan disokongi dengan kemahiran kaunseling individu akan dapat mempercepat proses menukar seseorang menjadi rasional serta menyelesaikan masalah yang dihadapi.

5) Memperbaiki hubungan

Hubungan yang baik adalah faktor penting dalam suatu proses kaunseling. Untuk memperbaiki hubungan kedua-dua belah pihak perlu mewujudkan sikap saling percaya-mempercayai di antara satu sama lain. Seseorang kaunselor perlu membina hubungan secara bijaksana dan berperancangan tanpa memaksa klien menerima dirinya sebagai kaunselor. Tanpa sikap ini sukar untuk seorang kaunselor dapat meneroka perasaan kliennya yang mungkin tidak meluahkan semua masalahnya kerana kurang percaya kepada kaunselor.

Lantaran itu, seorang kaunselor perlu menghormati klien, memiliki keyakinan yang tinggi, jujur, ikhlas dan memahami sepenuhnya permasalahan yang dikemukakan oleh klien dengan penuh minat dan bukan berpura-pura untuk menjaga hati sahaja. Seorang kaunselor juga perlu memberi kebebasan dan menghormati pandangan yang diutarakan oleh kliennya. Dalam hal ini, kedua-dua pihak perlu saling berinteraksi antara satu sama lain dengan baik dan lancar. Segala keputusan yang diambil hendaklah atas prinsip kerjasama dan bukan paksaan dari kaunselor.

6) Memahami dan mengelolakan kecemasan

Memahami dan mengelolakan kecemasan merupakan salah satu matlamat kaunseling. Malahan, masalah cemas ini berlaku kepada semua orang yang normal. Cuma yang membezakannya ialah bagaimana ketenangan dan kecekapan seseorang individu itu dalam menghadapinya. Ada yang berjaya dan ada yang tidak berjaya. Oleh sebab itu, pendekatan kaunseling adalah diperlukan dalam membantu mengatasi masalah ini.

Perasaan cemas ini sendiri dapat dikategorikan kepada tiga perkara. Iaitu cemas sejati, cemas akhlak dan juga cemas otak¹⁹. Cemas sejati ialah perasaan takut terhadap bahaya-bahaya yang akan menimpa diri seseorang. Cemas akhlak pula ialah perasaan takut melakukan sesuatu yang dianggapnya mendatangkan malu atau dosa. Manakala cemas otak ialah perasaan takut yang dibayangkan oleh malu besar, rasa tidak berfaedah dan berguna lagi kepada kehidupan ini.

Peranan kaunselor dalam perasaan cemas ini ialah cuba memahami keadaan klien itu sendiri. Sekiranya, keadaan cemas itu membawa kebaikan kepada klien untuk berubah ke arah kebaikan seperti cemas akhlak maka ianya boleh menjadi pelindung atau

¹⁹ Muhd. Mansur Abdullah dan S. Nordinar Mohd Tamin, *Op.cit*, hlm. 74.

penghindar kepada melakukan sesuatu perbuatan terkutuk ataupun sebarang kemalangan. Cuma apabila cemas yang boleh membawa kepada keburukan seperti cemas otak maka kaunselor perlu memainkan peranannya supaya klien bersedia meluahkan dan menceritakan kecemasannya untuk dinilai dan dikongsi bersama.

Sebagai rumusan daripada keenam-enam matlamat di atas, jelas menunjukkan kepentingan peranan kaunselor dalam menjayakan matlamat kaunseling secara umum. Oleh sebab itu, bolehlah dikatakan berjaya atau tidak proses ini banyak bergantung kepada kemahiran dan kebolehan kaunselor dalam menyelesaikannya.

2.3 Teori-teori Penting Kaunseling

Teori-teori kaunseling adalah penting dan berperanan sebagai panduan kepada para kaunselor untuk memahami keperluan manusia. Walaubagaimanapun, teori hanya menyediakan asas memberi pertolongan yang sistematik untuk dijadikan panduan. Tetapi, yang lebih penting ialah keperluan klien, pengalaman dan personaliti akan membantu kaunselor membina pendekatan dan teori yang sesuai untuk dipraktikkan.

Teori merupakan suatu tanggapan konsep, garis panduan dan rujukan bagi seseorang kaunselor untuk bertindak. Tibbetts (1981) menyatakan, *teori merupakan gambaran mengenai idea-idea dan keyakinan yang dapat mewujudkan kefahaman mengenai sesuatu.* Sesuatu teori yang baik merupakan alat yang melengkapkan kaunselor dengan matlumat yang wajar mengenai pengetahuan dan persepsi yang merangkumi hakikat kejadian semula jadi manusia²⁰.

Di bawah ini penulis akan memilih dan memberi penjelasan kepada lima teori penting kaunseling sahaja iaitu teori psikoanalitik, teori pemusatan kepada klien, teori kenyataan, teori rasional-emotif (RET) dan teori gestalt.

1) Teori Psikoanalitik

Teori ini diperkenalkan oleh Sigmund Freud, seorang pengasas psikoterapi moden. Beliau diberi pengiktirafan dalam merawat individu yang terganggu jiwanya berdasarkan pemerhatian dan pemahaman proses mental dan emosi.

²⁰ Abdul Manan Mulla Bar, *Kaunseling Dalam Konteks Budaya Islam : Satu Teori Peribadi Mengenalnya*, Nurin Enterprise, Kuala Lumpur, 1990, hlm.5.

Pandangan Freud mengenai manusia ialah manusia itu hanya mementingkan diri. Andaian-andaian yang dibuat ialah ²¹:

- a) Tingkah laku manusia ditentukan oleh kuasa-kuasa tak sedar.
- b) Dorongan-dorongan kejantinaan adalah penentu-penentu utama bagi tingkah laku.
- c) Tingkah laku orang dewasa banyak dipengaruhi oleh perkembangan peringkat kanak-kanak awal, dan
- d) Masalah-masalah timbul kerana konflik dalam individu, yang disebabkan sejarah lampau yang menyebabkan helah bela diri.

Personaliti telah dibahagikan oleh Freud kepada tiga sistem iaitu *id*, *ego* dan *superego*. *Id* ialah punca semua tenaga psikik yang mesti dilepaskan mengikut apa yang Freud namakan Prinsip Kesonokan. Gerakan pantulan dan proses asas berfungsi untuk memenuhi proses ini. Dalam proses asas, suatu gambaran atau imej objek yang diperlukan untuk mengurangkan ketegangan dibentuk. Sebaliknya *ego* ialah cara keperluan dipenuhi dari segi hubungan dengan dunia realiti. *Ego* merancang cara untuk memuaskan keperluan dan menguji

²¹ Ee Ah Meng, *Perkhidmatan Bimbingan dan Kaunseling*, Edisi Kedua, Penerbit Fajar Bakti, 2001, hlm. 144.

perancangan dengan tindakan. *Superego* pula ialah *introjection* individu tentang nilai dan sekatan yang diperolehi dalam kehidupan sosial. Ia melengkapkan individu dengan kesedaran batin dan prinsip serta mengawal perancangan ego untuk memenuhi keperluannya. Ketiga-tiga sistem atau aspek personaliti itu berinteraksi secara dinamik²².

Secara umumnya, teori ini menggambarkan keadaan manusia berdasarkan kepada andaian-andaian. Ini kerana kebanyakan manusia dipengaruhi oleh penentu-penentu yang tidak disedari. Sehubungan dengan itu, kepakaran kaunselor diperlukan dalam membaikpulih keadaan yang tidak sedar ini kepada yang sedar. Dalam hal ini, pendekatan terapi arahan (*directive therapy*) digunakan oleh kaunselor yang mempunyai sesuatu format atau teknik temubual.

2) Teori Pemusatan Kepada Klien

Teori pemusatan kepada klien dipelopori oleh Carl Rogers dalam tahun 1940-an. Teori ini lebih berbentuk humanistik atau kemanusiaan yang memberi kebebasan kepada manusia. Manusia dianggap boleh dipercayai, bekerjasama, realistik dan sanggup bersosial. Pendekatan

²² Suradi Salim, *Bimbingan dan Kaunseling*, Utusan Publications & Distributors Sdn Bhd, 2001, hlm. 332.

ini sebagai satu alternatif kepada pendekatan psikoterapi tradisional yang berorientasikan psikoanalisis.

Beliau lebih menekankan teori untuk membantu klien dalam proses perkembangan dirinya agar dapat menghadapi dan mengatasi masalah masa kini dan masa akan datang. Walaubagaimana pun teknik yang digunakan tidak menggalakkan pemberian nasihat, pengambilalihan masalah, pemujukan, pengajaran atau pendiagnosisan sesuatu masalah. Kaunselor memberi masa dan peluang kepada klien untuk menjelajah diri, mencari penyelesaian sendiri dengan bantuan fasilitatif yang memudahkan daripada kaunselor. Ini berdasarkan kepada andaian bahawa individu akan berkembang melalui perhubungan menolong yang menunjukkan sifat-sifat menerima, tidak mengukur, kasih mesra, jujur membantu serta tulen²³.

Teori Pemusatan kepada klien Carl Rogers bertentangan dengan teori psikoanalitik Sigmund Freud. Dalam hal ini, teori pemusatan kepada klien lebih kepada mewujudkan suatu perhubungan yang empatik antara kaunselor dengan klien. Seorang kaunselor mestilah mendengar masalah klien dengan penuh minat, memahami, empati, mesra, penyayang dan memberikan kebebasan

²³ Zuraidah Abdul Rahman, *Op.cit*, hlm.222.

kepada klien untuk berfikir dan bertindak. Berbeza dengan teori psikoanalitik yang lebih berbentuk authoritarian.

3) Teori Kenyataan / Realiti

Teori Kenyataan ini telah diperkenalkan oleh Dr. William Glasser dalam tahun 50-an. Glasser dalam teorinya banyak membicarakan berkenaan perlakuan pada masa kini dan perlu bertanggungjawab dengan perlakuannya. Teori ini menolak konsep pengalaman lampau yang menentukan perbuatan buruk pada masa kini.

Menurut Glasser lagi, manusia mempunyai dua keperluan iaitu keperluan untuk menyayangi dan disayangi serta keperluan untuk mendapatkan harga diri. Seseorang individu akan menghadapi masalah apabila mana-mana satu daripada keperluan tersebut tidak dapat dipenuhi. Apabila manusia bertindak memberi kasih sayang dan menerima kasih sayang dia akan merasa dirinya adalah penting. Tingkah laku itu adalah betul dan bermoral. Manakala bagi mendapat harga diri, kita perlu mempelajari cara memperbaiki diri apabila telah tersilap dan memuji diri apabila melakukan sesuatu yang betul²⁴.

Teori Kenyataan ini memerlukan penglibatan kaunselor dan klien yang aktif di antara satu sama lain dan bersedia menghadapi

²⁴ Ee Ah Meng, Op.cit, hlm 154.

kenyataan. Penumpuan lebih kepada kekuatan dan keistimewaan yang ada pada klien. Kaunselor tidak akan mengambil tempat klien dalam membuat penilaian dan keputusan. Tetapi lebih kepada mendorong dan menolong klien mencapai matlamatnya. Apabila klien telah menunjukkan kematangan dan bertanggungjawab terhadap tindakannya serta mampu berdikari maka hubungan kaunseling ini bolehlah diberhentikan.

4) Teori Rasional – Emotif (RET)

Teori Rasional –Emotif (Ret) telah diperkenalkan Albert Ellis dalam tahun 50-an. Teori ini juga dikenali sebagai teori personaliti A-B-C iaitu A ialah peristiwa yang menggerakkan (*activating experience*), B ialah sistem kepercayaan (*person's belief system*), dan C ialah akibat (*consequence*). Mengikut teori ini, sesuatu gangguan emosi adalah disebabkan oleh kepercayaan individu yang tidak rasional. Oleh itu, berdasarkan kepada teori ini, manusia perlu mengubah dalam cara berfikir supaya membetulkan fikiran yang tidak rasional.

Pendekatan teori ini berbeza dengan pendekatan yang diambil oleh teori-teori yang dibincang sebelum ini seperti Teori Pemusatan kepada klien, Teori Psikoanalitik dan Teori Kenyataan / Realiti. Ellis percaya proses kaunseling hanya mengambil masa yang singkat dengan kaunselor memainkan peranan utama dalam

mengesan masalah klien dan mengutarakan jalan penyelesaiannya. Teori ini lebih berbentuk kaunseling arahan (*directive therapy*) yang mengurangkan campurtangan daripada klien secara langsung.

Dalam hal ini, kaunselor berperanan untuk mengubah fikiran yang tidak rasional kepada yang rasional dengan meyakinkan klien untuk memberi cadangan, panduan atau arahan dan sebagainya.

Antara langkah yang akan dilalui dalam proses kaunseling rasional ini ialah ²⁵:

- i) Mengenal pasti kepercayaan klien yang tidak rasional itu.
- ii) Kaunselor mengajak kliennya melihat dan menilai kepercayaan tersebut.
- iii) Kaunselor cuba menunjukkan kepada kliennya bahawa kepercayaan yang tidak rasional itu tidak berfaedah dan boleh membawa kepada mempertahankan dan bela diri semata.
- iv) Kaunselor bersama kliennya cuba mengubah pemikirannya dengan menggantikan kepercayaan yang tidak rasional itu dengan yang lebih rasional pula.

²⁵ Muhd. Mansur Abdullah dan Siti Nordinar Mohd. Tamin, *Op.cit.*, hlm 256-257.

- v) Kaunselor mengajar klien bagaimana berfikir logik dan lebih empirik.

Rumusan daripada Teori Rasional –Emotif ini ialah kaunselor berperanan menentukan perjalanan masa hadapan klien berdasarkan kepada cadangan-cadangan yang diberikan dalam menyelesaikan permasalahan yang berlaku. Kemungkinan cara ini akan membentuk klien yang berubah dari segi fizikal dan tunduk kepada kebijaksanaan kaunselor dalam mengutarakan hujah tetapi memberontak dalam jiwanya kerana dinafikan hak kebebasan untuk bekerjasama dan berbincang dalam mencari penyelesaian yang terbaik.

5) Teori Gestalt

Teori Gestalt dipelopori oleh Frederick atau Fritz Perls dalam tahun 1940-an. 'Gestalt' adalah daripada perkataan Jerman yang ditakrifkan sebagai manusia, objek, benda atau suatu keseluruhan.

Kaunselor Gestalt berpendapat bahawa manusia itu sebenarnya berkemampuan untuk menyesuaikan diri dengan apa yang berlaku dan terjadi pada mereka. Cuma dalam menghadapi masalah kadangkala seseorang itu terperangkap dalam kebuntuan fikiran. Justeru itu, kepentingan kaunseling Gestalt ialah memberikan

pengetahuan dan kesadaran untuk menghadapi keadaan itu dengan baik.

Andaian-andaian utama dalam teori Gestalt ialah ²⁶:

- i) Tiap-tiap manusia mempunyai keupayaan untuk bertanggungjawab terhadap diri sendiri dan berupaya menyatukan peristiwa dan perasaannya sebagai satu pengalaman hidup seorang individu.
- ii) Gestalt menekankan kepada kesadaran sendiri manusia, menerima tanggungjawab diri dan menjadi seorang individu yang sempurna.
- iii) Manusia mempunyai kecenderungan mencapai keseimbangan diri (homeostasis). Apabila berlaku sesuatu tekanan atau gangguan, akan timbul beberapa mekanisme yang berusaha mencapai kembali tahap keseimbangan yang biasa. Proses ini berlaku terus –menerus dalam hidup manusia dan membantu dalam pertumbuhan dirinya.

Dalam teori ini, kaunselor berperanan untuk meningkatkan kesadaran klien untuk melakukan sesuatu perkara dengan daya usaha

²⁶ Zuraidah Abd Rahman, Op.cit, hlm 228.

sendiri dan tidak bergantung kepada orang lain. Diharapkan cara ini akan dapat membantu klien mengenali kelemahan dan kekuatan diri dalam menghadapi sesuatu perkara.

2.4 Jenis-Jenis Kaunseling Dalam Organisasi

Sebelum melakukan sesuatu perkara yang berkaitan memberi perkhidmatan kaunseling kepada pekerja, pengetahuan mengenai jenis-jenis kaunseling hendaklah dikuasai dan difahami terlebih dahulu oleh kaunselor ataupun pengurus yang bertindak sebagai kaunselor. Ini diperlukan bagi mengenalpasti jenis kaunseling manakah yang sesuai dengan individu tersebut serta bertepatan dengan masalah yang dihadapi.

Jenis-jenis kaunseling dalam organisasi ²⁷:

1) Kaunseling Arahan (*Directive Counselling*)

Dalam Kaunseling Arahan, pengurus memainkan peranan yang penting dalam memberi saranan-saranan dan cadangan-cadangan kepada pekerja yang bermasalah. Namun, sebelum itu pekerja diberi peluang untuk meluahkan masalah dan memberikan buah fikiran mereka terhadap apa yang berlaku.

²⁷ Ibid, hlm 49-56.

Selepas itu, pengurus akan cuba memahami permasalahan itu sebaik-baiknya. Kemudian pengurus akan memberi cadangan, saranan, nasihat dan motivasi yang boleh menenangkan pekerja bermasalah itu. Walau bagaimanapun, ianya terpulang kepada pekerja sama ada hendak mengikut atau tidak. Kelebihan cara ini ialah menjimatkan masa tetapi kurang penjelajahan diri pekerja.

2) Kaunseling Bukan Arahan (*Non-Directive Counseling*)

Dalam Kaunseling Bukan Arahan, kedua-dua pihak memainkan peranan yang penting dalam menyelesaikan masalah. Pengurus akan mendengar dengan teliti dan memberi masa kepada pekerja untuk meluahkan masalah tanpa cepat mengeluarkan pendapat atau menidakkan sesuatu perkara. Ini semua akan membina perhubungan yang mesra di antara pengurus dan pekerja serta memberi peluang kepada klien untuk meluahkan masalah dengan hati yang terbuka.

Setelah pekerja menyedari masalahnya, barulah pengurus akan membincangkan seberapa banyak alternatif kepada penyelesaian masalah. Namun begitu, Pengurus tidak mengarah memilih alternatif tersebut tetapi menggalakkan pekerja berfikir, menimbang dan memilih tindakan yang terbaik dan paling sesuai. Kelebihan cara ini ialah memberi peluang kepada klien untuk menjelajah masalah dan

memilih sendiri keputusan yang terbaik hasil perbincangan dengan pengurus.

3) Kaunseling Penyertaan (*Participative Counselling*)

Kaunseling Penyertaan ini ialah gabungan daripada Kaunseling Arahan dan Kaunseling Bukan Arahan. Perhubungan yang dibina ialah berdasarkan persetujuan antara pengurus dan pekerja dalam bersatu tenaga, fikiran dan usaha bagi mencapai matlamat dalam keadaan hormat-menghormati.

Pendekatan yang digunakan pada awal proses kaunseling ini ialah untuk menunjukkan pengurus berminat mendengar masalah dan bersedia berkongsi dengan pekerja. Proses ini dianggap berjaya apabila pekerja mula bersedia untuk berkongsi dan meluahkan masalah kepada pengurus.

Selepas itu, pengurus mula berperanan untuk menjelajah masalah, menganalisis perasaan dan memikirkan alternatifnya. Di dalam hal ini, pengurus juga berkongsi pengalaman dan permasalahan yang dihadapi oleh organisasi supaya pekerja itu dapat merasai masalah dan memahami apa yang berlaku di sekelilingnya selain daripada masalah yang dihadapinya. Kelebihan cara ini ialah pengurus mengiktiraf perasaan pekerja dalam berkongsi

keadaan organisasi dan dapat meluahkan perasaan mereka dengan hati yang terbuka serta tidak mengambil masa yang panjang.

2.5 Proses Kaunseling

Proses kaunseling merupakan satu perkara yang boleh berubah bergantung kepada keadaan klien. Dalam kaunseling tidak ada satu prosedur khusus atau tetap yang boleh digunakan. Sebaliknya, setiap kaunselor dibenarkan bekerja mengikut cara dan kemahiran yang tersendiri selagi mana tidak melanggar matlamat kaunseling.

Kamus Dwibahasa Dewan Bahasa & Pustaka mentakrifkan "proses" sebagai suatu siri tindakan, perubahan, perkembangan dan lain-lain perkara yang berlaku sama ada secara disedari mahupun yang tidak disedari termasuklah juga tindakan-tindakan yang menggunakan cara dan kaedah yang khusus serta tertentu. Oleh yang demikian proses mengambil masa dan tidak boleh terjadi dalam waktu yang singkat ataupun secara spontan sahaja²⁸.

Dalam kaunseling, proses merangkumi peringkat perkembangan yang berjalan secara teratur dan mempunyai sesuatu objektif serta tujuan tertentu. Patterson(1970) dan Rogers mengatakan proses kaunseling adalah satu percakapan yang dikemukakan oleh seorang

²⁸ Muhd. Mansur Abdullah dan S. Nordinar, *Op.cit*, hlm 202.

klien, di mana seorang klien itu bercerita mengenai masalah dan punca-punca masalahnya sepanjang masa perbualan itu. Kemudian dia berpindah menceritakan mengenai hal-hal dirinya sendiri dan kelakuanya pada masa kejadian itu. Akhirnya dia memberitahu tindakan baru yang akan diambilnya, selepas dia mengenal dirinya sendiri²⁹.

Secara jelasnya, proses kaunseling ini memerlukan komitmen dan penghayatan daripada kedua-dua pihak dalam menjayakannya. Oleh itu, perkara ini bukanlah boleh dibuat secara sambil lewa. Malahan kaedah ini, menuntut kesungguhan dan pengorbananan diri yang tinggi.

Apa yang sebenarnya berlaku dalam proses kaunseling itu belum dapat diketahui lagi kerana proses kaunseling mempunyai peringkat-peringkatnya yang tersendiri. Sheldon Eisenberg dan Daniel J. Delaney menyatakan³⁰ :

"Process means an identifiable sequence of events taking place over time. Usually there is the implication of progressive stages to the process. For example, there are identifiable stages in the healing process of a serious physical wound such as a broken leg. Similarly,

²⁹ Muid, Mansur Abdullah, Op.cit., hlm 178.

³⁰ Sheldon Eisenberg & Daniel J. Delaney, *The Counseling Process*, Chicago : Rand McNally Co. 1997, hlm. 63.

there are describable stages in the process of human development from birth to death. Although the stages in this process are common to all human being, what happens within each of these stages is uniquely different for each individual....."

Sehubungan dengan itu, terdapat beberapa langkah yang perlu diikuti dalam proses kaunseling³¹:

1) Langkah Satu : Pra sesi

Pekerja atau klien yang hadir dalam sesi kaunseling biasanya sedar atau tidak sedar yang mereka berada dalam keadaan bermasalah. Sekiranya klien sedar tentang keadaan dirinya, maka di awal sesi ini kaunselor hendaklah lebih menumpukan kepada memupuk perhubungan dengan persetujuan klien.

Sekiranya klien dirujuk, pendekatan kaunseling tentulah berbeza dengan tumpuan kepada sesi pengenalan diri dan menceritakan tentang hobi klien, keluarga, aktiviti harian klien dan cuba mewujudkan kepercayaan daripada klien kepada kaunselor.

³¹ Hushim Salleh, *Mengembalikan Fitrah Keinsanan Kaunseling*, bil. 1, 2001, hlm 17-18.

2) Langkah Dua : Membina perhubungan

Dalam sesi kaunseling, membantu pekerja yang bermasalah pada tahap ini adalah sangat penting. Kaunselor hendaklah sedaya upayanya berusaha mewujudkan kepercayaan klien terhadap kaunselor. Pada peringkat awal ini, kaunselor perlu berhati-hati kerana pekerja amat sensitif dan mudah merajuk. Perhubungan hendaklah dibina secara halus dan berhemah tinggi supaya tidak menyinggung perasaan klien. Ini kerana pembinaan perhubungan mesra ini akan menentukan sama ada klien mahu bertemu lagi atau pun tidak.

3) Langkah Ketiga : Penerokaan

Setelah klien mempunyai keyakinan kepada kaunselor, klien dengan mudah meluahkan segala perasaan terpendam yang menyebabkan berlaku masalah di kalangan pekerja. Di peringkat penerokaan ini klien akan menerangkan situasi masalah yang dihadapi dan apa yang berlaku ke atas dirinya yang menyebabkan kebencian terhadap kerjayanya. Tugas kaunselor adalah mendengar dengan baik, menggunakan kemahiran parafrasa, merefleksi isi, perasaan dan pengalaman, minta penjelasan dan membuat "konfrantasi" di mana perlu. Klien akan diterokai dari satu tahap ke satu tahap sehinggalah kaunselor dan klien sudah mengenal pasti masalah.

4) Langkah Keempat : Mengenalpasti masalah

Pada tahap ini kaunselor dan klien akan berbincang tentang setiap masalah yang diutarakan oleh klien. Kaunselor dan klien akan berbincang tentang definisi, punca dan sumber masalah yang dihadapi oleh klien. Di sini, kemahiran bertanya soalan-soalan yang tidak mendesak, menggambarkan perasaan dan membuat tekaan tepat tentang perasaan sebenar klien, dapat membantu kaunselor memahami masalah klien yang sebenar.

5) Langkah Kelima : Memilih alternatif

Pada peringkat ini, kaunselor dan klien telah berpuashati dengan perbincangan mengenai masalah sebenar dan klien telah bersedia untuk bertindak dan berusaha mengatasi masalahnya. Dalam hal ini, kaunselor hendaklah membincangkan secara terperinci antara risiko dan kesan yang akan ditanggung oleh klien bagi setiap daripada alternatif yang diambil. Alternatif hendaklah datang daripada klien dan diperbincangkan dengan panjang lebar supaya klien memperoleh celik akal dan seterusnya memilih alternatif-alternatif yang benar-benar boleh membantu menyelesaikan masalah klien.

6) Langkah Keenam : Tindakan

Mengambil tindakan lebih tertumpu kepada pemilihan terhadap alternatif-alternatif yang telah dibincangkan dan diperhitungkan bersama dengan kaunselor. Tindakan yang akan diambil oleh klien masih memerlukan sokongan dan panduan daripada kaunselor. Dalam hal ini, tiga perkara akan berlaku kepada klien sama ada berjaya setelah mengambil tindakan, gagal setelah mengambil tindakan dan tidak berani untuk mengambil tindakan.

7) Langkah Ketujuh : Penamatan

Penamatan berlaku apabila klien sudah mula bersedia untuk menamatkan sesi kaunseling. Walaubagaimanapun penamatan ini janganlah dibuat secara mengejut terutama apabila klien belum bersedia lagi. Dari masa ke semasa, kaunselor harus sentiasa mengingatkan klien yang sesi kaunseling akan ditamatkan apabila dia telah mengatasi masalahnya.

8) Langkah Kelapan : Susulan

Pada peringkat ini, kaunselor dan klien akan berjumpa dan berbincang mengenai tindakan yang telah diambil oleh klien. Sesi ini diadakan untuk melihat sama ada klien memperoleh kesan positif atau negatif dalam tindakannya. Oleh sebab kaunseling adalah proses pembelajaran, diharapkan klien boleh mengatasi masalah sendiri jika menghadapi masalah lain pada masa hadapan.

Kesimpulannya, proses dan pendekatan kaunseling di atas boleh berlaku dalam jangka panjang ataupun pendek. Semua ini bergantung kepada keadaan masalah dan apa yang diperlukan oleh klien. Kebiasaannya proses kaunseling dalam organisasi lebih pendek melainkan jika menghadapi masalah rumit yang perlu dirujuk kepada seorang pakar yang berpengalaman.

2.6 Penilaian Perkhidmatan Kaunseling Melalui Model CIPP

Perkhidmatan kaunseling harus dinilai keberkesanan dan kemajuannya. Penulis berpendapat bahawa tanpa mengira bagaimana canggihnya sesuatu program perkhidmatan itu, ia perlu dinilai secara kualitatif dan sistematik. Tanpa membuat penilaian ke atasnya, maka kemajuan dan keberkesanan sesuatu program itu tidak dapat dipastikan.

Justeru itu, penilaian amat penting bagi menentukan sama ada sesebuah perkhidmatan atau program itu perlu diperbaiki, ditolak atau diteruskan. Mengikut Stufflebeam (1971) peranan utama penilaian adalah untuk membekalkan maklumat yang membolehkan para kaunselor memperbaiki dan menyempurnakan lagi sesuatu program atau perkhidmatan itu³².

Dalam hal ini, salah satu kaedah penilaian yang menyentuh kesemua aspek dan dianggap sebagai penilaian yang benar-benar komprehensif dalam menilai keberkesanan program kaunseling ialah Penilaian CIPP (Contact, Input, Process and Product).

³² Muhd. Mansur Abdullah, *Penilaian Perkhidmatan Kaunseling dan Bimbingan di Sekolah-sekolah Menengah Menggunakan Model C.I.P.P*, Jurnal PERKAMA, Bil. 5, 1994.

Penggunaan model ini secara berhati-hati membolehkan seorang penilai dapat mengurangkan kemungkinan tertinggal soalan-soalan penting yang berkaitan dengan kajian. Dalam peringkat perancangan awal, satu atau lebih komponen CIPP harus diberi tumpuan dalam kajian iaitu konteks, input, proses dan hasil. Apabila setiap komponen ini diperhatikan atau dinilai satu persatu, soalan-soalan tentang kajian yang berkaitan akan dapat diperolehi. Selepas itu barulah dapat diputuskan sama ada untuk memasukkan setiap soalan tersebut dalam programnya atau tidak ³³.

Penilaian konteks merupakan satu penilaian asas kepada keperluan dan kepentingan terhadap perkhidmatan kaunseling itu sendiri. Penilaian kontek ini juga turut menilai perkara-perkara secara keseluruhan, mengenalpasti ketidakcekapan, menyenaraikan kekuatan yang ada dan dapat digunakan bagi memperbaiki ketidakcekapan itu sendiri serta menetapkan jenis-jenis masalahnya. Kemudian menentukan pula sama ada matlamat dan keutamaan-keutamaan yang ada itu selaras dengan keperluan-keperluan pengguna umum perkhidmatan tersebut³⁴.

³³ Hadley & Mitchell, *Counseling Research and Program Evaluation*, An International Thomson Publishing Company, 1995, hlm. 72.

³⁴ Muhd. Mansur Abdullah, *Op.cit*, hlm. 79.

Manakala penilaian input bertujuan menyokong proses program perkhidmatan kaunseling itu sendiri dengan menyediakan data tentang kemampuan dan keupayaan pihak-pihak pelaksana (kaunselor) bagi membantu dan memberikan kaedah-kaedah yang berkesan. Oleh itu penilaian pandangan, sikap dan nilai kaunselor serta klien mustahak kerana mereka ini dikatakan terlibat secara langsung dengan perkhidmatan kaunseling tersebut.

Sementara penilaian proses merupakan kesinambungan kepada penilaian input. Maklumbalas-maklumbalas yang diterima daripada klien akan diambil kira dalam melaksanakan program sebagaimana yang dirancang atau yang sudah diadakan pengubahsuaian. Sebagai contohnya, adakah kehadiran klien mendapatkan perkhidmatan ini adalah atas kehendaknya sendiri atau didesak oleh orang lain. Maka kaedah-kaedah kaunseling yang bersesuaian dengan dirinya perlu dipraktikkan bagi mendapat kesan daripada program ini.

Seterusnya, penilaian hasil pula bertujuan mengukur dan menjelaskan tentang pencapaian sesebuah program bukan sahaja dari segi kesimpulannya tetapi juga penting pada setiap tahap program itu dijalankan. Gabriel (1975) mendapati bahawa pengkaji mesti cuba mengupas matlamat dan objektif sesebuah program perkhidmatan tersebut dan menukarkannya dalam bentuk petunjuk-

petunjuk yang boleh diukur bagi memudahkan pengkaji mengetahui setakat mana objektif sebenar program itu berjaya dilaksanakan. Maklumbalas dengan pengukuran terhadap matlamat program ini digunakan untuk (a) mengubahsuai program sekiranya ia kurang berkesan, (b) melihat semula matlamat tersebut sekiranya ia tidak realistik atau (c) menilai kembali keperluan asal jika kajian terhadap persekitaran tidak benar atau terdapatnya sesuatu konflik nilai³⁵.

Penggunaan Model CIPP ini sangat membantu dalam membentuk penilaian yang mendalam dan meliputi berbagai aspek. Sebagai contoh, Roman (1992) menyamakan konsep audit dengan Program Bantuan Pekerja (EAP) yang mengalami penurunan dari segi jumlah pakar. Temuduga-temuduga yang dijalankan telah menunjukkan kesnya telah bertambah, manakala pengurusan tidak membenarkan penambahan kakitangan. Oleh kerana itu, EAP telah membuat keputusan untuk mengurangkan aktiviti latihan penyelia. Dalam model CIPP penurunan jumlah pakar-pakar rujuk, peningkatan kes dan pengurangan aktiviti latihan ialah antara yang didapati dalam proses penilaian. Model CIPP ini mengingatkan pengkaji untuk membuat keputusan sama ada untuk menambah soalan-soalan berkaitan dengan kontek dan hasil dalam penilaian mereka³⁶.

³⁵ Muhd. Mansur Abdullah, *Ibid*, hlm. 83.

³⁶ Hadley & Mitchel, *Op.cit*, hlm. 72.

Sebagai kesimpulannya, Model CIPP ini amat menyeluruh dan berkesan dalam menilai sesuatu program perkhidmatan kaunseling. Malahan penilaian menggunakan model CIPP ini memberi kebebasan kepada penilai sama ada mahu menilai dari aspek konteks sahaja ataupun keseluruhan program.