

Kualiti Peribadi Kaunselor Kaunseling Keluarga: Implikasi Pendidikan di Institut Pengajian Tinggi

Personal Quality of Counselors Family Counseling: Implications of Education in Higher Education Institutions

AKBARIAH MOHD MAHADZIR, NORHAYATI MOHD. NOOR, AIDAH ABDUL KARIM

ABSTRAK

Kualiti peribadi kaunselor kanseling keluarga adalah elemen yang penting dalam penawaran perkhidmatan kaunseling keluarga secara profesional kepada masyarakat. Maka pendidikan yang ditawarkan di peringkat IPT turut memberikan kesan kepada pembentukan kualiti peribadi kaunselor kaunseling keluarga. Artikel ini bertujuan meneroka kualiti peribadi kaunselor yang diperlukan di dalam menjalankan proses kaunseling keluarga. Kajian pendekatan kualitatif dengan reka bentuk kajian kes. Meneroka pandangan dan pengalaman 12 orang kaunselor yang menjalankan kaunseling keluarga di tiga agensi kerajaan yang sedia ada menawarkan perkhidmatan kaunseling keluarga kepada masyarakat di Malaysia. Kaedah temu bual mendalam dengan menggunakan soalan separa struktur sebanyak 2 hingga 3 pusingan. Hasil kajian menunjukkan bahawa terdapat 10 personaliti yang membentuk kualiti peribadi kaunselor iaitu i. Kesiediaan belajar, ii. Motivasi tinggi, iii. Genuine, iv. Keyakinan dan keterampilan diri, v. Proaktif, vi. Humanistik vii. Sedia membantu, viii. Jalinan Hubungan Kerja, ix. Jalinan hubungan sosial dan x. Minat. Maka kesepuluh trait kualiti peribadi ini telah menunjukkan kaunselorkaunseling keluarga telah dapat menjalankan tugas secara profesional dan berwibawa kepada keluarga (klien) di dalam proses kaunseling keluarga. Justeru itu pendidikan di IPT di peringkat ijazah pertama dan peringkat sarjana sewajarnya mengambilkira pembinaan dan pembentukan elemen kualiti peribadi. Latihan berterusan peningkatan kualiti peribadi sewajarnya turut dijalankan kepada kaunselor yang sedia ada di agensi kerajaan agar perkhidmatan kaunseling keluarga dapat dilestarikan.

Kata kunci : Pendidikan; latihan; kaunseling keluarga; kaunselor; institut pengajian tinggi

ABSTRACT

Personal qualities have been a primary focus of human resource development researchers. This factor has also been studied by researchers in the realm of professional family counselling services, albeit with limited published results. This article aims to examine the personal qualities a counsellor must possess in order to provide effective family counselling service. This study employs a qualitative approach with case study method. Technique of data collections involved 2 to 3 rounds of in-depth interview with semi-structured interview protocols. It explored the perspectives and experiences of twelve counsellor practitioners who provide family counselling at three existing government agencies in Malaysia that provide family counselling services to the community. The results show that there are 10 personalities that form the personal qualities of counselors, namely i. Willingness to learn, ii. High motivation, iii. Genuine, iv. Self-confidence and self-competence, v. Proactive, vi. Humanistic vii. Willingness to help, viii. Working Relationships, ix. The interweaving of social relationships and x. Interest. All of these personal qualities contribute to the effectiveness of the family counselling process. Therefore, education and training at the Bachelor's and Master's levels in HEIs should be taken seriously in order to produce counsellors with the required personal qualities to serve as competent family counsellors in Malaysian government agencies. To ensure quality service, existing counsellors in government agencies should receive continuing education and training.

Keywords: Education; training; family counseling; counselor; higher education institutions

PENGENALAN

Kualiti peribadi atau turut dikenali sebagai personaliti individu telah banyak diketengahkan di dalam kajian yang melibatkan kompetensi

profesional di dalam menjayakan apa jua projek atau perkhidmatan. Kualiti peribadi turut dikaitkan dengan kompetensi seseorang profesional di dalam menjayakan sebarang tugas di dalam pekerjaan (Ottman K. et al 2019). Menurut Sameer & Adelina

(2020), kompetensi individu yang digabungkan dengan pencapaian professional amat penting dalam membina motivasi individu untuk terus berjaya di dalam kerja. Manakala Nurul Huda & Azima (2021) mendapati kebersetujuan, keberhemahan, ekstroversi dan keterbukaan mempunyai hubungan yang signifikan dalam mempengaruhi keberkesanan kejayaan mengurus projek pembangunan dalam kalangan pengurus projek Unit Penyelarasan Pelaksanaan Jabatan Perdana Menteri. Tambah Bustang et al. (2020) dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan kualiti peribadi seorang pengetua atau pentadbir sekolah seperti tanggungjawab dan komitmen profesional amat diperlukan. Maka berdasarkan dapatan kajian muktahir yang dikemukakan oleh penyelidik ini, kualiti peribadi adalah faktor yang menyumbang kepada kualiti perkhidmatan seseorang profesional.

Kaunselor keluarga adalah individu profesional yang semakin diperlukan oleh keluarga di Malaysia terutama dalam menghadapi pelbagai konflik dan krisis di Malaysia (Norhayati 2012, Mazita 2018). Lantaran itu pelbagai elemen atau faktor telah diketengahkan di dalam kajian lepas sebagai sumbangan kepada keberkesanan proses kaunseling keluarga dikemukakan oleh pengkaji lepas. Elemen kompetensi penggunaan teori struktural (Eddy et al. 2021), dimensi personaliti dan kompetensi kaunselor (Karami & Choupani 2019; Vargheses et al. 2020), empati dan personaliti kaunselor (Kutsko et al. 2021) dan efikasi sendiri kaunselor dan juga personaliti kaunselor (Ridley et al. 2011; Rorlinda et al. 2018). Kesemua elemen ini cenderung kepada pembinaan kualiti peribadi pengamal kaunseling keluarga.

Perlaksanaan proses kaunseling keluarga adalah sering dikaitkan terutama apabila sebarang situasi atau krisis yang berlaku melibatkan hubungan kekeluargaan seperti isu masalah keruntuhan akhlak, masalah sosial, penceraian suami isteri, ponteng sekolah, vandalisme, pelacuran, keciciran, pencapaian akademik (Mazita 2018; Norhayati 2012; Saedah 2004). Maka seorang pengamal kaunseling keluarga yang mengendalikan kaunseling keluarga mampu sudah pasti memiliki ketahanan sendiri (self resilient) iaitu mampu mempunyai kebolehan mengintergrasikan pengetahuan, kemahiran dan tingkahlaku dalam amalan sesi kaunseling dengan klien (Clark 2009). Kajian William et al, 2015 turut mengesahkan bahawa pengamal kaunseling keluarga professional adalah individu professional yang mempunyai kompetensi yang tinggi dalam konsultasi bersama keluarga. Kemahiran

konsultasi bersama keluarga digambarkan sebagai kompetensi membina hubungan iaitu kaunselor dapat menjalinkan hubungan dengan keluarga, cepat belajar pola interaksi yang berkesan dengan keluarga dan dapat membina interaksi hubungan yang terapatik dengan keluarga (Sim et al. 2017).

Kajian keberkesanan proses kaunseling keluarga yang memberi fokus kepada kompetensi kaunselor terutama kepada kualiti peribadi sebagai profesional sentiasa dijalankan oleh penyelidik dalam bidang kaunseling keluarga (Kaplan, 2003). Frediani & Rober 2016 telah meneroka kompetensi kualiti peribadi dalam kaunselor keluarga baru. Beliau mendapati bahawa kaunselor keluarga yang masih baru perlu meningkatkan kemahiran mengawal dan mengurus emosi diri terutama semasa menjalankan sesi kaunseling yang melibatkan keluarga yang dalam keadaan emosi keluarga yang amat tidak stabil.

Oleh demikian, dalam kajian ini pengkaji meneroka elemen-elemen kualiti peribadi yang perlu ada dalam kalangan kaunselor kaunseling keluarga di pusat kaunseling yang menawarkan perkhidmatan kaunseling keluarga agar kaunselor dapat menjalankan proses kaunseling keluarga yang berkesan dan berkualiti. Hasil dapatan kajian dapat memberi gambaran keperluan penerapan kualiti peribadi pengamal kaunseling keluarga di dalam pendidikan di IPT.

METODOLOGI KAJIAN

Kajian pendekatan kualitatif ini menggunakan rekabentuk kajian kes bagi meneroka kualiti peribadi dalam kalangan kaunselor dalam melaksanakan proses kaunseling keluarga. Dalam kajian ini data kajian dikumpul menggunakan kaedah temu bual mendalam secara bersemuka. Soalan protokol telah disediakan oleh pengkaji berdasarkan kajian lepas dan juga kajian luar negara oleh pakar di dalam kaunseling keluarga. Keesahan soalan protokol temubual telah dilakukan oleh tiga pakar di dalam kualitatif dan kaunseling keluarga dari UPSI, UKM dan UPM. Temubual yang dirakam menggunakan MP3 dan dijalankan dalam tiga pusingan iaitu mengambil masa antara 45 minit hingga satu jam setiap pusingan. Data temubual ditranskrip kepada penulisan verbatim setiap kali selepas temubual selesai bagi membolehkan pengkaji mengenalpasti soalan yang masih tidak dijawab oleh peserta kajian dan akan disoal semula semasa sesi temubual pusingan yang kedua serta pengkaji dapat mengetahui tahap ketepuan data. Temu bual secara

mendalam dijalankan berpandu kepada protokol soalan semi struktur yang disediakan pengkaji berdasarkan pembacaan pengkaji daripada kajian literatur kaunseling keluarga seperti jurnal, tesis dan buku. Bagi memastikan kesahan kaedah soalan temubual telah disahkan tiga pakar dalam bidang kaunseling keluarga dan pakar kualitatif.

Peserta kajian dalam kajian ini terdiri daripada 12 orang kanselor yang berdaftar dengan Lembaga Kaunselor Malaysia. Empat peserta kajian adalah kaunselor di Pusat Kaunseling Majlis Agama Islam Negeri Sembilan, 6 peserta kajian dari Jabatan Kebajikan Masyarakat dan 2 orang kaunselor dari Lembaga Pendudukan dan Pembangunan Keluarga. Peserta kajian yang telah dipilih secara persampelan rawak bertujuan mengikut kriteria yang telah ditetapkan iaitu mempunyai 3 tahun pengalaman bekerja dalam mengendalikan kaunseling keluarga (kes keluarga), mengendalikan lebih dari 50 puluh sesi yang melibatkan kes keluarga dalam setahun, mempunyai latihan sekurang-kurangnya di peringkat Ijazah Bachelo dalam bidang kaunseling, berdaftar dengan Lembaga Kaunseling (mempunyai sijil amalan) dan sukarela. Kriteria 50 puluh sesi kaunseling adalah merujuk kepada jumlah masa pertemuan iaitu 100 jam setahun di mana jika kaunselor telah berkhidmat selama tiga tahun, ini bermakna pengamal telah menjalankan proses kaunseling keluarga selama 600 jam. Kaunselor yang telah menjalankan proses kaunseling selama 600 jam boleh dikategorikan sebagai kaunselor yang berpengalaman (Khodayarifard et al. 2007). Oleh itu dalam kajian ini kaunselor yang dipilih dikenali sebagai pengamal kaunseling keluarga.

Proses analisis data dalam kajian ini adalah berdasarkan analisis tematik. Bagi memastikan pengesahan dan kebolehpercayaannya data kajian, data yang telah ditranskripsi dalam bentuk verbatim dihantar semula kepada semua subjek kajian, disemak oleh rakan pengkaji dan penilaian pakar dalam bidang kualitatif dan bidang kajian. Pembentukan tema dan sub tema adalah berasaskan pembacaan perpustakaan dan membaca transkripsi berulang kali dari satu baris ke baris. Pengkaji telah mengeluarkan tema melalui kata kunci yang terhasil daripada data dan mengeluarkan tema melalui keterangan ayat terhadap kata kunci tertentu. Pengkaji menggunakan perisian NVivo 12 plus sebagai alat untuk menguruskan data yang telah ditranskrip. Bagi memastikan tema-tema yang terhasil adalah tepat, pengkaji telah membaca berulang-ulang kali untuk memberi makna kepada ayat di dalam verbatim. Pengkaji juga berbincang dengan rakan-rakan (*peer checking*) bagi mendapatkan maklum balas sekiranya kebuntuan atau berlaku kekaburan dalam proses koding (Miles, Huberman, & Saldana 2014).

DAPATAN KAJIAN

Kualiti peribadi seorang kaunselor profesional terangkum personaliti, sikap dan tingkahlaku dalam menjayakan tugas sebagai kaunselor. Hasil dari temubual dengan 12 orang pengamal menunjukkan bahawa 10 trait kualiti peribadi yang perlu sebagai pengamal kaunseling keluarga. Jadual 1 di bawah menunjukkan tret kualiti peribadi yang menjadi menjadi amalan mereka sebagai pengamal kaunseling keluarga.

JADUAL 1. Tret kualiti peribadi pengamal kaunseling keluarga

Kualiti Peribadi	PKK1	PKK2	PKK3	PKK4	PKK5	PKK6	PKK7	PKK8	PKK9	PKK10	PKK11	PKK12
Kesediaan belajar			√	√	√	√	√		√	√	√	√
Tinggi Motivasi		√	√		√	√	√	√				√
<i>Genuine</i>		√	√			√	√			√		
Keyakinan dan Keterampilan diri	√	√	√				√					√
Proaktif							√	√		√		√
Humanistik							√			√		
Sedia membantu						√						
Jalinan hubungan kerja		√	√				√					√
Jalinan hubungan sosial		√	√									√
Minat	√		√			√						√

KESEDIAAN BELAJAR

Kesediaan belajar merupakan tret yang paling dominan dalam sub tema kualiti peribadi dengan sembilan orang pengamal telah berkongsi pengalaman mereka bagaimana kesediaan belajar mendorong mereka sebagai pengamal kaunseling keluarga. Di dalam kajian ini kesediaan belajar bermakna pengamal kaunseling keluarga di dalam kajian ini mempunyai minat mencari ilmu pengetahuan yang tidak pernah berhenti seumur hidup. PKK6 dan PKK10 yang merupakan pengamal yang berpengalaman dalam perkhidmatan membantu keluarga telah berkongsi bahawa tret kualiti peribadi kesediaan belajar menjadi amalan mereka. Pada mereka berdua mereka sentiasa merasakan masih kurang ilmu pengetahuan terutama dalam kaunseling dan psikologi. Maka kedua pengamal ini telah berusaha menyambung pelajaran ke peringkat diploma, seterusnya ke peringkat sarjana muda dan sarjana walaupun dengan pembiayaan sendiri.

“Jadi kalau cerita bertugas tu memanglah kalau masuk di JKM dah 24 tahun lebih bertugas..bila saya di Jabatan agama sepenuh 23 tahun...cuma bertolak belajar diploma 1 tahun 1987, saya mula berkhidmat 86..86 jadi saya pergi dalam mengendalikan kes berapa tahun itu dengan hanya mendapatkan kemahiran-kemahiran menolong dengan sijil lah , maksudnya ada dari kebajikan dulu ...datang sikit bagi input .. siapa...Prof. M...bagaimana melayan macam tulah tapi selama 10 tahun baru ambil diploma kaunseling kan.... jadi 97 , 96... saya pergi dah 10 tahun berkhidmat , tahun 97 lepas tu ada diploma kaunseling ..lepas saya mengandung... fikir-fikir dah ada diploma pun macam tak cukup jadi saya memohon untuk ambil bahagian psikologi di UKM itu pun bersandarkan saya punya diploma kaunseling untuk memohon dalam kes khas...half pay.. bila pergi 2003 tu habis saya grednya bulan.. 2004 tu bulan 8 saya ingatkan...lepas tu saya kerja setahun ..kemudian fikir masih lagi kurang kan.. bila kita belajar... itu satu nya... sebab bila kita kendalikan...bezanya ... saya rasa terfikir tu bukan kehendak tu kita nak belajar , tapi bila kita berhadapan orang-orang yang intelek kita rasa kan letak kita nak bantu orang tapi kita tak ada... itulah menyebabkan saya pergi belajarlah...sebab kehendak sendiri kan..”

(TB/PK2/PKK6)

“...i started..this counselling skill at my work..but i was select you know macam JKM...pegawai kaunseling macam tu..so, i seems more about counselling dekat sana lah..and after i finished my diploma i continue my degree by PJJ for a year..immediately after the diploma..and doing PJJ at UKM juga..because i use my diploma..and my diploma accepted me to the degree program.. and i had wonderful experience lah..and i graduated 2004 and 2006 i poses pegawai psikologi..but i daftar sebagai counsellor 2004 i think..because i dapat degree immediately i apply for lembaga....”

(TB/PK2/PKK10)

Usaha PKK6 dan PKK10 ini di sokong dengan pendapat PKK3 dan PKK12 yang mengatakan bahawa pengamal kaunseling keluarga mampu menjalankan amalan proses kaunseling keluarga dengan baik sekiranya mempunyai pengetahuan dalam keluarga dan kaunseling keluarga. Malah kata PKK12 dengan pengetahuan yang ada dapat memaparkan profesional pengamal dan ini juga telah dipersetujui oleh PKK6.

“...kesediaan untuk kita mempelajari sesuatu dari keluarga yang kita sedang lakukan dan juga akan membantu kita untuk melihat service yang kita bagi kepada keluarga tu..jadi kalau tak bersedia untuk belajar pun susah juga kan kita betul je saja kan sedangkan keluarga itu banyak bagi ilmu kepada kita ...tentang role yang mereka mainkan dalam keluarga itu kenapa tidak berjalan dengan baik... betul tak.. so pengajaran untuk kita aspecialy bila saya tengok klien punya masalah suami nya macam ni ...saya tak mahu jadi suami begitu kepada isteri saya.. kan.... ayahnya macam tu... saya tak nak menjadi ayah begitu kepada anak sayalah... klien adalah guru kepada kita kehadiran adalah antara memberi maklumat dan pengetahuan kepada tidak langsung kepada kita....”

(TB/PK1/PKK4)

“Yang paling utama..persediaan dalam diri kita sendiri lah..kena bersedia lah..maksudnya kita kena ada keyakinan dan kekuatan untuk menghadapi..kita jangan nampak bahawa kita tak tahu.. macam mana kita kecil kita tak tau..tapi bagi saya kita kena nampak profesional..menunjukkan bahawa kita..kita gunakan sebagai aset untuk meyakini....”

(TB/PK3/PKK12)

“Okay lepas saya berkhidmat semula saya ikat dengan kerajaan negeri 4 tahun lepas belajar ...so saya ambil master 2005 ...tahun 2005 tu saya ambil part time ..syukurnya juga sebab ketua jabatan saya melepaskan...pergi ...atas ketua jabatanlah jadi bila dia benarkan kita pergi belajar tu ...saya masuk dalam kelas full time juga cuma tak boleh ambil subjek lebih dari tiga ...so saya graduat tahun 2008 .. untuk master saya graduate 2008lah.... Saya buat di UKM sains sosial jadi diploma di situ, degree pun di situ dan master pun di situ di UKM tak keluar ke mana lah... tapi bila belajar macam saya cakap tadi ..walaupun sampai master kita masih kurang... sebab diploma pun dah boleh daftar kaunselor untuk dapatkan lesen kan... tapi bila belajar tu kita rasa masih tak bersedia saya rasa sampai saat ni...”

(TB/PK2/PKK6)

Pandangan PKK3 pula menunjukkan pengamal perlu sedia belajar kerana berlakunya perubahan zaman iaitu dari zaman tiada teknologi kepada zaman teknologi terutama IT.

“Benda itu pun masih tidak cukup. Maksud saya, kena tambah. Walaupun sekarang hampir 6 tahun bekerja tetapi, perlu banyak lagi yang saya perlu pelajari sebab sekarang ini teknologi canggih, macam-macam... Kadang-kadang, teori yang kita

belajar dahulu pun mungkin sudah mungkin terpaksa diadaptasi dengan zaman sekarang. Macam kalau kita belajar dahulu di universiti, kita lebih kepada kaunseling yang face to face, individu. Zaman sekarang sebab da canggih maksudnya melalui tele-kaunseling, macam melalui Internet pun sudah boleh. Maksudnya, mesti ada perubahan lah....”

(TB/PK1/PKK3)

Kesediaan belajar bukan hanya secara formal di dalam kelas, dari buku, seminar dan bengkel tetapi juga secara tidak formal iaitu melalui pengalaman yang diperolehi dari keluarga yang hadir datang proses kaunseling keluarga menurut PKK3 dan PKK5.

“Mungkin di sini pun saya nak ambil pengalaman juga kan, cara ibu itu bercakap dengan anak...”

(TB/PK1/PKK3)

“...tapi tak pe saya bersyukur boleh mendedahkan macam-macam pengalaman tapi saya harap apa yang saya buat ...apa yang saya buat tu betul dan menolong orang...”

(TB/PK2/PKK5)

Mengikuti kursus, membaca dan mencari bahan dari Internet adalah usaha yang dilakukan oleh PKK6, PKK7, PKK9 dan PKK11 bagi menambah pengetahuan mereka agar amalan proses kaunseling keluarga yang diberikan kepada keluarga adalah yang terbaik.

“...untuk tingkatkan lagi mesti ada macam saya juga lah ..bila kita belajar ...kita belajar memang ...memang kita belajar...”

(TB/PK2/PKK6)

“Ok, yang itu kalau macam contoh kalau ada kursus-kursus ...lepas itu, buku pun kena baca juga.... Saya sendiri, saya sendiri pun mengaku malas dah nak baca buku-buku tapi walau macam mana pun, tetap kena baca.... kita kena tahu perkembangan terkini...”

(TB/PK2/PKK9)

“Saya rasa kena rajin membaca...”

(TB/PK33/PKK11)

TINGGI MOTIVASI

Dapatan kajian menunjukkan dari 12 pengamal tujuh pengamal telah menunjukkan tret kualiti peribadi tinggi motivasi perlu kepada pengamal kaunseling keluarga. Tret tinggi motivasi ini bermakna sifat sabar, pemikiran positif, sentiasa memberi komitmen dan keinginan membantu yang tinggi sentiasa menjadi pegangan peserta kajian dalam kajian ini. PKK3 dan PKK8 mengatakan pengamal perlu sabar dan tidak boleh mudah putus asa dan PKK2 pula mengatakan pengamal perlu

memberi komitmen yang tinggi dalam amalan proses kaunseling keluarga.

“...kadang-kadang kita kena cara..yang terbaik bila mereka datang kita kena hadapi dengan cara yang terbaik untuk waktu tersebut kenalah beri yang terbaik.... Alhamdulillah kalau saya buat setakat yang saya buat setakat ni yang marah tu menjadi kawan selepas tu....Alhamdulillah terima kasihlah... kalau tidak berkecailah rumah tangga dan sesi setiap kali kita buat perkhidmatan kita akan meminta mereka feedback apa kalau dia tak suka kata kan tidak suka .. kalau dia suka katakan suka ... tentang apa yang kita lakukan.... kita tak boleh syok sendiri bukan kita yang menilai diri kita... orang yang menilai diri kita kan... jadi kita akan buat satu sesi yang mana kalau tak suka kaa tak suka”

(TB/PK1/PKK2)

“Yes.... memberi komitmen.... pasal apa...Saya ingat macam ni.. bila kita buat kan... kita menunjukkan kesungguhan kita kan...”

(TB/PK1/PKK2)

Pemikiran positif mampu menjadi sumber kekuatan kepada pengamal terutama apabila berhadapan dengan isu penceraian perkahwinan dan sekaligus perpecahan sebuah keluarga perkahwinan seperti yang dikongsikan oleh PKK6 dan PKK7.

“...tapi bagi kita pula saya akan rasa kecewa tu bila orang tu tetap nak juga nak bercerai cuma kita rasional pemikiran kita balik ...kita dah bentang...kita dah cakap itu keputusan dia dan saya rasa daya mental kita pun kena kuat ..dari segi kita sendiri nak handel keluarga pun kena strong juga kan sebab bukan layan seorang tapi melibatkan individu tertentu kan mak dia, mungkin melibatkan mak mertua kan mungkin melibatkan anak-anak tambah lagi dengan suami...”

(TB/PK2/PKK6)

Keinginan membantu atau menolong yang tinggi telah menjadikan PKK2, PKK3, PKK5 dan PKK12 sentiasa tinggi motivasi sebagai pengamal kaunseling keluarga. Bagi mereka perasaan keinginan ini perlu tinggi kerana ada kala banyak kekekangan yang boleh menyebabkan pengamal rasa buntu dan hilang semangat untuk terus membantu terutama apabila kekangan itu datang dari pelbagai pihak terutama berkuasa dan ada autoriti kepada klien. Malah pengalaman mereka terdapat juga kekangan yang disebabkan oleh keluarga itu sendiri.

“.....wah saya kata... ni teruk ni impact dia ...pasal pe kalau dia pecat, kalau dia tak bercerai ...dia dipecat....anak dia nak makan apa...kan...anak dia nak makan apa...saya pun bincang ...tapi itu peraturan dia kata ..itu peraturan.... boleh..nak buat macam mana boleh tu... dia kata ustaz buat laporan menyatakan begini...begini... supaya laporan tersebut boleh memberi peluang dan ruang kepadahasil laporan akan di forward atau dibawa tatatertib punya bahagian... laporan ustaz tu akan dipakai ...untuk di pertimbangkan kepada anggota ini saya pun buat laporan berdasarkan kes....”

(TB/PK1/PKK2)

"...perkahwinan dia ni bukanlah dikatakan terus kepada perceraian kan.. boleh di selamatkan lah kan..beberapa cara kan..apabila dia cerita tu..kalau boleh kita nak selamatkan dulu la kan..itu goal kita..kadang-kadang yang datang tu semua nak bercerai, dia cakap penyelesaian dia tu nak bercerai..jadi saya cakap lah kalau nak bercerai tak payah datang sini..kita terus je isi boring cerai tu..kalau datang sini maknanya masih boleh di selamatkan..Insy Allah..saya akan bantu..daripada cerita dia tu..kita nampak...."

(TB/PK3/PKK12)

GENUINE

Pengamal perlu *genuine* iaitu menjadi diri sendiri, mengetahui kekuatan dan kelemahan diri sendiri, memahami diri sendiri, menyedari pemikiran sendiri dan menghormati diri sendiri serta orang lain tegas PKK2, PKK3, PKK6, PKK7 dan PKK10.

"Masa sesi pun, kita rasa tak selesa sebab dia pandang kita dengan pandangan yang orang kata apa.. yang mengerikan dan menakutkan...."

(TB/PK2/PKK7)

Menurut PKK2 dan PKK3 sekiranya kita tidak tahu, dan di luar pengetahuan kita maka lebih baik kita merujuk kepada orang lain yang lebih mengetahui.

"...kita tak tahu jadi jangan kita memandai-mandai..kita perlu *genuine*, kalau yang melibatkan peguam kita minta pandangan peguam kita ajak peguam masuk dalam sesi kaunseling...."

(TB/PK1/PKK2)

Pengamal yang mempunyai personaliti *genuine* akan mempunyai sikap mudah menerima orang lain tanpa syarat. Apabila pengamal boleh menerima keluarga tanpa syarat maka keluarga juga mudah menerima kehadiran pengamal semasa proses kaunseling keluarga dijalankan seperti yang dinyatakan oleh PKK3, OKK7 dan PKK10 seperti perbualan di bawah:

"Tindakan kita terbuka maksudnya, benda itu pun dia sudah boleh terima kita. Maksudnya kita salam, walaupun dekat Pusat Kaunseling Tampin ini, biasanya ada yang HIV ke apa, tak pelah... Kita salamlah. Jangan letak ini HIV, kita tidak hendak salam. Kita salam juga... kadang-kadang sebagai seorang kaunselor, kita bukan seorang yang sempurna. Kadang-kadang sebab kita ini manusia, ada kesilapan juga...."

(TB/PK1/PKK3)

"...kita boleh belajar kemahiran..kita boleh belajar proses.. tp you tak belajar you punya peribadi..tu you ada ke tak ada.. you hanya boleh kembangkan benda yang dah ada..kalau kita sifat tidak menghormati orang..i shy with myself..i 52 years old..experience so many years but i try to leave those values

counsellor..what i do..all the young people..i call them Puan.. cik..i never call them by their name..a lot of respect to them..i will go and see them..i try to show them...when i talk to the clients..kita punya jawatan tu buang tepi kan..you don't have to be afraid..of showing respect to people...jangan fikir kalau saya hormat dia takut dia pijak kepala saya..itu semua Cuma andaian sahaja..kalau mungkin seribu orang kita hormat..satu orang ambil kesempatan oleh kerana satu itu 999 orang tu jadi mangsa... kenapa.. lantaklah..1001 orang pijak kepala kita..itu hak dia..so..respect everybody..i keep telling them..we bahagian kaunseling kita can show those values ye..kita harap dia akan merebak tau kepada staf lain..

(TB/PK2/PKK10)

KEYAKINAN DAN KETERAMPILAN DIRI

Keyakinan dan keterampilan pengamal kaunseling keluarga mampu menentukan sama ada proses kaunseling keluarga berjaya atau sukar dijalankan menurut PKK1 dan PKK2. Keyakinan dan keterampilan ini boleh dibina apabila pengamal mempunyai kemahiran dan kompeten dalam mengendalikan proses kaunseling keluarga dinyatakan oleh PKK3 dan PKK12.

"...jadi bila kita cakap.. kita mesti meyakinkan orang... cakap kita mesti tertarikkalau orang itu tak tertarik....tak ada apa pe pun....itu kita akan dipersoalkan ..kita punya kredibiliti dan juga kebolehan kita untuk buat handle sesi kaunseling...."

(TB/PK1/PKK2)

"Maksudnya kalau kita selalu berhadapan dengan situasi dengan masalah keluarga yang kita ini... Maksudnya, itu satu-satu yang utamalah dalam diri kita sebagai seorang kaunselor. Perlu ada kemahiran untuk mengendalikan Kaunseling Keluarga itu...."

(TB/PK1/PKK3)

"...tapi saya rasa yang paling utama tu kredibiliti kita supaya orang terima kita..kadang-kadang saya pernah buat praktikal.. ada seorang VIP datang..kita dengan pakaian ala-ala kadar je kan..lepas tu dia pun macam tak yakin dengan kita..saya rasa kalau dia datang sekarang..Insy Allah..saya rasa kredibiliti kita yang utama dan penampilan yang kita tonjolkan..sebabnya VIP datang pun sama dengan masalah manusia yang lain kan.. sebab kita tak tonjolkan yang kita yakin untuk membantu..jadi no point la...."

(TB/PK3/PKK12)

Oleh itu bagi PKK7 kadang-kadang pengamal perlu berani mengambil risiko dalam tindakan supaya keluarga mempunyai keyakinan kepada pengamal.

"Tapi, bila dapat maklumat sikit daripada anak dan menantu dia macam ini, saya cuba memberanikan diri..dan pernah sekali yang orang kata, ada kes yang melibatkan ketidakpuasan seks seorang isteri jadi, kita terpaksa cakap yang kita ini pun mempunyai pengalaman yang sama. Nak tak nak. Tapi memanglah pada permukaan kita akan rasa kejutan. Ya lah,

kejutan bagi kita yang bujang. Tapi bila dah diamati, kita rasa macam lakonan itu perlu ada lah. Perlu ada. Kejap jadi baik, kejap jadi macam itulah. Macam yang pernah- pernah dengar pun, kita rasa macam kita bertopeng sedikit bagi untuk membantu bukan untuk kata menyukarkan keadaan, tapi bagi memudahkan perjalanan kes lah...”

(TB/PK2/PKK7)

HUMANISTIK

Personaliti Humanistik hanya dinyatakan oleh dua pengamal iaitu PKK7 dan PKK10. Dari temu bual menunjukkan kedua pengamal ini menerangkan bahawa pengamal kaunseling keluarga yang mempunyai personaliti humanistik pengamal itu lebih memahami keluarga tidak kira peringkat umur. Maka PKK10 mempunyai kepercayaan bahawa apabila pengamal seorang yang humanistik maka perasaan hormat pengamal itu adalah tinggi.

“Kita menunjukkan karakter kita memahami klien...”

(TB/PK2/PKK7)

“...walaupun dia nakal tapi dia ada celik akal, dia rasa dia terbuka untuk perundingan..perbincangan ke..maksudnya terbuka mengikut cara..sebab remaja tu..kita pun masa remaja kita tak nak dengar cakap orang kan..so kebanyakan mereka macam tu...”

(TB/PK2/PKK10)

“Ok..the most important thing is..kita ada proses..kita ada sifat kaunselor, for me personally..the sifat counsellor.. empathy.... you know.Unconditional accepted...being congruent..... genuines.....cross cultural..and..all these the most important things because..i come out so many counsellor you can see the lack of acceptance..the lack of respect to the clients..so..if the core condition are there..automatik sifat lain akan datang...”

(TB/PK2/PKK10)

PROAKTIF

Personaliti pengamal yang proaktif telah dijelmakan oleh PKK7, PKK8, PKK10 dan PKK12 hasil dari analisis temu bual mereka dengan pengkaji. Pengamal yang proaktif adalah pengamal yang sentiasa bersedia membuat tindakan, mencari maklumat, mendekati masyarakat dan membuat tindakan secepat mungkin.

“Ataupun bila berlaku satu-satu kejadian, macam saya akan cuba dapatkan maklumat itulah. Kalau kes-kes keluarga ini biasanya kalau macam kes contoh banyaknya macam kes hospital, so cubalah dapatkan maklumat, yang orang kata perlu ambil taulah keadaan sekeliling sebab sekarang pun memang masalah-masalah keluarga, melibatkan ini kan memang terlalu banyak, melibatkan kes-kes orang kata agak mencabarlah bagi kita sebagai kaunselor kalau kita tidak proaktif memang kita

akan rasa ketinggalan. Sebab kadang kalau ibaratkan kata orang dah lama tahu maklumat itu, tapi kita, baharu je hendak tahu, kita akan ketinggalan dari segi itulah...”

(TB/PK2/PKK7)

“...you know what happen..we immediately..saya buat surat..”

(TB/PK2/PKK10)

Sebagai pengamal yang proaktif PKK8 dan PKK12 telah mengambil inisiatif memperkenalkan dan memberi penjelasan perkhidmatan kaunseling terutama kaunseling kepada masyarakat.

“Kaunselor ni bagi saya tak boleh nak slow-slow, lembap, tak boleh. Tunggu orang datang, sengeh, emm tak boleh.... Macam saya sendiri kalau macam masa penyampaian bantuan atau program ke apa, KPWDK akan sentiasa bagi suruh saya cakap lah, bagi tazkirah ke apa. Saya akan bagi tahu servis saya. Biasanya masa tu lah dia orang akan tahu. Sebelum ni dia orang tak tahu. Jabatan lain pun tak tahu kaunselor ada sehinggalah bila kita buat program, kita jemput dia orang, kita bagi ceramah ke apa, baru dia orang tahu. Kita jadi kaunselor ni kita tak boleh berada dalam bilik sahaja. Bagi saya untuk kita perkenalkan servis kita dekat orang, kita macam lebih banyak benda untuk kita perkenalkan tentang servis kita....”

(TB/PK2/PKK8)

“Sebenarnya kita berusaha, sedang berusaha ke arah untuk menjadikan kaunseling keluarga ni supaya diterima lah.. sebagai salah satu alternative lah untuk menyelesaikan masalah keluarga..sebab selalunya keluarga ni pergi berjumpa dengan religious people kan..jadi kadang-kadang berjumpa dengan orang yang kuat basic agama ni mungkin sedikit sebanyak dapat membantu bukan menyelesaikan..jadi kalau datang ke kaunseling..kerjanya memang macam tu..nature of work memang macam tu....”

(TB/PK3/PKK12)

SEDIA MEMBANTU

Di dalam kajian ini kualiti peribadi kuanselor keluarga sedia mebantu adalah kaunselor yang sentiasa menunjukkan sikap membantu tanpa mengambil kira masa iaitu dimasa waktu kerja dan luar kerja sehingga keluarga masih ingat jasa baik kaunselor. Amalan sedia membantu telah menyebabkan ada keluarga yang pernah dikendalikan masih terus berhubung dengan PKK6 walaupun beliau telah berpindah tempat kerja. Ini menunjukkan bahawa apabila seorang pengamal yang sentiasa menonjolkan sifat sedia membantu maka penerimaan keluarga kepadanya adalah tinggi.

“.....tapi masih saya rasa syukur klien-klien lama saya masih contact saya... masih ada keep and tough....lepas tu mereka kata puan boleh tak walau pun puan dah di JKM dengan saya masih lagi .. masih lagi... jadi berhubung”

(TB/PK2/PKK6)

JALINAN HUBUNGAN KERJA

Jalinan hubungan kerja oleh pengamal adalah menggunakan rakan profesional, agensi kerajaan yang lain, persatuan NGO dan rakan sekerja dalam satu organisasi. Dalam kajian ini separuh dari pengamal iaitu PKK2, PKK3, PKK7, PKK8, PKK9 dan PKK10 mempunyai jalinan hubungan kerja dalam menjayakan dengan lebih berkesan amalan proses kaunseling keluarga.

PKK2 dan PKK3 di PK1 telah menggunakan jalinan hubungan kerja dengan pihak profesional lain seperti peguam, pegawai kebajikan masyarakat dan jururawat

“...sekali kita ajak peguam masuk sesi kaunseling biar dia tahu melalui sesi ini dan saya pernah ada kes tersebut kita buat perjanjian dengan pandangan peguam tersebut iaitu dari segi undang-undang... saya ambil inisiatif dengan JKM pada masa tu sekali dengan pegawai JKM Kamarudin ni ... jom Din jom kita tengok.. buka kes... kau ada kerja... tak ada ... saya pun ambil Din....”

(TB/PK1/PKK2)

“Saya pun ada 1 kes klien yang di Gemas itu lah.. Saya mendapat kerjasama daripada hospital Gemenceh. Ia berhampiran dengan Gemenceh di Air Kuning. Jadi, saya mendapat kerjasama daripada staff nurse di sana lah untuk membawa klien datang sini...dan melalui jururawat itu sendiri sebab jururawat kan ada rekod dia kan.. iaitu maksudnya dia dah melahirkan anak itu yang ke berapa kan....”

(TB/PK1/PKK3)

Jalinan hubungan kerja ini juga tidak terhad dengan individu profesional tetapi pengamal juga memerlukan hubungan kerja dengan agensi-agensi kerajaan. Menurut PKK2, PKK3, PKK9 dan PKK10, melalui jalinan hubungan kerja ini memudahkan amalan proses kaunseling keluarga di mana agensi tersebut mempunyai kemudahan yang dapat memenuhi keperluan keluarga, polisi dan dasar yang menyokong emosi keluarga dan juga kuasa perlindungan kepada keluarga.

“Dekat Tampin kita ada Jakim Malaysia dia boleh tempatkan untuk anak-anak mengandung sementara dia besar sementara dia bersalin anak tersebut menjadi charge keluarga-keluarga untuk jaga pun boleh nak bagi orang pun boleh.....dan ada kes saya minta JKM tengok anak dia.. pasal apa...yang mak dia ni ...ibu dia ni ...dia ada keluarga angkat ..dia tak ada mak ayah yang sebenarnya...”

(TB/PK1/PKK2)

“Contoh untuk klien saya yang dekat Air Kuning itu, sebab dia melibatkan pihak hospital, so kita kena ada perhubungan, kena ada link lah dengan pihak-pihak cawangan. Maknanya kalau di Tampin, kalau klien itu dirujuk oleh Pejabat Tanah ke apa so, kita kena ada maksudnya dengan siapa kita nak ini, itu kena

adalah.. Perhubungan antara agensi-agensi ini.... contoh kalau macam anak luar nikah, saya tengok dia punya kes lah. Kalau ini yang melibatkan JKM undang-undang, so kita akan rujuk juga lah benda ini kepada JKM...”

(TB/PK1/PKK3)

“Setakat ini memang tiada masalah. Macam hospital sendiri, saya lupa nak sebut hospital. Kadang-kadang kalau misal kata contoh kalau macam kes rogol, dia orang dah buat check apa semua selepas siap apa semua.. Sebab budak kes bawah umur, dia akan serah balik kepada kita untuk seliaan dan sebagainya. Untuk yang kita kata mula-mula ini, dia akan buat sesi kaunseling trauma dan sebagainya, dia akan rujuk kepada kita. Dia akan hantar surat dan sebagainya. Jadi setakat ini saya rasa tiada masalah. Kalau kita biasanya ada surat rujukan, nombor telefon dan sebagainya biasanya kita akan ambil tindakan lah. Kalau minta kerjasama dia orang pun, ok, tiada masalah. Lagipun macam pengarah-pengarah negeri, dia ada mesyuarat bersama jabatan, semua-semua pakat mesyuarat, setakat ini tiada masalah....Kita kena tahu banyak sumber dan banyak maklumat, dan kita kena deal dengan banyak jabatan...”

(TB/PK2/PKK9)

“...this counselling stroke case..we have to go to the ground..that issue we called the police in..kebetulan malam tu ada function kementerian dekat bangi..she calling crying in the telefon..so.. saya dan puan nurul rush to chow kit police station to solve the problem....”

(TB/PK2/PKK10)

Keperluan jalinan hubungan kerja ini amat perlu kerana terdapat kes yang di luar dari profesional dan kompeten pengamal seperti dadah dan kes kesihatan mental yang memerlukan pengamal membuat rujukan. Melalui rujukan pengamal ini permasalahan keluarga terus dapat dibantu dan akhirnya permasalahan dapat diselesaikan.

“...Sebab dia cakap dia tidak mahu anak dia ditangkap. Itu saya ada menghubungi AADK tanya, AADK cakap ada program sukarela. Maksudnya, sebulan sekali, anak itu akan diminta pergi dengar ceramah ke apa ke di AADK lah...”

(TB/PK1/PKK3)

“Kalau kita rasa perlukan maklumat ini, kita akan link dengan ADK....”

(TB/PK2/PKK7)

“Tapi untuk pengetahuan puan kalau budak yang hidu gam ini, kita tidak boleh buat sesi sebab otak dia effect dari hidu gam itu, kalau kita masuk ikut sini, dia keluar ikut sini sahaja....kalau dengan budak macam ni, saya suruh mereka pergi ke AADK... dan ada, memang kalau apa-apa pun, kes itu kalau melibatkan dadah dan sebagainya, kita serah kepada AADK kalau kes yang macam itu....”

(TB/PK2/PKK9)

“Kalau kita tengok dia memang macam ada disorder.... saya nak last baru rujuk pada *psychiatrist*.....”

(TB/PK2/PKK8)

“...so I call Doctor S, I work very closely with him..I called him..he said..R..we have cases similar the past..they handout killing the children, sebab setan kita boleh bunuh..he said..you immediately bring her to the hospital but later on we found that this is a very interesting part you know..Dr. S is very good in the first time we took he in the hospital..because budak mengadu mak dia pukul dia..memang mak dia pukul semua..tapi..mak dia sakit..so. Dr S..the first thing he told me..dont always blame the mother..jangan selalu fikir pesakit yang salah..kadang-kadang..budak pun problem..dia ingat lagi tau..sekarang memang tak Nampak..lama-lama budak akan Nampak..bila kita tanya saudara dekat Johor..di sana memang nampak..budak tu memang nakal..mak dia memang sakit..tapi budak pun memang nakal..we got kanak-kanak yang tidak terkawal...”

(TB/PK2/PKK10)

Jalinan hubungan kerja dengan rakan sekerja seperti pegawai akhlak telah membantu PKK7 dan PKK8 di PK2 apabila ada kekakangan dari keluarga terutama dalam kes penderaan dan mangsa rogol.

“Kita memang tidak panggil. Sebab itu macam finalize untuk kita tanya balik si anak lah. Itu biasanya Pegawai Akhlak akan buat. Lagipun bila nak pergi mahkamah pun, yang maklumat yang saya telah berhubung, Pegawai Akhlak akan bertanya balik kepada ibu bapa sama ada hendak teruskan atau tidak. Macam itulah.. Keluarga akan jumpa balik dengan Pegawai Akhlak.... Tapi bila kita ada kerjasama dengan Pegawai Akhlak, kita boleh selit kan. Bila kita tanya, Pegawai Akhlak kata hari ini ada pertemuan dengan ibu bapa, mungkin kita boleh selitkan sekalilah untuk dapatkan maklumat. Itu antara alternatif lah bila keluarga menolak. Tak banyaklah keluarga macam itu...”

(TB/PK2/PKK7)

“Jadi dia rasa daripada dia tinggal dengan family dia tidak selamat, lebih baik bawa ke institusi. Biasa kita ambillah. Kalau kita rasa tak boleh tinggal, memang kena. Kita ambil dia ke institusi...”

(TB/PK2/PKK8)

Kepelbagaian masalah yang dibawa oleh keluarga kepada pengamal dalam proses kaunseling keluarga. Oleh itu menurut PKK2 dan PKK9 mengatakan pengamal perlu membina jalinan hubungan kerja supaya sebarang permasalahan dalam keluarga semasa amalan proses kaunseling keluarga adalah di luar bidang kuasa pengamal atau di luar kompeten pengamal, maka permasalahan itu masih dapat diselesaikan. Malah bukan permasalahan dapat diselesaikan tetapi profesionalisme pengamal juga akan dihormati oleh keluarga.

“...dapatkan link yang baik dengan agensi-agensi tertentu kan kadang-kadang masalah dia masalah duit tak ada kau kerjalah cari kerja tak dapat malas tak mampu nak buat kerja macam mana betul tak macam mana kita kena beri bentuk kewangan kita kena cari agensi-agensi yang memberi bentuk kewangan pinjam bank tersebut bank kan nak beri kalau tak kerja kita nak beri poket pula makna kita kena ada link sampai ke tahap

begitu kerja kita...kami pusat kaunseling akan cari kalau orang itu dibuang kerja bagaimana nak mula modal perniagaan bagaimana nak cari kursus-kursus kita hanya beri satu jalan dia akan menerokai dengan tersebut...”

(TB/PK1/PKK2)

“Kadang-kadang tu klien nak tuntutan penceraian dan sebagainya, kita berhubung dengan Pejabat Agama. Lepas itu kalau macam untuk perlindungan IPO, Protected Order, kita berhubung dengan Mahkamah Majistret. Maksudnya banyaklah sumber. Kadang-kadang tu, kita macam dengan klien susah.. Kebajikan itu ada dari segi bantuan pun ada hak-hak tertentu. Contohnya kalau macam bantuan, paling banyak kita boleh beri RM450 sahaja sebulan. Kadang-kadang itu ada anak sembilan, anak sepuluh, bayangkanlah kalau dengan RM450 tu, apa yang boleh dibeli dengan anak 9, 10, kecil-kecil lagi, dengan pampers, susu, dengan segala benda, kita boleh berhubung dengan Pejabat Zakat. Pejabat Zakat pun ada juga bantuan-bantuan dan sebagainya. Lepas itu dengan Jabatan Persekutuan. Persekutuan dengan dia punya PPRT, ada sesetengah klien tidak ada rumah, kadang-kadang kita berhubung dengan KEMAS ke apa ke, yang PPRT tu. Dia tengoklah macam mana. Kalau boleh bagi rumah PPRT ke, banyaklah.. Lepas tu dengan AADK sendiri, dengan polis, kalau budak-budak jenis kes-kes jenayah ni. Saya rasa banyaklah agensi yang terlibat. Lepas itu dengan PPD dan setiap sekolah. Kadang-kadang klien mari, anak lama dah tidak sekolah. Maka kita kena berhubung semula dengan PPD, bagaimana nak bagi sekolah semula. Sebab kadang-kadang kes itu kita tidak tahu, dia miskin tiada duit, tak pergi sekolah beberapa bulan dah. Bila kita bagi bantuan, dia nak sambung balik. Banyaklah kita punya ni.. Kadang-kadang dengan TNB sendiri, klien nak bayar elektrik takde duit, yang betul-betul miskin, kita buat surat untuk dapatkan pelepasan. Saya rasa banyak agensilah. Sebab klien kita ini yang miskin, 1001 macam masalah. Nak bayar yuran tiada duit...”

(TB/PK2/PKK9)

JALINAN HUBUNGAN SOSIAL

Jalinan hubungan sosial yang telah dijelmakan dari data kajian menunjukkan pengamal telah membina hubungan dengan pihak lain seperti NGO yang bertujuan memudahkan pengamal menjalankan amalan proses kaunseling keluarga. Ini bermakna apabila pengamal mempunyai hubungan yang mesra, saling mengenali dan saling menghormati antara satu sama lain. Oleh itu sekiranya pengamal memerlukan sebarang pertolongan, maka mudahlah pengamal memperolehnya walau pun banyak proses birokrasi menurut PKK2 dan PKK3.

“...sebelum saya pergi saya dah call kapten ...ada kapten yang saya kenal di situ dan dia pun kenal orang ni anak buah dia... dan sampai di pengawal sana kapten tu bawa saya ke rumah ...okay.. saya tanya kepada kapten dia tu...pegawai gagat dia tu yang control hak rumah tangga tentera ni ... okay tuan kapten macam mana ni kapten kedudukan perkara ni...kapten pun panggil dia punya suaminya”

(TB/PK1/PKK2)

“Kalau dekat Gemenceh itu, saya ini dengan NGO lah. Kalau NGO itu selalu kita datang sini, kita akan buat pada keluarga yang miskin ke apa, pada keluarga yang bermasalah ke, datang sinilah.....”

(TB/PK1/PKK3)

Menambah kepentingan jalinan hubungan sosial ini PKK2 dan PKK12 mengatakan bahawa mereka dapat memahami budaya sesuatu masyarakat dan banyak maklumat akan diperolehi yang akan dapat membantu pengamal dalam amalan proses kaunseling keluarga.

“.....klien datang dia mengharapkan resolusi daripada kita dan yang dia tahu kita pandai semua sedangkan kita tak tahu semua kita perlu minta pandangan orang luar Kita perlu satu badan macam ni kita perlu ada hubung kait dengan JKM. JKM pun juga kadang-kadang...tak boleh harap rumah pun tak ada kita terpaksa cari NGO yang lainkaunselor urus sendiri tak boleh selesai masalah... maknanya dia kena libatkan bantuan orang luar.... kita tak boleh harap orang datang jumpa kita..... kita kena keluar pergi jumpa orang ...”

(TB/PK1/PKK2)

“Yang paling utama saya rasa..kita kena banyak bergaul lah.. maksudnya kita kena tahu keadaan masyarakat..kadang-kadang kita kata..ok..macam keluarga India..terima kes macam ni.. kita kena survey sedikit lah budaya mereka macam mana kan.. contohnya yang keluarga hari tu kan..saya banyak tanya kawan-kawan..sebab dia ada yang bergaduh pasal harta semua kan..jadi dari segi latar budaya mereka tu macam mana..kita memang tak faham la kan....”

(TB/PK3/PKK12)

MINAT

Minat adalah kualiti peribadi yang bermaksud kaunselor keluarga perasaan suka yang mendalam dalam menjalankan sesi kaunseling keluarga tanpa rasa putus asa. Minat yang mendalam dalam membantu individu, keluarga dan masyarakat telah menyebabkan PKK6 sanggup berkorban masa dan tenaga untuk mengharungi kesukaran bagi tujuan belajar. Memikul tugas sebagai isteri dan ibu dan cabaran berjauhan dengan suami tidak mematahkan semangat beliau terus mencari ilmu pengetahuan bagi memastikan beliau dapat memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada keluarga.

“...sebab kalau ikut saya fikir suami tak ada bersama ...kita urus anak-anak susah juga...dia memang kerja luar kan tapi bila ...tuhan tu uji kita .. ambil kaunseling sebab apa.. aa...kau cakap dengan orang kan ... jadi suami tak ada ni...kita nak urus anak ...macam... memang saya...tiga tahun tu memang berulang ke UKM... tak duduk dalam ..tak duduk hostel.... jadi kadang-kadang sebagai orang yang mengendalikan ..kita rasa ..bimbang

macam saya pun rasa bimbang ...saya rasa bertanggungjawab macam mana kita nak bantu...”

(TB/PK2/PKK6)

PKK1 dan PKK12 pula melahirkan minat dalam amalan proses kaunseling keluarga kerana mereka amat berminat dengan keluarga dan telah menyebabkan PKK1 sentiasa membaca dan mencari pengalaman apa sahaja yang berkaitan dengan keluarga.

“....minat dia dalam kaunseling keluarga ... ini apa yang saya boleh kongsi... apabila dia minat dia ada kesungguhan itu dari segi mengutip ilmu mengutip pengalaman ...dari segi pembacaan dari segi kajian dan sebagainya....”

(TB/PK1/PKK1)

“...rasa macam keluarga ni interesting...”

(TB/PK3/PKK12)

PKK3 pula menggambarkan minatnya pada amalan proses kaunseling keluarga di mana beliau sentiasa bersedia untuk membantu walaupun menerima maklum balas yang negatif dari keluarga.

“Kalau ikut maklum balas, nampak macam terkejut lah sebab bila kita pergi masa itu.. Saya pergi masa itu sebab saya dapat cerita daripada jururawat itu, saya pergi dengan jururawat itu pergi melawat rumah dia. Rumah dia memang berseleraklah. Memang tidak terjaga. Dan 2 hari lepas le 3 hari lepas, dia orang telefon saya, bagi tahu yang klien itu dah bersalin. Tapi bukan bersalin di hospital. Bersalin dekat ruang tamu....”

(TB/PK1/PKK3)

PERBINCANGAN

Kualiti peribadi merupakan elemen yang penting dalam menyumbang kepada perkhidmatan profesional yang berwibawa. Elemen kualiti peribadi seperti kesediaan belajar, tinggi motivasi, genuine, keyakinan dan ketrampilan diri, proaktif, humanistik, sedia membantu, jalinan hubungan kerja dan jalinan hubungan sosial di dalam kajian ini telah terbukti menjadi elemen yang membantu pengamal kaunseling keluarga menjalankan proses kaunseling yang berkesan kepada keluarga yang hadir di dalam sesi kaunseling. Tret kualiti peribadi tinggi motivasi, kesediaan belajar, sedia membantu dan prokatif adalah tret kualiti peribadi yang diperlukan oleh pengamal kaunseling keluarga terutama apabila mereka berhadapan dengan keluarga yang berkonflik dan berkrisis pada tahap kritikal (Sim et al. 2017).

Kajian Karami & Choupani (2019), tret kualiti peribadi seperti bertanggungjawab, pemikiran yang berbeza, berdisiplin, realisme, fleksibiliti, keberanian, keterbukaan terhadap kritikan, pengembaraan, bekerja keras, kreativiti, berhati-hati, *genuine*, mempunyai harapan, dan penyesuaian yang tinggi mampu mengendalikan proses kaunseling keluarga dengan jayanya.

Pengamal yang sedia membantu dan mempunyai jalinan hubungan yang luas (Kaplan 2003), tahap profesionalisme yang tinggi akan mampu mendorong amalan proses kaunseling keluarga berjaya diberikan kepada keluarga (Sporaowski 1995). Kajian Rolinda et al. (2018) mengatakan kaunselor yang mempunyai kecekapan efikasi sendiri (umum dan kaunseling) dapat menjalankan tanggungjawab memimpin sesi kaunseling atau semasa mengurus program-program perkembangan. Maka beliau telah mencadangkan dalam membina keyakinan (efikasi sendiri) kaunselor iaitu memperkasa komitmen untuk menjalankan sesi kaunseling secara serius dan terancang.

Costa (1991) turut berpandangan mengatakan bahawa kaunselor yang mempunyai sikap keterbukaan, kesedaran sendiri (*self-awareness*), kespontanan (*spontaneity*), menyatakan sesuatu dengan bebas, kreativiti, *action, intuition*, kepuasan sendiri (*self-fulfillment*), memproses, berkonfrontasi dan mempunyai integriti personal adalah lebih bernilai dari teori yang digunakan.

Rolinda et. al. (2018) turut mengatakan kaunselor perlu melipat gandakan usaha menjana interaksi dengan pelbagai lapisan masyarakat untuk meningkatkan kecekapan kaunselor. Dapatan penyelidikan ini juga telah mengesahkan di mana kaunselor dapat menjayakan amalan proses kaunseling keluarga jika mereka mempunyai jalinan hubungan kerja dan jalinan hubungan sosial masyarakat. Dapatan ini juga selari dengan apa yang dicadangkan oleh Jaatinen et al. (2005) dalam kajiannya di Finland. Jalinan kerja dengan profesional lain seperti psiktrik, doktor, guru dan pekerja sosial telah dapat meningkatkan keberkesanan perkhidmatan proses kaunseling keluarga di Finland.

Pengamal kaunseling keluarga dalam kajian ini melaporkan sifat-sifat seperti mempunyai motivasi tinggi, sedia belajar, ikhlas, jujur, mempunyai keyakinan diri, humanistik, proaktif dan sedia membantu sudah pasti dapat memberikan hasil kaunseling keluarga yang dijalankan dengan berkesan. Proses kaunseling keluarga yang dijalankan dengan berkualiti sudah pasti dapat

membantu keluarga berhadapan dan mengurus konflik, krisis dan ketidakstabilan dari segi psikologi. Oleh yang demikian pendidikan dan latihan yang ditawarkan pada peringkat sarjana muda sehinggalah peringkat Doktor Fasalafah, elemen kualiti peribadi seharusnya diterapkan dalam pelbagai aktiviti pembelajaran terutama di dalam subjek kaunseling keluarga yang dipelajari oleh pelajar kaunseling. Pembentukan kualiti peribadi merentas pelbagai subjek yang dipelajari seharusnya menjadi amalan kepada pendidik di IPT agar kualiti peribadi sedia ada dalam diri kaunselor apabila mereka berada di dalam dunia pekerjaan. Malah dicadangkan setiap latihan yang melalui seminar, forum dan bengkel yang dijalankan di peringkat agensi kerajaan turut memberi fokus kepada peningkatan kualiti peribadi kaunselor yang sedang berkhidmat. Oleh yang demikian kualiti peribadi yang sentiasa di pertingkatkan oleh kaunselor sudah pasti dapat mengekalkan kualiti proses kaunseling yang diterima oleh keluarga di Malaysia. Selari dengan hasrat Perdana Menteri Malaysia melahirkan Keluarga Malaysia yang sejahtera.

KESIMPULAN

Kualiti peribadi yang berkualiti mampu memberi kesan yang positif kepada semua profesional di dalam pelbagai bidang pekerjaan. Kaunselor yang menawarkan perkhidmatan kaunseling keluarga sudah pasti dapat menjalankan proses kaunseling keluarga dengan jayanya walaupun berhadapan dengan keluarga yang pelbagai isu dan konflik yang kronik.

RUJUKAN

- Bustang Baco, Kadir Arifin & Azhan Awang. 2020 Komitmen dalam pengurusan kualiti di sekolah: konsep dan relevannya. *Akademika* 90 (Isu Khas 3): 71-83.
- Clark, P. 2009. Resiliency in the practicing marriage and family therapist. *Journal of Marital & Family Therapy* 35(2): 231-247.
- Costa, L. 1991. Family sculpting in training of marriage and family counselors. *Counselor Education & Supervision* 31(2).
- Creswell, J. W. 2016. Educational research— planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research (Second edition). New Jersey: Person Merrill Prentice Hall.
- David, S. A. 1991. Use of videotaped initial family interview in training beginning family therapists. *Counselor Education & Supervision* 33(3): 201-209.

- Eddy, B.P., Clayton, C. & Hertlein K.M. 2021. Our Family is A Team: A structural family therapy tool for counselors. *Journal Of Creativity In Mental Health* 16(1): 95-108.
- Fenell, L. D., & Weinhold, K. B. 2004. Counseling families an introduction to marriage and family therapy (second edition). Denver: Love Publishing Company.
- Frediani, G. & Robert, P. 2016. What novice family therapists experience during A session a qualitative study of novice therapists' inner conversations during the session. *Journal of Marital and Family Therapy* 42(3): 481-494
- Halstead, W.R., Wagner L.D., Vivero, M. & Ferkol W. 2002. Counselors' conceptualization of caring in the counseling Relationship. *Counseling and Value* 47.
- Hanna M.S. 2007. The practice of family therapy- key elements across model. Forth Edition. Australia: Thomson Book/ Cole.
- Goldendberg & Goldenberg. 2012. Family therapy - on overview. Fourth Edition. Pasific Grove: Brook/Cole Publishing Company.
- Jaatinen, P.T. et al. 2005. Networking family counseling services. Developing psychosocial support for school children. *Journal of Interprofesional Care* 19(3): 294-295.
- Joseph, P. G. 2005. Qualitative research in counseling psychology: a primer on research paradigms and psilosophy of sciences. *Journal of Counseling Psychology* 52(2): 126-136.
- Karami M. & Choupani, M. 2019. Personality dimensions of counselors' competency from the perspective of successful counselors: A qualitative study. *Journal of Qualitative Research in Health Sciences* 8(2): 154-169.
- Kutsko, K., Duviver, R., Oswald, G.L., & Johnson, A. L. 2021. An exploreation of empathy and personality in preservice counselors. *Journal of Counselor Practice* 12(2):1-27.
- Lee, J. N., Jonathan, S. G., & Richard, M. B. 1999. Research pratices of marriage and family therapist. *The American of Journal of Family Therapy* 27:239-249.
- Miles, M.B., Huberman, A.M., & Saldana J. 2014. Qualitative data analysis: A methods sourcebook. 3 edition. SAGE Publications, Inc
- Nurul Huda Musa & Azima Abdul Manaf. 2021. Pengaruh faktor personaliti pengurus projek dalam projek pembangunan. *Akademika* 91(1): 181-194
- Ottman K., Kohrt B.A., Pedersen G. & Schafer A. 2019. Use of role plays to assess therapist competency and its association with client outcomes in psychological interventions: A Scoping Review and Competency Research Agenda. *Behaviour Research and Therapy* 1-12
- Rancangan Malaysia kesembilan 2006-2020. 2006. Unit Perancangan Ekonomi Jabatan Perdana Menteri.
- Ridley C.R., Debra Mollen D., & Kelly S.M. 2011. Beyond Microskills: Toward a model. *The Counselling Psychologist*: 1-40.
- Robert, S.L., & Patricia, S.-S. 1992. Basic techniques in marriage and family counseling and therapy. *ERIC Digest* 1-7.
- Rorlinda Yusof, Noriah Ishak & Amla Salleh. 2018. Peranan efikasi sendiri kaunselor dalam meningkatkan kualiti profesionalisme perkhidmatan kaunseling. *Jurnal Kaunselor Berdaftar* 2(9).
- Rusnah Zakaria. 2003. Peristiwa hidup yang dialami, latar belakang keluarga kesannya ke atas kebimbangan dan pengaruhnya terhadap prestasi pelajaran. Tesis Sarjana Muda. Tidak diterbitkan. Fakulti Sains Sosial & Kemanusiaan. UKM
- Saedah A. Ghani. 2004. Kesan kaunseling keluarga ke atas penyesuaian keluarga kohesi keluarga, persekitaran keluarga, tingkah laku bermasalah dan konsep sendiri remaja awal. Tesis PhD. Tidak diterbitkan. Fakulti Sains Sosial & Kemanusiaan. UKM.
- Sameer Ahmed Boset & Adelina Asmawi. 2020. Mediating effect of work motivation on the relationship between competency and professional performance of EFL Teachers. *Akademika* 90(1): 63-75
- Sim T., Fang X.Y., Chan S., Cheok Loy, J.T., Sng S., Lo, R. Chao, W. & Singh, R. 2017. Co-constructing family therapy in the Asian Chinese family diasporas of mainland China, Malaysia, Macau, Singapore and Taiwan. *Journal of Family Therapy* 39: 131-150
- Sporakowski, M. J. 1995. Assessment and diagnosis in marriage and family counseling. *Journal of Counseling & Development* 74.
- Sprenkle, H. D. 2009. Essential skill in family therapy: From the first interview (second edition). The Guilford Press. New York.
- Vargheses, M., Kirpekar, V. & Loganathan, S. 2020. Family interventions: Basic principles and techniques. *Indian Journal of Psychiatry* 62: 192-200.
- Wagner, N. E., Witheringto, S., Waldman, L., Ryan, L., & Hardy, M. W. 2021. Analysis of the reported use of practice-based competencies by North American genetic counselors during the COVID-19 pandemic. *Journal of Genetic Counselin.* 30(5).
- Williams, B., Carpenter, J. & Timms, J. 2015. Family and systemic psychotherapists' experiences of personal therapeutic consultations as a tool for personal and professional development in training. *Journal of Family Therapy* 37: 563-582.
- Norhayati Mohd Noor (corensponding author)
Pusat Pendidikan dan Kepelebagaian
Fakult Pendidikan
Universiti Kebangsaan Malaysia
43600 Bangi
Selangor
Email: norhayati@ukm.edu.my
- Akabariah Mohd Mahdzir
Malaysia Japan International
Institute of tTchnology (MJIT)
Universiti Teknologi Malaysia
Jalan Sultan Yahya Petra
54100 Kuala Lumpur
Email: akbariah@kl.utm.edu.my
- Aidah Abdul Karim
Pusat Pendidikan dan Inovasi
Fakulti Pendidikan
Universiti Kebangsaan Malaysia
43600 Bangi
Selangor
Email: eda@ukm.edu.my