

KEPERLUAN PERKHIDMATAN KAUNSELING DALAM KALANGAN PEGAWAI RUNDING CARA DI JABATAN AGAMA ISLAM PERAK

Mariani Omar
Fakulti Pengajian Islam
Jabatan Usuluddin
Universiti Sultan Azlan Shah
Bukit Chandan, 33000 Kuala Kangsar, Perak
E-mail: mariani@usas.edu.my

Abstrak

Perkembangan profesionalisme kaunselor di Malaysia boleh dikatakan bergerak agak pesat dan telah mendapat tempat dalam masyarakat. Walau bagaimanapun, ianya masih belum mencukupi untuk dilaksanakan di semua jabatan dan agensi di seluruh negara. Masih ramai lagi dalam kalangan masyarakat yang menjalankan peranan sebagai kaunselor namun kurang mempunyai kemahiran dan kelulusan dalam bidang kaunseling. Kajian ini dijalankan ke atas 15 orang Pegawai Runding Cara yang bertugas bahagian kaunseling di Pejabat Agama Islam negeri Perak. Penyelidikan telah dijalankan di lima belas pejabat agama Islam di negeri Perak, yang bertujuan untuk mengenal pasti keperluan perkhidmatan Kaunseling dalam kalangan pegawai runding cara. Penyelidikan dijalankan menggunakan pendekatan kualitatif melalui temu bual dengan responden. Analisis manual transkrip telah digunakan untuk menganalisis maklumat temu bual, membina tema, kategori dan subkategori responden kajian. Keputusan menunjukkan responden mempunyai persepsi yang positif dan percaya bahawa perkhidmatan tersebut boleh memberi banyak manfaat dalam bimbingan kekeluargaan dan masalah konflik keluarga serta boleh membantu orang ramai menyelesaikan masalah di jabatan agama. Namun fenomena itu masih belum cukup untuk mendorong perkhidmatan bimbingan dan kaunseling kerana pengalaman, pengetahuan dan kemahiran kaunseling yang mereka ada sangat asas dan amat terbatas. Ini adalah kerana mereka masih kurang pengetahuan ilmu kaunseling dan kemahiran kaunseling sehingga boleh mencapai peringkat profesionalisme dalam memberikan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling kepada masyarakat secara khusus. Aspek yang penting dalam kaunseling yang kurang diberi penekanan ialah dalam aspek kerahsiaan, teknik dan pendekatan teori kaunseling, penulisan laporan sesi kaunseling serta latihan professional kaunseling secara berkala.

Kata kunci: *Tahap pengalaman, pengetahuan, kemahiran kaunseling*

Pengenalan

Perkembangan kaunseling yang telah mendapat tempat dalam kalangan masyarakat menunjukkan betapa perlunya perkhidmatan ini dan ianya memberi manfaat, terutama untuk membantu masyarakat yang bermasalah ke arah celik akal dan keluar daripada masalah. Perkhidmatan kaunseling bukan sesuatu yang mudah, kerana melibatkan pelbagai kemahiran dan teori serta teknik yang mempunyai keperluan dan limitasi yang berbeza. Kejayaan

kaunselor dalam menjalankan kaunseling adalah bergantung kepada peranan, kecekapan, kemahiran dan sikap kaunselor itu sendiri. Kaunselor yang berpengetahuan tentang kaunseling dan menerima tanpa syarat, bersedia menjadi terbuka dan ikhlas, serta seorang yang kreatif dan proaktif yang menjadikan proses kaunseling untuk lebih berjaya dalam membantu orang lain.

Kaunseling adalah satu proses komunikasi yang melibatkan seorang kaunselor yang terlatih dan individu yang ada masalah yang akhirnya individu tersebut mengalami satu perubahan tingkah laku yang lebih positif. Manakala nasihat pula lebih kepada sesi mendapatkan bantuan nasihat daripada seseorang yang tidak terlatih dalam bidang kaunseling. Jenis permasalahan yang boleh dibincangkan meliputi kategori masalah yang normal dan bukan melibatkan klinikal psikologi seperti masalah peribadi, kerjaya, keluarga, kesihatan dan pembangunan diri (Corey, 2005). Seterusnya, perkhidmatan yang disediakan oleh unit kaunseling adalah khidmat kaunseling individu, kelompok, kerjaya, keluarga, khidmat nasihat dan bimbingan (Daniel, 2006). Setiap perkara yang dikongsi dalam sesi kaunseling adalah terikat kepada etika kerahsiaan kecuali jika melibatkan perkara yang memudaratkan individu, orang lain dan pelanggaran undang-undang professional kaunselor yang sedia ada (Jennifer & Shruti, 2011; Adawiyah, 2007).

Permasalahan Kajian

Ruang lingkup tugas Pegawai Runding Cara menyaksikan mereka menerima individu dari pelbagai latar belakang demografi dan masalah. Dalam situasi tertentu, terdapat dalam kalangan individu yang hadir ke pejabat agama dan berjumpa Pegawai Runding Cara kerana telah mengalami konflik yang berlarutan dan membawa keputusan untuk berpisah (Mohd Nasir, 2006). Kebolehan Pegawai Runding Cara untuk membantu pasangan mempertimbangkan semula keputusan mereka selepas melalui sesi kaunseling merupakan satu cabaran terbesar buat mereka. Justeru itu, untuk mengekalkan mutu perkhidmatan yang profesional Pegawai Runding Cara perlu berusaha dalam meningkatkan kompetensi kaunseling sebagai memenuhi tuntutan tanggungjawab profesional dan menjadi pilihan pasangan untuk datang berbincang di peringkat awal konflik rumah tangga mereka. Ini bersesuaian dengan pandangan pakar-pakar terapi yang berpendapat bahawa kompetensi kaunselor sangat penting dan merupakan faktor utama dalam pemilihan calon kaunselor (Jeff Chang, 2010; Jennifer & Shruti, 2011; Joshua, 2010).

Secara umumnya, kompetensi Pegawai Runding Cara ini boleh dilihat berdasarkan kenyataan Treasury Board of Canada (2000) yang menjelaskan bahawa kecemerlangan individu itu amat bergantung kepada keupayaannya untuk mengeksploitasikan tiga set utama iaitu pengetahuan, kemahiran, serta kreativiti demi mengharungi era globalisasi. Kenyataan ini adalah bersesuaian dengan pandangan Neukrug (2007) yang berpendapat bahawa kaunselor yang cemerlang dan kompeten sentiasa menimba ilmu pengetahuan serta meneliti trend dan pendekatan-pendekatan kaunseling agar tidak ketinggalan dalam bidang yang diceburinya (Zakaria, 2007).

Oleh itu, kajian ini bertujuan untuk mengisi kekurangan tersebut bagi meningkatkan lagi kefahaman di antara keperluan perkhidmatan kaunseling, pengalaman, pengetahuan dan kemahiran kaunseling dalam kalangan pegawai runding cara di Jabatan Agama Islam Perak (JAIPk)

Objektif kajian

Antara tujuan kajian ini dijalankan adalah:

1. Mengetahui pengalaman kerjaya dalam kalangan Pegawai Runding Cara JAIPk.
2. Mengetahui pengetahuan kaunseling dalam kalangan Pegawai Runding Cara JAIPk.
3. Mengetahui kemahiran kaunseling dalam kalangan Pegawai Runding Cara JAIPk.

Persoalan kajian

Kajian ini adalah untuk menjawab persoalan berikut:

1. Apakah pengalaman kerja dalam kalangan Pegawai Runding Cara JAIPk?
2. Apakah pengetahuan Kaunseling dalam kalangan Pegawai Runding Cara JAIPk?
3. Apakah kemahiran Kaunseling dalam kalangan Pegawai Runding Cara JAIPk?

Kepentingan kajian

Hasil kajian ini dapat menambah ilmu pengetahuan kepada dunia kaunseling di Malaysia khususnya bidang tugas Pegawai Runding Cara di Jabatan Agama di Jabatan Agama Islam negeri seluruh Malaysia dalam mengendalikan kes-kes pasangan suami isteri yang ingin bercerai dengan pendekatan yang lebih relevan.

Di samping itu hasil kajian ini nanti dapat menjadi garis panduan kepada Pegawai Runding Cara untuk memberikan perkhidmatan kaunseling keluarga yang lebih professional dan boleh diterima oleh masyarakat. Hasil kajian ini juga diharapkan dapat digunakan oleh pegawai kaunseling di Jabatan Agama Islam untuk menyemak semula dari segi keperluan yang diperlukan khususnya untuk meningkatkan keberkesanan perkhidmatan kaunseling yang akan diberikan. Akhir sekali hasil kajian ini dapat membantu Pegawai Kaunseling di Jabatan Agama Islam memberikan perkhidmatan kepada klien dan dapat mengurangkan bebanan emosi isteri atau suami bagi mengelakkan berlakunya kes-kes perceraian (Joshua, 2010).

Bertitik tolak dari itu maka penyelidik dan pelaksana khidmat kaunseling keluarga dan perkahwinan perlu meningkatkan kompetensi Pegawai Runding Cara dalam kaunseling perkahwinan bersesuaian dengan situasi masyarakat Islam di Malaysia. Usaha proaktif meningkatkan khidmat Pegawai Runding Cara bagi menangani permasalahan pasangan yang menghadapi krisis secara berkesan perlu dijalankan. Para pengamal kaunseling yang mendapatkan latihan di Malaysia diberikan pendedahan pendekatan kaunseling teras dan kaunseling perkahwinan oleh ilmuan negara barat (Joshua, 2010). Statistik menunjukkan saban tahun ada peningkatan kes perceraian, maka pentingnya konsep kaunseling perkahwinan yang berasaskan masyarakat Islam di negara ini dibina bagi menangani permasalahan tersebut (Jonathan & Carole, 2010).

Reka Bentuk Kajian

Kajian kualitatif telah dijalankan melalui kaedah temu bual, pemerhatian dan analisis dokumen telah ditriangulasi dan digunakan untuk memperoleh pola ketepuan data bagi menjawab semua tiga persoalan utama yang dikaji. Ada banyak strategi analisis kualitatif. Ada empat pola analisa utama yang lebih tepat sasaran, sistematis, dan distandardisasi adalah satu model yang lebih yang intuitif, berhubungkait, dan interpretif.

Model yang digunakan untuk analisis data dalam kajian ini adalah seperti berikut iaitu:

Pengkaji menggabungkan analisis cetakan untuk data naratif yang digunakan. Unit *template* adalah secara khas perilaku-perilaku, kejadian, dan ungkapan ilmu bahasa. *Template* lebih mengalir dan dapat menyesuaikan diri dibanding suatu *code book* di dalam model quasi statistik. Pengkaji dapat mulai dengan *template* bersifat elementer sebelum mengumpulkan data, *template* mengalami revisi tetap sebanyak data dikumpulkan. Model jenis ini adalah boleh dipastikan diadopsi oleh pengkaji yang biasa meneliti etnografi, etologi, analisa ceramah dan *ethnoscience*.

Pengkaji menggunakan model editing bertindak sebagai interpretor yang membaca sampai habis data dan mencari segmen-segmen penuh erti dan unit-unit. Suatu ketika segmen ini dikenali dan ditinjau, interpretor dikembangkan satu rencana pengelompokan dan kod-kod sesuai yang dapat digunakan untuk memilih jenis dan menganalisis data. Pengkaji kemudian mencari struktur dan pola-pola yang menghubungkan kategori-kategori asas. Berlainan dengan pendekatan biasa, pendekatan teori yang khas menyertakan model ini. Pengkaji yang biasa meneliti fenomenologi, hermeneutics, dan *ethnomethodology* menggunakan prosedur pola analisis editing.

Responden Kajian

Jumlah responden yang telah dikenal pasti ialah seramai 17 orang. Sampel yang dipilih adalah semua kaunselor yang bertugas di Jabatan Agama Islam Negeri Perak seramai 15 orang. Pemilihan 15 Pegawai Runding Cara daerah, sebagai sampel peringkat negeri Perak. Kesemua Pegawai Runding Cara mempunyai pengalaman kerja di antara 4 hingga 28 tahun bekerja dan berlatar belakang pengajian Islam di peringkat SPM/ STAM, diploma dan ijazah pertama. Pengkaji menggunakan pelbagai sumber maklumat untuk mengukuhkan dapatan kajian seperti dokumen dan rekod, pemerhatian dan temuramah. Merriam dalam Sharif (2001) menyatakan kekuatan pengumpulan data bagi kajian kes ialah penggunaan pelbagai sumber data sebagai bukti. Kajian ini pengkaji mengambil 15 orang Pegawai Runding Cara yang berperanan sebagai pegawai pembimbing yang memberi perkhidmatan kaunseling.

Responden kajian ini ialah semua Pegawai Runding Cara yang terlibat dalam memberikan perkhidmatan kaunseling kepada semua orang yang datang di Jabatan Agama Islam, Perak. Pengkaji percaya bahawa pendekatan temubual dapat mengenal pasti pendekatan yang digunakan oleh kaunselor di dalam membantu orang ramai. Pengkaji menganalisa secara

kualitatif mengenai cara kaunselor membimbing, berinteraksi dan mengendalikan proses kaunseling secara “*nature*”. Dapatan kajian dapat memberi kefahaman yang mendalam mengenai perkhidmatan kaunseling yang diberikan kepada masyarakat di pejabat agama.

Lokasi Kajian

Jabatan Hal Ehwal Agama Islam Perak ditubuhkan pada 2 Ogos 1949. Peranan jabatan ini pada masa itu adalah untuk memberi bimbingan dan pendidikan berkaitan agama Islam kepada masyarakat. Seterusnya diikuti dengan penubuhan Majlis Agama Islam dan Adat Melayu Perak pada 23 Oktober 1949 yang bertujuan untuk menasihati dan membantu Sultan dalam hal-hal yang berkaitan dengan Agama Islam dan Adat Melayu sebagaimana yang terkandung di dalam Undang-Undang Tubuh Kerajaan Negeri. Undang-undang Majlis ini telah diluluskan pada 1 Mei 1952.

Mengikut Enakmen Undang-Undang di bawah Seksyen 4(1), Enakmen Pentadbiran Agama Islam 2004, suatu perbadanan bernama “Majlis Agama Islam dan Adat Melayu Perak” telah ditubuhkan yang sebelum ini ditubuhkan di bawah seksyen 5 Undang-Undang Pentadbiran Ugama 1965 dan menjadi suatu badan yang kekal dari turun-temurun.

Di samping itu, Jabatan Agama Islam Negeri bertindak sebagai pentadbiran pusat, diwujudkan juga Pejabat Agama di daerah-daerah seluruh negeri Perak. Di dalam kajian ini, pengkaji menjalankan kajian di 15 pejabat Agama Islam Perak iaitu: Pejabat Pentadbiran Agama Islam Daerah Mualim; Pejabat Pentadbiran Agama Islam Daerah Tapah; Pejabat Pentadbiran Agama Islam Daerah Gerik ; Pejabat Pentadbiran Agama Islam Daerah Manjung; Pejabat Pentadbiran Agama Islam Daerah Ipoh; Pejabat Pentadbiran Agama Islam Daerah Parit Buntar; Pejabat Pentadbiran Agama Islam Daerah Batu Gajah; Pejabat Pentadbiran Agama Islam Daerah Kuala Kangsar; Pejabat Pentadbiran Agama Islam Daerah Selama; Pejabat Pentadbiran Agama Islam Kampong Gajah; Pejabat Pentadbiran Agama Islam Daerah Kampar; Pejabat Pentadbiran Agama Islam Seri Iskandar; Pejabat Pentadbiran Agama Islam Daerah Bagan Datuk; Pejabat Pentadbiran Agama Islam Daerah Lenggong dan Pejabat Pentadbiran Agama Islam Teluk Intan.

Instrumen Kajian

Kajian ini menggunakan kaedah temu bual secara berstruktur. Soalan temu bual ini terbahagi kepada dua bahagian iaitu bahagian A dan bahagian B. Bahagian A untuk mendapatkan maklumat latar belakang responden. Penyelidik bertanyakan soalan tentang profil responden iaitu jantina, tempoh bekerja, status pekerjaan, pengalaman bekerja. Manakala Bahagian B pula berkisar kepada soalan tentang kemahiran kaunseling, pengetahuan ilmu kaunseling dan perkhidmatan kaunseling yang dijalankan.

Kaedah Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data dalam kajian ini dijalankan secara berperingkat supaya kajian berjalan dengan lancar, tersusun dan telus. Pada peringkat awal, permohonan geran dengan menyediakan proposal kajian yang digunakan disemak terlebih dahulu oleh dekan di peringkat Fakulti Pengajian Islam Universiti Sultan Azlan Shah (USAS). Kemudian setelah mendapat kelulusan dekan, proposal telah dihantar ke Jabatan Penyelidikan dan Konsultasi USAS. Akhir sekali borang permohonan izin menjalankan kajian dan proposal kajian dihantar ke Jabatan kewangan dengan disokong oleh ketua Jabatan Penyelidikan dan Konsultasi selepas bajet diluluskan.

Kemudian, pengkaji memilih semua 17 pejabat agama Islam di seluruh negeri Perak, untuk menjalankan kajian. Pengkaji telah membuat surat kebenaran menjalankan kajian dan panggilan telefon dan membuat temu janji untuk menemu bual pegawai berkenaan. Pengkaji memberi ruang dan masa mengikut kesesuaian dan kelapangan responden untuk ditemu bual. Ini penting supaya responden merasa selesa dan kondusif untuk ditemubual oleh pengkaji. Dua pegawai dari dua daerah Bagai Serai dan Taiping tidak dapat memberi kerjasama kerana ada hal dan komitmen kerja yang lebih penting dan berada di luar kawasan.

Kajian ini melibatkan pengumpulan data daripada pelbagai sumber dan jenis. Pertamanya demografi pegawai yang terlibat dikumpulkan bagi mengenal pasti pengalaman dan latar belakang responden. Jenis data yang kedua dikumpulkan berdasarkan kepada pemerhatian yang dijalankan oleh pengkaji dalam sesi kaunseling. Selepas itu pengkaji mengadakan temu bual dengan responden untuk mendapatkan pandangan responden terbabit mengenai

perkhidmatan kaunseling yang dijalankan. Temu bual dijalankan bertujuan untuk mendapatkan pandangan dan maklumat tambahan dari kajian yang dijalankan. Cara ini berguna untuk mendapatkan data dengan mendalam dan lebih cepat daripada responden kajian. Jenis pengumpulan data terakhir ialah analisis dokumen dan rekod. Pengkaji mengumpul data dari pelbagai sumber termasuk rekod perkhidmatan kaunseling, program kaunseling yang dijalankan kepada responden, maklumat kursus kaunseling yang dihadiri oleh responden dan laporan sesi yang telah dijalankan oleh responden. Kesimpulannya pelbagai jenis data yang berbeza menjadikan maklumat yang diproses lebih mendalam.

Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data dijalankan mengikut peringkat-peringkat atau prosedur yang ditetapkan. Proses pertama ialah kajian pra, diikuti oleh kajian rintis, kajian sebenar, pemerhatian, temuramah, analisis dokumen, menyemak data dan penemuan. Kitaran proses pengumpulan data penyelidikan. Kitaran proses dalam proses pengumpulan data melibatkan kajian rintis, kerja lapangan, prakajian, pemerhatian, temuramah, menyemak data dan dokumen analisis.

Proses pertama yang dilakukan sebelum kajian dijalankan ialah memohon kebenaran daripada Pengarah Jabatan Agama Islam, berserta salinan kepada Bahagian Undang-Undang Keluarga, Jabatan Agama Islam. Bagi memastikan pengkaji mendapat kerjasama yang baik, perbincangan dengan pegawai yang terlibat diadakan bagi menerangkan etika dan skop kajian ini. Di samping itu permohonan juga perlu dibuat kepada kementerian, jabatan pendidikan yang berkaitan dengan tugas hakiki pengkaji.

Kerja Lapangan

Pengkaji telah berjumpa dengan 15 orang responden yang terlibat dalam kajian ini. Dalam pertemuan pertama pengkaji telah mengatur masa dan tempat pertemuan. Pengkaji juga telah menerangkan tentang sesi pemerhatian, sesi perbincangan dan dokumen yang dikumpulkan. Apabila melakukan kerja lapangan bermakna pengkaji mengadakan hubungan yang personal dengan pegawai yang terlibat dalam situasi mereka. Yin (1994) menyatakan bahawa kejayaan dan kegagalan pengumpulan data dalam kajian kualitatif bergantung kepada sejauh mana

tahap keterlibatan dalam keadaan sebenar dan menjadi rakan kerja kepada sampel dalam kajian.

Analisis Data

Maklumat daripada temu bual daripada responden telah dirakam setiap kali berlaku sesi temubual. Rakaman temu bual daripada 15 orang responden telah ditranskripkan dalam bentuk teks temu bual. Analisis transkrip temu bual maklumat pada soalan bahagian demografi atau latar belakang responden menggunakan kod tertentu dan frekuensi serta peratusan sahaja.

Dapatan Kajian

Analisis Temubual

Seramai 15 orang responden (13 lelaki dan 2 perempuan) telah terlibat dalam kajian ini di 15 lokasi pejabat agama Islam seluruh negeri Perak.

Latar belakang responden kajian ini terdiri daripada kategori jantina, umur, status, jenis pekerjaan, tempoh bekerja, status pekerjaan, status pekerjaan suami atau isteri, pengurusan di rumah suami atau isteri dan bilangan anak telah dinyatakan dalam bentuk frekuensi dan peratusan.

Jadual 1: Taburan Demografi Responden

PERKARA	FREKUENSI	PERATUS (%)
Jantina		
Lelaki	13	86.67
Perempuan	2	13.33
Kelulusan akademik		
SPM	2	13.30
STAM	1	6.67
Diploma Tahfiz al Quran	3	20.00
Diploma Pengajian Islam	2	13.30
Ijazah Sarjana Muda Pengajian Islam	4	26.67
Ijazah Sarjana Muda Pengurusan Masjid	2	13.30
Ijazah Sarjana Muda Syariah dan Kehakiman	1	6.70

Pengalaman Kerja		
1-7 tahun	6	40.0
8-13	1	6.67
14-20	5	33.33
21-26	2	13.33
Atas 27 tahun	1	6.70
Tahun Mula bekerja Pejabat Agama		
1989-1999	3	20.00
2000-2006	5	33.33
2007-2012	1	6.70
2013-2018	4	26.67
Sijil Asas Kaunseling		
Ada	10	66.67
Tiada	5	33.33

Jadual 1 menunjukkan taburan responden mengikut jantina iaitu lelaki seramai 13 dan Pegawai Runding Cara perempuan seramai 2 orang. Dari segi kelayakan akademik 2 mempunyai kelulusan SPM, 1 orang STAM, 2 orang peringkat diploma dan 7 orang berkelulusan peringkat ijazah sarjana muda.

Objektif kajian pertama dibina bagi meneroka pengalaman menyeluruh para Pegawai Runding Cara terhadap perkhidmatan bimbingan dan kaunseling di pejabat agama. Seramai 15 orang ditemubual dan soalan dibentuk oleh pengkaji berkaitan dengan objektif kajian. Maklumbalas yang diperoleh menunjukkan pelbagaian pengalaman yang ditunjukkan pegawai terhadap perkhidmatan kaunseling ini dan pengurusan yang dijalankan oleh mereka.

Hasil analisis temubual melalui proses pengkodan menunjukkan terdapat tiga tema utama tersebut terhadap perkhidmatan dan kaunseling, iaitu pengalaman, pengetahuan dan kemahiran kaunseling. Kategori, subkategori, kod dan kekerapan setiap kod ditunjukkan dalam jadual 1 dan jadual 2 di bawah.

Jadual 2: Menunjukkan Kategori Dan Subkategori Tugas Pegawai Runding Cara

Kategori	Subkategori	Responden	Kekerapan
Bimbingan	Bimbingan Nasihat penceraian	Res1, Res 3, Res6,	5

		Res4, Res9	
Penyelesaian masalah	Masalah Peribadi Masalah keluarga Masalah dengan penceraian nak nikah segera urusan pernikahan,	Res 1, Res4, Res5, Res13 Res11, Res3,Res 12, Res7, Res4, Res5, Res6, Res8, Res9	13
Kepercayaan Terhadap Perkhidmatan Bimbingan Dan Kaunseling	Yakin Dengan Selamat dan selesa Positif Terhadap kaunseling	Res 1, Res4, Res5, Res11, Res3,Res 12, Res7, Res4, Res5, Res6, Res8, Res9	12
Pengalaman	Bertugas hampir 13 tahun	Res 1, Res4, Res5, Res11, Res3,Res 12, Res7, Res4, Res5, Res6, Res8, Res9, Res13, Res10, Res9	15
Pengetahuan kaunseling	Pengetahuan asas kaunseling sahaja	Res 1, Res4, Res5, Res11, Res3, Res 2, Res7 Res4, Res5,	15

		Res6, Res8, Res9, Res13, Res10, Res9		
Kemahiran- Kemahiran Asas Kaunseling	Kemahiran mendengar Kemahiran membina perhubungan Kemahiran Penstrukturan Kemahiran Menyoal Kemahiran Parafrasa	Res 1, Res4, Res5, Res11, Res3, Res 2, Res7 Res4, Res5, Res6, Res8, Res9, Res13, Res10, Res9	15	

Tema 1: Pengalaman Menjalankan Sesi Pekhidmatan Bimbingan Dan Kaunseling

Responden 2: Ya, yang pengalaman diperlukan oleh kami dah tentulah skill menerima, melayan customer pelanggan yang datang tu. Macam mana kita nak mengawal emosi, mengawal keadaan pelanggan yang datang tu.

Skill kita tu. Skill pegawai khidmat nasihat memang kena toughlah. Kena skill yang powerlah. Sebab bukan senang kita nak pegang hati orangkan, kita cakap macam mana pun benda ni baik belum tentu dia orang boleh terima.

Responden 3: kami di pejabat agama bukan saja di sini di semualah setiap daerah menyediakan khidmat runding cara. Hah dia tak dipanggil kaunseling, dia panggil runding cara.

Kalau kaunseling ni dia kebiasaannya akan terikat dengan akta-akta kaunselinglah. Jadi kita panggil runding cara. Kalau kaunseling ni kena dapat sijil kaunselor dan sebagainya. Untuk runding cara ni, maka pasangan-pasangan yang memerlukan untuk nasihat mungkin ada jalan-

jalan yang boleh deme (mereka) rasa untuk berbaik semula maka kita sebagai istilahnya orang tengahlah, untuk bagi pandangan, nasihat kepada pasangan tersebut sekiranya mereka masih lagi ada titik-titik persamaan dan nak rasa bersama kembali.

Responden 4: Pengalaman tu ada banyak, nak cerita semuanya mungkin masa tak cukup kan. Tapi yang paling itulah, banyak yang nak nikah segera, cepat, hari ini hantar borang hari ini nak kahwin pun ada. Tapi Alhamdulillah lah kita selesai cepat, kebenaran itu saya yang bagi. Kalau bos takda saya boleh nikahkan terus.

Di sini itulah, urusan pernikahan, kaunseling, khidmat nasihat, pasangan yang bergaduh saya inilah kita panggil seorang, dia mengadu masalah dan kita tengok apa punca masalah. kalau itulah memang kita punya target nak bantu pasangan itu.

Responden 5: Pengalaman saya di jabatan agama saya dah bertugas hampir 13 tahun. 13 tahun. Daripada 13 tahun, 4 pejabat agama saya bertugas. 4 tahun di Pejabat Agama Daerah Gerik. 7 tahun di Pejabat Agama Daerah Tapah. 9 bulan di Pejabat Agama Daerah Teluk Intan. Kemudian lebih kurang setahun lebih sedikit, setahun tiga bulan lah di Pejabat Agama Bagan Datoh, di sini.

Responden 9 : tugas hakiki saya ialah ketua unit penguatkuasa, tapi masih lagi menjalankan, walaupun tugas hakikinya bahagian penguatkuasa, tapi masih menjalankan tugas kalau ada kes kaunseling, membantu kes-kes kaunseling di sanalah.

Responden 8: Membantu juga tugas-tugas kalau ada kes-kes kaunseling kalau ada. Dan saya naik pangkat, saya ke Teluk Intan. Saya tukar ke unit pembangunan keluarga, di Teluk Intan unit pembangunan keluarga. Iaitu sepenuhnya memang saya menguruskan hal ehwal kekeluargaan lah, nikah, cerai, rujuk, kaunseling semualah.

Responden6: Pejabat agama lebih kurang tiga tahun lah, kurang pengalaman lagi perkhidmatan kaunseling.

Tema 2: Keperluan kepada Kursus

Pengkaji: Apakah Pegawai Runding Cara ini ada mendapatkan kursus berkaitan dengan kaunseling?

Reponden1 : Kalau di jabatan agama kita sekarang ini dah mula dah bagi bahagian runding cara ni dia kena pergi kursus. Lebih kurang dalam satu tahun. Dia nama sijil, sijil runding cara yang dikeluarkan oleh JAKIM. Dia memang ada buatlah, macam semua daerah-daerah ada buat dah. Cuma terpulang pada ILIM kan, Institut Latihan Islam. Samada dia buat kursus kita akan hantar lah, siapa yang sebagai runding cara.

Responden 2: “Yang pengetahuan diperlukan oleh kami dah tentulah skil menerima, melayan customer pelanggan yang datang tu. Macam mana kita nak mengawal emosi, mengawal keadaan pelanggan yang datang tu.

Responden 5 : Ada, kita didedahkan. Dan ditawarkan pun siapa yang berminat. Macam tadilah saya kata dia ada nama dia sijil tinggi kaunseling tak silap saya lah, sijil, apa, kaunseling syarie begitulah. Dia ada kita kena pergi ada pengajian dia, macam ala-ala PJJ juga lah tapi bukanlah sampai dua-tiga tahun.

Responden 10: Dia ada dia punya tempoh dia di situ adalah modul-modul yang akan deme belajar tentang kaunseling apa ini saya tak terbahitlah sebab masa itu saya belum apa ini apa ini belum berada dalam unit pembangunan keluarga masa itu masa dia buka offer dia buka tawaran sijil pengajian tinggi ini.jadi sekarang ini dah ramailah daripada kakitangan jabatan agama ramai yang ada sijil tinggi kaunseling.

Responden 13: Jadi bukanlah syarat dia mesti ada sijil tinggi kaunseling itu, setakat peringkat khidmat runding cara itu adalah bonus, kalau ada. Kalau takda kita bersandarkan kepada basic ilmu agama yang kita adalah. Sebab dia lebih kepada macam mana nak bentuk keluarga, nak bentuk apa ni suami isteri.

Responden 7: di bahagian pembangunan keluarga dan unit pembangunan keluarga memang terlibat dengan runding cara atau bahasa yang orang faham itu kaunseling lah. Tetapi oleh

kerana kita tidak ada kaunselor yang bertauliah. Kalau nak menggunakan kaunseling, nak melaksanakan kaunseling, kita mesti ada tauliah kaunselor. So di jabatan agama juga di daerah-daerah kita menjalankan runding cara keluarga.

Tema 3: Tahap Pengetahuan Kaunseling dalam kalangan Pegawai Runding Cara JAIPk

Penemubual: Apakah bentuk pengetahuan kaunseling yang diperlukan bagi membantu kaunselor di dalam menangani kes-kes pasangan yang ingin bercerai?

Responden 2: Bentuk pengetahuan ye? Kami di bahagian khidmat nasihat ni, pengetahuan, macam mana nak cakap. Pengetahuan tu dari semasa ke semasa jabatan agama dengan JAKIM memang ada buat program kaunseling asas kaunseling syarie. Sijil, sijil tinggi syarie untuk kaunselor. Itu memang dapat sijillah, jadi kaunselor. Tapi kami banyaknya tak dapat nak sertai sebab kaunseling tu kursus dia tu jangka yang panjang dan banyak siri di ILIM. Ada buat.

Responden 6 : Cuma kita ambil kaunselinglah. Kita pergi bahagian undang-undang keluarga, lepas tu kita akan panggil inilah bahagian kaunseling. Kita akan selesai melalui cara kaunseling dulu lah.

Responden 15: Pengetahuan kaunseling sedikit je la. Saya pun baru lagi, banyak uruskan kes kekeluargaan Islam.

Tema 4: Tahap Kemahiran Kaunseling Dalam Kalangan Pegawai Runding Cara Jaipk

Pengkaji: Jadi apakah bentuk kemahiran yang perlu ada pada setiap runding cara untuk mengatasi masalah-masalah ini?

Responden 1: Dia satu, kemahiran yang perlu adalah dia lebih kepada pengalaman. Pengalaman mengendalikan keslah. Antaranya yang perlu ada dia kena banyak mendengar, dia tidak boleh mendengar satu pihak je. Makna kalau satu pihak datang, err dia tidak boleh dipengaruhi oleh satu pihak. Itu sebab bila kita dengar yang ini, kita dengar juga yang kita terima dia punya laporan, tapi kita kena panggil juga. Jadi makna kemahiran mendengarlal, mendengar permasalahan orang.

Responden 3: Kaedahnya kita selalu kita buat muqaddimah dululah. Bertanya lebih kurang orang kata taaruf ringkas. Bagi pihak klien atau pun pelanggan kita yang hadir tu, runding cara tu tak rasa kekok.

Responden 10: Tak rasa kekok supaya apa jua permasalahan deme, deme mampu untuk luahkan. Dan kita hanya sebagai pendengar, dan kita perlu jagalah orang kata dari sudut batas-batasnya. Selalunya yang hadir perempuan, kalau kita duduk antara lelaki dengan perempuan kita daripada jarakan kedudukannya.

Responden 5: Kalau ikut pengalaman saya lah kita lebih, lebih kepada bagaimana nak apa kata *empathy* itu. Kita nak, kita nak berada dalam situasi dia kita dapat merasai situasi dia yang mengahdapi masalah dalam rumahtangga itu. Kemahiran meneroka, sampai peringkat itulah. Kadang-kadang kita boleh bercakap diluar, kita orang yang di luar, orang yang kata, alaa ustaz boleh la kata, ha sabar-sabar ustaz boleh la cakap, doa pada Allah Taala ustaz boleh la cakap, tapi saya yang lalui ini pedih saya yang lalui.

Responden 12: Setakat ini staf saya ada dua tiga orang lah, dia ada ambil sijil tinggi khas kaunseling syarie. Jadi adalah kemahiran yang boleh dijadikan.

Responden 11: Sebab kita bukan istilah kaunselor pun, tak boleh guna pun istilah kaunselor di pejabat agama ni. Sebab kaunselor mesti berdaftar. Jadi kita lebih kepada macam tadilah, pegawai khidmat runding cara. makna kita sekadar beri khidmat nasihat apa yang perlu apa yang kita boleh buat dan sebagainya.

Responden 6: Selalunya dia ada pengetahuan dalam inilah bab runding cara ini lah. Kemahiran kaunseling kurang la.

Pengkaji mendapati bahawa pengalaman, kursus-kursus asas kaunseling, pengetahuan dan kemahiran kaunseling dalam kalangan Pegawai Runding Cara adalah pada peringkat asas sahaja. Pengalaman, pengetahuan dan kemahiran kaunseling sangat menjadi nilai tambah kepada Pegawai Runding Cara di pejabat agama Islam. Pengkaji turut mendapati bahawa ada keperluan mendesak kepada perkhidmatan kaunseling di Jabatan Agama Islam Negeri Perak

(JAIPk) bagi membantu pasangan suami isteri yang mempunyai masalah rumah tangga. Perkhidmatan kaunseling adalah alternatif yang dapat membantu menyelesaikan kes-kes krisis dan konflik rumah tangga yang semakin meningkat saban hari. Senario pendidikan dan latihan kaunselor di Malaysia semakin mendapat tempat dalam masyarakat untuk kesejahteraan masyarakat (Amir, 1984; Abdul Halim, 2007; Corey, 2004)

Perbincangan dan Cadangan

Dapatan kajian ini terdiri daripada sejumlah 15 orang responden terdiri daripada Pegawai Runding Cara di Jabatan Agama Islam Perak. Kesemua Pegawai Runding Cara ini telah mempunyai pelbagai latar belakang skop kerjaya di Jabatan Agama Islam.

1. Mengetahui pengalaman kerja dalam kalangan Pegawai Runding Cara JAIPk.
2. Mengetahui pengetahuan kaunseling dalam kalangan Pegawai Runding Cara JAIPk.
3. Mengetahui kemahiran kaunseling dalam kalangan Pegawai Runding Cara JAIPk.

Pengkaji membincangkan hasil dapatan kajian berdasarkan hasil temu bual. Setelah data kajian direkod dan dianalisis, dapatan kajian menunjukkan adanya hubungkait yang sederhana di antara pengalaman kerja, tahap pengetahuan kaunseling dan kemahiran kaunseling dalam kalangan Pegawai Runding Cara JAIPk.

Objektif satu iaitu pengalaman kerjaya dalam kalangan Pegawai Runding Cara JAIPk merujuk kepada pengalaman kaunseling di bawah unit kaunseling ataupun runding cara. Pegawai Runding Cara dicadangkan untuk mengikut akta yang ditetapkan oleh Perkhidmatan kaunseling bermaksud menjadi perkhidmatan profesional sesuai dengan kuatkuasa Akta 580, Akta Kaunselor 1998 Kaunseling dan Profesional di Malaysia. Di mana pada tahun 1998 dan peraturan-peraturan kaunselor, kelakuan dan tata tertib perlu diikuti. Di samping itu, Pegawai Runding Cara perlu didedahkan dengan ilmu kaunseling dengan lebih meluas lagi dan boleh mengikut kursus-kursus yang dianjurkan oleh Persatuan Kaunseling Malaysia (PERKAMA). Malahan, pegawai Runding Cara juga amat perlu diberi pendedahan kepada pengetahuan tentang Pendaftaran dan Peraturan Amalan 1999 yang dikeluarkan oleh Lembaga Kaunselor Malaysia (Abdul Halim, Shuib & Sapora, 2000).

Objektif kedua iaitu pengetahuan kaunseling dalam kalangan Pegawai Runding Cara JAIPk. Menurut Adawiyah (2007) pengamal kaunseling perlu ada pengetahuan dalam kaunseling keluarga bagi memberi perkhidmatan kaunseling keluarga. Di samping itu, perkara utama yang perlu diketahui oleh seseorang ko-kaunselor dalam usaha membantu, adalah dia perlu mempunyai personaliti, kemahiran dan ilmu pengetahuan dalam bidang ini supaya dapat menghasilkan perkhidmatan yang terbaik bagi klien (Ahmad dan Mustafa, 2005).

Selain daripada itu, perkembangan ilmu kaunseling dan perkhidmatan kaunseling amat perlu digalakkan dan diberi pertimbangan sewajarnya oleh pihak berwajib. Keadaan ini termasuklah ilmu kaunseling tentang *setting* yang baik, kondusif, perhubungan mesra, rasa kepercayaan dan sikap hormat menghormati antara Pegawai Runding Cara dengan klien. Kesemua komponen ini perlu bagi memberi kesan yang baik kepada hasil kaunseling tersebut. Pegawai Runding Cara perlu mengetahui dan mempunyai kemahiran asas kaunseling bagi melancarkan perjalanan sesi kaunseling yang akan dikendalikan olehnya. Oleh yang demikian, sebelum seseorang pegawai memberi perkhidmatan kaunseling perlulah terlebih dahulu menguasai beberapa ilmu kaunseling yang asas yang perlu di dalam proses menolong (Daniel, 2006). Di antara ilmu asas kaunseling yang dimaksudkan adalah seperti ilmu berkomunikasi, membuat memparafrasa, membuat refleksi, membuat interpretasi, berempati dan lain- lain. Panduan asas bagi kaunselor muslim juga amat penting (Ishamuddin, 1999).

Objektif ketiga iaitu tahap kemahiran Kaunseling dalam kalangan Pegawai Runding Cara JAIPk adalah pada tahap yang asas sahaja. Ini berdasarkan analisis yang dibuat ke atas transkrip temu bual 15 orang responden kajian.

Secara umumnya antara kemahiran yang asas dalam membantu adalah kemahiran membina perhubungan, kemahiran menggalakkan klien bercakap, kemahiran membalas, kemahiran penstrukturan, kemahiran menyoal, kemahiran parafrasa, kemahiran mendengar, kemahiran memimpin secara langsung, kemahiran berkomunikasi, kemahiran melakukan dorongan minima, kemahiran membuat refleksi perasaan. Menurut Jeff (2010) bahawa kemahiran refleksi dalam kaunseling adalah sangat penting dalam latihan untuk kaunselor keluarga termasuklah kemahiran mencabar, kemahiran berempati, kemahiran menghadapi

kesenyapan, kemahiran mengetahui teori dan teknik-teknik kaunseling, kemahiran memberi maklumat, kemahiran merumus, kemahiran meninjau klien, kemahiran konfrontasi dan kemahiran menyemak persepsi (Abdul Malek, 2003).

Keperluan Kemahiran Asas Kaunseling

Seorang pengamal kaunseling perlu ada kemahiran asas kaunseling termasuklah kelayakan akademik khusus dalam bidang ini untuk menjalankan perkhidmatan kaunseling. Pengetahuan asas termasuklah perkara asas sebelum sesi kaunseling dimulakan, kaunselor seharusnya menyemak rekod-rekod klien untuk mendapatkan maklumat yang berguna. Menurut Sulaiman Shakib (2011), kaunselor juga harus menyemak deskripsi tugas klien. Ini sangat berguna untuk membantu dalam menilai prestasi dan proses membina matlamat kemudian nanti. Selain itu, kaunselor juga hendaklah menyediakan tempat dan masa yang sesuai untuk berbincang tanpa banyak gangguan. Seterusnya dalam satu sesi kaunseling yang berjaya, kaunselor haruslah menjadikan klien berasa selesa pada awal setiap sesi.

Kemahiran kaunseling lain ialah kemahiran mendengar merupakan satu kemahiran yang paling asas dan penting dalam sesi kaunseling (Abdul Malek, 2003). Dalam hal ini, kaunselor perlu lebih banyak meluangkan masanya mendengar daripada menyampuk percakapan klien. Untuk benar-benar memahami apa yang telah diperkatakan oleh klien, kaunselor perlu memberikan tumpuan dan pemerhatian yang sepenuhnya untuk mendengar semua percakapan klien tersebut. Selain dari tutur kata, gerak geri klien semasa bercakap juga patut dilihat dan didengar sama. Dikatakan bahawa segala tingkah laku klien itu turut memainkan peranan yang penting dalam menyampaikan makna sesuatu pengucapannya itu (Joshua, 2010).

Kemahiran membina perhubungan merupakan langkah yang paling awal dalam sesi kaunseling. Tujuannya adalah untuk membina perhubungan yang mesra, saling mempercayai dan rasa selamat antara kaunselor dan klien supaya klien sedia berbincang. Tahap ini termasuklah memberi perangsang kepada klien agar sentiasa tenang dengan memberikan tanggapan pertama yang positif. Zakaria (2007) menegaskan bahawa pola pengetahuan, kefahaman dan penggunaan teori penting bagi kaunselor. Di samping itu,

kaunselor mesti membina suasana sekeliling dan tingkah laku yang menyakinkan dan menunjukkan kemesraan. Oleh sebab sesi perbincangan kaunseling selalunya mengambil masa kira-kira 30 minit atau lebih sedikit serta tajuk perbincangan adalah serius, maka tempat yang sesuai amat diperlukan. Kerusi meja yang sesuai perlu digunakan seperti kerusi yang tidak menyakitkan pinggang atau bergoyang-goyang sehingga mengganggu tumpuan atau pemikiran (Zakaria, 2007).

Dalam sesi kaunseling, jarak atau ruang antara klien dan kaunselor harus dianggarkan tidak terlalu dekat sehingga mengganggu perbincangan dan tidak perlu terlalu jauh sehingga menyukarkan kedua-dua pihak (Zuria Mahmud, 2005). Jarak antara 1-1.5 meter dapat menimbulkan rasa selesa dan klien berasa beliau diberikan perhatian yang baik.

Menurut peraturan-peraturan kaunselor, kelakuan dan tata tertib (1999), Lembaga Kaunselor Malaysia, penstrukturan merupakan satu kemahiran yang sangat penting di dalam sesuatu sesi kaunseling. Ini adalah kerana sekiranya penstrukturan dilakukan dengan baik dalam sesuatu sesi kaunseling itu, ia akan dapat membina hubungan yang mesra dengan klien. Proses penstrukturan boleh dilakukan sama ada dalam bentuk formal atau tidak formal. Terdapat dua persoalan yang penting dalam penstrukturan, iaitu perlukah penstrukturan itu dilakukan secara formal dan bilakah masa yang sesuai untuk melakukannya.

Di samping itu, pertanyaan soalan merupakan kaedah yang paling banyak digunakan dalam sesebuah sesi kaunseling. Ini adalah kerana ia merupakan cara yang paling mudah untuk mendapatkan sesuatu maklumat. Biasanya, soalan akan ditanya oleh kaunselor dan dijawab oleh klien. Soalan-soalan yang dikemukakan haruslah berkaitan dengan usaha menggalakkan klien mendalami dan memahami perasaannya. Soalan yang ditanya perlu mempunyai tujuan yang tertentu dan berupaya untuk menarik perhatian klien untuk meluahkan perasaan dan masalahnya tanpa merasa dirinya terganggu (Abdul Halim, 2007; Abdul Halim, 2001).

Kemahiran memparafrasa ini ialah respons kaunselor setelah mendengar isi dan memerhatikan tingkah laku klien. Pemahaman kaunselor ini dinyatakan dalam bentuk ayat yang agak pendek tetapi tepat dan padat maksudnya. Parafrasa ialah respons kaunselor setelah mendengar isi dan memerhatikan tingkah laku klien. Matlamat utama ialah memudahkan

penerokaan ke atas klien. Membuat parafrasa adalah penting untuk menunjukkan kaunselor mendengar dan memahami apa yang dikatakan oleh klien. Parafrasa sangat sesuai digunakan di peringkat awal hubungan kaunseling kerana parafrasa merupakan pernyataan semula kenyataan dan mesej yang dibawa oleh klien untuk mendapatkan kepastian. Selain itu parafrasa juga digunakan untuk membuat refleksi kepada apa yang dikatakan oleh klien.

Dorongan minima diperlukan untuk memberikan sokongan dan dorongan kepada klien untuk meneruskan perbincangan. Dorongan minima merupakan respons atau ungkapan ringkas ataupun pergerakan positif yang menggalakkan klien terus bercakap dan memberikan penjelasan.

Corey (2012).mendapati bahawa kemahiran membuat refleksi perasaan melibatkan keupayaan kaunselor berkomunikasi dan mengalami perasaan klien. Seterusnya Corey (2012).turut menjelaskan refleksi perasaan melibatkan kemahiran pihak yang menghantar dan menerima mesej. Kemahiran menerima, memahami mesej muka dan badan klien, Memahami mesej suara klien, memahami mesej lisan klien, memahami reaksi emosi diri dan mengambil kira konteks mesej yang disampaikan oleh klien (Normazwin, 2007).

Kemahiran membuat interpretasi merupakan satu proses yang digunakan oleh kaunselor untuk memberikan maklum balas atau “feedback” kepada klien supaya klien berupaya untuk melihat masalahnya dari satu sudut berbeza. Selain itu, interpretasi digunakan untuk merujuk dan membuat tafsiran untuk maksud tersirat dalam mesej klien. Oleh yang demikian, kaunselor perlu betul-betul menguasai kemahiran ini terlebih dahulu sebelum digunakan supaya ianya dapat dilakukan dengan lebih tepat dan betul. Ini adalah kerana sekiranya kaunselor membuat interpretasi yang salah, ia boleh menyebabkan gangguan dalam proses kaunseling yang sedang berjalan itu (Undang-undang Malaysia 1998; Akta Kaunselor, 1998; dan Amla, Zuria & Salleh, 2003).

Empati adalah proses untuk memahami emosi dan perasaan seseorang. Dengan adanya kemahiran berempati ini, kaunselor dikatakan berkeupayaan untuk memahami emosi dan dapat merasai apa jua yang dirasai oleh klien tersebut. Dengan ini, klien akan merasakan bahawa kaunselor itu memang seorang pendengar yang baik, memahami keadaannya serta mengambil berat tentang dirinya kerana kaunselor berupaya untuk memahami situasi

sebenarnya yang dialaminya. Emosi seseorang tidak mudah difahami oleh pihak kedua. Oleh itu, untuk menguasai kemahiran ini terlebih dahulu, kaunselor perlu berusaha untuk membezakan antara emosi dan sikap. Emosi adalah perasaan yang dialami seseorang, manakala sikap adalah kepercayaan tentang kejadian semasa, selepas dan pada masa depan (Amir Awang, 1987).

Dengan adanya kemahiran mengetahui teori dan teknik kaunseling, kaunselor akan menjadi lebih yakin dan bersedia untuk berhadapan dengan klien. Dengan adanya kemahiran ini, pegawai akan lebih berusaha untuk menolong klien menghadapi masalah yang dihadapi itu. Namun begitu, pegawai perlu tahu bagaimana dan bila masanya untuk menggunakan kemahiran teori dan teknik-teknik kaunseling yang ada padanya. Kaunselor juga perlu bijak dalam memilih teknik apa yang patut atau sesuai digunakan apabila berhadapan dengan klien-klien yang berlainan (Zakaria, 2007).

Merumus adalah pernyataan atau pengikatan semula bahagian isi dan perasaan penting yang telah dikatakan oleh klien dalam sesi kaunseling tersebut. Rumusan adalah lebih meluas jika dibandingkan dengan parafrasa. Kemahiran merumus ini bertujuan untuk menyedarkan klien dan mengimbas kembali apa yang telah dibincangkan semasa sesi kaunseling itu. Kaunselor boleh membuat rumusan sama ada di permulaan, di tengah atau pun di akhir sesi kaunseling. Namun kebiasannya, rumusan dibuat pada hujung sesi kaunseling, iaitu membuat rumusan keseluruhan.

Kemahiran konfrontasi hanya dilaksanakan setelah terbentuk hubungan yang baik antara klien dengan kaunselor. Semasa kemahiran konfrontasi dijalankan, kaunselor harus menggunakan nada yang lembut yang mengandungi unsur-unsur ambil berat agar mesej yang disampaikan tidak tersalah tafsir oleh klien. Biasanya kemahiran konfrontasi boleh digunakan oleh kaunselor kepada klien dalam senario tertentu (Abdul Ghani, 1999).

Secara umumnya, untuk menjadi seorang kaunselor yang berjaya adalah tidak mudah kerana ia memerlukan kemahiran-kemahiran yang tertentu. Kaunselor harus memahami segala kemahiran yang dipelajari dan tahu mengaplikasikan ke atas klien pada tempat, masa dan keadaan yang sesuai. Sekiranya kemahiran yang diaplikasikan tidak sesuai digunakan maka ia mempengaruhi seluruh proses kaunseling seperti menyukarkan klien menyelesaikan

masalah mereka akibat kehilangan keyakinan dan kepercayaan terhadap kaunselor. Selain mempunyai kemahiran-kemahiran yang baik, seorang kaunselor yang berjaya juga harus mempunyai personaliti yang baik. Ini kerana perhubungan kaunseling tidak dapat dipisahkan daripada ciri-ciri personaliti kaunselor (Alterkruse, Harris dan Brandt (2001).

Implikasi Kajian

Hasil dapatan kajian ini terdapat beberapa implikasi yang dapat diperolehi antaranya dapat menambah ilmu pengetahuan dengan lebih mendalam tentang pengalaman kerja, tahap pengetahuan kaunseling dan kemahiran kaunseling dalam kalangan Pegawai Runding Cara JAIPk. Tambahan lagi, kajian mengenai keperluan perkhidmatan kaunseling dalam kalangan pegawai-pegawai agama di Jabatan Agama Islam Perak belum pernah dilakukan sebelum ini. Ia merupakan satu amanah yang perlu dilaksanakan sebaik mungkin supaya hidup sentiasa berkat. Menyedari hakikat bahawa manusia sentiasa memerlukan pandangan dan nasihat dalam menjalani kehidupan, Jabatan Agama Islam Perak telah menyediakan perkhidmatan runding cara di semua Pejabat Agama Islam Daerah untuk membantu setiap individu meredakan permasalahan yang mereka hadapi dengan berpandukan hukum *Syarak*. Beberapa proses perlu diikuti iaitu, pengadu perlu menjalani sesi kaunseling awalan. Jika tiada penyelesaian, sesi lanjutan yang diadakan di atas permintaan pengadu. Perundingan rumah tangga yang hanya dibuat ke atas pasangan yang bernikah secara sah mengikut hukum *Syarak*.

Limitasi Kajian

Kajian ini hanya dijalankan di Jabatan Agama di 15 Majlis Agama Islam Daerah negeri Perak. Pegawai Runding Cara yang terlibat hanya seramai lima belas orang dijadikan responden kajian dalam kajian ini. Kajian ini melibatkan pegawai agama yang menawarkan perkhidmatan kaunseling dalam bidang tugas mereka di peringkat daerah. Kajian ini merupakan kajian kes dan pemilihan responden bukan keberangkatan serta hasil kajian ini tidak boleh dibuat generalisasi kepada semua perkhidmatan kaunseling yang dijalankan di jabatan-jabatan agama negeri yang lain. Namun perbandingan mungkin boleh dibuat berdasarkan ciri-ciri responden dan latar belakang pendidikan pegawai yang terbabit dalam kajian. Tiada alat penyelidikan yang khusus kecuali alat perakam suara yang digunakan untuk rakaman sesi temu bual pengkaji bersama Pegawai Runding Cara dalam kajian ini. Kajian ini turut dilakukan dalam bentuk pemerhatian, sesi temu bual dan analisis tematik.

Hasil dapatan kajian ini hanya fokus kepada keperluan perkhidmatan kaunseling dalam kalangan pegawai agama di Jabatan Agama Islam Perak sahaja. Oleh itu, dapatan kajian yang diperolehi adalah terbatas dan hanya boleh dirujuk oleh Jabatan Agama Islam Perak. Dapatan kajian yang diperolehi daripada kajian ini tidak boleh digeneralisasikan kepada institusi pengajian tinggi yang lain atau mana-mana pihak luar yang terlibat. Selain itu, kajian ini mempunyai limitasi dari aspek masa kerana kajian ini dijalankan dalam tempoh masa yang terhad iaitu selama tiga bulan sahaja. Ketepatan kajian ini juga bergantung kepada kejujuran dan keikhlasan responden dalam menjawab soal temu bual diberikan kepada mereka. Namun, pengkaji beranggapan bahawa semua jawapan responden adalah benar dan jujur.

Cadangan Kajian

Melalui hasil kajian ini, pengkaji telah mengkaji keperluan perkhidmatan kaunseling dalam kalangan pegawai agama di Jabatan Agama Islam Perak. Aspek utama kajian secara umum sahaja iaitu pengalaman kerjaya, pengetahuan kaunseling dan kemahiran kaunseling. Beberapa cadangan kajian yang boleh dijalankan pada masa akan datang seperti memberikan spesifikasi yang mendalam terhadap aspek khusus kajian. Sebagai contoh,

“keperluan kepada kaunselor yang berdaftar untuk menjalankan perkhidmatan kaunseling di Jabatan Agama Islam.

Kajian lanjutan yang dijalankan juga boleh mendapatkan maklumat yang lebih terperinci dengan menggabungkan pengumpulan data melalui temu bual dan soal selidik. Kajian berikutnya tidak hanya berpandukan kepada analisis data daripada temu bual sahaja. Gabungan kaedah kualitatif dan kuantitatif pasti membuahkan hasil kajian yang jauh lebih mantap dan menarik.

Kesimpulan

Kesimpulannya kajian ini juga boleh diperluaskan lagi dengan menambah kajian yang memfokuskan kepada tempoh pengalaman dan kelayakan kaunselor dalam memberi perkhidmatan kaunseling secara individu dan keluarga serta orang ramai. Keperluan perkhidmatan kaunseling juga penting bagi melihat hubungkait dengan perkhidmatan kaunseling dengan keperluan kemahiran asas kaunseling dan kelayakan akademik dalam kalangan Pegawai Runding Cara di Jabatan Agama Islam, Perak. Aspek yang penting dalam kaunseling sangat perlu diberi penekanan terutamanya dalam aspek kerahsiaan, teknik dan pendekatan teori kaunseling, penulisan laporan sesi kaunseling dan latihan professional kaunseling.

Rujukan

- Abdul Ghani Sulaiman. (1999). *Kemahiran Asas Kaunseling*. Selangor Darul Ehsan: Kemaman Printing Press Sdn. Bhd.
- Abdul Halim Othman. (1990), *Kearah Satu Profesional Kaunseling di Malaysia*, *Jurnal Personalia Pelajar* 1, 2, 3.
- Abdul Halim Othman. (2007), *Kaunseling Untuk Kesejahteraan Insan, Satu Pengalaman di Malaysia*, Universiti Malaysia Sabah, Kota Kinabalu.
- Amir Awang. (1984). *Bimbingan dan Kaunseling Untuk Kesejahteraan Masyarakat*, *Jurnal PERKAMA*, 1, 1-12.
- Amir Awang. (1987). *Teori-teori Kaunseling dan Psikoterapi*. Pulau Pinang: Universiti Sains Malaysia. Gazda, G.M., Asbury, F.R., Balzer, F.J., Childers, W.C., & Walters, R.P
- Amla Haji Md. Salleh, Zuria Mahmud dan Salleh Amat. (2003). *Kaunseling Sekolah*. Siri Penerbitan Fakulti Pendidikan. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Abdul Halim Othman. (2001). *Senario Pendidikan dan Latihan Kaunselor di Malaysia. Kertas Kerja Dibentangkan di Seminar Kepiawaian Pendidikan dan Latihan Kaunselor di Malaysia*. 2-3 April. Quality Hotel, Kuala Lumpur.
- Abdul Halim Othman, Shuib Che Din dan Sapora Sipon. (2000). *Latihan Kaunseling di Malaysia: Satu Ulasan dan Cadangan*. *Jurnal PERKAMA* 8: 137-151.
- Abdul Malek Mat Zin. (2003). *Kemahiran Mendengar Dalam Kaunseling*. Tanjung Malim: Universiti Pendidikan Sultan Idris.
- Adawiyah Ismail (2007). *Kaunseling Islam Ke Arah Pembentukan Keluarga Dinamik*. Selangor: Karisma Publication Sdn. Bhd.
- Alterkruse, M. K., Harris, H. L., and Brandt, M.A. (2001). *The Role of Professional Counsellor in The 21st Century*. *Journal Counselling and Human Development*. 34 (4):28-38.
- Corey, G. (2004). *Theory and Practice of Group Counselling*. (6th ed.) Pacific Grove, CA: Brooks /Cole.
- Corey, G. (2005). *Theory Practice of Counselling and Psychotherapy*. (7th ed.) Thomson: Brooks/Cole Publishing Company.
- Corey, G. (2012). *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy*, Ninth Edition Gerald Corey. Eighth Edition. Brooks/Cole, Cengage Learning.

- Daniel, J. (2006). Rehabilitation Counsellor Willingness to Intergrate Spirituality into Client *Counselling Sessions*. Journal of Rehabilitation. Humanrelations development: A manual for educators (2nd ed). Boston: Allyn & Bacon.
- Ishammuddin Ismail. (1999). Panduan Asas Kaunselor Muslim. Kuala Lumpur. Aras Mega (M). Sdn. Bhd. Jones, R.N (2004). Practical Counselling and helping skills . Sage Publications. London Patterson, C.H. (1973).
- Jeff Chang (2010). The Reflecting Team: A Training Method for Family Counsellors. *The Family Journal* 18(1) : 36-44.
- Jennifer M. Cook & Shruti S. Poulsen. (2011). Utilizing Photographs With The Genogram: A *Technique for Enhancing Couple Therapy*. *Journal of Systemic Therapy*. 30 (1) : 14-23.
- Jonathan E. Mosko & Carole Pistole (2010). Attachment and Religiousness: Contributions to Young Adult Marital Attitudes and Readiness. *The Family Journal : Counselling and Therapy For Couple and Families*. 18(2); 127-135.
- Joshua N. (2010). *The Effectiveness of Religiously Tailored Couple Counselling*. Abstract From: Proquest File Desertation Abstract Item : AAT3398764.
- Mohd Nasir (2006). Akhlak dan Kaunseling Islam. Kuala Lumpur: Utusan Publication Sdn Bhd.
- Neukrug, E. (2007). *The World of The Counsellor: An Introduction to The Counselling Profession. Third Edition*. Old Dominion University. U.S.A. : Thomsom Brooks/Cole.
- Normazwin Yahya (2007). Kesedaran Kaunselor Terhadap Dual: Satu Kajian Kualitatif Kepada Kaunselor Sekolah. *Jurnal Psikologi dan Kaunseling*. KPM, 1, 41-58.
- Sulaiman Shakib (2011). Membina Model Khidmat Nasihat Keluarga Islam di Masjid-Masjid Daerah Negeri Johor. Tesis Doktor Falsafah . Universiti Teknologi Malaysia.
- Zakaria Mohamad (2007). Pola Pengetahuan, Kefahaman dan Penggunaan Teori di Kalangan Kaunselor di Malaysia. Bangi: UKM.
- Zuria Mahmud (2005). Perlunya Kaunselor Sekolah Menjalankan Sesi Kaunseling. Seminar Kaunseling Anjuran Kementerian Pelajaran Malaysia Kali ke-2. 30 Mei-2 Jun. Hotel City Bayview.
- Undang-undang Malaysia, (1998), Akta Kaunselor 1998, Kuala Lumpur, Percetakan National Berhad.
- Peraturan-peraturan Kaunselor, Kelakuan dan Tatatertib (1999), Lembaga Kaunselor Malaysia, Kuala Lumpur.