

# KEMAHIRAN PENGENDALIAN KES

**Kuay Shiau Lan**  
**Pegawai Psikologi**  
**Kementerian Pengangkutan**

**Tel : 03-8886 6266**  
**email : [shiaulan@mot.gov.my](mailto:shiaulan@mot.gov.my)**

# KANDUNGAN

- Kriteria pegawai
- Jenis-jenis perilaku bermasalah
- Cadangan pengendalian/menangani
- Kemahiran tatacara pengendalian kes
- Role play/simulasi
- Perbincangan
- Penutup

## 7 ciri kriteria penjawat awam yang profesional

- **Integriti**

Nilai-nilai amanah, jujur, boleh dipercayai dan sentiasa memelihara kepentingan awam tanpa mengambil peluang kepentingan sendiri.

- **Kejujuran Intelektual**

Perlu jujur dalam mentadbir dan melaksanakan dasar-dasar kerajaan di samping ikhlas memberikan pandangan tanpa menyembunyikan maklumat-maklumat penting.

- **Neutraliti**

Penjawat awam kita perlu melaksanakan dasar program dan aktiviti yang telah direncanakan oleh pihak kerajaan yang memerintah dengan bersungguh-sungguh dan bertanggung jawab.

- **Akaunbiliti**

Dalam menjalankan tugas iaitu dengan mengikuti prosedur, arahan-arahan dan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan. Kita tidak boleh melanggar atau meremehkan peraturan yang telah ditetapkan bagi memudahkan urusan kita.

- **Bekerja sebagai satu pasukan**

kecemerlangan individu semata-mata tidak akan berupaya mengerakkan sesebuah organisasi ke mercu kejayaan jika tidak diadun dengan kecemerlangan berpasukan.

- **Pengurusan masa yang baik**

Kakitangan juga perlu mempunyai tahap disiplin masa yang tinggi bagi memastikan segala tugas yang diberikan dapat diselesaikan mengikut jangka masa yang telah ditetapkan.

- **Pengurusan diri yang baik**

Kekemasan diri juga melambangkan kualiti dan penampilan diri yang baik seseorang pegawai dan kakitangan. Di jabatan ini kita bukan sahaja berurusan dengan penjawat dalam negara tetapi juga masyarakat luar. Oleh itu imej diri dan jabatan perlu sentiasa dipelihara.

## **Langkah Pengurusan yang telah dilaksanakan kepada kakitangan bermasalah**

- Konsultasi kepada klien dan pihak pengurusan
- Sesi kaunseling bersama klien dan pihak keluarga
- Agihan tugas yang diminati
- Rujukan pakar Psikiatris
- Amaran secara pentadbiran secara lisan dan bertulis
- Cadangan besara awal atas sebab kesihatan
- Kursus Motivasi
- Pertukaran tempat bertugas
- Melapor ke bilik kaunseling setiap 2 bulan sekali
- Laporan ke Lembaga Tatatertib
- Diletakkan di bawah pengawasan pegawai pemulihan
- Ditempatkan di jawatan POOL

# Watak-watak dalam organisasi



## Watak-watak Negatif dan Positif di pejabat

- Ayam jantan
- Missing In Action (MIA)
- Pembaca berita
- Penglipurlara
- Ular sawa
- Pembimbing
- Batu api
- Alim ulama
- Penyapu baru

# Orang yang manipulasi

- Orang yang bijak memanipulasi biasanya bijak juga menghilangkan bukti sehingga sukar dibuktikan bahawa mereka bersalah. Kita sedar kesalahan yang mereka lakukan tetapi tiada bukti untuk mensabitkan kesalahan.

## **Cadangan Mengendalikan**

- Tunjukkan bahawa anda ingin membantunya bukan mencari kesalahan.
- Fahami matlamat tingkahlaku beliau
- Berbincang dengan cara berhemah
- Dapatkan kepercayaan mereka
- Berkompromi ibarat menarik benang dalam tepung, benang tidak putus, tepung tidak berserak.

## **Orang yang suka menolak tanggungjawab**

- Gemar memberikan 1001 alasan untuk melepaskan diri daripada tanggung jawab “ Komputer rosak, server down, kereta saya rosak, hari hujan dll”.
- Mengemukakan alasan yang remeh.

# Cadangan Mengendalikan

- Berikan tugas yang lebih spesifik
- Catatkan tugas dari A- Z
- Gunakan ketegangan anda
- Berhati-hati dengan sikap cuba menyalahkan orang lain yang ditunjukkan.
- Jelaskan tanggung jawab dan peranan serta implikasi.

# Orang yang suka meremehkan tanggungjawab

- Individu ini kadangkala suka mempermainkan-permainkan peraturan dan tidak ambil kisah cakap orang. Contoh tingkahlaku bermasalah seperti hilang dari pejabat secara tiba-tiba dan memandang ringan peraturan yang telah dipersetujui bersama.

# Cadangan Mengendalikan

- Pastikan tidak mempunyai alasan yang sah atau sah
- Seseekali berikan pujian terhadap kerja-kerja yang dilakukan
- Cuba diajak berbincang tentang tanggungjawab
- Berikan amaran secara pentadbiran

# Orang yang agresif

- Individu ini cenderung berfikir dan bertindak pantas
- Biasanya individu ini merasa tidak selamat
- Mahukan pengiktirafan dan kuasa peribadi
- Kadangkala sikap ini menjatuhkan maruah orang lain.



# Cadangan Mengendalikan

- Cuba untuk memahami latar belakang
- Gunakan teknik kerja untuk bersaing secara positif
- Berikan pengiktirafan sekiranya memang memenuhi kualiti yang ditetapkan
- Nyatakan ketegasan dengan memberikan kata-kata pujian

# Orang yang suka menguasai orang lain

- Dikenali sebagai kaki buli
- Memusnahkan semangat kerja-kerja rakan sekerja yang lain
- Cuba nak jadi popular dengan mempengaruhi rakan yang lain
- Mahir berkomunikasi dengan meninggikan suara.

# Cadangan Mengendalikan

- Bertenang dan tunjukkan sikap ini supaya beliau *respect*
- Hampiri beliau secara tidak formal
- Berikan pujian yang menasabah dan tidak keterlaluan
- Tunjukkan sikap mepati
- Tekankan sikap asertif

# Orang yang pesimis

- Si pesimis biasanya menjadi penghalang kejayaan rakan sepasukan. Baru diberikan tugas sudah mengaku kalah. Tetapi individu ini biasanya akan menyebabkan rakan sepasukannya melakukan tugas dengan zero defect.

# Cadangan Mengendalikan

- Minta mereka berikan komen yang spesifik
- Tanya mereka cara-cara mengatasi sesuatu permasalahan (supaya berani mengambil tanggungjawab)
- Ajarkan sikap berani mengambil risiko
- Menghapuskan kebimbangan dengan cara mengurangkan perasaan beban terhadap kerja yang disandang.

# Orang yang suka berperasangka

- Suka membuat andaian yang positif atau negatif tentang sesuatu peristiwa
- Membuat satu penilaian yang belum pasti kebenarannya
- Kurang membuat interpretasi secara mendalam terhadap sesuatu peristiwa.

# Cadangan Mengendalikan

- Jangan bertelingkah mengenai isu sumber
- Tunjukkan bahawa prasangka itu tidak tepat
- Berikan beberapa maklumat dan kesahihan fakta sesuatu isu
- Tunjukkan bahawa anda berminat membantu menjelaskan persoalan.

# Orang serba tahu

- Kadangkala menyakitkan hati orang lain
- Boleh mengecewakan rakan sekerja
- Menafikan hak orang lain untuk memperkembangkan bakat dan kemahiran
- Inginkan pengiktirafan dan menganggap dia yang bertanggungjawab terhadap sesuatu idea dan kejayaan dalam kumpulan.



# Cadangan Mengendalikan

- Jangan malukan beliau dikhalayak ramai
- Jangan memaksa beliau mengaku kesilapan
- Minta beliau menjelaskan idea dan bantu untuk menyemak interpretasi yang dibuat.

# Orang yang terlalu sensitif

- Pantang ditegur dan mula tersentuh hati
- Inginkan penghargaan
- Kadangkala mempunyai idea-idea yang tidak rasional
- Banyak mengharapkan orang lain memahami beliau

# Cadangan Mengendalikan

- Elakkan membuat komen
- Pastikan kritikan anda bersifat objektif iaitu mengkritik kerja bukan orangnya.
- Bantu mereka bina keyakinan
- Beri maklumbalas tentang kekuatan personaliti

# Orang gila kuasa

- Biasanya takut untuk dikecewakan
- Bimbang untuk berkongsi tugas dengan orang lain
- Terlalu mementingkan kesempurnaan
- Terlalu bimbang jika tugas yang dibuat gagal dilaksanakan.

# Cadangan Mengendalikan

- Ditugaskan secara bersama dengan orang lain supaya mereka dapat membina kepercayaan pada orang lain.
- Galakkan juga orang lain memaklumkan perkembangan tugas dan meminta nasihat individu ini.
- Tunjukkan juga bahawa orang lain juga buat silap.

# **PENGURUSAN DAN CIRI-CIRI PELAPORAN KES**

# PELAPORAN NOTA KES

- Biodata klien, nama, tarikh, sesi, kod dll
- Penaksiran – Ujian psikologi, kesihatan
- Masalah yang dihadapi – MET (Mental, Emosi, Tingkahlaku)
- Matlamat Kaunseling – masa kini dan masa depan
- Rancangan Tindakan – assignment, prosedur, praktis
- Kes susulan – sesi susulan, maklumat tambahan
- Refleksi AKRAB

## Penulisan Nota Kes (Klinikal)

- Harus disimpan dengan baik dan berkemahiran menulis
- Gunakan bahasa yang jelas, spesifik dan konkrit
- Contoh: Dalam sesi ini En. Aziz menunjukkan sifat-sifat kegelisahan (A)
- Bila ditanya tentang keluarganya, En. Aziz putus kontak mata dengan saya, goyang kaki dan senyap. (B)



Samb...

- Membuang perkataan yang tidak diperlukan
- Ayat pendek, terperinci dan bermakna dapatan pentaksiran menunjukkan tahap kemurungan daripada ringan ke sederhana, kerisauan dan masalah keluarga.

## Memilih Perkataan dengan berhati-hati

- Mudah dibaca dan senang difahami
- Encik Ali tidak mengakui bahawa beliau mengambil dadah (A)
- Encik Ali mengatakan beliau tidak mengambil dadah (B)
- Encik Ali tidak mengambil dadah

# Pentaksiran dan Pengdiagnosisan

- Mengenalpasti klien menunjukkan kepercayaan, kemarahan dll
- Pilihan ketetapan pentaksiran psikologi
- Memilih teknik, kaedah teori yang sesuai
- Harus boleh mengkonseptualisasikan kes klien.

# Rancangan Bantuan

- Klien patut dihormati dan dihargai
- Pengetahuan mendalam tentang diri klien dan situasi yang merunsingkan
- Sedar akan silang budaya dan pengalaman dari budaya yang berbeza klien

# Penamatan Kes

- Harus ada masa yang cukup untuk tamatkan kes.
- Memberitahu klien bilangan sesi dan tarikh penamatan
- Tinjau perasaan klien
- Apa yang paling disukai sepanjang proses kaunseling
- Apa yang dirasai kurang memuaskan
- Apa yang akan dilakukan selepas tamat sesi kaunseling.

# Rujukan dan Kerjasama Multidisiplin

- Pengurusan kes, AKRAM bekerja dengan ahli psikologi, kaunselor dan pegawai perubatan
- Perlu mendapat kebenaran klien
- Berbincang dengan klien tentang siapa yang dirujuk dan tujuan rujukan
- Klien mesti setuju dengan rujukan yang dicadangkan.

*Terima Kasih*