



**KERAJAAN SERI PADUKA BAGINDA
MALAYSIA**

PEKELILING PERKHIDMATAN BILANGAN 1 TAHUN 1999

**PANDUAN MEWUJUDKAN PERKHIDMATAN
KAUNSELING DI AGENSI AWAM**

TUJUAN

1. Pekeliling Perkhidmatan ini bertujuan memaklumkan kepada ketua jabatan mengenai panduan mewujudkan perkhidmatan kaunseling di agensi masing-masing.

DEFINISI

2. Untuk tujuan Pekeliling Perkhidmatan ini:

“Agensi awam” bermaksud kementerian dan jabatan Kerajaan (Persekutuan dan negeri), pihak berkuasa berkanun (Persekutuan dan negeri) dan pihak berkuasa tempatan.

“Ketua jabatan” bermaksud pegawai yang mengetuai sesebuah agensi awam.

LATAR BELAKANG

3. Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) telah menubuhkan Unit Psikologi dan Kaunseling pada 1 Januari 1992. Kini ia telah dinaikkan taraf sebagai sebuah bahagian. Oleh itu JPA adalah antara sebilangan kecil agensi awam yang telah menyediakan perkhidmatan kaunseling secara formal. Kaunselor di JPA bukan sahaja memberikan perkhidmatan kaunseling kepada anggotanya tetapi juga kepada anggota agensi awam yang lain serta ahli keluarga mereka. Keperluan kepada perkhidmatan kaunseling semakin meningkat dan JPA tidak mampu memenuhi keperluan ini memandangkan jumlah kaunselor yang ada amat terhad.

KEPENTINGAN PERKHIDMATAN KAUNSELING

4. Perkhidmatan kaunseling merupakan salah satu fungsi pengurusan personel yang amat penting. Pengurusan kaunseling yang berkesan seharusnya mampu membantu seseorang anggota itu menghindarkan diri mereka daripada terjerumus dalam pelbagai masalah peribadi, kerjaya, keluarga dan hubungan interpersonal, atau menyediakan program bagi meringankan beban yang ditanggung oleh mereka yang telah terjebak dengan masalah tersebut. Perkhidmatan kaunseling yang berkesan juga dapat membantu anggota perkhidmatan awam meningkatkan pembangunan diri masing-masing bagi mencapai tahap kefungsiian psikologi yang tinggi serta penghasilan kerja yang produktif dan berkualiti.

PERANAN KETUA JABATAN

5. Untuk mencapai matlamat ini, inisiatif menyediakan perkhidmatan kaunseling secara formal dan terancang perlu diambil oleh setiap ketua jabatan. Sebagai seorang pengurus yang bertanggungjawab secara langsung dalam bidang pengurusan personel,

ketua jabatan perlu sentiasa peka terhadap kebajikan dan masalah yang dihadapi oleh pekerja mereka. Mereka perlu mengambil tindakan:

- a. mengenalpasti pekerja yang berpotensi dan berkemungkinan menghadapi masalah;
- b. mengenalpasti masalah yang dihadapi oleh pekerja serta puncanya;
- c. mendapatkan bantuan kaunselor bagi pekerja yang memerlukannya; dan
- d. memantau kemajuan yang dicapai oleh pekerja bermasalah, khususnya mereka yang telah melalui proses kaunseling.

6. Ketua jabatan perlu memainkan peranan sebagai pemangkin dalam usaha untuk menggalak serta menerapkan pendekatan psikologi dan kaunseling dalam sistem pengurusan personel di agensi masing-masing. Sehubungan dengan itu mereka perlu menjalin satu bentuk rangkaian kerja yang mantap dengan JPA supaya usaha membangunkan perkhidmatan kaunseling yang berkesan di agensi mereka dapat dihasilkan.

MEWUJUDKAN PERKHIDMATAN KAUNSELING

Pelantikan Pegawai Kaunseling

7. Pegawai yang sesuai perlu dilantik untuk menjalankan peranan sebagai pegawai kaunseling. Sedapat mungkin pemilihan hendaklah dibuat di kalangan pegawai yang sedia ada. Keutamaan boleh diberikan kepada mereka yang terlibat dengan pengurusan personel. Ini penting supaya implikasi kewangan dan keperluan mewujudkan jawatan tambahan dapat dielakkan. Sebagai panduan pemilihan bolehlah dibuat berdasarkan kepada ciri-ciri berikut:

- a. personaliti yang menarik, iaitu senang dan selesa didampingi;
- b. berminat dengan tugas kaunseling. Memiliki kelayakan yang ada kaitannya dengan tugas ini adalah suatu aset;
- c. mempunyai pengalaman dalam bidang kaunseling dan ketahanan diri yang tinggi;
- d. empati (kebolehan menilai dan menghayati perasaan orang lain);
- e. sabar, jujur, amanah dan boleh dipercayai;
- f. pendengar yang baik; dan
- g. mempunyai asas kemahiran kaunseling dan psikologi.

Taraf Pegawai

8. Dari segi taraf perkhidmatan, mereka yang dilantik untuk melaksanakan tugas kaunseling hendaklah terdiri daripada:

- a. pegawai dalam Kumpulan Pengurusan dan Profesional; atau
- b. pegawai dalam Kumpulan Sokongan yang menjalankan tugas penyeliaan pekerja;

Tanggungjawab Pegawai

9. Pegawai yang dilantik bertanggungjawab:

- a. menjalankan fungsi seperti yang disenaraikan di **Lampiran A**; dan

- b. mengambil langkah dan tindakan yang sesuai untuk memaklum dan memperkenalkan perkhidmatan kaunseling yang disediakan itu kepada semua warga agensi masing-masing.

Latihan

10. Ketua jabatan hendaklah memastikan mereka yang dilantik melaksanakan tugas sebagai pegawai kaunseling diberi latihan yang sesuai untuk membekalkan diri mereka dengan kaedah, kemahiran serta etika berkaitan dengan kaunseling. Ketua jabatan boleh mendapatkan peluang latihan yang ditawarkan oleh pelbagai agensi sama ada peringkat asas, pertengahan ataupun lanjutan.

Peranan Bahagian Psikologi JPA

11. Bahagian Perkhidmatan Psikologi JPA berperanan untuk:
 - a. melatih pegawai kaunseling;
 - b. mengadakan taklimat berhubung dengan kaedah, faedah serta kepentingan perkhidmatan kaunseling;
 - c. mengadakan garis panduan serta modul dan jadual latihan bersama dengan agensi awam yang lain;
 - d. sebagai pakar rujuk dalam bidang kaunseling dan psikologi serta mengendalikan kes yang di luar kemampuan pegawai kaunseling di agensi melaksanakannya; dan
 - e. melakukan pemantauan bagi memastikan etika atau piawaian amalan kaunseling dipatuhi dan diamalkan oleh semua pegawai kaunseling.

TARIKH KUATKUASA

12. Pekeliling Perkhidmatan ini dikuatkuasakan pemakaiannya mulai tarikh ianya dikeluarkan. Ia hendaklah dibaca bersama-sama dengan Surat Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 4 Tahun 1998 bertajuk “**Garis Panduan Menguruskan Pegawai Berprestasi Rendah Dan Pegawai Bermasalah**”.

PEMAKAIAN

13. Tertakluk kepada penerimaannya oleh pihak berkuasa masing-masing, peruntukan Pekeliling Perkhidmatan ini dipanjangkan kepada perkhidmatan awam negeri, pihak berkuasa berkanun dan pihak berkuasa tempatan.

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”



(DATUK SAM SUDIN BIN OSMAN)

Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam,
Malaysia.

**JABATAN PERKHIDMATAN AWAM
MALAYSIA
KUALA LUMPUR**

Tarikh: **24 Februari 1999**

Semua Ketua Setiausaha Kementerian
Semua Ketua Jabatan Persekutuan
Semua Y.B. Setiausaha Kerajaan Negeri
Semua Pihak Berkuasa Berkanun
Semua Pihak Berkuasa Tempatan

TUGAS PEGAWAI KAUNSELING DI AGENSI AWAM

1. Merancang, menyelaras dan memberikan perkhidmatan kaunseling yang merangkumi empat (4) aspek:
 - a. pertumbuhan dan perkembangan;
 - b. pencegahan;
 - c. intervensi; dan
 - d. pemulihan.
2. Menjalankan sesi kaunseling secara individu dan berkelompok.
3. Mengadakan ceramah, syarahan, bengkel, seminar dan sebagainya.
4. Menjadi perantara sebelum merujuk klien kepada pihak psikiatrik.
5. Menyimpan semua fail/rekod/sesi kaunseling untuk tujuan tindakan susulan (*follow up*) dan statistik.
6. Membantu menjalankan ujian/inventori psikologi, analisis dan kaji selidik.
7. Mengadakan aktiviti kaunseling selaras dengan aktiviti unit.
8. Mengambil maklumat dan data-data anggota yang bermasalah.
9. Bertanggungjawab melaporkan kepada Jawatankuasa Keutuhan Pengurusan.
10. Bertanggungjawab melaporkan aktiviti kaunseling sekurang-kurangnya 6 bulan sekali kepada Bahagian Perkhidmatan Psikologi, JPA.
11. Mengkaji/merancang cadangan tatatindak penubuhan unit kaunseling di kementerian/jabatan.