

ISU-ISU DALAM PERHUBUNGAN PENYELIAAN KAUNSELING: PENGALAMAN KAUNSELOR PELATIH DI MALAYSIA

Norazani Ahmad, Nurul 'Ain Mohd Daud, Fauziah Mohd Sa'ad, Hapsah Md. Yusof
Universiti Pendidikan Sultan Idris, MALAYSIA
norazani@fppm.upsi.edu.my

ABSTRAK

Perhubungan penyeliaan kaunseling merupakan suatu yang dinamik yang melibatkan interaksi secara *dyadic* dan *triadic*. Interaksi *dyadic* berfokus kepada perhubungan di antara penyelia dan kaunselor pelatih. Manakala interaksi secara *triadic* berfokus kepada perhubungan tiga pihak iaitu penyelia, kaunselor pelatih serta klien. Interaksi di antara penyelia dan kaunselor pelatih sepanjang proses penyeliaan kaunseling mewujudkan ikatan kerjasama dan ikatan emosi serta saling bersepakat di antara keduanya dalam mencapai matlamat penyeliaan dan tugas yang dipertanggungjawabkan. Justeru, melalui kertas kerja ini, penyelidik akan membentangkan mengenai pengalaman kaunselor pelatih berkaitan dengan isu-isu perhubungan penyeliaan kaunseling yang berlangsung selama 14 minggu di sekolah. Penyelidikan kualitatif ini melibatkan empat orang penyelia dan tujuh orang kaunselor pelatih daripada dua buah Institusi Pengajian Tinggi Awam (IPTA) di Malaysia. Berdasarkan pengalaman kaunselor pelatih, isu-isu perhubungan penyeliaan kaunseling yang dikongsi oleh kaunselor pelatih melibatkan isu *parallel process*, isu karekteristik penyelia, isu konflik antara penyelia dan kaunselor pelatih, isu-isu kepelbagaian budaya serta isu-isu kuasa dan autoriti penyelia. Sejajar dengan hasil kajian, beberapa cadangan bagi meningkatkan mutu perhubungan penyeliaan kaunseling di Malaysia turut dibincangkan.

Kata Kunci: perhubungan penyeliaan, penyeliaan kaunseling, penyelia, kaunselor pelatih

Pengenalan

Perhubungan penyeliaan melibatkan interaksi diantara penyelia dan yang diselia. Bordin (1983) dalam Bradley & Ladany (2001) menggunakan istilah *working alliance* (ikatan kerjasama) dalam mengkonsepsikan perhubungan penyeliaan. Ikatan kerjasama penyeliaan (*Supervisory working alliance*) didefinisikan sebagai kolaborasi bagi tujuan perubahan. Ianya melibatkan tiga aspek iaitu :

- i. Saling bersepakat dan bekerjasama antara penyelia dan yang diselia bagi mencapai matlamat penyeliaan.
- ii. Saling bersepakat dan bekerjasama dalam melaksanakan tugas masing-masing di antara penyelia dan yang diselia.
- iii. Ikatan emosi antara penyelia dan yang diselia

Holloway (1997) menekankan mengenai kepentingan kuasa (*power*) dan penglibatan (*involvement*) dalam mendefinisikan perhubungan penyeliaan. Penyelia sebagai pakar dan penilai mengekalkan kuasa di dalam hubungan hirarki. Sungguhpun begitu, penyelia tidak boleh menggunakan kuasa autonominya. Kedua-duanya iaitu penyelia dan yang diselia boleh berkongsi kuasa.

Bordin (1983) dalam Bradley & Ladany (2001) telah menggariskan matlamat utama dalam perhubungan penyeliaan. Matlamat – matlamat penyeliaan kepada *supervisee* adalah :

- a) Menguasai kemahiran-kemahiran yang spesifik;
- b) Meningkatkan kefahaman terhadap klien;
- c) Kesedaran terhadap proses-proses kaunseling;
- d) Meningkatkan kesedaran terhadap diri sendiri dan kesannya terhadap proses kaunseling;
- e) Menangani halangan peribadi dan intelektual terhadap pembelajaran dan penguasaan ilmu;
- f) Memahami teori dan konsep secara mendalam;
- g) Memberi rangsangan untuk menjalankan kajian; dan
- h) Mengekalkan standard piawaian dalam perkhidmatan.

Perhubungan penyeliaan boleh dibahagikan kepada dua iaitu perhubungan *dyadic* iaitu melibatkan isu-isu antara penyelia dan yang diselia. Manakala perhubungan *triadic* melibatkan tiga pihak iaitu penyelia dan yang diselia serta klien. Perhubungan *dyadic* melibatkan hubungan dan ikatan kerjasama antara penyelia dan yang diselia daripada aspek perjanjian dalam mencapai matlamat penyeliaan, perjanjian melibatkan tugas-tugas penyeliaan dan ikatan emosi antara penyelia dan yang diselia.

Manakala perhubungan *triadic*, difokuskan kepada tiga iaitu klien, *supervisee* dan *supervisor*. Berdasarkan rajah di atas, *supervisee* merupakan yang berada ditengah-tengah antara klien dan *supervisor*. Ini menunjukkan bahawa terdapat dua perhubungan yang nyata iaitu klien – *supervisee* dan *supervisee* – *supervisor*. *Supervisee* berkhidmat sebagai saluran maklumat dan proses antara kedua-dua dyad. Manakala apa yang klien alami dengan *supervisee* dalam sesi kaunseling, *supervisee* akan membincangkan hasil tersebut dengan supervisor. Contohnya klien yang didiagnosis mempunyai psikosis mungkin menimbulkan reaksi daripada *supervisee* (*supervisee* mengalami perasaan tidak mampu mengendalikan kes ini dan berbincang dengan supervisor), ini akan menjadi fokus dalam penyeliaan. Ini merupakan proses langsung dan proses pemindahan secara linear daripada klien kepada supervisor. Pemindahan secara linear merupakan perkara yang biasa di dalam penyeliaan. Namun proses yang lebih kompleks berlaku dalam perhubungan *triad* sepertimana berlakunya fenomena yang dinamakan *parallel process* atau proses selari.

Metodologi

Penyelidikan ini menggunakan kaedah kajian kes secara kualitatif melibatkan temubual dan pemerhatian ke atas empat orang penyelia dalam kalangan pensyarah dan tujuh orang kaunselor pelatih dari dua buah IPTA yang mengikuti latihan internship kaunseling di sekolah bagi program Ijazah Sarjanamuda Pendidikan Dengan Kaunseling. Kesemua Penyelia merupakan sampel primer manakala kaunselor pelatih adalah sampel sekunder. Data temubual dan pemerhatian yang telah dikumpul oleh penyelidik telah dianalisis menggunakan software Atlas ti 7. Analisis data melalui beberapa peringkat iaitu membuat transkripsi terhadap data temubual, mengekod data, menghimpunkan data dalam bentuk kategori seterusnya membuat interpretasi terhadap data bagi menghasilkan tema-tema yang bermakna. Transkripsi data melalui proses mencatat semula temubual antara penyelidik dan partisipan kajian iaitu penyelia dan kaunselor pelatih. Proses ini dibuat selepas setiap temubual dilaksanakan oleh penyelidik. Manakala proses mengekod data secara induktif mengambil masa yang agak panjang. Di peringkat awal, kod-kod dibentuk berdasarkan kepada aspek kefahaman yang literal dan interpretasi penyelidik terhadap data tersebut. Manakala selepas semakan pakar, kod-kod yang telah dimurnikan semula, dibuang kerana tidak sesuai serta digantikan dengan interpretasi yang lebih tepat.

Dapatan dan Perbincangan

Berdasarkan tiga kali penyeliaan oleh penyelia di sekolah, penyelia dan kaunselor pelatih telah berkongsi mengenai isu-isu yang wujud di dalam perhubungan penyeliaan antara penyelia, kaunselor pelatih dan klien. Perbincangan melibatkan isu *parallel process*, isu karekteristik penyelia, isu konflik antara penyelia dan kaunselor pelatih, isu-isu kepelbagaian budaya serta isu-isu kuasa dan autoriti penyelia.

a) Isu *parallel process*

Sistem *Triadic* yang melibatkan *parallel process* atau proses selari merupakan satu keadaan yang mana perhubungan penyeliaan dipengaruhi oleh penyelia, yang diselia (kaunselor pelatih) dan klien. Fenomena proses selari ini berlaku dalam penyeliaan kaunseling apabila yang diselia (kaunselor pelatih) tanpa sedar mengemukakan dirinya kepada penyelia sebagaimana kliennya pernah mengemukakan dirinya kepada yang diselia (kaunselor pelatih). Proses sedemikian diambil alih oleh yang diselia (kaunselor pelatih) yang mana mereka akan menerapkan sikap dan perlakuan kliennya dalam interaksi dengan penyeliannya. Kadangkala yang diselia (kaunselor pelatih) juga akan

menerapkan serta mengalihkan pembelajaran yang telah dilalui semasa proses penyeliaan ke dalam intervensi dengan kliennya. Bagi menangani fenomena proses selari, penyelia wajar membantu yang diselia untuk mengatasi kebuntuan dan rintangan yang mereka alami dalam sesi kaunseling dengan kliennya melalui perbincangan yang terbuka dan ikhlas.

Sepanjang proses penyeliaan berlangsung, isu *parallel process* kelihatan tidak ketara memandangkan penyelia berpengalaman dalam membantu kaunselor pelatih untuk mengendalikan sesi kaunseling bersama dengan klien. Penyelia bukan sahaja cenderung untuk menjaga kebajikan kaunselor pelatih malah kebajikan klien juga dititik beratkan terutama ketika proses penyeliaan berlangsung. Hal ini dikongsi oleh penyelia seperti berikut:

“Saya ingat tu, saya keluar di situ sebab saya tengok klien tu atau pelajar tu berasa saya tengok dia rasa tertekan ataupun dia rasa aaa tidak selamat bila saya berada bersama dengan kaunselor pelatih tu, kaunselor dia tu. jadi saya keluar sedikit, saya dapat hint tu daripada perbualan dia dengan kaunselor pelatih tu, sebab kaunselor pelatih tu tanya direct dia kata adakah awak berasa tidak selesa sebab dengan kehadiran pensyarah saya, dia mengangguk, so very direct macam tu, mengangguk-angguk, so saya memang keluar sekejap lah, saya rasa saya perlu buat begitu lah untuk saya nak jaga kebajikan klien, sebab saya nak jaga kebajikan klien” (Siti Aminah: 1:87, 106-106)

Penyelia juga berpandangan bahawa pertimbangan yang diambil bagi menjaga kebajikan klien dan juga kaunselor pelatih menunjukkan penyelia beretika dalam menjaga kebajikan mereka. Ini jelas dilihat di dalam petikan ini:

“So dalam konteks ni saya nak berikan supaya aaaa kepercayaan dia kepada kaunselor pelatih itu tadi lebih mantap lebih jelekut ya sehingga pelatih tu boleh convince bahawa kehadiran saya tidak beri apa-apa tu la orang kata...treat gangguan kepada dia kan, aaa baru saya masuk lah. Memang sukar lah bila kita nak tu kan, ni live observation kan,tapi saya rasa perlu lah saya keluar sekejap masa tu kan, saya keluar sekejap lah. Dan bila saya masuk tu, saya nampak hubungan aaaa perbualan tu dah agak lancar mesra so saya duduk di situ lah. saya sebenarnya tak tahu patut ke saya keluar tapi atas pertimbangan ni lah, kadang kita perlu intuition kita, observation kita, saya rasa saya perlu keluar sebab kehadiran saya mengganggu saya rasa kelancaran sesi”(Siti Aminah: 1:107, 106-106)

Penyelia kelihatan bertanggungjawab mengingatkan kaunselor pelatih mengenai tugas yang harus dipikul oleh kaunselor pelatih dalam internship kaunseling. Penyelia amat memahami kekangan dan cabaran dalam memenuhi tugas-tugas internship yang banyak. Namun penyelia sentiasa terus memberi sokongan dan dorongan supaya kaunselor pelatih dapat menyelesaikannya dengan sempurna.

b) Isu karekteristik penyelia

Borders dalam Bradley & Ladany (2001) menyimpulkan ciri – ciri personal penyelia iaitu: (a) berasa selesa dengan autoriti dan penilaian; (b) memberi maklum balas yang jelas terhadap prestasi *supervisee*; (c) berasa seronok dan terlibat dalam proses penyeliaan; (d) memahami limitasi dan kekuatan diri; (e) menunjukkan sikap terbuka untuk penerokaan sendiri; dan (f) mempunyai rasa humor. Borders menambah bahawa kualiti profesional yang perlu ada pada supervisor yang baik adalah berpengetahuan dan cekap, mempunyai pengalaman yang luas dan sebagainya. Selain itu, terdapat ciri-ciri penyelia yang perlu diberi perhatian iaitu penyelia yang mengalami kebimbangan dan penyelia yang tidak mengikut panduan etika.

Supervisor Anxiety

Selain yang diselia, penyelia juga mengalami kebimbangan dan kebimbangan ini boleh mengubah objektif dalam perhubungan penyeliaan. Penyelia perlu menyedari dan berhati-hati

terhadap faktor – faktor yang menyumbang kepada perasaan kebimbangan seperti isu-isu kecekapan dan prestasi, ketidakselesaan terhadap penilaian yang dibuat, tidak dipenuhi keperluan peribadi, stres terhadap penyeliaan lepas yang belum selesai, pengalaman menyelia yang terhad dan tekanan antara penyelia dengan institusi. Kebimbangan biasanya berlaku dalam kalangan penyelia yang baharu. Penyelia yang baharu ini mengalami kesukaran berhadapan dengan *supervisee* yang *resistance*, membentuk intervensi dan memahami kes-kes klien.

Penyelia yang baharu juga biasanya mengalami perubahan peranan yang mendadak dan mengalami kesukaran untuk menukar peranan daripada seorang kaunselor kepada menjadi seorang penyelia. Daripada menjadi seorang kaunselor yang menerima tanpa syarat kepada *supervisor* yang evaluatif akan menimbulkan perasaan tidak selamat berkaitan kecekapan dan persediaan mereka untuk memikul tanggungjawab baharu. Kurangnya pengalaman dan latihan di dalam penyeliaan boleh menimbulkan isu-isu berkaitan proses penyeliaan, peranan yang berautoriti (*authority roles*) dan metod penilaian yang digunakan. Keadaan ini boleh menyebabkan penyelia cenderung untuk menjadi terlalu menyokong dan ragu-ragu untuk konfron atau sebaliknya penyelia menjadi terlalu *rigid* dan *demanding* terhadap *supervisee*. Oleh kerana itu, penyelia yang baharu ini mungkin mengalami kesukaran menetapkan ekspektasi yang realistik untuk dirinya sendiri, orang yang diselia atau perhubungan penyeliaan itu sendiri (Bradley & Ladany, 2001).

Berdasarkan dapatan kajian, kaunselor pelatih telah memberi maklumbalas berkenaan karakteristik yang ditunjukkan oleh penyelia sepanjang proses penyeliaan kaunseling. Kaunselor pelatih menganggap penyelia mempunyai tingkah laku yang lembut tetapi tegas. Dengan karakter sebegini, kaunselor pelatih berasa tenang dan yakin sepanjang sesi penyeliaan.

“Tingkah laku Dr yang lembut tetapi tegas pula membuatkan aku lebih tenang dan yakin untuk menjalankan latihan praktikum” (Halimah:33:6, 9-9)

“Secara jujurnya aku merasakan penyeliaan yang dibuat oleh Dr untuk kali yang pertama ini adalah sesuai. Dr. tidak memarahi aku walaupun ada laporan yang masih belum selesai. Beliau memberikan nasihat serta menunjukkan semua cara serta kaedah yang sesuai untuk penyimpanan rekod fail dan laporan” (Halimah: 33:7, 8-8)

Tambahan lagi, layanan mesra yang ditunjukkan oleh penyelia ketika penyeliaan kaunseling menjadikan kaunselor pelatih lebih tenang dan meredakan perasaan gusar kaunselor pelatih semasa sesi penyeliaan sepertimana diberitahu oleh Halimah iaitu:

Semasa sesi penyeliaan berjalan, aku berasa sangat tenang dan santai. Ini mungkin kerana layanan yang ditunjukkan oleh pensyarah penyelia. Semua perasaan berdebar dan takut telah hilang dalam sekelip mata (Halimah:33:4, 7-7)

Penyelia tidak mengikut panduan etika

Penyelia perlu merujuk prinsip-prinsip etika di dalam profesionnya bertujuan untuk membimbing praktis yang dijalankan oleh pelatih yang diselia contohnya American Counseling Association, 1995; American Psychological Association, 1992; dan Akta Kaunselor, 1998). Sungguhpun begitu, dalam aspek penyeliaan, ianya melibatkan penambahan peranan dan tanggungjawab yang unik memandangkan perhubungan penyeliaan melibatkan 3 pihak. Oleh itu, penyelia perlu merujuk standard etika dan amalan penyeliaan seperti *Ethical Guidelines for Counseling Supervisors (Association for Counselor Education and Supervision, 1995)*. (Bradley & Ladany, 2001).

Berdasarkan dapatan kajian, terdapat penyelia yang memberikan contoh bagaimana seseorang penyelia yang tidak mengamalkan etika di dalam penyeliaan terutamanya aspek amanah di dalam membuat penilaian kepada kaunselor pelatih seperti di bawah:

“kalau kita tak amanah, kita baik dengan pelajar berkenaan kita terlepas pandang walaupun pelajar tak berkenaan tidak memenuhi kriteria kita tetapkan. Kita memberi nilai yang tinggi kan tidak amanah pada yang lain-lain. Sebab ada setengah-setengah pensyarah ni, penyelia ni ada yang betul-betul straight dalam tugas. Ada betul-betul yang terlalu longgar dalam memberi penilaian, jadi itu tak da konsep amanah la kan” (Ali Rahman: 6:60, 151-151)

Walaupun dalam kaunseling dan penyeliaan terdapat etika dan standard piawaian terhadap amalan mereka, terdapat penyelia gagal mengekalkan atau mengikuti sepenuhnya peraturan atau etika yang telah digariskan. Ladany, Lehrman-Waterman et.al (1999) telah menjalankan kajian terhadap *supervisee* mendapati separuh daripada penyelia tidak mematuhi sekurang-kurangnya 1 garis panduan etika, namun kebanyakan penyelia dapat mengekalkan dan mengikuti standard etika yang telah ditetapkan. Pelanggaran etika oleh penyelia telah dilaporkan oleh pelatih berdasarkan aspek-aspek berikut:

- a) Penilaian terhadap pencapaian dan pemantauan aktiviti *supervisee* – 33%
- b) Isu kerahsiaan dalam penyeliaan – 18%
- c) Kebolehan untuk berkerja dengan pelbagai alternatif – 18%
- d) Sempadan sesi dan menghormati rawatan – 13%
- e) Orientasi peranan profesional dan pemantauan terhadap standard lokasi – 9%
- f) Isu-isu kepakaran dan kecekapan – 9%
- g) Pendedahan kepada klien – 8%
- h) Liputan krisis dan intervensi – 7%
- i) Sensitiviti terhadap isu kepelbagaian budaya klien – 7%
- j) Sensitiviti terhadap isu kepelbagaian budaya *supervisee* – 7%
- k) Dwi peranan – 6%
- l) Isu penamatan dan tindakan lanjutan – 5%
- m) Isu seksual – 1%

Tambahan kajian oleh Ladany, Lehrman-Waterman et.al (1999) mengenai kesan apabila seseorang penyelia mematuhi standard etika dalam perhubungan penyeliaan telah mendapati bahawa penyelia yang sangat patuh kepada etika dalam penyeliaannya menunjukkan ikatan kerjasama penyeliaan yang kuat berkaitan dengan persetujuan yang tinggi terhadap matlamat, tugas dan ikatan emosi dengan *supervisee*. Manakala sebaliknya berlaku, apabila penyelia kurang mematuhi standard etika penyeliaan, maka terbukti ikatan kerjasama penyeliaan juga lemah, kurangnya perjanjian mengenai matlamat dan tugas serta kurang ikatan emosi dengan *supervisee*. Oleh itu, pelanggaran etika oleh penyelia sangat mempengaruhi kekuatan dan keberkesanan di dalam perhubungan penyeliaan.

c) Isu konflik antara penyelia dan kaunselor pelatih

Menurut Suradi Salim (2007) konflik adalah perkara yang tidak dapat dielak dan akan berlaku dalam perhubungan penyeliaan. Penyelia perlu menyedari akan kemungkinan berlaku konflik dan bersedia untuk menanganinya dengan cara yang konstruktif. Ada tiga jenis atau kategori konflik yang kemungkinan boleh berlaku iaitu:

- i. Konflik yang disebabkan oleh perbezaan antara penyelia dan pelatih dalam orientasi teori atau pandangan mengenai pendekatan dan teknik, kaunseling atau terapi.
- ii. Konflik cara gaya penyeliaan penyelia. Kebanyakannya daripada konflik ini melibatkan ketidakpuasan dengan banyaknya arahan atau sokongan yang diberikan oleh penyelia.
- iii. Konflik yang berpunca daripada perbezaan personaliti atau isu peribadi pelatih atau penyelia

Berdasarkan pengalaman penyelia ketika sesi penyeliaan, terdapat konflik antara penyelia dan kaunselor pelatih disebabkan salah faham sebagaimana dinyatakan di bawah:

“Dalam kes-kes ini adalah pengalaman kita bahawa ada sedikit aa macam dengan konfliklah antara, bukan konflik tapi mungkin dari segi salah faham antara penyelia, pensyarah penyelia dengan pelajar. Dalam kes-kes seperti ini, kalau berlaku konflik sedemikian rupa biasa penyelia-penyelia pensyarah penyelia itu akan mengemukakan report kepada unit latihan mengajar. Unit latihan mengajar akan menghubungi sayalah selaku penyalaras internship kaunseling, akan memilih pensyarah lantik pensyarah-pensyarah lain untuk menilai balik pelajar berkenaan. aa melihat sama ada mengapa pelajar ini bermasalah atau kenapa masalah ini boleh berlaku. Tapi bila berlaku dalam kes seperti ini, aa pensyarah penyelia yang dilantik penyalaras, penyelia rentas yang dilantik bukanlah bertujuan untuk memastikan, menyemak pelajar ni gagal dalam melaksanakan internship, tetapi untuk membantu pelajar aa dan untuk mengelak berlakunya salah faham dari segi aspek penyeliaan”(Ali Rahman: 5:50, 74-74)

Konflik juga timbul apabila kaunselor pelatih mempunyai kefahaman yang berbeza dengan penyelia mengenai masalah yang klien kongsi dalam sesi kaunseling. Kaunselor pelatih merasakan bahawa beliau lebih memahami masalah klien memandangkan beliau lebih mengenali kliennya. Sungguhpun begitu, kaunselor pelatih terbuka dalam menerima pandangan penyelia mengenai isu-isu yang dikemukakan oleh klien di dalam sesi kaunseling. Ini dapat dilihat daripada pandangan kaunselor pelatih dalam penulisan refleksi beliau iaitu:

“Perkara yang menjadi masalah ialah kerumitan masalah yang dihadapi oleh klien kerana saya seratus peratus tidak bersetuju dengan apa yang difahami dengan penyelia kerana pemahaman beliau salah terhadap masalah klien. Walaupun bagaimanapun saya cuba menerima apa yang hendak disampaikan oleh penyelia kerana kemungkinan apa yang difahami oleh orang yang diluar kepompong memahami maksud yang lain. Oleh disebabkan saya lebih mengenali klien maka saya dapat rasakan pemikiran saya terhadap masalah klien betul dan saya cuba untuk memahami apa yang cuba disampaikan oleh penyelia”(Halim: 34:32, 21-21)

Konflik juga berlaku apabila timbul ketidakselarasan kefahaman mengenai sesuatu perkara antara penyelia dan kaunselor pelatih. Ini menimbulkan perasaan kecewa kaunselor pelatih mengenai apa yang diperkatakan oleh penyelia mengenai dirinya. Beliau menganggap apa yang dilaluinya bersama-sama dengan klien dalam sesi kelompok adalah dirinya yang sebenar dan bukan dibuat-buat. Hal ini diluahkan oleh kaunselor pelatih di dalam penulisan refleksinya iaitu:

“Selain itu juga, banyak perbincangan yang diperkatakan oleh penyelia adalah berkait dengan personaliti saya sebagai seorang kaunselor pelatih. Saya seperti terlampau mengada-ngada dan merendahkan level saya sebagai seorang ketua terlampau rendah sama dengan pelajar. Saya agak kecewa dengan kenyataan daripada penyelia. Pada saya, saya cuba untuk membina hubungan yang baik dengan ahli kumpulan di samping menimbulkan kemesraan yang lebih mendalam. Selain itu, memang itulah diri saya yang sebenar bukan dibuat-buat. Banyak perkara yang disampaikan membuatkan saya berfikir dengan lebih mendalam. Saya cuba untuk mencari di manakah yang benar pada setiap kenyataannya yang disampaikan”(Halim: 34:7, 13-14)

Di samping perasaan kaunselor pelatih yang kecewa dengan teguran penyelia, beliau juga berfikiran positif terhadap perkara tersebut. Ini adalah kerana kaunselor pelatih beranggapan teguran tersebut adalah daripada penyelia dan kaunselor yang lebih berpengalaman daripadanya. Keadaan ini menjadikan kaunselor pelatih terbuka menerima teguran tersebut. Ini jelas dikongsi oleh beliau dalam penulisan refleksinya iaitu:

“Namun sebenarnya, perkara yang sebeginilah dapat membantu saya untuk menjadi seorang kaunselor yang betul-betul bagus dan baik. Mungkin ada benarnya dengan apa yang diperkatakan oleh penyelia di mana saya seperti mengada-ngada ketika menjalankan sesi. Mungkin pada perspektif saya ianya perkara biasa kerana itu memang diri saya, namun pada perspektif penyelia dan kaunselor yang lebih berpengalaman dalam bidang ini

ianya tidak praktikal untuk dilakukan” (Halim: 34:30, 15-15)

“Saya dapat menerima apa yang disampaikan oleh penyelia walaupun ia agak perit untuk diterima pada awalnya” (Halim: 34:28, 14-14)

Konflik di dalam perhubungan penyeliaan antara penyelia dan kaunselor pelatih juga dapat ditangani sebaik mungkin melalui interaksi dan komunikasi yang positif antara kedua-duanya. Berdasarkan perkongsian kaunselor pelatih melalui temubual yang dijalankan, penyelia memberikan layanan yang baik dan menjaga hubungan dengan kaunselor pelatih sepanjang sesi penyeliaan. Ini dapat dilihat berdasarkan komunikasi penyelia ketika sesi penyeliaan sebagaimana gambarkan di bawah:

“Saya tengok berdasarkan ketika sesi penyeliaan tamat untuk yang pertama dan kedua tu saya nampak Dr. ni dia pandai apa pandailah menjaga hubungan dia dengan dengan orang yang diselia macam mana dia nak bagi komen macam mana dia nak menegur saya nampak dia smooth, dia masuk smooth” (Aminah:13:26, 286-286)

“Saya boleh terima la macam kadang-kadang sebab kadang-kadang orang tu bercakap dengan kita, kita akan rasa nak marah, macam tak boleh nak terima, dia cakap lain, tapi cara Dr. cakap dengan saya dia nampak sendiri benda tu sebab pendekatan dia tu smooth, cara dia kena la mungkin dalam menjaga profesional dalam menjaga perhubungan dan saya suka la dengan cara dia, tak ada tak ada rasa terdetik nak marah Dr., terus terang saya tak ada... saya suka dengan cara dia” (Aminah: 13:25, 288-290)

Sungguhpun konflik dalam penyeliaan merupakan perkara yang biasa berlaku, tetapi kadangkala ianya sukar untuk diselesaikan kerana masalah yang berlaku mungkin disebabkan oleh perbezaan persepsi dalam interaksi penyeliaan. Adalah sukar untuk meyakinkan sama ada persepsi penyelia dan yang diselia betul atau sebaliknya. Namun, adalah menjadi tugas dan tanggungjawab penyelia untuk berusaha menyelesaikan perbezaan tersebut. Konflik antara penyelia dan yang diselia dapat diselesaikan dengan cara penyelia kembali merujuk kontrak asal berkenaan perhubungan penyeliaan, metod dan kaedah yang digunakan dan peraturan-peraturan asas yang dipersetujui bersama-sama antara penyelia dan yang diselia. (Hynes et.al., 2003).

d) Isu-isu kepelbagaian budaya

Melalui kajian ini juga, penyelia cenderung untuk menggunakan pelbagai pendekatan penyeliaan selaras dengan karekteristik kaunselor pelatih. Penyelia menyedari bahawa teguran dan nasihat yang diberikan oleh beliau kepada kaunselor pelatih perlu dilakukan dengan bijak. Kadangkala penyelia perlu bersikap tegas, dan kadangkala penyelia menegur dengan cara lembut. Ini akan memberi kesan yang berbeza ke atas kaunselor pelatih yang berlainan karektor. Ini sebagaimana dijelaskan oleh penyelia:

“so far dia boleh menerima la teguran macam dia sebenarnya macam mana cara kita menegur, kadang pelajar ni dia tak boleh kita nak... ada setengah pelajar yang tak boleh ditegur secara kasar kena tegur cara lembut, tapi ada setengah pelajar tak boleh tegur cara lembut, dia tak paham, ha dia buat tak tahu, melainkan kalau memang kita cakap tu hentam betul betul baru dia akan ni..” (Norlida:65, 202-202)

Holloway (1999) telah merumuskan kajian mengenai ciri-ciri supervisee yang mungkin mempengaruhi perhubungan penyeliaan. Beliau mengenalpasti faktor-faktor ini sebagai suatu yang sangat penting antaranya aspek pengalaman budaya pelatih, jantina, pembangunan ego dan kognitif, identiti profesional, tahap pengalaman dalam kaunseling, orientasi teori kaunseling dan persembahan diri (*self-presentation*). Setiap satu dimensi ini perlu dijaga di dalam perhubungan penyeliaan bagi meletakkan asas kepada pembelajaran yang berkesan dalam tatacara penyeliaan. Penyeliaan pelbagai budaya (*multicultural supervision*) merangkumi definisi budaya yang luas meliputi bangsa, etnik,

status sosial ekonomi, orientasi seksual, agama, jantina dan umur. Cara terbaik bagi penyelia untuk mengajar yang diselia supaya hormat kepada peranan kepelbagaian budaya dalam perhubungan kaunseling adalah dengan cara penyelia mengambil inisiatif melakukan penyeliaan sebagai pengalaman *multicultural*. Ini bermakna, pengalaman di dalam penyeliaan bersama penyelia berkaitan isu-isu kepelbagaian budaya akan memberi manfaat kepada yang diselia untuk menekankan aspek kepelbagaian budaya klien dalam sesi kaunseling kelak.

Penyelia juga bertanggungjawab membincangkan isu-isu berkaitan kepelbagaian budaya dengan yang diselia. Ini akan membantu yang diselia untuk menjalankan sesi kaunseling dengan mengambil kira aspek budaya klien dan memahami kehidupan dan identiti budaya klien. Penyelia boleh melakukan banyak perkara untuk mewujudkan suasana terbuka yang akan mendorong kejujuran dalam perhubungan penyeliaan. Untuk melakukannya, bagaimanapun, adalah penting penyelia mempunyai kompetensi dalam pelbagai budaya secara khusus.

e) **Isu-isu kuasa dan autoriti penyelia**

Berdasarkan kajian ini juga, penyelia menunjukkan ciri-ciri kerjasama yang tinggi dalam penyeliaan kaunseling. Penyelia cenderung untuk mengadakan perbincangan secara terbuka dengan kaunselor pelatih. Kaunselor pelatih melahirkan perasaan selesa dan suka terhadap cara penyelia yang sentiasa berbincang dengan beliau. Penyelia memberi penerangan-penerangan terhadap persoalan kaunselor pelatih. Sekiranya terdapat sesuatu kesulitan yang dialami oleh kaunselor pelatih, penyelia akan berbincang untuk mempermudah urusan kaunselor pelatih. Kaunselor pelatih juga berpandangan bahawa penyelia iaitu Siti Aminah tidak terburu-buru untuk menyalahkan atau memarahi kaunselor pelatih sekiranya terdapat perkara-perkara yang tidak betul, tetapi cenderung untuk menggunakan pendekatan perbincangan untuk memperbaiki kekurangan kaunselor pelatih. Ini seperti yang dikongsi oleh kaunselor pelatih:

“Dr. saya rasa dia terang terang terang saya rasa saya suka la bawak bincang dengan dia” (Aini: 13:20, 296-296)

“Sebab saya suka cara dia. Macam saya cakap tadi saya suka cara dia yang tak terlalu yang tak garang tapi kita akan akan sedar itu kena buat. Sebab dia tak kata ni ni ni cuma dia hantar laporan akhir tu, dia bincang, bila dia boleh hantar. Kalau tak cukup kredit hour takpe saya boleh terima. Jadi eh oo nampak kita boleh buat berbincang kan. Jadi kalau terlalu emergency sangat kita akan bincang lain tarikh hantar. Sebab tu saya bila dengar macam tu nampak la Dr. ni yang macam mana aa. Bila kita boleh dah ada perasaan macam tu bukan kita nak kata macam tu padanya, kita tahu dia macam mana boleh bawa berbincang” (Halimah: 17:26, 300-300).

“Tapi saya suka orang yang kita bawa berbincang. Bawa berbincang lepas tu tanya dulu kalau nampak kita, saya ni buat salah cuma tanya dulu. Jangan terus macam nak marah terus nak hukum. Bagi saya ni penting kot” (Aini: 14:8, 364-364)

Kuasa (*power*) merupakan kemampuan untuk mempengaruhi atau mengawal orang lain sedangkan autoriti (*authority*) adalah hak untuk melakukan sesuatu. Perhubungan penyeliaan secara definisinya dibina berdasarkan perbezaan kuasa – penyelia yang mempunyai kuasa autoriti di dalam perhubungan penyeliaan. Model penyeliaan *Person-Centered* dan Model penyeliaan *Feminist* adalah berdasarkan kepada andaian bahawa penyelia akan berusaha untuk meminimumkan perbezaan kuasa dan autoriti antaranya dengan yang diselia dan membina perhubungan kolaboratif antara keduanya. Penyelia secara berterusan akan menilai tugas yang dilaksanakan oleh yang diselia.

Oleh kerana yang diselia secara relatifnya mempunyai kuasa yang terhad di dalam perhubungan penyeliaan, penyelia bertanggungjawab untuk memberitahu secara jelas kepada yang diselia tentang

struktur penilaian, ekspektasi dan matlamat penyeliaan serta kriteria penilaian dan limitasi kerahsiaan di dalam penyeliaan (Holloway, 1999)

Implikasi dan Cadangan

Adalah penting kepada penyelia untuk menyedari mengenai aspek-aspek pembolehkan personal yang mungkin mempengaruhi perhubungan penyeliaan. Ianya termasuk aspek sikap, nilai, kepercayaan, umur, jantina, etnik dan spiritualiti yang dimiliki oleh penyelia dan yang diselia. Persamaan dan perbezaan nilai antara penyelia dan yang diselia akan memberi kesan kepada perhubungan penyeliaan, contohnya, walaupun penyelia mempunyai tanggungjawab etika untuk memperkembangkan aspek personal dan professional yang diselia, namun terdapat kajian mendapati bahawa *supervisee* perempuan biasanya tidak diberi peluang yang sama untuk berkembang berbanding *supervisee* lelaki. Ini akan mewujudkan bias gender di dalam perhubungan penyeliaan (Hynes et.al., 2003).

Sebagai penyelia, sama seperti kaunselor dan terapis, nilai, sikap dan kepercayaan mempengaruhi perhubungan penyeliaan. Walaupun penyelia percaya bahawa mereka mampu untuk menjalankan penyeliaan secara objektif dan tidak menerapkan nilai kepada yang diselia, namun nilai yang dipegang oleh penyelia mungkin boleh diserapkan melalui cara yang halus tanpa penyelia sedari.

Nilai-nilai yang dipegang oleh penyelia timbul hasil daripada kepercayaan personal mereka berkaitan agama, pendidikan, didikan ibu bapa, spiritualiti dan sebagainya. Penyeliaan yang bebas budaya adalah hampir mustahil berlaku. Oleh itu, apa yang penting adalah penyelia perlu menyedari bagaimana nilai, kepercayaan dan sikap mereka boleh mempengaruhi penyeliaan yang mereka berikan kepada yang diselia.

Persoalannya adalah bagaimana sekiranya berlaku konflik nilai antara penyelia dan yang diselia? Bagaimana penyelia akan menanganinya? Sekiranya konflik nilai berlaku, penyelia perlu berbincang secara telus dan terbuka dengan yang diselia, mengenalpasti apakah konflik tersebut, dan bagaimana ianya mempengaruhi proses penyeliaan. Sekiranya konflik nilai yang berlaku menyebabkan kebuntuan dalam perhubungan penyeliaan, perancangan harus dilakukan oleh penyelia sama ada mencari orang tengah atau merujuk yang diselia kepada penyelia lain. Pertimbangan ini perlu dilakukan bertujuan meneruskan penyeliaan bagi menjaga kebajikan yang diselia.

Penutup

Perhubungan penyeliaan merupakan suatu yang dinamik. Oleh yang demikian, penyelia perlu peka dan bertanggungjawab untuk memastikan bahawa ciri perhubungan penyeliaan itu sentiasa menepati dengan matlamat proses penyeliaan yang hendak dicapai

Rujukan

Bernard, J.M. & Goodyear, R.K. 2004. *Fundamentals of Clinical Supervision*. Edisi Ketiga. USA: Pearson Education.

Bradley, L.J. & Ladany, N. 2001. *Counsellor Supervision: Principles, Process & Practice*. Philadelphia: Brunner-Routledge.

Bradley, L. J. (1989). *Counselor Supervision: principles, process and practice*. Munice, IN: Accelerated Development.

Haynes, R., Corey, G., & Moulton, P. 2003. *Clinical Supervision in The Helping Professions. A Practical Guide*. Canada. Thomson Brooks/Cole.

Holloway, E. L. (1995). *Clinical Supervision: a systems approach*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Holloway, E. L. (1999). A framework for supervision training. Dalam Holloway, E. & Carroll, M. (Eds.), *Training Counseling Supervisors*. London: Sage.

Howard, G. S., Nance, D. W. & Mayers, P. (1986). Adaptive counseling an therapy: an integrative eclectic model. *The Counseling Psychologist*, 14, 363-442.

Kaiser, T.L. (1997) *Supervisory Relationship: exploring the human element*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.



THE
Character Building
UNIVERSITY