

ERKHIDMATAN MENOLONG KE ARAH PENINGKATAN KUALITI HIDUP

Surizawati binti Shaafi, Asmawati binti Mohamad Ali & Ahmad Khazani bin Abdul Wahab*
Kolej Matrikulasi Pahang & SMK Ubai, KPM, MALAYSIA
surizawati@kmpm.matrik.edu.my, pasmawati@gmail.com & ahmadkhazanie@yahoo.com

ABSTRAK

Perkhidmatan menolong merupakan satu aktiviti yang boleh dilakukan secara formal atau tidak formal. Tujuan menolong secara umumnya adalah untuk memberi arahan sekaligus memotivasikan sendiri dalam mengatasi masalah sosial atau peribadi, menyelesaikan konflik interpersonal, isu-isu yang mendadak dan keperluan-keperluan manusia. Menerusi konsep pemilihan alternatif dalam membuat keputusan seterusnya menyumbang ke arah peningkatan kualiti hidup. Matlamat ini merupakan salah satu objektif dalam konsep perhubungan menolong. Galakkan terhadap “*adaptive functioning*” dalam perhubungan sesama individu mahupun di antara individu dengan institusi sosial juga merupakan antara matlamat utama dalam proses menolong. Manusia umumnya berkongsi keperluan-keperluan yang sama, iaitu berbentuk biologikal, fizikal, perkembangan, kerohanian, sosial, keadilan, budaya dan sebagainya. Namun begitu, setiap individu adalah unik dalam perkembangan fizikal, kognitif, psiko-sosial, dan juga budaya masing-masing. Sehubungan itu, kertas konsep ini akan membincangkan tentang peranan kefungsi Pembimbing Rakan Sebaya, Mentor mentee, bimbingan dan penasihat serta fasilitator efektif.

Kata kunci: Pembimbing, matlamat menolong, kualiti hidup serta bimbingan dan penasihat.

PENGENALAN

Kualiti hidup merupakan satu darjah kesejahteraan yang dirasai atau dinikmati oleh individu atau sekumpulan manusia (Ross dan Willigen, 1997). Kualiti hidup boleh dilihat daripada pelbagai perspektif serta dapat didefinisikan dalam pelbagai cara. Namun demikian, darjah kualiti hidup tidak boleh diukur secara langsung kerana kualiti hidup bukanlah satu konsep yang konkrit. Kualiti hidup sangat tepat dilihat sebagai konsep yang tersusun untuk membentuk polisi dan tindakan bagi meningkatkan taraf kehidupan manusia. Menurut Schalock (1996), kualiti hidup manusia boleh dibahagikan kepada lapan prinsip utama iaitu kesejahteraan emosi, hubungan interpersonal, kesejahteraan perkakasan, perkembangan personal, kesejahteraan fizikal, pembuatan keputusan, hubungan sosial, dan hak. Bagi membina sebuah kehidupan yang berkualiti, peranan pendidikan amat penting. Ross dan Wu (1996) melaporkan bahawa pendidikan mempunyai impak yang besar ke atas pelbagai peluang kehidupan manusia untuk memperolehi dan mengekalkan kualiti kehidupan.

Kesihatan dan kualiti hidup yang baik membolehkan individu mengekalkan kefungsi sosial harian mereka (Lawton, 1994) seperti berinteraksi dengan rakan dan ahli keluarga, memasak, bekerja serta bersukan. Menurut Breeze, Jones, Wilkinson, Latif, Bulpitt dan Fletcher (2004), Kempen, Ormel, Brilman dan Relyveld (1997) dan Tribus (1992), individu yang mempunyai taraf pendidikan yang tinggi melaporkan tahap kesihatan dan kualiti hidup yang baik. Hal ini disebabkan oleh tahap pendidikan yang tinggi berupaya memberi laluan ke arah status pekerjaan dan bayaran gaji yang baik, memberi sumbangan dan kesan positif kepada sosio-ekonomi serta menjana perkembangan psikologi orang dewasa. Individu yang bersikap terbuka berupaya untuk mengekalkan kefungsi fizikal yang mantap kerana kecenderungan mereka untuk mencuba serta belajar pelbagai aktiviti dan tanggungjawab hidup dan sentiasa peka terhadap informasi kesihatan. Justeru itu, sikap keterbukaan dan tahap pendidikan yang tinggi akan membentuk hubungan yang unik dalam setiap aspek kualiti hidup.

Menurut Kawachi dan Berkman (2003), sikap keterbukaan boleh dikaitkan dengan petunjuk-petunjuk sosio-ekonomi yang positif seperti pilihan pekerjaan dan pendapatan. Sikap keterbukaan juga melibatkan pemilihan rakan sebaya. Pemilihan rakan yang betul merupakan salah satu faktor yang berpotensi untuk meningkatkan hubungan sosial manusia serta kuasa atau kebolehan mempengaruhi orang lain yang merupakan sesuatu aspek kritikal dalam meningkatkan serta berupaya mengekalkan status sosio-ekonomi. Justeru, perkhidmatan perhubungan menolong dilihat memainkan peranan yang

sangat penting dalam komuniti kehidupan manusia khususnya dalam usaha meningkatkan kualiti kehidupan.

PERANAN DAN KEPENTINGAN PERKHIDMATAN MENOLONG

Sebagai manusia yang mempercayai kewujudan Tuhan, maka masalah harus dilihat sebagai satu cubaan daripada Tuhan (5:94, 6:165, 21:35, 25:20). Oleh sebab itu, manusia sedaya upaya mengelakkan diri daripada diuji dengan ujian yang berat hasil daripada tindakan dan kesalahan diri sendiri. Manusia dan masyarakat merupakan entiti yang tidak sempurna. Apabila tiada kesempurnaan, gabungan entiti ini akan menimbulkan masalah. Permasalahan ini memerlukan jalan penyelesaian dan keperluan-keperluan kehidupan manusia juga harus dipenuhi. Sesuatu yang logikal untuk menolong antara satu sama lain apabila sesuatu masalah timbul. Masyarakat boleh mendapat faedah dan potensi yang sepenuhnya daripada individu sekiranya individu tersebut tidak dibelenggu masalah seperti krisis peribadi, kemiskinan, pekerjaan, kesihatan, masalah perhubungan dengan majikan, masalah komunikasi dan sebagainya. Proses perkembangan yang normal dalam seseorang individu hanya akan berjalan dengan baik sekiranya ia tidak diganggu dengan masalah-masalah terutama masalah-masalah yang menggugat ketenteraman jiwa. Begitu juga dengan organisasi dan institusi yang hanya akan dapat berfungsi dengan lancar dan efektif sekiranya individu-individu di dalamnya berfungsi dengan baik dengan menjalankan kefungsiannya sosial masing-masing.

HUBUNGAN MASALAH DAN NILAI

Sikap dan tingkah laku manusia adalah berasaskan daripada sistem pegangan nilai masing-masing. Masalah yang dihadapi oleh manusia secara umumnya bersifat moral dan etikal, dicampur-aduk dengan percanggahan nilai dan dilema etika. Mengikut Siporin (1985), masalah dalam kefungsiannya sosial merupakan satu penjelmaan kesusutan tindakan moral dan perhubungan (*relationships*). Masalah manusia juga ditanamkan (*infused*) dengan isu-isu nilai, termasuklah perasaan mereka tentang masalah yang sedang dihadapi. Kadang kala pandangan masyarakat terhadap sesuatu tingkah laku dan peragai itu tidak bermoral (Goldstein, 1987). Seorang mentor iaitu penolong seharusnya mesti sentiasa berwaspada supaya dia tidak cuba menyelitkan nilai dia sendiri dalam usaha menolong mentee. Usaha menolong seseorang tanpa mempamerkan nilai sendiri merupakan satu cabaran kepada mentor. Seorang mentor harus bertindak objektif dan *neutral* dalam perhubungannya dengan mentee. Ada masanya mentee akan membawa masalah yang penuh dengan elemen-elemen nilai. Seorang mentor perlu memahami potensi sifat masalah yang penuh dengan elemen nilai. Justeru, mentor perlu memastikan bahawa nilai pegangannya tidak ditonjolkan dalam proses pertolongan. Perkara utama ialah mentor berusaha bersama-sama mentee, bukannya menonjolkan nilai mentor dalam usaha menolong. Intervensi melibatkan

menolong sesama mereka dengan memilih cara penyelesaian yang dipandu oleh prinsipal etika, supaya jalan penyelesaian adalah baik dan adil. Cabaran bagi mentor sekali lagi ialah untuk berinteraksi dengan mentee ke arah perubahan dalam *conscientious manner*, tanpa menonjolkan nilai yang dimiliki oleh mentor.

MATLAMAT MENOLONG

Tujuan menolong secara umumnya adalah untuk memberi arahan dan motivasi dalam mengatasi masalah-masalah berkaitan soal sosial atau peribadi, menyelesaikan konflik interpersonal, isu-isu yang mendadak, dan diikuti tuntutan bagi memenuhi keperluan-keperluan manusia. Seandainya perkara-perkara ini dapat diatasi, maka kualiti hidup akan meningkat. Perihal ini merupakan salah satu matlamat dalam perhubungan menolong. Menggalakkan "*adaptive functioning*" dalam perhubungan sesama individu dan di antara individu dengan institusi sosial juga merupakan matlamat utama menolong.

Persekitaran atau sistem meso yang terdapat dalam beberapa sistem mikro seperti rumah, rumah beribadat, sekolah, dan kumpulan rakan. Menerusi sistem mikro, individu akan sering menjalin hubungan dengan *significant others (SO)*. Manakala di dalam persekitaran atau dikenali sebagai sistem exo, terdapat entiti seperti lembaga sekolah, kerajaan tempatan, tempat pekerjaan, dan kumpulan pekerja. Manakala luar dari persekitaran iaitu sistem exo ialah persekitaran atau sistem yang digelar makro. Dalam persekitaran atau sistem makro terdapat ideologi, budaya, dasar sosial dan corak pergerakan masyarakat. Oleh itu, corak ideologi, dasar dan budaya sesebuah negara akan menentukan hala tuju sesebuah masyarakat.

Kelazimannya permasalahan sering kali akan berlaku di antara entiti-entiti yang berada di dalam sistem-sistem tersebut. Apabila masalah di antara individu dengan entiti yang tertentu berlaku, maka *stress* akan berlaku dan jika *stress* itu tidak dibendung atau diawasi, dikhuatiri kefungsiian sosial individu tersebut akan dikompromikan. Sehubungan itu, matlamat dalam perhubungan menolong adalah untuk menggalak atau memulih interaksi yang saling bermanfaat di antara individu dengan persekitarannya. Natijah daripada perhubungan yang harmonis akan memperbaiki mutu kehidupan bagi semua. Persekitaran melibatkan sosial, fizikal dan institusi seharusnya boleh memberi peluang dan sumber-sumber untuk individu merealisasikan potensi serta aspirasi masing-masing. Hal ini, turut menyumbang ke arah bekalan keperluan-keperluan kehidupan agar dapat mengurangkan kesengsaraan dan penderitaan hidup.

Terdapat beberapa prinsip umum perlu diketahui apabila membincangkan tentang isu menolong:

- Setiap individu harus dapat menyumbang kepada kesejahteraan hidup mereka dan juga kepada masyarakat yang terdekat dalam persekitaran mereka dan juga kepada masyarakat umum.
- Transaksi di antara individu dengan yang lain dalam persekitaran seharusnya dapat meningkatkan maruah, *individuality* seseorang dan hak penentuan bagi semua orang. Setiap individu seharusnya dilayan dengan penuh sifat kemanusiaan dan keadilan.

Usaha menolong memerlukan tumpuan kepada interaksi individu dan juga persekitaran. Bagi melaksanakan matlamat atau objektif tersebut, perkara-perkara berikut perlu dicapai:

- Menolong klien (mentee) memperluaskan kemampuan dan keupayaan penyelesaian masalah.
- Menolong mentee memperoleh sumber-sumber.
- Membuat organisasi-organisasi *responsive* dan peka terhadap orang.
- Memudahkan interaksi di antara individu dengan orang lain dalam persekitaran mereka

Bagi mencapai objektif-objektif ini, mentor selaku penolong perlu bekerja dengan orang lain. Proses menolong yang efektif lebih mudah dicapai sekiranya terdapat usaha integratif di antara beberapa entiti. Mengikut keadaan dan situasi, sasaran perubahan akan berbeza. Adakalanya dalam kalangan mentee, adakalanya individu tertentu dalam persekitaran, atau kedua-duanya. Matlamat menolong tidak akan berjaya sekiranya tidak diiringi dengan beberapa elemen nilai dan prinsip.

PRINSIP MENOLONG

Sebagai seorang penolong yakni mentor yang dipandu oleh beberapa prinsip untuk menolong. Niat yang baik dan suci tidak cukup sekiranya kaedah yang tidak wajar digunakan. Sekiranya kaedah yang digunakan tidak betul, matlamat pertolongan mungkin tidak dapat diperolehi. Berikut merupakan beberapa prinsip yang penting yang harus dibiasakan oleh seseorang yang ingin memainkan peranan sebagai penolong:

- Penerimaan setiap bentuk manusia (*acceptance*)
- Manusia berhak kepada keunikan masing-masing (*individuality*)
- Manusia berhak menyuarakan perasaan dan pandangan masing-masing
- Bersikap tidak menghukum (*nonjudgemental*)
- Berobjektif
- Mengawal penglibatan emosi dalam perhubungan dengan mentee
- Manusia berhak menentukan penentuan diri masing-masing (*self-determination*)
- Memberi akses kepada sumber-sumber yang lain
- Menghormati kerahsiaan (*confidentiality*)

BENTUK PERTOLONGAN

Manusia tidak boleh mengelakkan diri mereka daripada masalah. Bentuk pertolongan yang dapat dihulurkan umumnya dibahagi kepada kebendaan dan bukan kebendaan:

Kebendaan

- Masalah fizikal (kesihatan, kewangan, pekerjaan, perumahan)

Bukan Kebendaan

- Masalah kerohanian (emosi, psikologikal)
- Masalah sosial (perhubungan, interaksi)
- Masalah organisasi (perhubungan, interaksi, penyesuaian)

BIMBINGAN DAN PENASIHATAN

Bimbingan merupakan sebahagian daripada proses menolong yang dijalankan secara tersusun dan bersistematik. Ianya bertujuan menolong individu atau kelompok individu melalui daya usaha tersendiri untuk mengembangkan kebolehan serta membuat penyesuaian diri. Selain itu, bimbingan adalah proses menolong individu untuk memahami diri dan dunia seseorang individu atau kelompok. Dalam konteks kehidupan pelajar sangat memerlukan bimbingan dari semasa ke semasa bersesuaian dengan tahap pembelajaran dan sifat ingin tahu yang semakin meningkat seiring dengan usia. Shertzer dan Stone (1971) mendefinisikan bimbingan sebagai proses menolong individu untuk memahami dirinya dan alam sekeliling. Pemahaman sendiri yang dimaksudkan ialah pemahaman terhadap individu, identiti peribadi, kebolehan dan kelemahan diri. Pelaksanaan aktiviti bimbingan bukan hanya melibatkan ibu bapa, guru dan kaunselor, malah seluruh entiti dalam masyarakat berperanan menolong, bekerjasama dan saling mewujudkan perundingan untuk menolong ahli-ahli dalam masyarakat yang memerlukan bantuan kerana bimbingan adalah tanggungjawab secara bersama dan bukannya terletak pada satu-satu pihak sahaja. Memberikan bimbingan merupakan satu daripada beberapa mekanisme menolong individu dalam menghadapi permasalahan hidup mereka.

Crow dan Crow (1960) menyatakan bimbingan ialah bantuan yang diberikan oleh seseorang, baik lelaki atau perempuan yang memiliki peribadi dan pendidikan yang memadai kepada seorang individu dari setiap peringkat usia bagi tujuan menolongnya mengarahkan kegiatan hidupnya sendiri, membuat pilihannya sendiri dan menanggung akibatnya sendiri. Shertzer dan Stone (1971) pula mendefinisikan bimbingan sebagai satu proses menolong individu untuk memahami diri dan alam sekelilingnya. Proses ini menunjukkan satu usaha yang berterusan dan melibatkan banyak langkah dalam mencapai matlamat. Mathewson (1962) menyatakan bimbingan adalah satu proses yang profesional dan bersistematik

bertujuan untuk menolong individu melalui cara pendidikan. Matlamat akhir bantuan tersebut ialah individu boleh membuat interpretasi untuk memahami ciri-ciri potensinya dengan lebih jelas dan boleh menghubungkan dirinya secara yang lebih baik lagi dengan keperluan dan peluang-peluang sosial mengikut nilai-nilai sosial dan moral di mana individu tersebut berada.

Aubrey (1975) melihat bimbingan daripada tiga perspektif. Menerusi aspek bantuan, bimbingan diberi kepada individu untuk membuat pilihan dan penyesuaian yang bijak. Malah menerusi konsep pendidikan juga, bimbingan merupakan keseluruhan perancangan aktiviti dalam membantu pelajar mengalami cara untuk mencapai kejayaan dalam pendidikan mereka. Sebagai satu sistem yang komprehensif, bimbingan di bentuk sebagai suatu fungsi, perkhidmatan dan program dalam membantu pelajar memperkembangkan peribadi dan psikologinya. Suradi Salim (1966), mendefinisikan bimbingan sebagai suatu proses untuk membantu individu memahami dirinya dan dunia sekelilingnya supaya ianya boleh menggunakan kebolehan, keupayaan dan bakat yang ada dengan sepenuhnya. Tegasnya bimbingan hanya merupakan pemberian pertolongan yang mungkin diterima atau pun di tolak oleh individu itu. Tidak ada unsur kemestian atau paksaan yang terkandung dalam bimbingan.

Zuraidah (1994) berpendapat memberi nasihat ialah strategi menyelesaikan masalah tanpa memikikan perasaan individu yang terlibat. Strategi ini merupakan satu cara yang mudah untuk mengelakkan diri daripada memahami, memeriksa dan menjelajah masalah yang dihadapi. Mengikut Kamus Dewan (1994) nasihat ialah ajaran, petunjuk yang baik, peringatan, mengusulkan, mengesyorkan ataupun menganjurkan kepada seseorang tentang pelbagai hal. Gibson dan Mitchell (1999) menyatakan bahawa nasihat digunakan bagi menyediakan klien dengan maklumat baru dan berguna. Penasihat juga mengajar bagaimana untuk berfikir dan bertindak. Walau apapun definisi yang diberikan berkaitan bimbingan, ianya dapat disimpulkan dalam dua keyataan. Pertama, bimbingan memberi fokus kepada potensi seseorang individu dan kedua, bimbingan menolong individu membuat pilihan yang tepat.

PERKHIDMATAN KAUNSELING

Kaunseling pula merupakan suatu proses perhubungan menolong yang sistematik berasaskan prinsip psikologi. Arbucle (1965) mengatakan kaunseling ialah proses membantu individu untuk melihat siapa

dirinya, kesukaran yang dihadapi dan perubahan yang boleh dilakukan. Sesi kaunseling dijalankan oleh kaunselor profesional selaku pembimbing atau penolong bagi membantu perkembangan dan penyesuaian peribadi klien yakni individu yang ditolong yang baik dan menyeluruh. Proses ini mestilah melibatkan hal-hal manusia normal yang menghadapi masalah seperti masalah pendidikan, interaksi sosial, intrapersonal, komuniti, pekerjaan dan lain-lain. Krumboltz (George & Ktianni, 1990), mengatakan bahawa kaunseling merangkumi aktiviti-aktiviti yang beretika yang dilakukakan oleh kaunselor dalam usaha membantu klien melibatkan diri dengan jenis-jenis tingkahlaku yang akan menghasilkan penyelesaian masalah klien.

Berikut adalah intervensi-intervensi yang dijalankan dalam seting kaunseling:

- Kaunseling individu - satu proses perhubungan menolong secara bersemuka di antara seorang kaunselor dengan seorang klien
- Kaunseling kelompok - satu proses menolong secara bersemuka antara kaunselor dengan lebih dari seorang klien
- Bimbingan individu - satu proses perhubungan menolong secara tidak formal dan tidak bersistematik antara seorang individu dengan individu yang lain.
- Bimbingan kelompok - satu proses perhubungan menolong secara tidak formal dan tidak bersistematik antara seorang individu dengan lebih daripada seorang individu.
- Kaunseling perkahwinan - satu proses perhubungan menolong antara seorang kaunselor dengan pasangan suami isteri
- Kaunseling keluarga - satu proses perhubungan menolong antara seorang kaunselor atau lebih dengan klien bersama ahli keluarga
- E-Kaunseling atau Tele kaunseling - satu bentuk perhubungan menolong secara tidak bersemuka antara kaunselor dengan klien

Perkhidmatan yang ditawarkan oleh Unit Bimbingan dan Kaunseling ialah:

- Peribadi
- Akademik
- Keluarga
- Kerjaya
- Kesihatan
- Dadah
- Psikososial dan kesejahteraan mental
- Keluarga

PEMBIMBING RAKAN SEBAYA

Zuraidah (1988) mendefinisikan Pembimbing Rakan Sebaya sebagai '*...pelajar yang dilatih dalam kemahiran komunikasi dan kemahiran asas kaunseling. Mereka berfungsi sebagai rakan yang berkesan, terutama kepada rakan yang memerlukan pertolongan. Mereka tidak memberi nasihat atau menyelesaikan masalah tetapi mereka menjadi pendengar yang empati, berminat mengambil berat dan rela memberi pertolongan dalam sistem sekolah.*' Sudah menjadi satu kesedaran yang meluas di dalam masyarakat kita, khususnya dalam kalangan ibubapa dan guru bahawa rakan sebaya merupakan satu pengaruh yang negatif ke atas perkembangan kanak-kanak dan remaja seperti dapat dilihat di dalam penyelidikan tentang kenakalan dan tingkah laku yang menyeleweng seperti penagihan dadah. Anggapan yang dibuat adalah bahawa aspek yang buruk diperolehi daripada kawan sementara aspek yang baik diperolehi daripada ibu bapa dan guru. Pandangan ini adalah kurang tepat oleh sebab terdapatnya kajian-kajian yang menunjukkan bahawa rakan sebaya merupakan satu punca yang penting di dalam proses sosialisasi kanak-kanak ke arah sifat-sifat positif seperti kesetiaan, bekerjasama, bertolak ansur, mematuhi peraturan dan sebagainya. Walaupun peranan guru dan ibubapa penting, peranan rakan sebaya sebagai pengukuh dan penyokong nilai-nilai yang disampaikan oleh mereka adalah sangat penting.

Objektif umum pembimbing rakan sebaya:

- Membina keyakinan diri pelajar dan menggalakkan mereka mempraktikkan nilai yang sihat berasaskan kepada kepercayaan kepada tuhan.
- Membina budaya kasih mesra dan saling membantu dalam kalangan pelajar dan menimbulkan suasana pembelajaran yang lebih menggalakkan di sekolah.
- Membantu mengurangkan masalah disiplin di sekolah seperti masalah ponteng, melanggar peraturan, merosakkan harta sekolah dan meningkatkan tingkah laku yang menggalakkan pembelajaran.

- Melicinkan proses peralihan dari alam kanak-kanak kepada dewasa dan menyumbang secara produktif sebagai rakyat yang bertanggungjawab yang hidup dalam masyarakat berbilang budaya dan bangsa.

Objektif Program PRS di sekolah:

- Membina satu lagi sumber sokongan bagi pelajar mendapatkan bantuan dalam perkhidmatan bimbingan dan kaunseling.
- Membentuk kumpulan PRS yang terlatih yang boleh menjadi pendengar yang baik dan berkeupayaan untuk membantu rakan.
- Membolehkan pelajar terpilih berinteraksi dengan berkesan dengan rakan sebaya mereka melalui latihan perkembangan diri dan kemahiran member pertolongan.
- Menyediakan sekolah satu lagi pendekatan membantu pelajar dan menyekat masalah disiplin dari meruncing melalui pengaruh rakan sebaya yang positif.
- Membantu guru bimbingan dan kaunseling memperluaskan khidmat melalui projek membantu yang dijalankan oleh PRS.

PEMBIMBING RAKAN DINAMIK

Kaunseling Rakan Sebaya (*peer counseling*) telah digunakan secara meluas di institusi pendidikan di negara ini. Konsep ini juga digunakan untuk program yang mempunyai orientasi yang sama di peringkat

sekolah, kolej dan universiti seperti kaunselor atau pembimbing rakan sebaya (PRS), *peer counselors / helpers*), kaunselor sebaya akademik dan tutor rakan sebaya (*peer tutors*). Manakala di kolej-kolej matrikulasi Kementerian Pendidikan Malaysia, istilah yang diguna pakai untuk kumpulan pelajar yang melibatkan diri dalam aktiviti seumpama ini ialah Pembimbing Rakan Dinamik (PRD). PRD di kolej-kolej matrikulasi merujuk kepada kumpulan pelajar yang telah menerima latihan kemahiran asas kaunseling. Ahli PRD berfungsi sebagai sahabat yang efektif kepada rakan-rakan di kolej terutama mereka yang memerlukan sokongan dan pertolongan. PRD menggunakan kemahiran tersebut untuk membantu rakan menangani masalah dengan menjadi pendengar yang peka kepada perasaan orang lain, mengambil berat dan mempamerkan keikhlasan apabila bantuan mereka diperlukan. Pelaksanaan di peringkat kolej matrikulasi, Program Pembimbing Rakan Dinamik (PRD) merupakan suatu program yang mengenal pasti pelajar sebagai aset penting untuk membantu pelajar lain atau dalam erti kata lain, rakan membantu rakan. Selain itu, PRD juga berperanan sebagai jambatan (*bridge*) antara pelajar dan pegawai kaunseling kolej dan sentiasa bersedia untuk membantu mengembangkan serta menjayakan aktiviti unit kaunseking dan kerjaya kolej. Pelaksanaan PRD di kolej-kolej matrikulasi ialah untuk menggalakkan penjelasan sendiri (*self-clarification*), perkembangan-kendiri (*self-development*) serta kecemerlangan pencapaian akademik melalui perhubungan yang positif dan sihat dalam kalangan pelajar. Pelajar matrikulasi merupakan pelajar yang mempunyai latar belakang pencapaian akademik yang baik. Kemahiran insaniah yang PRD perolehi menerusi latihan dan aktiviti yang dijalankan, akan memberikan nilai tambah yang menyokong ke arah pembentukan personality menjulang (*towering personality*) iaitu personaliti yang dibentuk oleh pengetahuan, pencapaian dan ketokohan yang tinggi. Selain itu, mereka juga mempamerkan ciri peribadi, budi bahasa dan motivasi diri yang hebat.

Terdapat beberapa rasional tentang perlunya pelaksanaan PRD di kolej-kolej matrikulasi Kementerian Pendidikan Malaysia yang antaranya adalah seperti berikut:

- Pelajar-pelajar program matrikulasi tinggal di asrama dan mereka menghabiskan sebahagian besar daripada masa bersama rakan-rakan. Peluang untuk berinteraksi dengan ahli keluarga agak terhad dan suka duka kehidupan seharian dengan rakan-rakan sepengeajian. Ada rujukan, dan merasa lebih selesa meminta nasihat atau pandangan rakan-rakan mereka untuk menangani sesuatu masalah. Transisi dari system sekolah ke sistem matrikulasi juga boleh memberikan tekanan kepada pelajar yang kurang berkeupayaan untuk menyesuaikan diri dengan cepat. PRD boleh memainkan peranan sebagai rakan yang efektif, yang sedia mendengar masalah yang ingin dikongsikan oleh rakan-rakan sebaya atau sepengeajian agar mereka bersama-sama dapat menjalani hidup yang lebih sihat dari aspek psikososial dan maju dalam aspek akademik.
- Jika diberikan latihan yang sistematik dan berkesan, PRD boleh memainkan peranan yang penting sebagai individu contoh (*role-model*) dalam menunjukkan perlakuan yang sihat dan diterima oleh masyarakat, khususnya rakan sepengeajian di kolej matrikulasi. Dengan peranan ini, mereka boleh membantu rakan-rakan mereka menyerang tindak (*counteract*) gejala-gejala negatif

yang mungkin cuba diperkenalkan oleh pengaruh-pengaruh lain.

- Nisbah kaunselor-pelajar di kolej-kolej matrikulasi 1 : 750 sememangnya realistik. PRD berfungsi untuk membantu kaunselor mengembangkan perkhidmatan kaunseling dan kerjaya kepada lebih ramai pelajar. Justeru, PRD merupakan penghubung antara rakan-rakan yang menghadapi masalah dengan pegawai kaunseling dengan menggalakkan mereka mendapat bantuan dan bimbingan professional jika masalahnya mendesak.
- Pelajar-pelajar baru berkemungkinan tidak begitu jelas dengan sistem matrikulasi dan menghadapi masalah dalam mengenalpasti akses yang betul untuk merujuk masalah mereka berkaitan dengan hal-hal kebajikan dan akademik. PRD membantu memberikan maklumat dan juga berfungsi sebagai individu perantaraan yang menghuibungkan pelajar kepada staf tertentu untuk khidmat nasihat atau bantuan jika mereka tidak berupaya untuk menolong. Sehubungan itu, intervensi yang bersesuaian boleh dirancang atau proses penyesuaian diri pelajar dalam system matrikulasi menjadi lebih mudah. Secara tidak langsung satu *supportive community* atau pun komuniti yang warganya saling sokong-menyokong dan bantu-membantu boleh diwujudkan di kolej-kolej matrikulasi.

MENTOR MENTEE

Mentor mentee adalah satu program khidmat sosial atau satu sistem sokongan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat kampus dalam konteks kerohanian, sosial, fizikal, emosi, mental dan persekitaran. Mentor juga harus bersedia untuk mengamalkan sikap tidak bias dalam proses memberi pertolongan. Perkataan mentor membawa maksud seorang rakan yang boleh dipercayai, kaunselor atau guru. Mereka yang ingin menjadi mentor seharusnya punya minat yang tinggi untuk menolong orang lain. Mentor biasanya ditujukan kepada orang yang berpengetahuan dan mempunyai pengalaman di dalam sesuatu bidang. Mentee bermaksud individu yang dipandu dan yang dipimpin. Mentor dan pementoran dikaitkan dengan hubungan orang dewasa ataupun senior dalam sesuatu bidang dan boleh dipercayai bagi membimbing seperti guru, rakan dan jurulatih, fasilitator dan kaunselor. Bimbingan berstruktur dari perspektif pendidikan Islam dikaitkan dengan peranan guru sebagai muaddib iaitu pendidik putera dan puteri pemerintah dalam membentuk adab (Syed Naquib, 1978) yang bererti budi pekerti dan akhlak yang baik.

Istilah *coaching* dan *mentoring* sering digunakan dalam situasi yang saling berkait rapat dengan tugas membimbing sesuatu kemahiran. Kedua-dua istilah ini agak sinonim dan akan berterusan diguna pakai selagi kita mengalami revolusi untuk berfikir. Sektor pendidikan mengiktiraf fungsi mentor dan pementoran yang wujud secara formal dan tidak formal. Manakala dalam persekitara di sekolah pula, pelbagai bentuk sistem mentor yang diwujudkan. Masing-masing mempunyai peranan dan tanggungjawab yang sama iaitu bagi mengajar, mendidik, membimbing, mendorong, melatih dan menilai kejayaan sesuatu pelaksanaan kurikulum dan ko-kurikulum. Istilah *mentoring* seringkali digunakan dalam konteks membimbing dan melatih individu. Definisi berikut memberikan identifikasi yang pelbagai dan interpretasi yang luas kepada dunia pekerjaan, pendidikan dan komuniti. Menurut Eric Parsloe dan Monika Wray (2001), David Megginson (1979), seorang penulis British yang terawal memberikan definisi mentor dan pementoran daripada perspektif baru. "Pementoran adalah bantuan yang penting bagi perkembangan diri staf baru. Konsep pementoran ini juga memberi perspektif baru bagi melihat kemungkinan masa depan. Hal ini memerlukan tahap kepercayaan dalam hubungan yang saling menghormati tanpa prasangka. Perhubungan ini penting bagi mengekalkan disiplin dan prestasi yang baik."

Pada tahun 1989, laporan yang dikeluarkan oleh Council for National Academic dan Government Training Agency membincangkan secara panjang lebar berkaitan mentor dan pementoran. Definisi mentor dan peranan mentor termasuk kata kerja menyokong, membimbing, memudah cara dan sebagainya. Aspek yang penting adalah mendengar, bertanya dan membolehkan seseorang memberi maklum balas, memberitahu, menyuruh dan menghalang. Mentor adalah penting bagi membangunkan pengurusan yang berkesan. Hal ini kerana mereka berpengaruh dalam memupuk sikap positif dan menggalakkan amalan pengurusan yang cekap. Pementoran yang berkualiti mengutamakan kecekapan, kebolehan, pengalaman dan jelas dan ianya memerlukan peranan yang seimbang dengan kualiti peribadi seseorang mentor.

Objektif program mentor-mentee adalah:

- mengeluarkan masyarakat kampus yang sihat.
- meningkatkan masyarakat penyayang (*caring society*), semangat kekitaan dan konsep saling

bantu-membantu.

- menggalakkan khidmat kesukarelaan dalam kalangan masyarakat.
- mencegah dan mengurangkan kemudaratan.

FASILITATOR BERKESAN

Memudahkan cara atau fasilitator bermaksud menjadikan sesuatu jadi mudah. Memudahkan cara juga bermaksud menggalakkan individu lain berusaha dan mengawal bagi mencapai sesuatu. Proses memudahkan cara memerlukan kemahiran kepimpinan dalam pencerapan klinikal, menimbulkan persoalan, bertindak, membuat ulangkaji, menerima pakai pendapat dan menganalisis maklumat (Hashim Fauzy : 2000). Selain mempunyai pengalaman dan kemahiran mengendalikan kelompok, seseorang fasilitator juga boleh menghidupkan proses kelompoknya dengan sifat-sifat semulajadi. Sifat semulajadi ini kadangkala sudah menjadi tabii hasil kurniaan Tuhan tetapi boleh didapati melalui pembacaan, latihan, amalan dan usaha sendiri atau berusaha mencari strategi lain untuk mengatasi kekurangan.

Berikut merupakan beberapa sifat diri yang boleh membantu fasilitator dalam menggerakkan proses kelompoknya. Fasilitator yang berkesan perlu mempunyai ciri-ciri seperti berikut:

Bersika Positif

Fasilitator yang baik mempunyai matlamat hidup yang jelas bagi memastikan hala tuju dalam kehidupan. Fasilitator perlu proaktif iaitu mampu berkomunikasi secara berkesan, mempunyai tahap kesabaran yang tinggi, bersikap optimis, berfikiran terbuka dan dapat peribadi dengan berkesan dan tersusun.

Kebolehan Berhumor

Humor berjalan dengan penuh kesedaran serta dilakukan bersesuaian dengan tujuan pelaksanaan. Ketawa sebagai terapi adalah pelarian kesulitan dan sebagai persiapan bagi menerobos pusat kekuatan jiwa yang baru. Kajian umum menunjukkan bahawa individu yang riang gembira mempunyai kemampuan berfikir lebih tinggi dan dapat mengambil keputusan dengan tepat dan bijak.

Bertanggungjawab

Fasilitator perlu bertanggungjawab dengan rencana yang dibuat dan bagaimana pengaruhnya kepada isi, peserta dan proses itu. Selain itu, fasilitator juga perlu bertanggungjawab ke atas diri sendiri dan sensitif terhadap kesediaan dan kemampuan peserta memikul tanggungjawab bagi setiap pertemuan ataupun latihan.

Kejujuran

Kejujuran adalah bertentangan dengan hipokresi. Fasilitator yang jujur mengambil berat tentang kebajikan pesertanya dan mahu mereka belajar melalui pengalaman dalam kelompok serta tidak berasa rendah diri semasa berkongsipendapat, pengalaman atau perasaan.

Gerak Hati

Berdasarkan situasi dan keadaan tertentu, fasilitator mendapati sukar untuk mendapatkan sesuatu respons atau kesimpulan, terutama ketika membuat keputusan yang sukar. Menggunakan gerak hati hasil daripada pengalaman dan pemerhatian membantu mengurangkan tekanan ahli kelompok serta menenangkan situasi.

Kesungguhan

Apabila fasilitator menunjukkan kesungguhan dan keyakinan mengendalikan kelompok, ahli juga dapat merasai angin kesungguhan itu dan menghayatinya.

Fleksibel

Fasilitator yang keras (*rigid*) tidak membantu proses pembelajaran ahli. Walaupun fasilitator mempunyai idea sendiri, ini tidak bererti idea tersebut perlu dipaksakan ke atas ahli. Fasilitator perlu menentukan masa yang sesuai untuk member ideanya dan bila pula menerima idea ahli.

Peka

Fasilitator harus peka kepada respons ahli secara lisan dan juga bahasa bukan lisan serta dapat memahami perasaan mereka pada masa itu. Paling penting fasilitator peka pada perasaan sendiri dan juga perasaan ahli kelompok.

Beretika

Fasilitator perlu menjadi contoh teladan dalam memegang etika peribadi dan etika professional. Jika etika menyimpan rahsia dititikberatkan kepada ahli, maka fasilitator juga perlu berbuat demikian supaya isu 'cakap tak serupa bikin' tidak timbul.

KESIMPULAN

Manusia umumnya berkongsi keperluan-keperluan yang sama, sama ada keperluan itu berbentuk biologikal, fizikal, perkembangan, kerohanian, sosial, keadilan, budaya dan sebagainya. Namun begitu, setiap individu adalah unik dalam perkembangan fizikal, kognitif, psiko-sosial, dan budaya masing-

masing. Termasuk dalam berbezaan ialah perbezaan atau variasi dalam keupayaan kita untuk memenuhi keperluan-keperluan tersebut. Mengikut ahli psikologist, variasi ini berlaku kerana perbezaan individu. Ahli sosiologi pula mengkaji struktur sosial dan kesannya terhadap manusia. Teori dalam bidang kerja sosial pula mengutarakan jawapan yang terkandung dalam perhubungan dan tranaksi yang baik di antara individu dengan persekitarannya. Maka, takrifan kefungsi sosial ialah, "memenuhi kewajipan kita kepada masyarakat secara umum, kepada mereka dalam persekitaran yang terdekat, dan kepada diri sendiri" (Barker, 1987, ms 152). Seperti yang telah dijelaskan di atas, ketidakfungsi sosial yang disebabkan oleh masalah akan menggugat keharmonian kehidupan dan juga perkembangan peribadi. Produktiviti pekerjaan akan terjejas apabila seseorang itu berhadapan dengan masalah, terutama sekali jika masalah itu melibatkan emosi. Menerusi perhubungan menolong dengan adanya perkhidmatan mentor-mentee, diharapkan bahawa apa jua masalah yang dihadapi oleh individu dapat dibantu dalam mengatasinya. Sehubungan itu, pertolongan sebagai seorang rakan yang diperlukan oleh rakannya yang lain ialah dengan mengetahui teknik perhubungan menolong. Misalnya, pekerja yang mempunyai fikiran dan jiwa yang tenang akan bekerja dengan ceria. Sifat keceriaan itu akan diterjemahkan melalui pekerjaan yang baik serta perhubungan dengan individu lain yang mesra, penggabungjalinan ini yang akan membawa kepada impian persekitaran kerja yang sejahtera dan seterusnya menzahirkan minda serta kualiti hidup yang juga bersifat sejahtera.

RUJUKAN

Affizal Ahmad. *Kepentingan Pendidikan Dalam Pembentukan Kualiti Hidup Sejahtera*. Kelantan: Pusat Pengajian Sains Kesihatan, USM Kubang Kerian.

Bahagian Matrikulasi Kemeterian Pelajaran Malaysia (2008). *Modul Latihan Program Pembimbing Rakan Dinamik (PRD)*. Putrajaya: BMKPM.

Bird, C.E. dan Ross, C.E. (1993). Houseworkers and paid workwers: Qualities of the work and effects on personal control. *Journal of Marriage and the Family*, 55, 913-925.

Coleman, J.S. (1990). *Equality and Achievement in education*. Westview Press.

Corey, M.S. & Corey, G. (2003). *Becoming a helper*. Pacific Grove: Brooks/Cole.

Egan, G. (2002). *The skilled helper: A problem-management and opportunity-development approach to helping*. 7th. ed. Australia: Brooks/Cole Thomsan Learning.

Ellis, A. (1958). *Rational psychotherapy*. The Journal of General Psychology.

Hamdan Ab Kadir, Madon Mawel dan Syed Hussin Jaafar (2003). *Panduan Menjadi Fasilitator Efektif*. Selangor: PTS Media Group Sdn. Bhd.

Khadijah Rohani Mohd Yunus dan Nazariah Ab. Samad (2007). *Bimbingan & Penasihatian. Falsafah, Kemahiran, Proses dan Etika*. Selangor: PTS Media Group Sdn. Bhd.

Salhah Abdullah dan Ainon Mohd. (2007). *Guru Sebagai Mentor*. Selangor: PTS Media Group Sdn. Bhd.

Wan Norjihhan Wan Abdullah (2003). *Panduan Menjadi Fasilitator*. Selangor: PTS Media Group Sdn. Bhd.

Zuraidah Abdul Rahman (2001). *Pembimbing Rakan Sebaya*. Kuala Lumpur: IBSBuku. Sdn. Bhd.

Laman Web

<http://web.usm.my/education/MEDC/Vol2/1>

web.usm.my/mentor/download/mentormentee2.pdf

http://web.usm.my/mentor/download/m&m_arahtujupowerpoint.pdf

<http://kecemerlanganfasilitator.blogspot.com/2010/08/ciri-ciri-fasilitator.html>



THE
Character Building
UNIVERSITY