

Kemahiran dan Pengurusan Kes-kes Kaunseling



Kemahiran dan Pengurusan Kes-kes Kaunseling

PUTERI HAYATI MEGAT AHMAD

PENERBIT UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

Kota Kinabalu • Sabah • Malaysia

<http://www.ums.edu.my>

2012

Ahli Majlis Penerbitan Ilmiah Malaysia (MAPIM)

© Universiti Malaysia Sabah, 2012

Hak cipta terpelihara. Tiada bahagian daripada terbitan ini boleh diterbitkan semula, disimpan untuk pengeluaran atau dikeluarkan ke dalam sebarang bentuk sama ada dengan cara elektronik, gambar serta rakaman dan sebagainya tanpa kebenaran bertulis daripada Penerbit Universiti Malaysia Sabah, kecuali seperti yang diperuntukkan dalam Akta 332, Akta Hak Cipta 1987. Keizinan adalah tertakluk kepada pembayaran royalti atau honorarium.

Segala kesahihan maklumat yang terdapat dalam buku ini tidak semestinya mewakili atau menggambarkan pendirian mahupun pendapat Penerbit Universiti Malaysia Sabah. Pembaca atau pengguna buku ini perlu berusaha sendiri untuk mendapatkan maklumat yang tepat sebelum menggunakan sebarang maklumat yang terkandung di dalamnya. Pandangan yang terdapat dalam buku ini merupakan pandangan ataupun pendapat penulis dan tidak semestinya menunjukkan pendapat atau polisi Universiti Malaysia Sabah. Penerbit Universiti Malaysia Sabah tidak akan bertanggungjawab terhadap sebarang masalah mahupun kesulitan yang timbul, sama ada secara menyeluruh atau sebahagian, yang diakibatkan oleh penggunaan atau kebergantungan pembaca terhadap kandungan buku ini.

Perpustakaan Negara Malaysia

Data Pengkatalogan-dalam-Penerbitan

Puteri Hayati Megat Ahmad, 1960-

Kemahiran dan pengurusan kes-kes kaunseling/Puteri Hayati Megat Ahmad.

Bibliografi: ms. 268

Mengandungi indeks

ISBN 978-967-5224-83-6

1. Counseling. I. Judul.

361.06

Muka taip teks: Swis721 BT 9/10 poin

Saiz taip teks dan *leading*: 10.8/12 poin

Diterbitkan oleh: Penerbit Universiti Malaysia Sabah
Tingkat Bawah, Perpustakaan
Universiti Malaysia Sabah
Jalan UMS

88400 Kota Kinabalu, Sabah

Dicetak oleh: Capital Associates (S) Sdn. Bhd.

No. 2, Jalan Nountun, Kg. Bambangan Inanam

88450 Kota Kinabalu, Sabah

KANDUNGAN

Senarai Rajah Prakata

BAB 1 KAUNSELOR PROFESIONAL	1
Pengenalan	
Kaunseling Profesional	
Mekanisme Kaunseling	
Bidang Utama Pengetahuan dan Kemahiran	
Proses Menjadi Kaunselor: Satu Proses Berterusan	
Rumusan	
BAB 2 TAHAP PERHUBUNGAN KAUNSELING	11
Pengenalan	
Tahap Persediaan (Pra perjumpaan)	
Tahap Satu: Pembinaan Kepercayaan dan <i>Rapport</i>	
Tahap Dua: Pengenalpastian Masalah	
Tahap Tiga: Penetapan Matlamat dan Perancangan Rawatan	
Tahap Empat: Tindakan	
Tahap Lima: Penamatan	
Tahap Enam: Susulan	
Kaunselor Profesional: Satu Proses Berterusan	
Rumusan	
BAB 3 KAUNSELOR YANG BERKESAN	35
Pengenalan	
Sikap Kaunselor	
Empati	
Ketulenan	
Penerimaan	
Bersifat Terbuka	
Keupayaan Kognitif Tahap Tinggi	
Keseimbangan Psikologi	
Pembinaan Hubungan	
Cekap	
Isu Kaunselor	
Klien Pelbagai Budaya	
Kaunselor: Satu Proses Berterusan	
Rumusan	
BAB 4 KEMAHIRAN ASAS	55
Pengenalan	
Tingkah Laku Bukan Lisan	
Intonasi Suara dan Nada	
Perspektif Silang Budaya Tingkah Laku Bukan Lisan	
Kesyenyapan	

Mendengar
 Parafrasa
 Memahami Empati
 Respons Empati
 Rumusan

BAB 5 PENGUMPULAN MAKLUMAT

79

Pengenalan
 Soalan
 Soalan Terarah
 Soalan Tertutup
 Soalan Terbuka
 Soalan Tentatif
 Soalan 'Mengapa'
 Kenyataan Pendedahan Profesional dan Persetujuan Termaklum
 Perspektif Profesional Persetujuan Termaklum
 Penggunaan Soalan
 Pengumpulan Maklumat
 Penilaian Status Mental (*Mental Status Evaluation*–MSE)
 Perspektif Profesional
 Pengurusan Prosedur Penilaian
 Teknik Penilaian Formal
 Teknik Penilaian Tidak Formal
 Genogram
 Penulisan Laporan Kes
 Pembelajaran Kaunselor: Satu Proses Berterusan
 Rumusan

BAB 6 KEMAHIRAN UMUM

101

Pengenalan
 Memberi Penghargaan
 Memberi Galakan
Modeling
Modeling Tidak Langsung
Modeling Langsung
 Pendedahan Kendiri
 Kemahiran Berfokuskan Masalah
 Menawarkan Alternatif
 Pemberian Maklumat
 Memberi Nasihat
 Konfran
 Kolaborasi
 Fasa Awal
 Fasa Pertengahan
 Fasa Penamatan
 Rumusan

BAB 7 PENGKONSEPSIAN KES	123
Pengenalan	
Memahami Pengkonsepsian Kes	
Kes: Diana	
Kes: Salmah	
Piramid Langkah	
Penggunaan Teori	
Contoh Pengkonsepsian Kes Diana	
Contoh Pengkonsepsian Kes Salmah	
Rumusan	
BAB 8 PERANCANGAN RAWATAN	143
Pengenalan	
Memahami Perancangan Rawatan	
Ilustrasi Kes: Diana	
Ilustrasi Kes: Salmah	
Membina Perancangan Rawatan	
Ilustrasi Kes: Perancangan Rawatan Diana	
Ilustrasi Kes: Perancangan Rawatan Salmah	
Perancangan Rawatan: Satu Proses Berterusan	
Rumusan	
BAB 9 PENGURUSAN KES	165
Pengenalan	
Pengurusan Kes	
Dokumentasian	
Kandungan Rekod Klien	
Ilustrasi Kes: Kes Diana	
Ilustrasi Kes: Kes Salmah	
Ilustrasi Kes: Nota Kes Diana	
Ilustrasi Kes: Nota Kes Salmah	
Ilustrasi Kes: Rumusan Penamatan Kes Diana	
Ilustrasi Kes: Rumusan Penamatan Kes Salmah	
Konsultasi, Penyeliaan dan Kolaborasi	
Ko-Terapi dan Rawatan Gabungan	
Komunikasi Pihak Berkepentingan	
Ilustrasi Kes Diana: Komunikasi Dengan Ajen Majikan	
Yuran Bayaran	
Masa dan Pengurusan Beban Kes	
Pengurusan Kes: Satu Proses Berterusan	
Rumusan	

***Rujukan
Indeks***

SENARAI RAJAH

Rajah		Halaman
4.1	Skala Empati Carkhuff	66
5.1	Genogram	96
6.1	Perbandingan kesan kemahiran pemfokusan masalah	113
7.1	Piramid Langkah	129
7.2	Aplikasi Piramid Langkah Kes Diana	138
7.3	Aplikasi Piramid Langkah Kes Salmah	141

PRAKATA

Alhamdulillah, syukur saya ke hadrat Ilahi kerana dengan rahmat dan kurnia-Nya saya dapat menyempurnakan penulisan buku ini.

Sesungguhnya penulisan ini memberi pengalaman yang sangat bererti kerana ia memberi saya peluang untuk mempelajari dan memahami secara lebih mendalam pengertian istilah-istilah kaunseling seperti pengurusan, pengkonsepsian kes dan penyediaan perancangan rawatan di mana ia agak asing dalam dunia penulisan buku-buku kaunseling di Malaysia.

Penulisan ini bertujuan menambah bahan dan sumber bagi pelajar di institusi pengajian tinggi di Malaysia khususnya dalam bidang profesion menolong. Sebahagian besar penulisan ini berasaskan *Buku "Skills and Tools: For Today's Counselors and Psychotherapists"* oleh Edward S. Neukrug & Alan M. Schwitzer dan garapan bacaan dari sumber-sumber lain oleh penulis.

Setinggi penghargaan dan terima kasih diucapkan kepada semua pihak yang terlibat dalam proses penulisan buku ini khususnya Universiti Malaysia Sabah yang telah sudi menerbitkan buku ini. Kesungguhan untuk menulis buku ini juga terbit hasil galakan rakan pensyarah dan pelajar-pelajar saya. Ucapan terima kasih juga saya tujukan kepada penilai manuskrip yang telah memberikan ulasan membina dalam usaha memantapkan penulisan ini.

Proses penulisan buku ini memberi ruang untuk saya memperbaiki mekanisme penyampaian kuliah saya kepada pelajar. Sesungguhnya penerbitan buku ini bukan sahaja menjadi pentas untuk saya melahirkan idea dalam usaha mendidik para kaunselor, tetapi ia juga telah memberi peluang untuk saya mewarnai dunia penulisan kaunseling yang begitu luas.

Puteri Hayati Megat Ahmad
Sekolah Psikologi dan Kerja Sosial
Universiti Malaysia Sabah
2012