



Jabatan Perkhidmatan Awam
Jabatan Perdana Menteri
Negara Brunei Darussalam

BUKU PANDUAN PERKHIDMATAN KAUNSELING

Panduan bagi
Warga Perkhidmatan Awam



Bahagian Perkhidmatan Kaunseling
Jabatan Perkhidmatan Awam
Jabatan Perdana Menteri

Panduan bagi Warga Perkhidmatan Awam

**BUKU PANDUAN PERKHIDMATAN KAUNSELING
(PANDUAN BAGI WARGA PERKHIDMATAN AWAM)**

@ Hak Cipta Terpelihara

Cetakan Pertama 2023

Hak cipta terpelihara. Tidak dibenarkan mengeluarkan ulang mana-mana bahagian, artikel, ilustrasi dan isi kandungan buku ini dalam apa juga bentuk dan dengan apa cara sekalipun sama ada secara elektronik, fotokopi, mekanik, rakaman atau cara lain sebelum mendapat izin bertulis daripada Jabatan Perkhidmatan Awam, Negara Brunei Darussalam.

**Perpustakaan Dewan Bahasa dan Pustaka Brunei
Pengkatalogan Data-dalam-Penerbitan**

BUKU panduan perkhidmatan kaunseling : panduan bagi warga perkhidmatan

awam. -- Bandar Seri Begawan : Jabatan Perkhidmatan Awam, Jabatan Perdana Menteri, 2023.

54 pages ; colour illustrations, photographs ; cm

ISBN 978-99917-36-33-4 (paperback)

1. Brunei Darussalam. Jabatan Perkhidmatan Awam. Bahagian Perkhidmatan Kaunseling -- Handbooks, manuals, etc 2. Employees -- Counseling of -- Brunei Darussalam 2. Employee handbooks -- Brunei Darussalam I. Brunei Darussalam. Jabatan Perkhidmatan Awam.

Bahagian Perkhidmatan Kaunseling.

361.06095955 BUK (DDC 23)

**Diterbitkan oleh
Jabatan Perkhidmatan Awam,
Negara Brunei Darussalam.**

Penyelaras penerbitan, hiasan kulit, set taip dan reka letak oleh Bahagian Perkhidmatan Kaunseling.

**Dicetak oleh
Ezy Printing Services & Trading Co. Sdn Bhd**

KANDUNGAN

BAB 1 PENGENALAN BAHAGIAN PERKHIDMATAN KAUNSELING	1
1.1 SEJARAH PERKHIDMATAN KAUNSELING	1
PERKHIDMATAN AWAM	
1.2 VISI DAN MISI	5
1.3 SASARAN BAHAGIAN PERKHIDMATAN KAUNSELING	7
 BAB 2 TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB BAHAGIAN PERKHIDMATAN KAUNSELING	 8
 BAB 3 KONSEP ASAS KAUNSELING	 10
3.1 PENGERTIAN KAUNSELING	10
3.2 TUJUAN KAUNSELING	12
3.3 KAUNSELING DALAM ISLAM	14
3.4 JENIS KAUNSELING YANG DIBERIKAN OLEH BAHAGIAN PERKHIDMATAN KAUNSELING	19
3.5 KOD ETIKA KAUNSELING	21
 BAB 4 MANFAAT PERKHIDMATAN KAUNSELING	 29
 BAB 5 PANDUAN BAGI MERUJUK KE BAHAGIAN PERKHIDMATAN KAUNSELING	 31
5.1 PENGENDALIAN SESI KAUNSELING BAGI PEGAWAI/ KAKITANGAN YANG DIRUJUK MELALUI KETUA JABATAN/ SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM/JABATAN PERKHIDMATAN AWAM	33
5.2 PENGENDALIAN SESI KAUNSELING BAGI PEGAWAI/ KAKITANGAN YANG DATANG SECARA SUKARELA	35
5.3 CARA MENGHUBUNGI BAHAGIAN PERKHIDMATAN KAUNSELING JABATAN PERKHIDMATAN AWAM	37

KANDUNGAN

BAB 6 SOALAN-SOALAN LAZIM	38
LAMPIRAN A - SURAT KELILING JABATAN PERDANA MENTERI BILANGAN 10 / 2004 PENUBUHAN UNIT PERKHIDMATAN KAUNSELING	40
LAMPIRAN B - SURAT PEMBERITAHUAN JABATAN PERKHIDMATAN AWAM BILANGAN 10 /2009 UNIT PERKHIDMATAN KAUNSELING DINAIK TARAF MENJADI BAHAGIAN PERKHIDMATAN KAUNSELING	41
LAMPIRAN C - SURAT PEMBERITAHUAN JABATAN PERKHIDMATAN AWAM BILANGAN 8/2005 ARAHAN UNTUK MENGHADIRI SESIKAUNSELING	43
LAMPIRAN D - RUKUN AKHLAK DAN ETIKA KERJA PERKHIDMATAN AWAM	44
LAMPIRAN E - PENGENDALIAN HADIAH DALAM PERKHIDMATAN AWAM (RUJUKAN DARI PERATURAN 12 PEGAWAI-PEGAWAI KERAJAAN KELAKUAN DAN TATATERTIB, AKTA SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM PENGAL 83)	45

Sekapur Sirih



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
السَّلامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Segala puji-pujian bagi Allah Subhanahu Wata'ala, selawat serta salam ke atas junjungan besar kita Nabi Muhammad Sallallahu Alaihi Wasallam serta kaum kerabat, para sahabat dan pengikut-pengikut Baginda yang taat lagi setia hingga ke akhir zaman.

Alhamdulillah, syukur ke hadrat Allah Subhanahu Wataala kerana dengan izin Nya jua, Buku Panduan Perkhidmatan Kaunseling telah dapat disiapkan dengan sempurna. Setinggi penghargaan dan tahniah juga diucapkan kepada Bahagian Perkhidmatan Kaunseling kerana bertungkus lumus menghasilkan bahan bacaan dan rujukan yang sangat bermanfaat ini. Kerjasama yang diberikan oleh semua yang terlibat amatlah dihargai dan diharap akan dapat dikekalkan dalam mencapai visi Jabatan Perkhidmatan Awam iaitu "Transformasi Perkhidmatan Awam Ke Arah Brunei Darussalam yang Maju"

Tujuan utama Buku Panduan Perkhidmatan Kaunseling ini dihasilkan ialah untuk menjadi sumber rujukan kementerian-kementerian, jabatan-jabatan serta warga perkhidmatan awam mengenai perkhidmatan kaunseling di dalam perkhidmatan awam. Ianya juga dihasratkan untuk memberigakan perkhidmatan kaunseling yang dikendalikan oleh Bahagian Perkhidmatan Kaunseling, Jabatan Perkhidmatan Awam. Dengan adanya buku ini, ia akan dapat digunakan untuk memahami dan mendalami konsep kaunseling sebenar dan cara-cara ia dapat memperkasakan individu secara holistik, lebih produktif, dan cemerlang.

Bagi Pegawai Kaunselor, semoga buku ini juga akan dapat menambah lagi pengetahuan dan kemahiran yang ada dan dapat dikongsikan kepada pengamal kaunseling yang lain. Di sepanjang tempoh perkhidmatan di negara ini, memang tidak dapat disangkalkan pelbagai cabaran akan dihadapi yang memerlukan pengurusan diri yang lebih berkesan di tempat kerja. Di sinilah tugas utama bagi Pegawai Kaunselor dalam membantu warga perkhidmatan awam yang menghadapi tekanan untuk keluar dari isu yang dihadapi.

Mudah-mudahan bakti yang ditabur untuk menjana perkhidmatan awam yang lebih dinamik melalui perkhidmatan kaunseling akan mendapat berkat dan ganjaran daripada Allah Subhanahu Wataala jua.

وبالله التوفيق والهداية
والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

DR. NORFARIZAL BIN OTHMAN

**PEMANGKU KETUA PENGARAH PERKHIDMATAN AWAM
JABATAN PERKHIDMATAN AWAM
JABATAN PERDANA MENTERI**

Seulas Pinang



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Syukur kepada Allah SWT kerana telah memberi taufik dan hidayah-Nya yang melimpah ruah sehingga usaha menyiapkan Buku Panduan Perkhidmatan Kaunseling terlaksana jua akhirnya. Di kesempatan ini, jutaan terima kasih diucapkan kepada Pemangku Ketua Pengarah Perkhidmatan Perkhidmatan Awam, Dr Norfarizal bin Othman kerana telah memberikan sepenuh kepercayaan kepada Bahagian Perkhidmatan Kaunseling dalam penghasilan buku ini.

Setinggi-tinggi tahniah juga diucapkan kepada pihak-pihak yang bertungkus lumus dalam menghasilkan buku dengan penuh rasa tanggungjawab dan dedikasi terutama sekali bagi Pegawai-Pegawai Kaunselor yang telah menjalani penempatan di Kementerian Kesihatan, Unit Pengawalan dan Garis Pandu serta Unit Perancangan dan Kemajuan di bawah Bahagian Perkhidmatan Kaunseling, pegawai-pegawai Dewan Bahasa dan Pustaka, Pegawai dan kakitangan Bahagian Perkhidmatan Kaunseling, dan yang terlibat dalam percetakan buku panduan ini

Adalah diharapkan penerbitan buku panduan ini dapat dimanfaatkan dengan sebaik mungkin agar kualiti perkhidmatan kaunseling yang diberikan kepada perkhidmatan awam sentiasa sejajar dengan misi Bahagian Perkhidmatan Kaunseling iaitu 'Menjana Potensi Optima Warga Perkhidmatan Awam Melalui Perkhidmatan Kaunseling Yang Holistik'. Kita harus ingat bahawa perkhidmatan kaunseling telah ditubuhkan sebagai sistem sokongan dan agen penting dalam memperkasa kesejahteraan warga perkhidmatan awam.

Kesedaran dan kefahaman yang tinggi perlu ada akan pentingnya perkhidmatan kaunseling bagi kesejahteraan warga perkhidmatan awam kerana ianya adalah agen penting dalam ekosistem kesejahteraan masyarakat. Ini kerana bidang kaunseling merupakan bidang profesional yang mana pegawai-pegawai kaunseling adalah dilatih dengan kemahiran kaunseling dan terikat dengan kod etika dalam memberikan perkhidmatan kaunseling.

Semoga usaha dan semangat dalam memartabatkan perkhidmatan kaunseling di Negara Brunei Darussalam diteruskan agar sentiasa cemerlang dalam pemberian perkhidmatan.

وبالله التوفيق والهداية
والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

HASMIRON BIN HAJI MOHD TAIB

**PEMANGKU PENGARAH PERKHIDMATAN KAUNSELING
JABATAN PERKHIDMATAN AWAM
JABATAN PERDANA MENTERI**

BAB 1

PENGENALAN BAHAGIAN PERKHIDMATAN KAUNSELING



1.1 SEJARAH PERKHIDMATAN KAUNSELING PERKHIDMATAN AWAM

Perkhidmatan Awam Negara Brunei Darussalam merupakan jentera penggerak pentadbiran negara yang memainkan peranan penting dalam pembangunan negara dan kesejahteraan rakyat. Selaras dengan itu, setiap warga perkhidmatan awam memainkan peranan yang amat penting menggerakkan jentera tersebut dan ini sememangnya memerlukan warga perkhidmatan awam yang komited, inovatif, berdaya saing, produktif, cekap, berkesan, bersih lagi amanah.

Ke arah meningkatkan mutu perkhidmatan awam, Kerajaan Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam telah memperkenalkan satu lagi usaha berterusan, terutama sekali dalam kalangan anggota perkhidmatan awam bagi meningkatkan produktiviti; kesedaran dan komitmen terhadap tugas dan tanggungjawab serta merancang kemajuan kerjaya mereka. Maka dengan usaha ini, Unit Perkhidmatan Kaunseling telah ditubuhkan pada hari Khamis, 18 Jamadilakhir 1425 bersamaan dengan 05 Ogos 2004 melalui Surat Keliling Jabatan Perdana Menteri Bilangan 10/2004 (Lampiran A).

Penubuhan Unit ini terbit daripada kesedaran untuk membantu meningkatkan produktiviti dan merancang kemajuan kerjaya warga perkhidmatan awam menangani cabaran yang dihadapi di tempat kerja.

Unit ini juga ditubuhkan khusus untuk membantu warga perkhidmatan awam yang merupakan aset negara untuk diberikan peluang penambahbaikan melalui bimbingan dan pemahaman permasalahan, seperti isu disiplin dan etika kerja (termasuk kurang komitmen dan motivasi) yang dihadapi sebelum tindakan tatatertib diambil ke atas mereka dan di samping itu juga, membantu meningkatkan lagi produktiviti kerjaya individu tersebut.

Kerajaan Negara Brunei Darussalam juga menyedari hakikat bahawa menurut amalan tradisi, perkhidmatan kaunseling memainkan peranan sebagai perkhidmatan dukungan (*supporting role*) kepada perkhidmatan awam. Akan tetapi di dalam pengurusan sumber manusia, perkhidmatan kaunseling dianggap sebagai rakan strategik dan komponen penting. Dalam pada itu, Unit Perkhidmatan Kaunseling Jabatan Perkhidmatan Awam telah diberi tugas untuk menyediakan konsultasi kepada agensi-agensi kerajaan berhubung dengan perkhidmatan kaunseling bertujuan untuk meningkatkan motivasi dan keupayaan serta keutuhan penjawat awam serta pembangunan kerjaya. Bagi memastikan kelancaran dan keberkesanan konsultasi ini perlunya kerjasama dan komitmen serta usaha yang gigih ketua-ketua jabatan. Sehubungan dengan ini, setiap kementerian dan jabatan diperlukan untuk melantik sekurang-kurangnya seorang pegawai sebagai pegawai penghubung kepada Unit Perkhidmatan Kaunseling, Jabatan Perkhidmatan Awam bagi mengendalikan hal ehwal yang berkaitan dengan perkhidmatan kaunseling bagi kementerian/jabatan masing-masing di samping menyediakan program latihan yang sesuai bagi pegawai-pegawai tersebut.

Perkara tersebut di atas telah dinyatakan dengan jelas semasa Majlis Perlancaran Penubuhan Unit Perkhidmatan Kaunseling pada 14 April 2005, di Institut Perkhidmatan Awam, Rimba oleh Yang Mulia Dato Paduka Awang Haji Hazair bin Haji Abdullah, Mantan Setiausaha Tetap Jabatan Perdana Menteri.

Unit Perkhidmatan Kaunseling telah ditempatkan di Institut Perkhidmatan Awam, Rimba di aras 3 semenjak ia mula ditubuhkan. Pada 05 Ogos 2004, Unit Perkhidmatan Kaunseling mempunyai seorang pegawai iaitu Dato Paduka Haji Awang Jalil bin Abdul Rahman yang bertugas sebagai Ketua Unit dan seterusnya mempunyai seorang Pegawai Pelajaran yang mempunyai Ijazah Sarjana (Masters) dalam bidang kaunseling untuk diperbantukan secara sepenuh masa kepada Unit Perkhidmatan Kaunseling. Antara kursus yang dianjurkan oleh Unit Perkhidmatan Kaunseling ialah Pengenalan Kaunseling yang disampaikan oleh Universiti Brunei Darussalam, *Counselling For Managers and Supervisors* yang disampaikan oleh MSB Corporate Training and Consultancy Malaysia, *How To Overcome Workplace Stress* yang disampaikan oleh Dale and Carnegie Training dan Kursus Pensijilan Kaunseling oleh Universiti Brunei Darussalam.

Semenjak ia ditubuhkan pada tahun 2004, Unit Perkhidmatan Kaunseling mula menerima klien lebih kurang 30 orang dan kini meningkat hampir 800 orang. Memandangkan keramaian warga perkhidmatan awam semakin bertambah dan ekspektasi terhadap Unit Perkhidmatan Kaunseling semakin meningkat, Unit Perkhidmatan Kaunseling telah dinaik taraf pada hari Rabu 05 Rabiulakhir 1430 bersamaan dengan 01 April 2009 (Surat Pemberitahuan Jabatan Perkhidmatan Awam Bilangan 10/2009) kepada Bahagian Perkhidmatan Kaunseling. Memandangkan keperluan infrastruktur yang bersesuaian sejajar dengan perubahan Unit Perkhidmatan Kaunseling kepada Bahagian Perkhidmatan Kaunseling, maka Bahagian Perkhidmatan Kaunseling telah berpindah ke Bangunan Bahirah, Jalan Menteri Besar pada 04 November 2013 sebelum berpindah ke Ibu Pejabat Jabatan Perkhidmatan Awam di Jalan Kumbang Pasang pada 02 Januari 2020.

Bagi memastikan perkhidmatan yang diberikan terus diberikan penambahbaikan serta hal ehwal pengurusan serta perkembangan tenaga manusia di Bahagian Perkhidmatan Kaunseling dipertingkatkan, empat Unit di bawah Bahagian Perkhidmatan Kaunseling telah ditubuhkan pada tahun 2020 iaitu Unit Inovasi dan Penyelarasan Perkhidmatan, Unit Promosi dan Perhubungan, Unit Pengawalan dan Garispandu dan Unit Perancangan dan Kemajuan.



Rajah 1: Garis Masa Sejarah Perkhidmatan Kaunseling, Perkhidmatan Awam



**Jerayawara Jabatan Perkhidmatan Awam
di Daerah Belait pada bulan April 2021**



**Taklimat Khas menjurus kepada Penyerapan
dalam Iman dan Amanah di kalangan pegawai
dan kakitangan Kementerian Hal Ehwal Dalam
Negeri dan jabatan-jabatan di bawahnya**



**Perlaksanaan Aktiviti Berpasukan (*Adventure Based Counselling*)
di Kelab Perkhidmatan Awam Mentiri**



**Rangkaian kerja dengan agensi luar Australian
High Commission Brunei Darussalam mengenai
'Brunei-Australian Mental Health Cooperation'**



**Perlancaran Program *Helping Hands* semasa
Penempatan Silang Pegawai-Pegawai Kaunselor di
Kementerian Kesihatan**

1.2 VISI DAN MISI

Visi

'Kaunseling Penjana Perubahan Perkhidmatan Awam Yang Dinamik Dan Inovatif '

Visi Bahagian Perkhidmatan Kaunseling ini disejajarkan dengan visi Jabatan Perkhidmatan Awam dan Jabatan Perdana Menteri, iaitu bertindak sebagai rakan strategik dan komponen penting dalam pengurusan sumber manusia sektor awam Negara Brunei Darussalam dalam perkara berkaitan dengan strategi sumber manusia, pengurusan kerjaya, penilaian kemahiran, pengurusan prestasi, perkembangan komunikasi kakitangan dan pengurusan tingkah laku.



Rajah 3: Pensejajaran Visi Bahagian Perkhidmatan Kaunseling, Jabatan Perkhidmatan Awam dan Jabatan Perdana Menteri

Visi Bahagian Perkhidmatan Kaunseling memanifestasikan Bahagian Perkhidmatan Kaunseling sebagai satu agensi yang berperanan mewujudkan kesejahteraan, mengembangkan potensi diri warga perkhidmatan awam dalam mengukuhkan jati diri dan turut berperanan dalam penyediaan aktiviti-aktiviti berkaitan dalam memantapkan lagi produktiviti kerja. Bahagian Perkhidmatan Kaunseling telah dan akan terus memantapkan lagi rangkaian kerja (*networking*) kalangan agensi-agensi dalam kaunseling di Negara Brunei Darussalam dalam sama-sama memberikan perkhidmatan kaunseling yang berkualiti.

Misi

'Menjana Potensi Optima Warga Perkhidmatan Awam Melalui Perkhidmatan Kaunseling Yang Holistik'

Misi Bahagian Perkhidmatan Kaunseling mempunyai dua komponen penting iaitu:

Menjana potensi optima -

Menjana potensi optima perkhidmatan awam dapat dicapai melalui sasaran-sasaran utama Bahagian Perkhidmatan Kaunseling (Rajah 3). Melalui sasaran-sasaran ini telah diperkenalkan program-program yang menjurus kepada membina potensi yang optima dalam perkhidmatan awam.

Holistik -

Kaunseling yang holistik bermaksud kaunseling menyeluruh yang meliputi kerohanian, mental, fizikal dan psikologi individu.

1.3 SASARAN BAHAGIAN PERKHIDMATAN KAUNSELING

Bahagian Perkhidmatan Kaunseling mempunyai empat sasaran utama dalam pelaksanaan tugas dan tanggungjawabnya yang merangkumi perkhidmatan kaunseling dan pelaksanaan program-program kerja untuk memantapkan mutu kerja dan produktiviti pegawai dan kakitangan kerajaan. Empat sasaran ini merupakan komponen penting dalam perkembangan kerjaya pegawai dan kakitangan dalam memastikan mereka berkeupayaan dalam meningkatkan kapasiti diri (seperti Rajah 4):



Rajah 4: Empat sasaran utama Bahagian Perkhidmatan Kaunseling

SASARAN A - PERKEMBANGAN

Meningkatkan lagi pengetahuan pegawai/kakitangan mengenai potensi dan kekuatan mereka supaya mereka dapat berusaha dan berazam meningkatkan lagi sifat positif dan tahap profesionalisme.

SASARAN B – PENCEGAHAN

Dalam pencegahan seperti perilaku dan sifat negatif dari segi emosi dan pemikiran, kerjasama pihak ketua jabatan adalah penting dalam mengesan dan memastikan kes-kes yang perlu diambil tindakan.

SASARAN C – INTERVENSI

Bagi mengubah dan membuka pemikiran, perasaan dan tingkah laku mereka supaya menerokai, dan mempertingkatkan keyakinan diri.

SASARAN D – PEMULIHAN

Penekanan akan dibuat terhadap isu-isu peribadi, mentaliti, kerja dan penyesuaian diri agar mereka dapat mencari jalan keluar daripada permasalahan mereka dan dapat berkhidmat sepenuhnya.

BAB 2

TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB BAHAGIAN PERKHIDMATAN KAUNSELING



SURAT KELILING DAN SURAT PEMBERITAHUAN YANG MENGAWAL PERKHIDMATAN KAUNSELING

Unit Perkhidmatan Kaunseling ditubuhkan pada 5 Ogos 2004, iaitu melalui Surat Keliling Jabatan Perdana Menteri Bilangan 10/2004 (Lampiran A). Antara isi kandungan Surat Keliling tersebut ialah titah perkenan Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan Haji Hassanal Bolkiah Mu'izzaddin Waddaulah ibni Al-Mahrum Sultan Haji Omar Ali Saifuddien Sa'adul Khairi Waddien, Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam bagi penubuhan Unit Perkhidmatan Kaunseling di Jabatan Perkhidmatan Awam dan senarai tugas dan tanggungjawab Unit Perkhidmatan Kaunseling, Jabatan Perkhidmatan Awam yang terus diguna pakai sehingga unit ini dinaik taraf sebagai Bahagian Perkhidmatan Kaunseling pada 01 April 2009 (Lampiran B).

Bahagian ini juga dikawal oleh Surat Pemberitahuan Jabatan Perkhidmatan Awam Bilangan 08/2005 memorandum Setiausaha Tetap, Jabatan Perdana Menteri Bilangan JPM/S/C/UKJPA/2005 bertarikh 10 Rabiulawal 1426 bersamaan 19 April 2005 (Lampiran C). Antara isi kandungan Surat Pemberitahuan tersebut ialah peraturan yang telah diperkenankan oleh Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan Dan Yang Dipertuan Negara Brunei Darussalam, iaitu pegawai dan kakitangan yang diarahkan untuk menghadiri sesi kaunseling di Unit Perkhidmatan Kaunseling, Jabatan Perkhidmatan Awam, tetapi mereka ingkar dan enggan menghadiri diri, tindakan hendaklah diambil ke atas mereka dengan menggantungkan perkhidmatan mereka berserta gaji dan elaun-elaun mereka sehingga mereka menghadirkan diri bagi mengikuti sesi kaunseling yang diarahkan ke atas mereka.

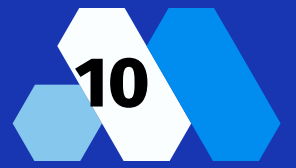
Penahanan perkhidmatan, gaji serta elaun mereka ini bermula sebaik-baik sahaja diketahui bahawa mereka ingkar dan enggan untuk menghadiri diri.

Antara tugas dan tanggungjawab utama di bawah Unit Perkhidmatan Kaunseling, menurut Surat Keliling Jabatan Perdana Menteri Bilangan 10/2004:

- a. Memberikan perkhidmatan kaunseling dan nasihat bagi membantu pegawai dan kakitangan awam untuk meningkatkan produktiviti dan kesedaran serta merancang kemajuan kerjaya;
- b. Memberikan perkhidmatan kaunseling dan nasihat kepada pegawai dan kakitangan awam yang mempunyai masalah dan yang diambil tindakan tatatertib; dan
- c. Menyediakan kursus dan perkhidmatan kaunseling kepada pegawai dan kakitangan awam yang akan meninggalkan perkhidmatan awam atas sebab-sebab persaraan wajib.

BAB 3

KONSEP ASAS KAUNSELING



3.1 PENGERTIAN KAUNSELING

Kaunseling merupakan hubungan profesional yang melibatkan interaksi dua hala antara orang yang memberi pertolongan, iaitu Kaunselor dengan orang yang menerima pertolongan iaitu klien. Perhubungan ini mempunyai ciri-ciri seperti komunikasi yang efektif, saling menghormati, menerima klien secara ikhlas dan telus, empati dan mengutamakan keperluan isu dan perasaan klien. Antara kemahiran yang digunakan dalam proses kaunseling ialah kemahiran teknik kaunseling iaitu kemahiran memahami klien secara lisan (seperti kemahiran refleksi, kemahiran menyoal) dan secara tidak lisan (memahami bahasa tubuh).

Secara amnya khidmat kaunseling yang diberikan kepada warga perkhidmatan awam merupakan satu proses untuk membantu klien melihat dan menilai aspek-aspek kerjaya dan untuk lebih mempertingkatkan lagi mutu kerja mereka. Rajah 5 menerangkan secara ringkas proses kaunseling merangkumi penilaian ke atas diri klien bagi mengatasi isu-isu yang sedang mereka hadapi, mengusahakan apa yang telah dipersetujui, dan seterusnya membantu individu tersebut untuk terus berkembang.



Rajah 5: Proses kaunseling di antara Kaunselor dengan klien

3.2 TUJUAN KAUNSELING

Dalam Islam terdapat suatu kewajiban yang telah diamanahkan kepada manusia. Kewajiban tersebut dikenali dengan Hisbah yang bermakna menyeru kepada kebaikan (amar ma'ruf wan nahyi anil munkar) dan mencegah kemungkaran serta memperbetul masyarakat (Islah bainan nas) atau memperbaiki kepincangan masyarakat. Ia memperjelaskan bahawa batasan tanggungjawab tersebut meliputi masalah perseorangan, kelompok dan masalah masyarakat serta negara. Penegasan mengenai kewajiban Hisbah berdasarkan firman Allah yang bermaksud:

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ ﴿١٠٤﴾

“Dan hendaklah ada kalangan kamu satu golongan yang menyeru kepada bakti dan mengarahkan kepada kebaikan dan menegah kepada kemungkaran dan mereka itu golongan yang beroleh kejayaan.”

(Surah Al-Imran Ayat 104)

Terdapat juga dalil daripada sunnah iaitu sebuah hadis yang diriwayatkan oleh Muslim yang bermaksud, sabda Rasulullah ﷺ:

“Barang siapa di antara kamu telah melihat suatu kemungkaran maka hendaklah dia mengubah dengan tangannya, jika tidak berupaya dengan lidahnya, jika tidak berupaya maka dengan hatinya dan yang sedemikian itu adalah selemah-lemah iman.”

(Riwayat Muslim)

Bagi membuktikan persaudaraan Islam yang tulen, Baginda Nabi Muhammad ﷺ menghuraikan dalam hadis, daripada Abi Musa R.A, sabda Nabi ﷺ:

“Bandingan seorang mukmin dengan seorang mukmin yang lain bagaikan satu bangunan, kuat-menguatkan antara satu sama lain”

(Riwayat Al-Bukhari dan Muslim).

Konsep tersebut merupakan konsep utama dalam kaunseling bertujuan untuk meningkatkan lagi pengetahuan atau maklumat pegawai/kakitangan mengenai potensi dan kekuatan mereka supaya mereka dapat menggunakannya untuk lebih berusaha dan berazam meningkatkan lagi sifat positif dan tahap profesionalisme. Khidmat kaunseling juga disediakan untuk mengubah dan membuka pemikiran, perasaan dan tingkah laku supaya mereka mempertingkatkan keyakinan diri, dapat menerokai dan seterusnya memulih dan meneliti isu-isu dan permasalahan peribadi, mentaliti, kerja dan penyesuaian diri agar mereka dapat mencari jalan keluar dari permasalahan itu dan dapat mengoptimalkan kekuatan diri mereka (seperti yang dinyatakan dalam Bab 1.3 Sasaran A dan D).

Bahagian Perkhidmatan Kaunseling bertanggungjawab memberi khidmat kaunseling kepada semua lingkungan (*spectrum*) masyarakat perkhidmatan awam yang memerlukannya, sama ada kalangan yang tidak bermasalah atau sebaliknya.

Pemberikan khidmat kaunseling di tempat kerja juga dapat memberikan bantuan bagi perkara-perkara yang berikut:

- Mengenal pasti isu yang menyekat perkembangan individu sehingga memberi kesan negatif kepada sesebuah organisasi.
- Memberi peluang kepada individu mengongsikan isu/permasalahan yang mengganggu prestasi kerja. Sesi kaunseling akan dapat membantu individu tersebut kerana khidmat kaunseling amat menitikberatkan aspek mendengar dengan aktif untuk mengalakkan perkongsian dan membantu menangani isu yang dihadapi.
- Membantu individu untuk berfikiran lebih jelas dan lebih realistik dalam menyelesaikan masalahnya.

Ringkasnya kaunseling adalah untuk membantu individu membuat penyesuaian peribadi, sosial dan emosi agar beradaptasi dengan persekitarannya. Khidmat kaunseling juga bertujuan membantu seseorang untuk menggunakan apa yang ada pada dirinya dengan maksimum. Dengan itu individu dibantu untuk belajar menghadapi kenyataan yang terdapat dalam alam persekitarannya secara lebih berkesan dengan menghapuskan halangan-halangan yang menyekat individu tersebut daripada melihat keadaan persekitarannya dengan tepat dan berinteraksi dengan lebih berfaedah.

3.3 KAUNSELING DALAM ISLAM

Muqadimah

Untuk mengkaitkan prinsip kaunseling dalam Islam merangkumi komponen-komponen seperti:

1. Membimbing dan menasihati. Firman Allah Taala dalam surah Al-Asr (tafsirannya):

وَالْعَصْرِ ①
إِنَّ الْإِنْسَانَ لَفِي خُسْرٍ ②
إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَّصُوا بِالحَقِّ وَتَوَّصُوا بِالصَّبْرِ ③

“Demi masa, sesungguhnya manusia itu sentiasa dalam kerugian, melainkan mereka yang beriman dan beramal soleh (membuat kebaikan) saling nasihat menasihati pada kebenaran dan menasihati untuk kesabaran”

(Al-Asr ayat 1-3)

2. Metode / tata cara (dakwah) Firman Allah lagi (tafsirannya) :

أَدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَدِلُهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ ①٣٥

“Serulah (manusia) kepada jalan tuhan-Mu dengan cara hikmah dan pelajaran/nasihat yang baik dan (jika ada berlaku bantahan) berbantahlah dengan cara yang baik”

(An-Nahlu ayat 125)

3. Menjaga aib, sabda Nabi Muhammad ﷺ (mafhumnya):

“Siapa yang menutup aib seseorang muslim maka Allah akan menutup aibnya di dunia dan di akhirat”

(hadis riwayat Imam At-Tirmizi)

Maka kaunseling itu sudah wujud dalam Islam berdasarkan dalil daripada Al-Quran dan hadis Nabi Muhammad ﷺ serta praktik Baginda dalam membimbing para sahabat yang bermasalah dan ditambah lagi dengan dalil di bawah ini.

*“Agama itu adalah nasihat”
(hadis riwayat Imam Muslim)*

Untuk mengaitkan dengan hadis di atas:

Firman Allah dalam surah (tafsirannya):

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ

“Tolong- menolonglah kamu dalam perkara kebenaran (yang baik dan berkeadilan) dan taqwa....dan jangan kamu tolong- menolong dalam perkara yang dosa dan permusuhan”

(Surah Al-Maidah Ayat 2)

Definisi Kaunseling dalam Islam

Sepertimana yang kita maklum, secara umumnya kaunseling ialah satu proses profesional antara Kaunselor dan klien untuk membantu memahami dirinya dan situasi sebenar di sekelilingnya serta proses membimbing klien untuk berubah kepada yang lebih baik dari sebelumnya dan membuat keputusan yang terbaik bagi dirinya sendiri.

- 1.Kaunselor membantu klien untuk membuat keputusan dan tindakan atas pilihannya sendiri (pilihan yang positif).
- 2.Kaunselor menekankan proses pembelajaran (diri) daripada sesi kaunseling itu sendiri.

Firman Allah yang tafsirannya:

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ

“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah nasib/sikap sesuatu kaum melainkan merekalah yang akan merubah apa yang ada pada diri mereka sendiri.”

(Surah Ar-Ra’d Ayat 11)

Manusia dan Ujian Duniawi

Firman Allah Taala dalam (tafsirannya):

لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي كَبَدٍ ﴿٤﴾

“Sesungguhnya Allah menciptakan manusia itu sentiasa dalam keadaan susah payah (bermasalah).”

(Surah Al-Balad Ayat 4.)

Dan dalam surah (tafsirannya):

﴿١٩﴾ إِنَّ الْإِنْسَانَ خُلِقَ هَلُوعًا

“Sesungguhnya manusia diciptakan bersifat keluh kesah (bermasalah) dan kikir”

(Al-Maarij Ayat 19)

Anntara punca kenapa manusia ditimpa dugaan adalah disebabkan:

1. Tidak tahu matlamat (apa matlamat hidup dan bekerja);
2. Sifat manusia itu sendiri (tidak sabar, marah, ego dan sebagainya);
3. Pengaruh sekitar (orang sekeliling dan suasana).

Dari sini maka seseorang itu perlukan seorang pembimbing / Kaunselor.

Kaunseling Cara Nabi Muhammad ﷺ

Sepertimana yang kita ketahui Nabi Muhammad ﷺ. mempunyai sifat khusus iaitu:

1. Siddiq ialah sifat benar sentiasa menyokong kebenaran dan berkepercayaan.
2. Amanah ialah sifat jujur, bertanggungjawab dan menjaga kerahsiaan.
3. Tabligh sifat menyampaikan dan ingin berkongsi ilmu dan pengalaman (perkongsian).
4. Fatonah sikap bijaksana dan rasa sopan/hormat dan empati.

Seorang Kaunselor perlu mengambil iktibar daripada sifat Nabi Muhammad ﷺ ini, kerana bila Baginda Nabi Muhammad ﷺ didatangi oleh sahabat bagi mendapatkan bimbingan dan nasihat maka Baginda merupakan seorang pendengar yang baik dan Baginda tidak akan mencelah luahan atau percakapan dari sahabat serta tidak akan mengkritik memberikan komen yang negatif apatah lagi menyalahkan. Baginda akan memberikan nasihat dan bimbingan kepada sahabat Baginda.

Perkara ini diriwayatkan dalam sebuah hadis yang panjang iaitu hadis riwayat Abu Dawud ketika seorang sahabat berjumpa Baginda Nabi Muhammad ﷺ mengadukan masalahnya yang telah terlanjur banyak berbuat dosa. Pada hujung riwayat Baginda Nabi mengungkapkan firman Allah:

وَأَقِمِ الصَّلَاةَ طَرَفِي النَّهَارِ وَزُلْفَا مِنْ اللَّيْلِ إِنَّ الْحَسَنَاتِ يُذْهِبْنَ السَّيِّئَاتِ
ذَلِكَ ذِكْرٌ لِلذَّاكِرِينَ ﴿١١٤﴾

“dan dirikanlah sembahyang itu pada pagi dan petang dan pada bahagian permulaan daripada malam. Sesungguhnya perbuatan-perbuatan yang baik itu akan menghapuskan daripada perbuatan-perbuatan yang buruk (dosa) itulah peringatan bagi orang-orang yang beringat”

(Surah Hud Ayat 114)

Dalam riwayat ini Baginda, langsung tidak mengkomen dan mengkritik masalah, kesilapan dan kesalahan yang sahabat itu lakukan akan tetapi Baginda terus membimbing kepada penyelesaiannya.

Sedikit Perbezaan Kaunseling Islam dan Barat

Sepertimana yang telah dicatatkan bahawa kaunseling dalam Islam berprinsipkan dakwah:

1. 'Bilhikmah' iaitu cara yang bijaksana dan terbaik untuk membawa balik seorang klien ke pangkal jalan, iaitu kenal diri dan sekelilingnya, menjadi sedar dan insaf.
2. 'Mauizzah hasanah' iaitu nasihat yang baik serta bimbingan yang ikhlas seorang Kaunselor kepada perubahan yang positif
3. 'Jidal bil ihsan/ahsan' iaitu jika ada berlaku kontra (pertentangan) maka berdebat dan berhujahlah dengan baik agar tidak menjadi situasi klien menjadi lebih kronik (parah).

Beberapa Panduan Daripada Nabi Muhammad ﷺ

1. Imam at-Tirmizi meriwayatkan daripada Abu Hurairah katanya :
Apabila Baginda Rasulullah ﷺ mengalami kerungsingan kerana sesuatu urusan maka Baginda akan memandang ke langit serta berkata :

“Maha suci Allah yang mempunyai 'Arash yang Maha Agung”

2. Diriwayatkan daripada Anas r.a, apabila Nabi Muhammad ﷺ mengalami kesulitan kerana sesuatu urusan maka Baginda akan berdoa:

“Wahai Tuhan yang Maha Hidup Wahai Tuhan yang Maha Berdiri dan Maha menguasai dengan Engkau aku memohon pertolongan”

3. Ketika Baginda mengalami kesulitan maka Baginda akan berdoa:

*“Cukuplah Allah menjadi penolong kami dan Allah adalah sebaik-baik pelindung”
(riwayat Abu Dawud dari Auf bin Malik)*

4. Daripada Ibnu Abbas r.a. meriwayatkan bahawa Nabi Muhammad ﷺ menyarankan jika seseorang itu mengalami kerunsingan dan tekanan maka memperbanyakkan mengucap ‘hawqalah’

لا حَوْلَ وَ لا قُوَّةَ إِلَّا بِاللّٰهِ

“Tidak ada upaya dan tidak ada kekuatan melainkan dengan kekuatan Allah”

Penutup dan Kesimpulan

Praktik kaunseling sememangnya sudah ada dalam Islam dan sudah dipraktikkan oleh Baginda semenjak 1400 tahun yang lalu dan dikemas kini lagi oleh ulama-ulama akhir seperti Imam Al-Ghazali, maka tugas kita pula ialah kembali untuk menyemak kembali sunnah serta praktik Nabi Muhammad ﷺ itu untuk kita serapkan dalam amalan kaunseling kita pada hari ini agar ia lebih serasi dan bermanfaat serta tiada pertentangan dengan hukum Islam yang suci dan mulia.

3.4 JENIS KAUNSELING YANG DIBERIKAN OLEH BAHAGIAN PERKHIDMATAN KAUNSELING

Terdapat dua jenis kaunseling yang diberikan kepada warga perkhidmatan awam iaitu secara :

1. Kaunseling Individu

Perjumpaan bersemuka di antara Pegawai Kaunselor dengan individu/klien. Perkara ini bertujuan bagi membantu individu dalam mengenali pasti dengan lebih mendalam isu-isu yang sedang dihadapi yang telah memberi kesan kepada kerjaya seperti isu tekanan kerja yang berlebihan, kehadiran dan keberadaan, pengurusan kewangan, dan sebagainya.

Setiap sesi kaunseling individu biasanya dilaksanakan di sebuah bilik kaunseling yang kondusif seperti bilik tersebut hendaklah dalam keadaan bersih, tidak sempit, kalis suara (tidak kedengaran suara percakapan dari luar bilik kaunseling), berada di lokasi yang tidak terlalu sunyi dan tidak terlalu bising dan berlangsung selama 60 minit. Cara duduk Pegawai Kaunselor dan klien haruslah dalam keadaan yang selesa bagi kedua-dua pihak seperti bersebelahan dengan jarak yang bersesuaian dan menggunakan jenis kerusi yang sama (seperti Rajah 6). Secara amnya Bahagian Perkhidmatan Kaunseling memberikan khidmat kaunseling sebanyak tiga kali sesi dan pemberian khidmat kaunseling tersebut turut bergantung kepada setiap isu klien.



Rajah 6 : Sesi Kaunseling Individu sedang dijalankan
(gambar hanya lakonan semata-mata)

2. Kaunseling Kelompok

Perjumpaan bersemuka secara berkumpulan di antara Pegawai Kaunselor dengan individu/klien yang melebihi daripada seorang (seperti Rajah 7). Di antara tujuannya adalah untuk memberi ruang kepada ahli-ahli bagi meningkatkan lagi kemantapan diri sebagai seorang individu membincangkan dan berkongsi isu-isu tertentu. Ia juga memfokuskan ciri-ciri seperti pengurusan masa, kepimpinan, pemikiran, bekerja sebagai satu kumpulan dan sebagainya. Keramaian ahli adalah di antara 8 hingga 12 orang dan akan mengambil masa selama satu setengah jam hingga ke dua jam. Jumlah sesi bergantung pada jenis isu yang dibincangkan dan matlamat yang ingin dicapai oleh kelompok. Lazimnya sebanyak 6 hingga 10 sesi adalah memadai.

Klien turut diberi pilihan untuk memilih Pegawai Kaunselor yang dirasakan selesa untuk berbincang dan segala yang dibincangkan adalah sulit dan akan dijaga kerahsiaannya.

Antara lain yang diberikan ialah kaunseling berasaskan sukan/pengembaraan (*Adventure Based Counselling*) yang memberi penekanan mengenai kepimpinan diri dan berkumpulan, konsep sendiri, perhubungan interpersonal dan keberanian dalam menghadapi sesuatu cabaran atau tugas yang diberikan. Ini diserapkan dalam aktiviti-aktiviti berkumpulan dalam program-program kerja yang dilaksanakan oleh Bahagian Perkhidmatan Kaunseling.



Rajah 7: Sesi Kaunseling Kelompok sedang dijalankan
(gambar hanya lakonan semata-mata)

3.5 KOD ETIKA KAUNSELING

Etika bermaksud satu batasan yang dikenakan bagi menghadkan tingkah laku individu. Perkataan 'etika' berasal dari perkataan yunani iaitu ethos yang bermaksud kebiasaan, hukum, adat resam dan budi pekerti manakala mengikut Kamus Dewan Malaysia, suatu pegangan semasa menjalankan tugas.

Mukadimah Kod Etika Kaunseling

1. Bahagian Perkhidmatan Kaunseling merupakan satu bahagian khusus di bawah Jabatan Perkhidmatan Awam yang telah dipertanggungjawabkan untuk memberikan khidmat kaunseling kepada warga perkhidmatan awam (Lampiran A: Surat Keliling Jabatan Perdana Menteri Bilangan 10/2004 dan Lampiran B: Surat Pemberitahuan Jabatan Perkhidmatan Awam Bilangan 10/2009). Bahagian Perkhidmatan Kaunseling menekankan perkhidmatan kaunseling yang merangkumi pelbagai aspek iaitu secara holistik demi memupuk potensi optima warga perkhidmatan awam.
2. Pegangan terhadap Rukun Akhlak dan Etika Kerja warga perkhidmatan awam (Lampiran D) dan nilai utama dan pernyataan falsafah di dalam Pelan Strategik Jabatan Perkhidmatan Awam, 2021-2025 iaitu CIPTA (Compassionate, Integrity, Progresif, Taqwa and Adaptive) (Lampiran E). menjadi sumber rujukan dalam pembentukan Kod Etika Kaunseling ini bagi memastikan Pegawai Kaunselor sentiasa memberikan komitmen yang penuh etika. Nilai yang dipegang dengan sendirinya akan memandu tingkah laku sekaligus membentuk keperibadian Pegawai Kaunselor dan kakitangan Bahagian Perkhidmatan Kaunseling, Jabatan Perkhidmatan Awam.
3. Setiap Pegawai Kaunselor dan kakitangan Bahagian Perkhidmatan Kaunseling dikawal oleh peraturan-peraturan yang terkandung dalam Peraturan-Peraturan Am 1961, Undang-undang Negara Brunei Darussalam, Peraturan Kewangan serta peraturan-peraturan semasa yang dikeluarkan melalui Surat Keliling dan Surat Pemberitahuan beserta dengan Kod Etika Kaunseling Bahagian Perkhidmatan Kaunseling, Jabatan Perkhidmatan Awam.
4. Setiap Pegawai Kaunselor dan kakitangan Bahagian Perkhidmatan Kaunseling turut terikat dengan Akta Rahsia Rasmi Bab 5 (Penggagal 153) bagi pegawai dan kakitangan perkhidmatan awam iaitu:

"Semua pegawai dan kakitangan Kerajaan sebaik sahaja memulakan perkhidmatannya, sedang berkhidmat atau akan meninggalkan perkhidmatan Kerajaan, jika memegang atau melaksanakan mana-mana jawatan yang mengawal, menyimpan, mengurus atau mempunyai kebebasan (akses) kepada sebarang bahan atau dokumen terkelas menurut pengertian Bab 5 Akta Rahsia Rasmi (penggal 153)

mereka dikehendaki untuk menandatangani sijil pengakuan akta rahsia rasmi yang tertentu, seperti yang disediakan oleh Jabatan Keselamatan Dalam Negeri, Jabatan Perdana Menteri setelah diberikan taklimat Keselamatan. Jika didapati bersalah maka seseorang itu boleh dijatuhkan hukuman iaitu hukuman, penjara tidak lebih dua tahun dan denda tidak lebih daripada sepuluh ribu ringgit (\$10,000).”

5. Kod Etika Kaunseling Bahagian Perkhidmatan Kaunseling mempunyai lima tujuan utama:

- (a) Memastikan kesejahteraan klien sentiasa diberi keutamaan;
- (b) Setiap Pegawai Kaunselor yang berkhidmat di Bahagian Perkhidmatan Kaunseling, Jabatan Perkhidmatan Awam mengetahui etika yang perlu dipatuhi;
- (c) Membantu merealisasikan visi dan misi Bahagian Perkhidmatan Kaunseling, Jabatan Perkhidmatan Awam dengan memberikan khidmat kaunseling yang telus;
- (d) Menjelaskan tentang prinsip amalan dan tingkah laku yang beretika dalam pemberian khidmat kaunseling; dan
- (e) Berperanan sebagai garis pandu kepada pegawai dan kakitangan Bahagian Perkhidmatan Kaunseling dalam menghasilkan keputusan profesional yang betul-betul bermanfaat bagi klien dalam proses kaunseling.

6. Kod Etika Kaunseling Bahagian Perkhidmatan Kaunseling mengandungi lima bahagian utama yang merangkumi perkara-perkara berikut:

1. PERHUBUNGAN KAUNSELING

2. KERAHSIAAN

3. TANGGUNGJAWAB PROFESIONAL

4. PENGUKURAN, PENILAIAN DAN PEMANTAUAN

5. PENYELESAIAN ISU ETIKA KAUNSELING

Rajah 8: Lima bahagian utama di dalam Kod Etika Kaunseling
Bahagian Perkhidmatan Kaunseling

Hanya tiga Bahagian (Perhubungan Kaunseling, Kerahsiaan dan Penyelesaian Isu Etika Kaunseling) yang akan diterangkan selanjutnya dalam buku panduan ini).

1. Perhubungan Kaunseling

A. Kesejahteraan Klien

Tanggungjawab utama Pegawai Kaunselor adalah untuk menghormati dan memastikan kesejahteraan klien diberi keutamaan. Pegawai Kaunselor berperanan dalam menggalakkan pertumbuhan dan perkembangan klien dan pada masa yang sama memikirkan tindakan-tindakan yang boleh membantu keadaan klien sesuai dengan kemampuan klien.

B. Menghormati Kepelbagaian

Pegawai Kaunselor hendaklah menghormati klien dari segi umur, budaya, bangsa, agama, status dan sebagainya. Pegawai Kaunselor hendaklah menghormati perbezaan yang ada di antara Pegawai Kaunselor dan klien dan memastikan ianya tidak mengganggu proses kaunseling yang dijalankan.

C. Hak Klien

I. Penerangan Struktur Sesi

Pegawai Kaunselor hendaklah menerangkan kepada klien tentang objektif sesi kaunseling dijalankan, prosedur, kerahsiaan dan limitasi apa yang bakal dikongsikan, manfaat perkhidmatan kaunseling dan maklumat lain yang berkenaan

II. Kebebasan Memilih

Pegawai Kaunselor hendaklah menawarkan kepada klien kebebasan memilih Pegawai Kaunselor yang bersesuaian dalam membantu klien. Jika semasa sesi kaunseling sudah berlangsung, klien menyatakan kurang keselesaan dengan Pegawai Kaunselor atau Pegawai Kaunselor berasa klien tidak mendapat manfaat dari sesi kaunseling tersebut, maka pertukaran Pegawai Kaunselor boleh disarankan setelah ia dibincangkan dengan Pengarah Perkhidmatan Kaunseling.

D. Klien Mendapatkan Khidmat Daripada Orang Lain

Jika seseorang klien telah menerima perkhidmatan daripada golongan profesional yang lain semasa sedang mendapat khidmat kaunseling, maka dengan persetujuan klien maklumkan profesional yang sudah terlibat dan bentuk satu perjanjian yang jelas bagi mengelakkan kekeliruan dan konflik kepada klien (mutual agreement).

Senario yang lain adalah apabila Pegawai Kaunselor tidak dapat berjumpa dengan klien pada masa yang tertentu kerana ada hal yang tidak dapat dielakkan seperti mengikut kursus panjang atau cuti.

Maka adalah perlu bagi Pegawai Kaunselor berbincang dengan Pengarah Perkhidmatan Kaunseling mengenai tindakan yang perlu diambil dan klien dimaklumkan mengenai perkara tersebut.

E. Nilai Peribadi

I. Hubungan Peribadi

Pegawai Kaunselor hendaklah berusaha untuk mengelak daripada terjalinnya hubungan peribadi yang boleh mengganggu pertimbangan profesional dan proses kaunseling yang dijalankan. Pada masa yang sama Pegawai Kaunselor hendaklah sentiasa di dalam penyeliaan kaunseling bagi membantu dalam membuat keputusan yang boleh memberi impak kepada proses kaunseling.

II. Hubungan dengan Ahli Keluarga atau Kawan

Pegawai Kaunselor dilarang daripada memberikan khidmat kaunseling kepada ahli keluarga atau rakan-rakan kerana ini akan menyukarkan bagi Pegawai Kaunselor dalam membuat pertimbangan profesional dalam membantu klien.

III. Batasan dengan Klien

Pegawai Kaunselor dilarang terlibat dengan sebarang bentuk sentuhan fizikal dengan klien yang boleh menjejaskan perhubungan terapeutik dengan klien akibat sentuhan. Pegawai Kaunselor perlu peka dan bertanggungjawab dalam menentukan batasan yang jelas sejajar dengan agama, adat dan budaya.

Sentuhan fizikal yang berpatutan (jika perlu) hendaklah terhad kepada klien yang sama jantina dengan Pegawai Kaunselor dalam keadaan dan bentuk berikut:

“Memberikan salam pertemuan atau perpisahan: berjabat tangan, atau tepukan di bahu (*Pat on the shoulder*).”

V. Pemberian Wang, Saguhati atau Hadiah

Amalan baik bagi pemberian wang, saguhati atau hadiah telah dinyatakan dalam Peraturan 12 Peraturan Pegawai-Pegawai Kerajaan Kelakuan dan Tatatertib, Akta Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Penggal 83 (Lampiran E).

F. Penamatan dan Rujukan

I. Penamatan Yang Bersesuaian

Pegawai Kaunselor hendaklah menamatkan perhubungan kaunseling sekiranya klien tidak lagi mendapat sebarang manfaat atau apabila perkhidmatan tidak lagi diperlukan. Maka perlu ada penamatan secara formal (melalui persuratan atau pengeluaran memorandum mengenainya).

II. Tidak Berupaya Membantu Klien

Jika Pegawai Kaunselor mendapati dirinya tidak berupaya untuk memberikan bantuan profesional kepada klien, mereka hendaklah mengelak atau dengan segera menamatkan perhubungan kaunseling. Pegawai Kaunselor semestinya tahu tentang sumber rujukan lain dan mencadangkan alternatif yang bersesuaian. Pegawai Kaunselor dikehendaki untuk berbincang dengan Pegawai Kaunselor lain dan Pengarah Perkhidmatan Kaunseling jika perkara ini timbul bagi memastikan apa jua keputusan yang diambil tidak akan menjejaskan klien.

2. Perhubungan Kaunseling

A. Hak Kerahsiaan

I. Definisi Kerahsiaan

Perbincangan dalam proses kaunseling adalah sulit kecuali dengan persetujuan klien dan pengecualian seperti yang dinyatakan adalah seperti II) pengecualian, yang perlu diterangkan pada permulaan sesi kaunseling.

II. Pengecualian

Pengecualian isu kerahsiaan apabila perkara yang dirahsiakan:

- Menjadi ancaman kepada dirinya sendiri, keselamatan orang lain, atau kementerian / jabatan secara umumnya;
- Keperluan undang-undang bagi maklumat sulit tersebut untuk dikongsikan; dan
- Jika terdapat laporan mengenai perkhidmatan kaunseling yang diberikan (makluman secara am sahaja).

Apabila berhadapan dengan keadaan sedemikian Pegawai Kaunselor mungkin perlu melanggar etika kerahsiaan dan mengambil tindakan pencegahan bagi menghalang klien daripada mencederakan diri sendiri atau memberi amaran kepada orang lain.

III. Lokasi / Tempat Sesi Kaunseling Dijalankan

Perlu untuk dipastikan sesi kaunseling berjalan dalam suasana yang selesa, sesuai dan akan melindungi identiti dan privasi klien.

IV. Kakitangan Bahagian Perkhidmatan Kaunseling dalam menjaga kerahsiaan

Kesemua kakitangan di dalam Bahagian Perkhidmatan Kaunseling adalah turut terikat dalam sama-sama menjaga kerahsiaan klien. Ini merangkumi pengendalian fail-fail sulit klien, dokumen terhad dan sebagainya.

B. Rekod Klien

I. Kerahsiaan Rekod

Pegawai Kaunselor bertanggungjawab untuk menjaga keselamatan dan kerahsiaan sebarang rekod atau nota kaunseling yang mereka buat, menyimpan, memindahkan, atau memusnahkan sama ada rekod bertulis, rakaman, komputer, atau disimpan dengan apa jua bentuk simpanan lain. Pegawai Kaunselor bertanggungjawab untuk menjaga keselamatan dan kerahsiaan sebarang rekod atau nota kaunseling yang mereka buat, menyimpan, memindahkan, atau memusnahkan sama ada rekod bertulis, rakaman, komputer, atau disimpan dengan apa jua bentuk simpanan lain.

II. Kebenaran untuk merekodkan atau memerhati

Pegawai Kaunselor hendaklah mendapatkan kebenaran daripada klien sebelum merakam secara elektronik atau memerhati sesi jika ada keperluan.

III. Akses Rekod

Hanya dibenarkan bagi pegawai dan kakitangan Bahagian Perkhidmatan Kaunseling yang telah diamanahkan untuk mengendalikan fail-fail sulit, dokumen terhad, dan sebagainya yang mengandungi perisian sesi kaunseling dan maklumat peribadi klien.

IV. Pemusnahan Rekod

Pegawai Kaunselor hendaklah menyimpan rekod-rekod setelah selesai proses kaunseling bagi memastikannya dapat diakses pada masa hadapan. Rekod-rekod hendaklah disimpan mengikut tatacara yang telah ditetapkan, iaitu bagi fail yang berkelas sulit untuk disimpan dalam almari berkunci yang khusus menepati ciri-ciri keselamatan yang telah ditetapkan. Jika ada keperluan untuk memusnahkan atau melupuskan rekod tersebut, maka hendaklah dilakukan dengan cara yang dapat melindungi kerahsiaan klien (setelah mendapat kebenaran daripada Pengarah Perkhidmatan Kaunseling).

3. Penyelesaian Isu Etika Kaunseling

A. Tindakan Profesional

Pegawai Kaunselor bertanggungjawab untuk bertindak menurut Kod Etika Kaunseling Bahagian Perkhidmatan Kaunseling dan peraturan-peraturan perkhidmatan awam dalam menjalankan tugas profesional mereka. Pegawai Kaunselor hendaklah berusaha sedaya upaya untuk menyelesaikan apa jua isu yang timbul daripada perhubungan kaunseling melalui komunikasi langsung dengan pihak yang terlibat dan mendapatkan konsultasi daripada rakan profesional jika perlu.

B. Pelanggaran Etika

Sekiranya Pegawai Kaunselor mempunyai bukti atau percaya terdapatnya pelanggaran perkara-perkara yang disebutkan dalam Kod Etika Kaunseling Bahagian Perkhidmatan Kaunseling ini, mereka hendaklah terlebih dahulu cuba untuk menyelesaikan isu tersebut secara tidak formal, dengan syarat tidak melanggar hak kerahsiaan pihak yang terlibat.

Sekiranya terdapat perkara yang telah memudaratkan klien atau jabatan secara amnya, maka Pegawai Kaunselor perlu melaporkan kepada pihak atasan untuk tindakan seterusnya bagi perlaksanaan tindakan yang sewajarnya.

BAB 4

MANFAAT PERKHIDMATAN KAUNSELING



Berikut ialah ciri-ciri individu yang akan mendapat manfaat apabila diberikan perkhidmatan kaunseling. Ciri-ciri ini bolehlah dikesan oleh ketua jabatan, pegawai atasan dan rakan sekerja dari beberapa aspek, seperti dari segi peribadi, sifat bekerja, dan disiplin.

PERIBADI
merangkumi
pengendalian
emosi,
tekanan,
keyakinan
diri

- Mempunyai kesukaran mengendalikan tekanan
- Sering menyendiri dan mengelak daripada bergaul sesama rakan sejawat
- Kurang kesepakatan sesama rakan sejawat
- Kerap memohon pindah pejabat tanpa sebarang alasan yang munasabah
- Kemurungan dan sebagainya

SIFAT BEKERJA

merangkumi
produktiviti,
mutu
pekerjaan dan
motivasi kerja

- Prestasi kerja yang semakin menurun
- Tiada motivasi bekerja
- Tekanan fizikal atau mental yang disebabkan oleh terlalu banyak pekerjaan atau bebanan (*Burn Out*)
- Kurang tumpuan / perhatian ketika menjalankan tugas
- Kurang memberikan kerjasama dalam pelaksanaan tugas

DISIPLIN

merangkumi
kehadiran,
keberadaan
dan tingkah
laku

- Kurang menepati waktu bekerja yang telah ditetapkan (7 ½ jam)
- Kerap mengambil cuti sakit atau cuti tidak bergaji dan sebagainya

Jika sekiranya timbulnya kriteria-kriteria tersebut dalam diri individu dan perkara ini tidak dapat ditangani oleh ketua jabatan, pegawai atasan atau rakan sekerja, maka disarankan untuk merujuk individu tersebut kepada Bahagian Perkhidmatan Kaunseling, Jabatan Perkhidmatan Awam.

BAB 5

PANDUAN BAGI MERUJUK KE BAHAGIAN PERKHIDMATAN KAUNSELING



Terdapat dua tatacara bagi merujuk pegawai/kakitangan ke Bahagian Perkhidmatan Kaunseling:

1. Pegawai/kakitangan yang dirujuk oleh Ketua Jabatan/Suruhanjaya Perkhidmatan awam/Jabatan Perkhidmatan Awam

- Tatacara ini khusus bagi pegawai/kakitangan yang telah disarankan atau dirujuk oleh ketua jabatan untuk mendapatkan khidmat kaunseling. Tatacara ini membantu mereka meningkatkan lagi produktiviti, komitmen kerja, kesedaran, dan seterusnya menjadikan mereka menjadi warga perkhidmatan awam yang berkualiti sesuai dengan matlamat visi dan misi jabatan. Manakala bagi pegawai/kakitangan yang dirujuk oleh Suruhanjaya Perkhidmatan Awam ialah yang pernah diambil tindakan tatatertib dan dibenarkan semula untuk bertugas. Tujuannya ialah untuk meningkatkan lagi motivasi dan semangat kerja yang lebih baik dan mantap sesuai dengan kehendak sebagai warga perkhidmatan awam.

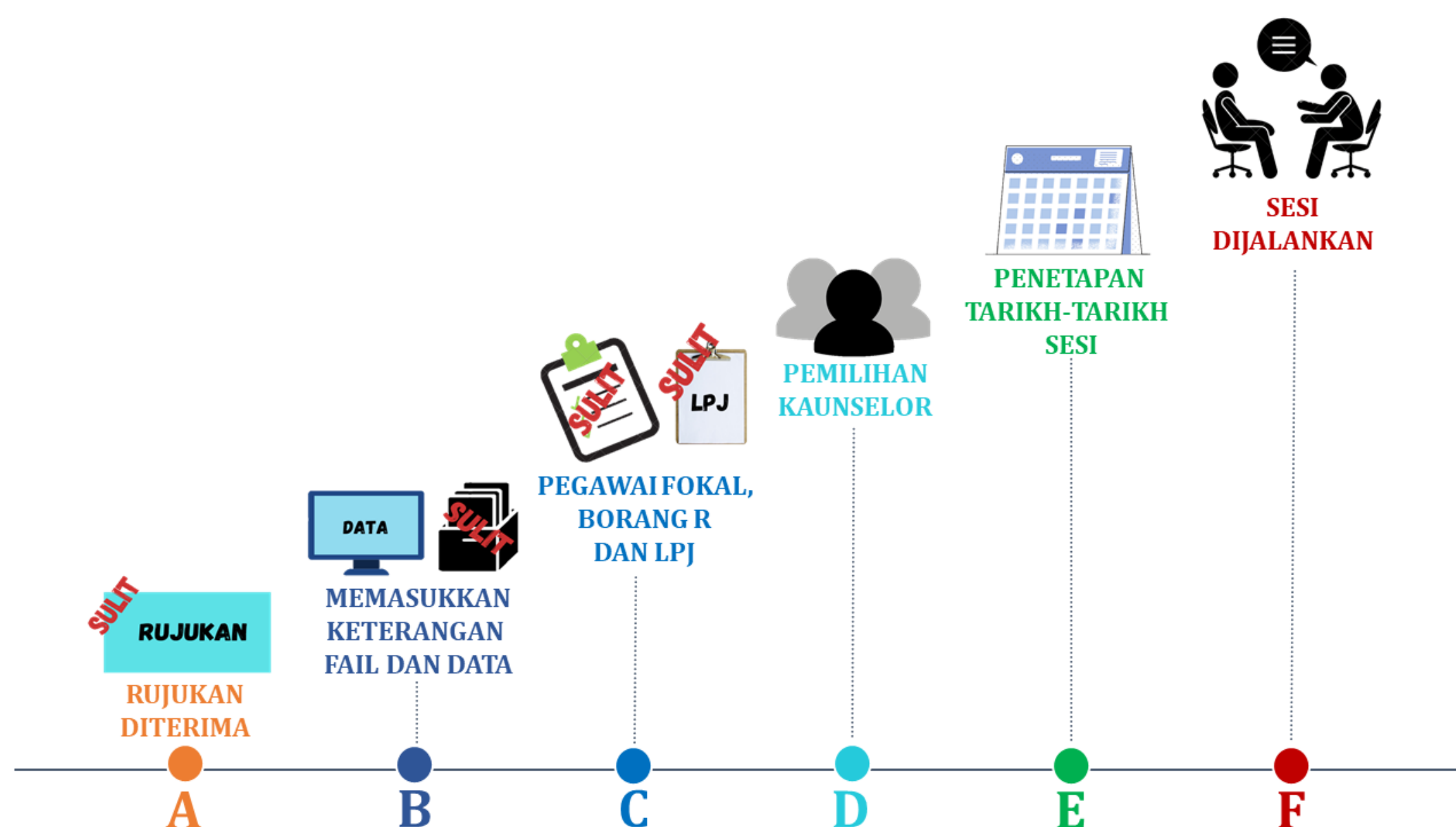
2. Pegawai/kakitangan yang datang secara sukarela

- Tatacara ini adalah bagi pegawai/kakitangan yang datang sendiri ke Bahagian Perkhidmatan Kaunseling ingin berbincang mengenai perkara-perkara seperti:
 - Perkembangan kerjaya (*career progression*)
 - Ingin meningkatkan kemahiran komunikasi dengan orang sekeliling
 - Bimbang tentang kemahiran dan kemampuan diri
 - Prestasi kerja yang kurang memuaskan
 - Berasa tertekan dan sebagainya



Rajah 9: Jenis rujukan yang diterima oleh Bahagian Perkhidmatan Kaunseling

5.1 PENGENDALIAN SESI KAUNSELING BAGI PEGAWAI/KAKITANGAN YANG DIRUJUK MELALUI KETUA JABATAN/SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM/JABATAN PERKHIDMATAN AWAM



Rajah 10: Tatacara sesi kaunseling bagi pegawai/kakitangan yang dirujuk melalui ketua jabatan/Suruhanjaya Perkhidmatan Awam/Jabatan Perkhidmatan Awam

A. Bahagian Perkhidmatan Kaunseling, Jabatan Perkhidmatan Awam akan menerima memorandum arahan untuk memohon khidmat sesi kaunseling yang mengandungi perkara-perkara seperti yang berikut:

- Nama pegawai/kakitangan dirujuk
- Nombor Kad Pengenalan
- Jawatan
- Sebab dirujuk ke Bahagian Perkhidmatan Kaunseling

B. Pihak pentadbiran Bahagian Perkhidmatan Kaunseling akan membuka fail dan rujukan baru serta memasukkan keterangan pegawai/kakitangan yang dirujuk ke dalam sistem maklumat klien.

C. Pihak pentadbiran Bahagian Perkhidmatan Kaunseling memohon daripada kementerian/jabatan tersebut perkara yang berikut:

- Pegawai Fokal - dilantik oleh Jabatan dalam memastikan kehadiran pegawai/kakitangan yang dirujuk bagi sesi kaunseling dan sebagai sumber rujukan Bahagian Perkhidmatan Kaunseling sepanjang proses kaunseling berlangsung;

- Pengisian Borang R (Rujukan Klien) - Borang untuk diisi oleh pihak ketua jabatan yang akan mengandungi maklumat terdahulu mengenai pegawai/kakitangan yang dirujuk;
- Pengisian Borang LPJ (Laporan dan Penilaian Awal) - Borang untuk diisi oleh pihak ketua jabatan yang mengandungi maklumat mengenai isu yang berbangkit menyebabkan pegawai/kakitangan yang dirujuk iaitu Sikap Bekerja, Kedatangan, Keberadaan, Pergaulan, Perlaksanaan Tugas Utama, Penglibatan Dalam Aktiviti Pejabat dan apa jua isu yang sesuai oleh pihak kementerian / jabatan.

D. Sebaik saja Bahagian Perkhidmatan Kaunseling menerima maklumat-maklumat tersebut (Proses C), maka Pengarah Perkhidmatan Kaunseling akan memilih Pegawai Kaunselor untuk mengendalikan kes bagi pegawai/kakitangan tersebut.

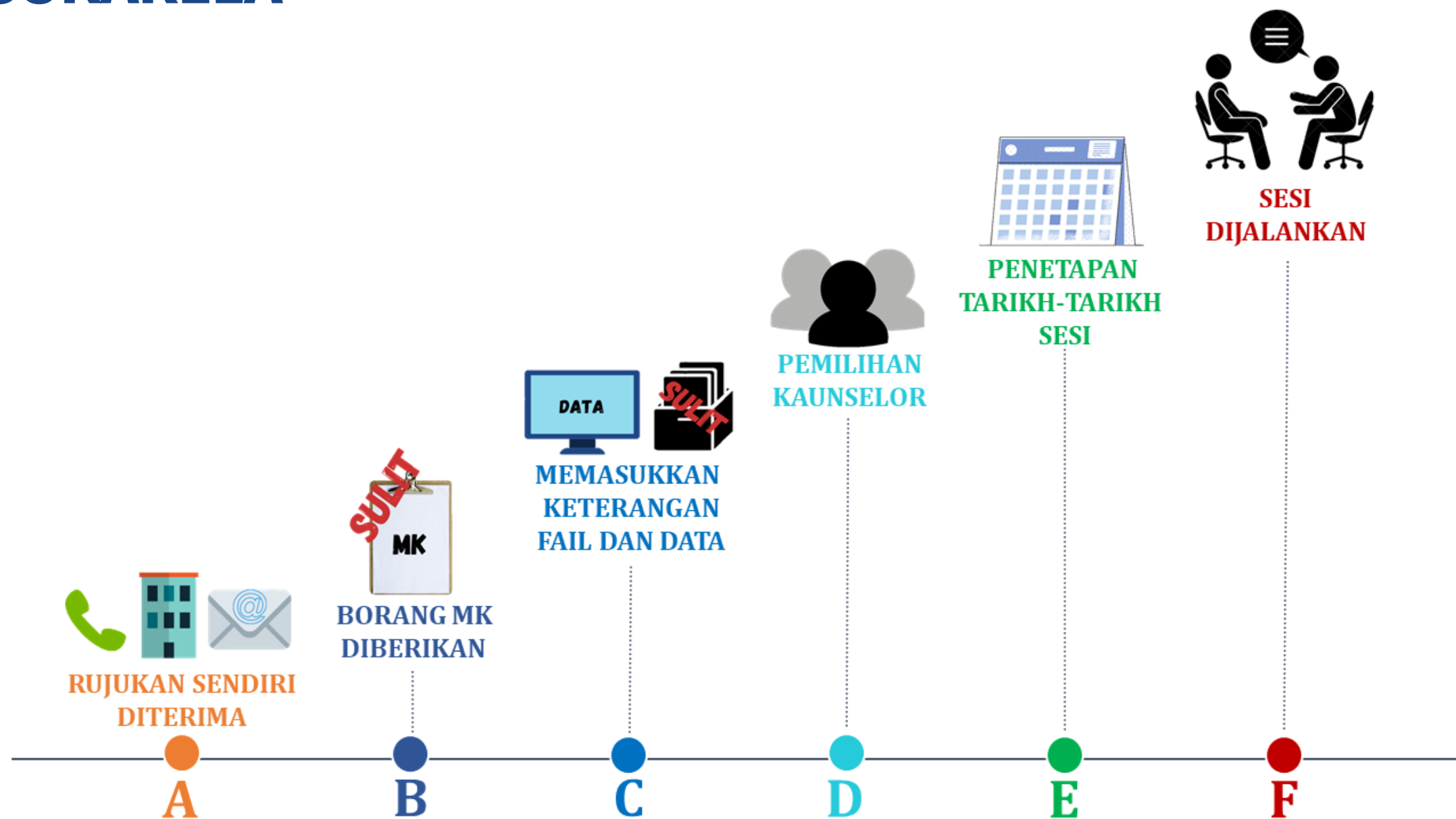
E. Pegawai Kaunselor akan menetapkan tiga tarikh sesi kaunseling dalam waktu terdekat iaitu setiap dua minggu.

F. Fasa Pertama mengandungi tiga (3) sesi kaunseling yang mesti dihadiri, iaitu Sesi Pertama, Sesi Kedua dan Sesi Ketiga. Selepas sesi Fasa Pertama, Bahagian Perkhidmatan Kaunseling akan memohon Borang LPJS (Laporan dan Penilaian Jabatan) daripada kementerian/jabatan tersebut. Borang ini bertujuan untuk mengetahui perkembangan atau penurunan isu yang dilaporkan setelah berjumpa Pegawai Kaunselor dan akan dibandingkan dengan maklumat yang diterima dari Borang LPJ sebelumnya.

Jika Borang LPJS menunjukkan peningkatan dan pada tahap memuaskan, sesi kaunseling akan ditutup (*SR - Successfully Resolved*) dan memorandum laporan penamatan sesi kaunseling akan dimaklumkan kepada ketua jabatan.

Jika Borang LPJS belum pada tahap yang memuaskan, Fasa Kedua akan diberikan dan fasa tersebut juga mengandungi tiga (3) sesi kaunseling. Perkara ini akan berterusan sehingga Borang LPJS pada tahap yang memuaskan atau berlakunya perkara-perkara yang tidak dapat dielakkan seperti pegawai/kakitangan digantung kerja, berhenti perkhidmatan dan sebagainya.

5.2 PENGENDALIAN SESI KAUNSELING BAGI PEGAWAI / KAKITANGAN YANG DATANG SECARA SUKARELA



Rajah 11: Tatacara sesi kaunseling bagi pegawai/kakitangan yang datang secara sukarela

A. Bahagian Perkhidmatan Kaunseling, Jabatan Perkhidmatan Awam akan menerima warga perkhidmatan awam datang sendiri secara sukarela, seperti yang berikut:

- Datang sendiri ke Bahagian Perkhidmatan Kaunseling
- Melalui talian Jabatan Perkhidmatan Awam
- Melalui emel
-

B. Pihak pentadbiran Bahagian Perkhidmatan Kaunseling akan meminta pegawai/kakitangan tersebut mengisi Borang MK (Maklumat Klien) dan memaklumkan bahawa pihak Bahagian Perkhidmatan Kaunseling akan menghubungi mengenai tarikh sesi kaunseling.

C. Pihak pentadbiran Bahagian Perkhidmatan Kaunseling akan membuka fail dan rujukan baru serta memasukkan keterangan daripada Borang MK ke dalam sistem maklumat klien.

D. Pengarah Perkhidmatan Kaunseling akan memilih Pegawai Kaunselor untuk mengendalikan kes pegawai/kakitangan tersebut.

E. Pegawai Kaunselor akan menetapkan satu tarikh sesi kaunseling dalam waktu terdekat.

F. Jumlah sesi kaunseling tidak dihadkan bagi pegawai/kakitangan tersebut. Mereka juga berhak memberhentikan atau menamatkan sesi kaunseling jika sekiranya keinginan atau sasaran yang hendak dicapainya terlaksana bersama dengan Pegawai Kaunselor.

5.3 CARA MENGHUBUNGI BAHAGIAN PERKHIDMATAN KAUNSELING JABATAN PERKHIDMATAN AWAM



ALAMAT

Bangunan Kondominium Blok 2D
Simpang 156, Jalan Kumbang Pasang
BA1311, Bandar Seri Begawan
Negara Brunei Darussalam



TALIAN JABATAN PERKHIDMATAN AWAM

2382469 / 2383470



E-MEL

kaunselingjpa@psd.gov.bn



INSTAGRAM

kaunseling_jpa



FACEBOOK

Bahagian Perkhidmatan Kaunseling
Jabatan Perkhidmatan Awam

BAB 6



SOALAN- SOALAN LAZIM

SOALAN: Adakah maklumat semasa sesi kaunseling dirahsiakan?

JAWAPAN: Kerahsiaan adalah terjamin kecuali jika individu/klien menggugat keselamatan dirinya, orang lain dan tindakan yang menyalahi undang-undang Negara.

SOALAN: Adakah individu/klien diberi peluang untuk memilih Pegawai Kaunselor?

JAWAPAN: Ya. Setiap individu/klien diberi peluang untuk memilih Pegawai Kaunselor.

SOALAN: Apakah isu yang boleh dibawa ke sesi kaunseling?

JAWAPAN: Apa jua isu yang boleh menjejaskan keberkesanan dan kecekapan dalam pekerjaan warga berkenaan.

SOALAN: Adakah individu/klien yang menghadiri sesi kaunseling di Bahagian Perkhidmatan Kaunseling hanya terdiri daripada pegawai dan kakitangan dirujuk atau diarahkan oleh Kementerian dan Jabatan?

JAWAPAN: Tidak. Bahagian Perkhidmatan Kaunseling juga menerima individu/klien yang datang secara sukarela dan secara dirujuk oleh kementerian dan jabatan-jabatan.

SOALAN: Adakah Bahagian Perkhidmatan Kaunseling memberikan khidmat kaunseling kepada orang ramai (yang bukan berkhidmat dengan kerajaan)?

JAWAPAN: Menurut Surat Keliling Jabatan Perdana Menteri Bilangan 10/2004 mengenai penubuhan Unit Perkhidmatan Kaunseling, tanggungjawab utama Bahagian Perkhidmatan Kaunseling adalah untuk memberikan khidmat kaunseling khusus warga perkhidmatan awam sahaja.

SOALAN: Adakah Bahagian Perkhidmatan Kaunseling memberikan khidmat kaunseling hanya kepada kementerian-kementerian tertentu?

JAWAPAN: Bahagian Perkhidmatan Kaunseling menerima individu/klien daripada semua kementerian, iaitu semua warga perkhidmatan awam.

SOALAN: Apakah peranan kementerian atau jabatan sebelum merujuk pegawai dan kakitangan ke Bahagian Perkhidmatan Kaunseling?

JAWAPAN: Adalah tanggungjawab pihak kementerian atau jabatan memberi teguran atau nasihat terlebih dahulu sebelum merujuk kepada Bahagian Perkhidmatan Kaunseling.

LAMPIRAN A

SURAT KELILING JABATAN PERDANA MENTERI BILANGAN 10/2004 PENUBUHAN UNIT PERKHIDMATAN KAUNSELING



SURAT KELILING JABATAN PERDANA MENTERI BIL: 10/2004
NEGARA BRUNEI DARUSSALAM

PENUBUHAN UNIT PERKHIDMATAN KAUNSELING

Pada menjunjung titah perkenan Kebawah Duli Yang Maha Paduka Seri Baginda Sultan Haji Hassanah Bolkiah Mu'izzaddin Waddaulah ibni Al-Marhum Sultan Haji Omar Ali Saifuddien Sa'adul Khairi Waddien, Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam, maka adalah dengan ini dimaklumkan bahawa Baginda telah memperkenankan bagi penubuhan Unit Perkhidmatan Kaunseling di Jabatan Perkhidmatan Awam.

2. Tugas dan tanggungjawab utama bagi Unit Perkhidmatan Kaunseling ini diantara lain adalah untuk:-

- a. memberikan perkhidmatan kaunseling dan nasihat bagi membantu pegawai dan kakitangan awam untuk meningkatkan produktiviti dan kesedaran serta merancang kemajuan kerjaya;
- b. memberikan perkhidmatan kaunseling dan nasihat kepada pegawai dan kakitangan awam yang mempunyai masalah-masalah dan yang diambil tindakan tatatertib; dan
- c. menyediakan kursus dan perkhidmatan kaunseling kepada pegawai dan kakitangan awam yang akan meninggalkan perkhidmatan awam atas sebab-sebab persaraan wajib.

3. Unit ini akan ditempatkan di bawah Jabatan Perkhidmatan Awam dan diketuai oleh seorang Ketua Unit.

4. Unit ini ditubuhkan pada hari Khamis, 18 Jamadilakhir 1425 bersamaan dengan 5 Ogos 2004.

Sekianlah sahaja yang dapat dimaklumkan pada menjunjung titah perkenan Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam.

PEHIN ORANG KAYA PEKERMA LAILA DIRAJA
(Dato Paduka Awang Haji Hazair bin Haji Abdullah)
Setiausaha Tetap

Jabatan Perdana Menteri
Istana Nurul Iman
Bandar Seri Begawan BA 1000
Negara Brunei Darussalam

Rujukan: (10)JPM/SK/2004
Tarikh: 11 Syaaban 1425
02 Oktober 2004

LAMPIRAN B

SURAT PEMBERITAHUAN JABATAN PERKHIDMATAN AWAM BILANGAN 10/2009 , UNIT PERKHIDMATAN KAUNSELING DINAIKTARAF MENJADI BAHAGIAN PERKHIDMATAN KAUNSELING



SURAT PEMBERITAHUAN

JABATAN PERKHIDMATAN AWAM JABATAN PERDANA MENTERI NEGARA BRUNEI DARUSSALAM BILANGAN 10/2009

Yang Amat Mulia / Yang Berhormat /
Yang Dimuliakan Pehin / Yang Mulia
Setiausaha-Setiausaha Tetap
Ketua-Ketua Jabatan
Negara Brunei Darussalam

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Dengan hormatnya sukacita dimaklumkan bahawa **Unit Perkhidmatan Kaunseling** di bawah Pejabat Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam telah dinaikan taraf menjadi **Bahagian Perkhidmatan Kaunseling** mulai **01hb. April, 2009** sepertimana merujuk peruntukan tahun kewangan 2009 di bawah tajuk SA10A – Jabatan Perkhidmatan Awam.

Sekian disampaikan untuk makluman bersama.

والله ولي التوفيق

"Ke Arah Wawasan Negara: Kecemerlangan dan Kemakmuran"
"Melindungi Keluarga Amanah Mulia"

(AWANG JAINI BIN HAJI ABDULLAH)
Timbalan Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam
b.p. Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam
Jabatan Perkhidmatan Awam
Negara Brunei Darussalam

Tarikh : 12 Jamadilakhir 1430H / 06 Jun 2009M
Rujukan : JPA/1.4/SP/32

LAMPIRAN C

SURAT PEMBERITAHUAN JABATAN PERKHIDMATAN AWAM BILANGAN 8/2005, ARAHAN MENGHADIRI SESI KAUNSELING



SURAT PEMBERITAHUAN JABATAN PERKHIDMATAN AWAM BIL : 8/2005 NEGARA BRUNEI DARUSSALAM

Yang Amat Mulia/Yang Berhormat/Yang Dimuliakan/Yang Mulia
Setiausaha-Setiausaha Tetap
dan Ketua-Ketua Jabatan
Negara Brunei Darussalam

(sila lihat pembahagian)

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Dengan penuh hormat sukacita merujuk memorandum Setiausaha Tetap, Jabatan Perdana Menteri bil. JPM/S/C/UKJPA/2005 bertarikh 10 Rabiulawal 1426 bersamaan 19 April 2005.

2. Pada menjunjung titah perkenan Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam, sukacita memaklumkan bahawa Baginda telah memperkenankan bagi satu peraturan dibuat, dalam mana pegawai dan kakitangan yang diarahkan untuk menghadiri sesi kaunseling di Unit Kaunseling, Jabatan Perkhidmatan Awam, tetapi mereka ingkar dan enggan menghadirkan diri, tindakan hendaklah diambil keatas mereka dengan menggantungkan perkhidmatan mereka berserta dengan gaji dan elaun-elaun mereka sehingga mereka menghadirkan diri bagi mengikuti sesi kaunseling yang diarahkan keatas mereka.
3. Penahanan perkhidmatan, gaji serta elaun mereka ini adalah bermula daripada sebaik-baik sahaja diketahui mereka ingkar dan enggan untuk menghadirkan diri. Peraturan ini adalah sebagai tambahan kepada Surat Keliling Jabatan Perdana Menteri bilangan 10/2004 adalah berkaitan.



...2/-

LAMPIRAN C

SURAT PEMBERITAHUAN JABATAN PERKHIDMATAN AWAM BILANGAN 8/2005, ARAHAN MENGHADIRI SESI KAUNSELING

- 2 -

4. Peraturan ini adalah berkuatkuasa mulai tarikh Surat Pemberitahuan ini.

والسلام

"KASIH SAYANG TERSEMAI, KELUARGA RUKUN DAMAI"

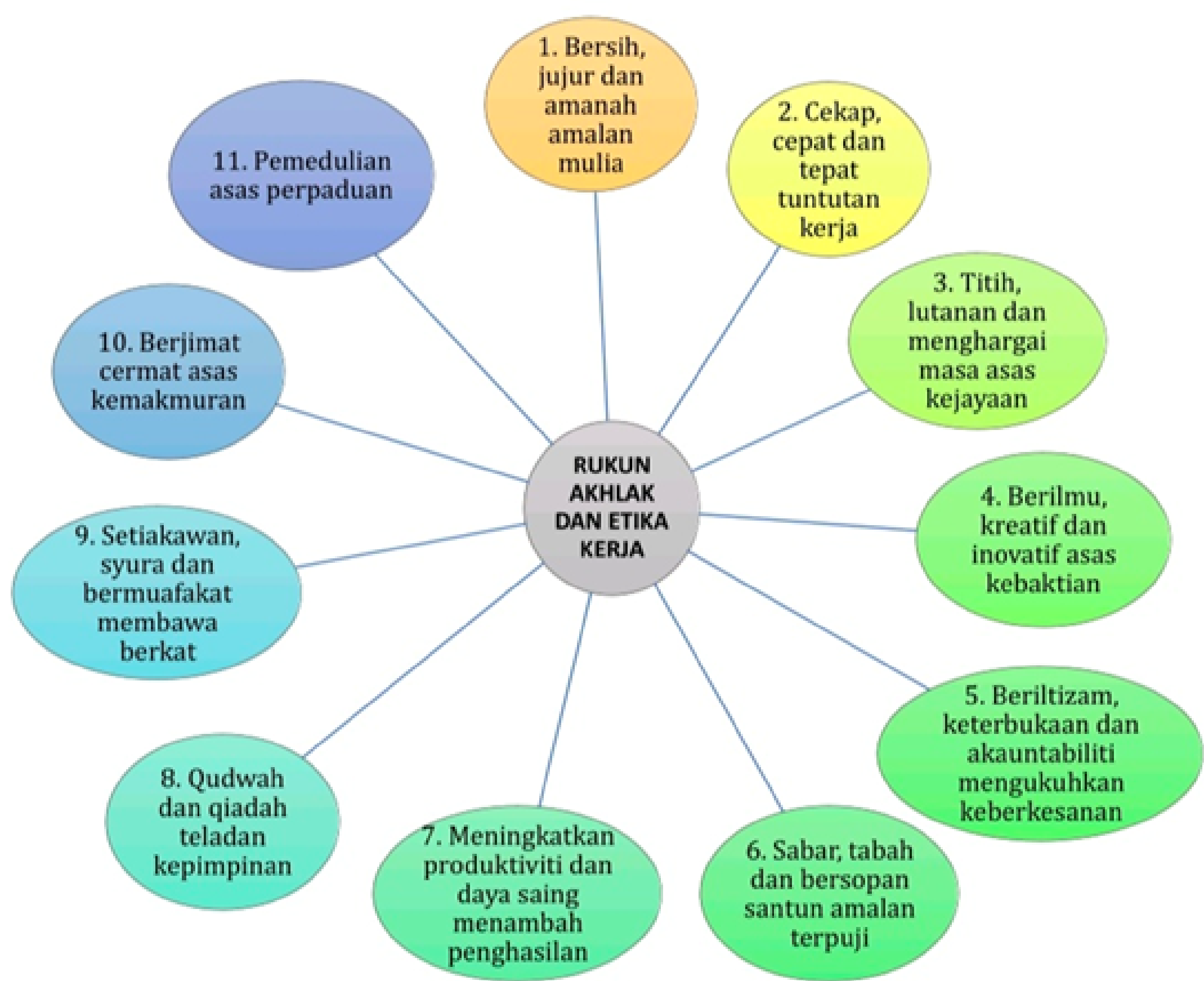

(HAJI SAIFON BIN HAJI AWANG BESAR)
Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam

Tarikh : 17 Rabiulawal 1426
26 April 2005

Rujukan : Surat Pemberitahuan JPA 2005

LAMPIRAN D

RUKUN AKHLAK DAN ETIKA KERJA PERKHIDMATAN AWAM



RAJAH 12: 11 RUKUN AKHLAK DAN ETIKA KERJA PERKHIDMATAN AWAM

PENERANGAN MENGENAI SETIAP RUKUN AKHLAK TERSEBUT BOLEH
 DIDAPATI DI DALAM LAMAN SESAWANG DALAM FORMAT E-BOOK WWW.JPA.GOV.BN

LAMPIRAN E

PENGENDALIAN HADIAH DALAM PERKHIDMATAN AWAM (RUJUKAN DARI PERATURAN 12 PERATURAN PEGAWAI-PEGAWAI KERAJAAN KELAKUAN DAN TATATERTIB, AKTA SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM PENGGAL 83)

- Pegawai-pegawai dan keluarga mereka ditegah daripada menerima hadiah-hadiah (selain daripada hadiah-hadiah daripada sahabat-sahabatnya sendiri atau saudara mara) sama ada berupa wang, barang-barang, tambang-tambang percuma atau faedah-faedah yang lain, dan daripada memberi hadiah-hadiah yang sedemikian;
- Penerimaan hadiah-hadiah daripada orang-orang ternama yang tidak dapat hendak ditolak kerana takut mendatangkan penghinaan ke atas orang-orang itu. Hendaklah diberitahu kepada Kerajaan dan hadiah-hadiah itu akan diselenggarakan seperti mana yang diperintahkan;
- Sekiranya sesuatu hadiah itu diterima bagi pihak kerajaan atau dalam perhubungan istiadat maka hendaklah hadiah itu diserahkan kepada Kerajaan dan sebarang hadiah kerana membalas hadiah yang diterima itu hendaklah dengan belanja Kerajaan;
- Pegawai-pegawai tidak boleh menerima daripada persatuan-persatuan atau kumpulan-kumpulan lain atau daripada pegawai-pegawai rendah mereka akan sebarang tanda ingatan kenang-kenangan yang berharga, tetapi mereka boleh dibenarkan menerima ucapan-ucapan daripada persatuan-persatuan atau kumpulan-kumpulan tatkala mereka berpisah kerana bersara dengan syarat ucapan-ucapan tersebut tidaklah diletakkan di dalam bekas-bekas yang berharga;
- Kebenaran bolehlah diberi oleh Menteri untuk membolehkan pegawai-pegawai beryuran dengan secara kilat, atau membolehkan pungutan-pungutan bersedirian dengan tidak payah dirayu di antara mereka itu, bagi maksud membuat sesuatu pemberian kepada seorang saudara sepekerjaan dengan mereka tatkala dia bersara;

- Jika sekiranya keadaan menyebabkan sesuatu hadiah yang ditegah itu tidak dapat ditolak oleh Peraturan ini (iaitu, seperti tidak diberitahu terlebih dahulu akan tujuan hendak memberi sesuatu hadiah), maka bolehlah hadiah itu diterima dengan rasmi tetapi hendaklah diserahkan dengan seberapa segera yang boleh kepada Perbendaharaan dan keadaan-keadaan itu dimaklumkan kepada Kerajaan.

AMALAN BAIK

- Jika hadiah yang diberi dengan niat tidak jujur atau niat rasuah, hadiah tersebut hendaklah ditolak dan dilaporkan kepada Biro Mencegah Rasuah.
- Sesiapa yang mempunyai hubungan rasmi dengan pemberi hadiah hendaklah menolak hadiah yang diberikan. Jika tidak dapat dielakkan, pegawai tersebut bolehlah menerimanya, tetapi hendaklah mengisytiharkan dengan seberapa segera kepada pihak yang berkuasa.
- Jika hadiah diberikan oleh sahabat-sahabat atau saudara mara yang tidak ada mempunyai kaitan dengan tugas-tugas rasmi pegawai tersebut, maka pegawai bolehlah menerima tanpa perlu disiytiharkan.
- Jika hadiah diberikan oleh sesiapa sahaja selain daripada sahabat-sahabat atau saudara mara, pegawai berkenaan hendaklah menolak hadiah yang diberikan. Jika tidak dapat dielakkan, pegawai tersebut bolehlah menerima, tetapi hendaklah mengisytiharkannya dengan seberapa segera yang boleh kepada Pihak Berkuasa.
- Sebarang hadiah yang diterima hendaklah diserahkan dan diisytiharkan kepada Pihak Berkuasa berikut:



- Pihak Berkuasa hendaklah memastikan bahawa borang pengisytiharan hadiah dijaga dan disimpan dalam fail peribadi pegawai tersebut.

Sumber rujukan: Buku Perintah-Perintah Am 1961 dan Peraturan-Peraturan Perkhidmatan, Jabatan Perkhidmatan Awam.

Setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih kepada Yang Mulia Pemangku Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam, Dr Norfarizal bin Othman, Pengarah-Pengarah, Penolong-Penolong Pengarah Jabatan Perkhidmatan Awam, editor daripada Jabatan Dewan Bahasa dan Pustaka, Dayang Hajah Sariani binti Haji Ishak, Dayang Hajah Norati binti Bakar, Unit Pengawalan dan Garis Pandu & Unit Perancangan dan Kemajuan Bahagian Perkhidmatan Kaunseling, Pegawai dan kakitangan Bahagian Perkhidmatan Kaunseling, dan kesemua pihak yang terlibat secara langsung dalam menyumbangkan buah fikiran bagi perisian dan percetakan buku panduan ini.