

## **HUBUNGAN PENYELIAAN DALAM PENYELIAAN KAUNSELING: IMPLIKASI KEPADA PROSES PENYELIAAN KAUNSELING**

*Nordiana Abd. Rahim, Wan Marzuki Wan Jaafar  
Fakulti Pengajian Pendidikan, Universiti Putra Malaysia*

### **Abstrak**

Kertas kerja ini membincangkan tentang kepentingan hubungan penyeliaan dalam proses penyeliaan kaunseling. Faktor yang dibincangkan termasuk faktor penyelia dan kaunselor yang diselia, proses dan hubungan dalam penyeliaan kaunseling dan implikasi praktikal.

Katakunci : Penyeliaan launseling, penyelia, kaunselor, supervisee

### **Pengenalan**

Hubungan penyeliaan mempunyai kaitan dengan mesej serta komunikasi yang tersirat di kalangan penyelia dan supervisee. Ini kerana pengawasan yang dipantau semstinya mempunyai perkaitan jenis hubungan yang wujud dengan individu yang diselia. Hubungan yang dimaksudkan merujuk kepada perkaitan antara penyelia dan supervisee (kaunselor) disebabkan mereka bekerjasama untuk mencapai matlamat masing-masing. Menurut Freeman, 1992, hubungan penyeliaan merupakan komponen penting yang perlu dititikberatkan dalam aspek penyeliaan kaunseling. Walaubagaimanapun, komponen ini kurang di tekankan dan diberi perhatian (Wessler & Ellis, 1980). Perkara ini seharusnya tidak berlaku memandangkan ia adalah penyumbang kepada proses kaunseling. *Association for Counselor Education and Supervision (ACES)* menyatakan bahawa kemahiran dan pengetahuan adalah lebih penting daripada aspek perhubungan dan campur tangan. Namun demikian, aspek perhubungan perlu diambil kira kerana ianya berkaitan dengan produk sosialisasi sepanjang hayat (Pewarna, 1987). Ini menunjukkan bahawa keupayaan untuk membentuk dan mengekalkan hubungan adalah lebih penting daripada pengetahuan tertentu kerana kemahiran dan tingkah laku yang berkesan boleh dipelajari. Hubungan penyeliaan dipengaruhi oleh ciri-ciri demografi peribadi seseorang individu. Di antara faktor-faktor yang sering di beri perhatian semasa proses penyeliaan ialah sikap, peranan, jantina, gaya penyelia, umur, bangsa dan etnik (Borders & Leddick, 1987).

Sebenarnya bukan mudah untuk menjaga perhubungan yang profesional di antara penyelia dengan supervisee. Ini kerana, perhubungan yang mantap akan melalui beberapa konflik yang mungkin timbul sepanjang sesi penyeliaan dijalankan. Namun begitu, peranan penyelia di katakan amat penting dalam membina hubungan bersama supervisee agar wujudnya kepercayaan dan saling menghormati di antara satu sama lain. Dalam hal ini, banyak perkara yang perlu dilihat oleh kedua-duanya agar penyeliaan kaunseling dapat berjalan dengan lancar tanpa melibatkan konflik serta kelamahan kedua-dua pihak.

Justeru itu, hubungan di antara penyelia dan supervisee perlu dijadikan asas kepada konsep penyeliaan bersama tiga komponen penting iaitu hubungan interpersonal, fasa hubungan dan kontrak penyeliaan. Dalam meneliti hubungan penyeliaan, beberapa aspek seperti faktor penyelia dan faktor supervisee akan dibincangkan di mana kedua-duanya memberi sumbangan terhadap kualiti serta keberkesanan dalam hubungan penyeliaan.

### **Faktor Supervisee dan Faktor Penyelia**

Dalam memastikan hubungan penyeliaan adalah penting dan bersifat profesional, maka kedua-dua pihak iaitu penyelia dan supervisee perlu bertanggungjawab agar perhubungan tersebut berbentuk pembagunan yang berkesan secara berterusan. Hubungan yang berlaku dipengaruhi oleh tiga faktor terhadap penyelia dan enam faktor terhadap

supervisee di mana faktor-faktor ini dapat membantu dan memperbaiki hubungan penyeliaan di antara penyelia dan supervisees. Enam faktor supervisee tersebut ialah :-

1) Supervisee Resistance (Rintangannya Supervisee)

- Dalam menjalankan proses penyeliaan, supervisee akan menentang dalam beberapa aspek yang digunakan. Mungkin penentangan ini berbeza-beza mengikut situasi dan sumbangan penyelia. Empat perkara yang biasanya ditentang oleh supervisee adalah menentang pengaruh penyelia seperti tingkahlaku dan pengalaman yang biasa ditunjukkan oleh penyelia dan mungkin sukar diterima oleh supervisee dalam satu-satu keadaan. Selain itu, supervisee menentang pengalaman penyelia seperti menentang pengalaman penyelia yang mungkin berbeza dengan pengalaman supervisee. Selain itu, supervisee menentang tugas-tugas yang berkaitan dengan penyeliaan seperti tindakan sama ada untuk merakam atau tidak sesi kaunseling dengan tidak mengambil kira proses kerahsiaan bersama klien. Dan yang terakhir tidak mematuhi perancangan yang dicadangkan oleh pihak klien. Supervisee tidak menghormati klien semasa menjalankan sesi kaunseling.
- Berlakunya rintangan dan tentangan daripada pihak supervisee adalah berdasarkan beberapa keadaan yang mungkin boleh menimbulkan kerosakan pada hubungan penyeliaan. Keadaan yang dimaksudkan ialah tahap kepercayaan supervisee di mana semakin tinggi tahap kepercayaan supervisee semakin kurang tahap perlindungan diri penyelia terhadap supervisee. Keadaan seterusnya ialah berkaitan dengan isu-isu klien yang diterima di mana ada kalanya tingkah laku dan kelakuan yang ada pada supervisee secara tidak langsung akan ditiru dan terpengaruh oleh klien. Seterusnya, keadaan di mana wujudnya percanggahan pendapat tentang matlamat dan objektif dalam mengendalikan sesi kaunseling. Ada kalanya supervisee tidak bersetuju dengan pendapat yang dikemukakan oleh penyelia menyebabkan berlakunya tentangan daripada pihak supervisee. Keadaan yang seterusnya ialah arahan daripada pihak penyelia di mana ada kalanya penyelia perlu campur tangan dan ada kalanya penyelia mesti campur tangan sekiranya keadaan memerlukan bertindak demikian. Hal ini membawa kepada ketidakselesaian supervisee sehingga menyebabkan mereka sering menentang (Proctor and Inskipp, 1988).
- Seterusnya, supervisee menggunakan tret rintangan untuk mendalami regangan supervisee yang mungkin terlalu sensitif dan dalam masa yang sama terlalu bebas. Keadaan seterusnya ialah tahap perkembangan. Dengan kepelbagaian model perkembangan yang ada menunjukkan supervisee mempunyai tahap rintangan yang berbeza mengikut tahap perkembangan mereka (Ronnsted & Skovholt, 1993). Selain itu, keadaan campur tangan di antara penyelia menyebabkan supervisee tidak selesa dan sering menentang. Campur tangan yang biasa berlaku adalah berkaitan dengan fokus, cara dan kauntertransferens dalam penyeliaan kaunseling.

2) Supervisee Attachment (Pelekatan Supervisee)

- Menurut Pistole & Watkins (1995), penyeliaan merupakan proses pelekatan yang melibatkan perkembangan serta kurangnya ikatan perhubungan. Hubungan penyeliaan seakan-akan sama seperti hubungan ibu bapa dan anak-anak. Dengan itu, teori pelekatan ini membantu dalam melaksanakan kefahaman hubungan di antara penyelia dengan supervisee.
- Penyelia dan supervisee mempunyai persepsi yang berbeza di mana gaya pelekatan serta penyambungan adalah berbeza. Kesannya, hubungan perkembangan penyelia dan supervisee juga turut berbeza. Menurut Peyton (2007), penemuan kedudukan

cara supervisee adalah tidak terjamin disebabkan tahap perkembangan profesional yang rendah.

3) Supervisee Shame (Supervisee Pemalu)

- Supervisee cenderung untuk menunjukkan perasaan malu (Miller, 1996). Dalam penyeliaan, supervisee akan dinilai dari aspek beberapa komponen dan keperluan yang sewajar dengan tugas yang dijalankan seperti mengendalikan sesi kaunseling. Apabila keadaan ini berlaku, timbulah perasaan malu dalam diri supervisee apabila mendapat tahu dirinya akan diselia oleh penyelia kaunseling (Lidmila, 1997). Kesannya, perhubungan di antara penyelia dan supervisee akan terjejas dan perasaan malu tersebut akan mengganggu perhatian dan fokus supervisee dalam menjalankan sesi kaunseling.
- Selain daripada timbulnya perasaan malu, supervisee juga akan mengalami perasaan bersalah apabila menjalankan sesi kaunseling dalam keadaan tidak betul setelah ditegur oleh penyelia. Dalam keadaan ini, supervisee merasakan dirinya sentiasa dinilai dan diperhatikan agar tidak berlaku kesalahan di masa akan datang.
- Apabila keadaan ini berlaku, supervisee akan merespon tentang emosi malu tersebut dengan cara penarikan diri dalam mengendalikan sesi kaunseling, mengelak untuk melindungi diri daripada ditegur oleh penyelia, menyerang orang lain dengan cara menjatuhkan nilai kesungguhan penyelia di sebabkan tingkah laku yang berbeza-beza (Yerushalmi, 1999), dan serangan terhadap diri sendiri di mana supervisee dikritik dari pihak penyelia semasa menjalankan sesi kaunseling.
- Justeru itu, penyelia akan bertindak balas terhadap tingkah laku supervisee yang pemalu. Penyelia akan merespon emosi pemalu supervisee melalui dua cara iaitu meminimumkan persekitaran yang membawa kepada emosi malu supervisee dengan cara membina kepercayaan dan menghormati tugas supervisee dengan mengambilkira tanda-tanda yang menyebabkan timbulnya perasaan malu pada diri supervisee. Penyelia juga perlu bersedia untuk mengakui kesalahan sekiranya tidak berjaya melibatkan diri dalam pengendalian sesi kaunseling.

4) Supervisee Anxiety (Kebimbangan Supervisee)

- Pengalaman kebimbangan yang dialami oleh supervisee biasanya dipengaruhi oleh dua perkara iaitu semasa menjalankan sesi kaunseling bersama klien atau menjalankan sesi kaunseling ketika diselia oleh penyelia. Supervisee akan bimbang sekiranya dirinya dinilai dan dikritik apabila menjalankan sesi kaunseling. Kebimbangan tersebut mempunyai kaitan dengan tempoh pengalaman yang dimiliki oleh supervisee mahupun penyelia (Chapin & Ellis, 2002). Ada kalanya klien dan penyelia jauh lebih berpengalaman dan mempunyai personaliti serta kepakaran yang lebih tinggi daripada supervisee menyebabkan kebimbangan akan wujud dalam diri supervisee.
- Apabila wujudnya kebimbangan pada diri supervisee, maka hubungan penyelia akan terjejas. Kesan yang berlaku pada diri supervisee adalah supervisee akan lebih banyak belajar tentang pelaksanaan sesi kaunseling. Contohnya, jika supervisee berada dalam keadaan bimbang dan dalam masa yang sama klien juga mengalami kebimbangan maka supervisee telah belajar daripada isu san kes tersebut di samping mendapat respon daripada penyelia. Dengan itu juga, supervisee akan mencari alternatif terhadap isu klien disebabkan bimbang sekiranya isu tersebut tidak dapat diatasi. Dalam pada itu, kebimbangan supervisee turut memberi kesan terhadap pelaksanaan yang dikendalikan oleh supervisee untuk dipelajari. Apabila kebimbangan supervisee berada pada tahap optimum maka penyelia lebih mudah

mencapai matlamat dengan membantu supervisee mengatasi rasa kebimbangan tersebut dan juga membantu supervisee yang bimbang supaya membataskan perkhidmatan sesi kaunseling yang dijalankan. Akhir sekali kebimbangan yang dialami oleh supervisee akan memberi kesan interaksi supervisee terhadap penyelia. Apabila penyelia menyatakan ada perubahan pada tingkah laku klien, adanya peningkatan terhadap isu klien, maka tahap kebimbangan supervisee akan berkurangan.

- Dengan itu, kebimbangan supervisee dapat diatasi melalui sikap diri yang optimis terhadap sesuatu cabaran semasa mengendalikan sesi kaunseling. Penyelia juga perlu menyokong dan membimbing supervisee untuk menjadi lebih yakin dalam mengendalikan sesi kaunseling dengan berkesan. Selain itu, supervisee perlu sentiasa berfikir tentang struktur serta cara yang betul apabila berhadapan dengan keadaan yang membimbangkan atau krisis dalam kaunseling. Di samping itu, supervisee perlu peka akan peranannya semasa menjalankan sesi kaunseling.

5) Supervisee Need to Feel and Appear Competent (Supervisee perlu merasai dan cekap)

- Supervisee perlu menjadi lebih cekap dalam mengendalikan sesi kaunseling (White, 1959). Di dalam mengendalikan penyeliaan di antara penyelia dan supervisee, hubungan penyeliaan dapat di perbaiki sekiranya terdapat garis panduan yang membantu kedua-dua pihak. Sebagai pihak yang profesional, kecekapan serta kemahiran dapat digunakan sekiranya ada garis panduan yang betul dalam penyeliaan kaunseling. Terdapat pelbagai model perkembangan penyeliaan kaunseling yang dapat digunapakai sebagai rujukan penyelia apabila mengendalikan supervisee menjalankan sesi kaunseling. Selain itu, Supervisee perlu sentiasa yakin dalam menggunakan kemahiran kaunseling yang ada dan secara tidak langsung akan menjadikan supervisee sebagai pihak yang lebih bertanggungjawab. Dengan itu, hubungan di antara kedua-dua pihak akan lebih baik.

6) Supervisee Transference (Pertukaraan Supervisee)

- Supervisee yang bertukar penyelia akan mengalami perasaan dan bertindak balas terhadap penyelia kesan daripada pertukaran tersebut. Supervisee mungkin akan teringat atau menyamakan penyelia lama dengan penyelia yang baru sedangkan pendekatan yang di bawa adalah berbeza-beza.
- Dalam pada itu, pertukaran supervisee akan memberikan tanggapan negatif terhadap penyelia. Supervisee akan mengkritik penyeliaan penyelia sebelum bekerjasama dengannya. Namun begitu, pertukaran akan menjadi lebih positif sekiranya supervisee menerima penyelia yang baru (Allphin, 1987).
- Tarikan jantina juga mempengaruhi supervisee apabila berlakunya pertukaran penyelia. Minat dan perasaan yang sama lebih memudahkan pihak supervisee menerima penyelia (Frawley O'Dea & Sarnat, 2001).
- Proses yang selari juga memudahkan hubungan penyeliaan apabila berlakunya pertukaran penyelia. Jika proses kaunseling diaplikasikan sebelum ini, maka selepas pertukaran dua pihak supervisee dan penyelia turut menggunakan proses kaunseling yang sama.
- Implikasi daripada pertukaran supervisee adalah selalunya terapi tidak didedahkan kepada supervisee. Terapi yang diaplikasikan hanyalah bersifat sementara dan tidak diajar sepenuhnya. Selain itu, supervisee yang bertukar penyelia akan peka dan faham sifat manusia kerana pengalaman yang ada sebelum ini. Supervisee juga diajar untuk membangunkan kecekapan yang tersediri. Perkongsian dan pengalaman yang

ada akan membentuk kepakaran serta kemahiran yang lebih padu dalam mengendalikan supervisee menjalankan sesi kaunseling.

Selain daripada faktor supervisee yang mempengaruhi perhubungan penyelia, faktor penyelia juga termasuk dalam aspek-aspek perhubungan penyeliaan. Tiga faktor penyelia yang dititikberatkan ialah :-

1) Supervisor Attachment

- Apabila penyelia mempunyai kekuatan gaya yang tersendiri dalam mengendalikan penyeliaan, maka ia memberi satu kelebihan terhadap perhubungan penyeliaan.
- Gaya dan penyampaian yang diberikan oleh penyelia akan dinilai oleh supervisee untuk tindakan selanjutnya.

2) Interpersonal Power (Kuasa Interpersonal)

Dalam mengatasi pelbagai isu supervisee yang mencabar, penyelia akan menggunakan kuasa interpersonalnya agar kelihatan mahir dan pakar mengendalikan penyeliaan. Menurut Acker's (1992), hubungan penyeliaan adalah perhubungan yang unik di mana memberi cabaran kepada penyelia.

3) Supervisor Countertransference

*Countertransference* berlaku apabila penyelia melihat atau menyamakan supervisee dengan pengalaman yang lepas. Punca-punca yang mendorong penyelia bersikap *countertransference* adalah gaya interpersonal supervisee, Isu supervisee yang belum diselesaikan, Ciri-ciri personaliti yang ada pada supervisee, konflik yang wujud melalui peranan supervisee dan tindak balas supervisee sepanjang proses penyeliaan berlaku. Bagi mengelak perkara ini terjadi, penyelia perlu memiliki emosi dan interaksi yang kuat apabila berinteraksi dengan supervisee. Ini kerana emosi yang berubah-ubah serta unik akan mempengaruhi perhubungan penyeliaan tersebut. Selain itu, perbincangan di antara kedua-dua pihak juga penting dalam mengatasi perkara ini.

**Perbezaan Pengaruh dan Budaya Penyeliaan**

Setiap individu itu adalah unik dan berbeza-beza. Dengan itu, penyelia perlu bijak dalam memahami perbezaa setiap supervisee serta klien agar tidak wujud konflik yang boleh menjejaskan hubungan penyeliaan. Supervisee yang memiliki ilmu serta kemahiran yang pelbagai. Contohnya dari aspek teori yang digunapakai, pengalaman yang dikongsikan, budaya yang dibawa serta gaya yang disampaikan sepanjang proses kaunseling dijalankan. Dalam hal ini, penyelia perlu tahu bahawa perbezaa individu diikuti dengan budaya yang berbeza-beza serta pengaruh persekitaran yang ada sedikit sebanyak akan memberi kesan kepada perhubungan penyeliaan.

Justeru, penyelia perlu ada strategi yang betul untuk mengatasi serta menjaga hubungan penyeliaan. Di antara pendekatan strategi yang boleh digunapakai ialah melalui ekstrovert iaitu perbincangan secara *face to face* mungkin dengan cara berkumpul untuk mendedahkan kepada supervisee pengalaman yang baru dan peluang untuk menarik minat klien. Selain itu, penyelia boleh menggunakan pendekatan introvert di mana perbincangan melalui email mahupun telefon. Mungkin juga boleh membincangkan isu penyeliaan sebelum penyeliaan berlaku. Seterusnya, menggunakan pendekatan deria iaitu fokus kepada teori yang diaplikasikan dalam penyeliaan dengan berkongsi pengalaman sebelum sesuatu teori digunapakai. Keadaan ini lebih berkesan jika berdasarkan tugas dan stuktur yang telah dirancang. Akhir sekali, dengan menggunakan strategi berfikir di mana sanggup menerima cabaran dan kritikan semasa

proses penyeliaan. Situasi ini akan menjadi lebih baik sekiranya setiap jawapan daripada komen yang diberi disusuli dengan bukti agar proses penyeliaan berjalan lebih teratur.

### Proses Dan Isu Perhubungan Di Antara Tiga Pihak

Proses penyeliaan melibatkan tiga pihak yang saling berinteraksi serta saling berkaitan. Tiga pihak yang dimaksudkan ialah pihak Penyelia, pihak supervisee dan pihak klien. Ketiga-tiga pihak ini akan melalui proses penyeliaan untuk menyelesaikan isu atau kes kaunseling. Dalam melibatkan hubungan penyeliaan, terdapat sistem yang digunapakai untuk menggambarkan hubungan tiga pihak tersebut (Fiscalini, 1997). Sistem tersebut menunjukkan semua pihak mempunyai perkaitan antrara satu sama lain bagi mencapai objektif penyeliaan.



Kedudukan supervisee dalam proses penyeliaan tiga pihak

Selain daripada itu, Russell et al (1984) menyatakan, proses bersifat selari juga boleh digunapakai untuk menentukan hubungan penyeliaan ini melalui dua cara iaitu hubungan klien dan penyelia dengan memahami isu yang dibawa oleh klien dan keduanya supervisee lebih memahami proses terapatik. Dengan itu, supervisee belajar untuk merespon kepada isu klien setelah penyelia membantu supervisee dalam proses penyeliaan.

Sekiranya, perhubungan penyelia diaplikasikan secara sistematik, ianya dapat membantu ketiga-tiga pihak untuk melaksanakan proses kaunseling dengan jayanya. Walaupun, konflik sering berlaku namun sistem serta proses yang berkesan dapat mengurangkan konflik tersebut agar tidak terjejas dan dimanipulasi oleh mana-mana pihak yang tidak bertanggungjawab.

### Kesimpulan

Secara kesimpulannya, perhubungan dalam penyeliaan merupakan aspek penting dan perlu diambilkira dalam menentukan kejayaan proses kaunseling. Ini kerana, hubungan yang berlandaskan stuktur dan bersistem akan memudahkan pihak penyelia, pihak supervisee dan pihak klien untuk lebih yakin serta mahir menyampaikan pengetahuan serta berkongsi pengalaman. Bukan mudah untuk memastikan hubungan penyeliaan sentiasa dijaga. Faktor-faktor dalaman mahupun luaran perlu dielakkan dan diatasi agar ianya tidak menjejaskan aspek perhubungan penyeliaan ketiga-tiga pihak. Sebenarnya, makin banyak cabaran serta konflik yang berlaku, makin tinggilah motivasi serta usaha supervisee untuk lebih berdedikasi dalam menyelesaikan isu klien. Begitu juga dengan penyelia, perbezaan budaya, proses serta pengaruh persekitaran memberikan input serta pengalaman yang berguna untuk membantu supervisee menyelesaikan isu klien. Memang tidak dinafikan, supervisee akan menjalankan sesi kaunseling bersama klien, tetapi penyelia juga turut terlibat untuk membantu klien melalui supervisee. Ini dinamakan sistem yang selari di mana ketiga-tiga pihak perlu menjalankan tanggungjawab masing-masing. Perkara inilah yang akan menjadikan proses kaunseling lebih mantap dan cemerlang melalui penyeliaan kaunseling yang berstruktur serta mempunyai matlamat sama ada di pihak penyelia, supervisee mahupun klien itu sendiri.

**RUJUKAN**

- Othman Mohamed (2008). *Amalan Penyeliaan Kaunseling*. Serdang: Penerbit Universiti Putra Malaysia.
- Bernard, J. M., & Goodyear, R. K. (2009). *Fundamentals of clinical supervision* (4<sup>th</sup> ed.). Needham Heights, MA: Allyn & Bacon.
- Acker, M. (1992, July). *The Relationship in clinical supervision*. Paper presented at the B.A.S.P.R. International Conference on Supervision, London.
- Abbott, A. A., & Lyter, S. C.. (1998). The use of constructive criticism in field supervision. *Clinical Supervisor*, 17(2), 43-57.
- Borders, L. D (1992). A systemic approach to peer group supervision. *Journal of Counseling & Development*. 69, 248-252.
- Holloway, E. (1995). *Clinical supervision: A systems approach*. Thousand Oaks, CA: Sage.