

Kajian Kes Aplikasi Rasional Emotif Tingkah Laku (REBT) dalam Menangani Isu Tekanan (Case Study of Rational Application of Emotive Behavior (REBT) in Dealing with Stress Issues)

Hadijah Johari^{1*}, Alif Nordin², Zaidi Fadzil³

¹ Pusat Pengajian Umum (PPU), Universiti Islam Antarabangsa Sultan Abdul Halim Mu'adzam Shah (UniSHAMS), Kedah, Malaysia

² Pusat Pengajian Pendidikan Jarak Jauh (PPPJJ), Universiti Sains Malaysia (USM), Pulau Pinang, Malaysia

³ Pusat Pengajian Dan Perkhidmatan Kaunseling & Psikologi (PPPKP), Universiti Islam Antarabangsa Sultan Abdul Halim Mu'adzam Shah (UniSHAMS), Kedah, Malaysia

*Pengarang Koresponden: hadijah@unishams.edu.my

Accepted: 15 February 2022 | Published: 1 March 2022

DOI: <https://doi.org/10.55057/jdpg.2022.4.1.2>

Abstrak: *Pemikiran tidak rasional menyebabkan tekanan kepada seseorang pekerja sehingga membentuk emosi yang tidak seimbang dan membawa tingkah laku yang tidak wajar. Hal ini, berlaku akibat konflik diri atau interaksi dengan orang lain atau reaksi terhadap kehidupan. Teori Rational Emotive Behavior Therapy (REBT) merupakan salah satu teori yang digunakan dalam sesi kaunseling atau terapi tetapi penerokaan REBT dalam mengatasi tekanan masih terbatas. Kajian ini merupakan kajian dokumentasi yang menganalisis kajian lepas tentang pemikiran tidak rasional akibat tekanan di tempat kerja dan diaplikasikan dalam satu kajian kes. Justeru, objektif kajian ini adalah untuk membincangkan penggunaan terapi REBT bagi mengatasi kebimbangan yang dialami klien semasa dalam tekanan seterusnya mengaplikasikannya dengan teknik ABCDE. Selain itu, kajian ini mendapati bahawa aplikasi REBT dan proses Tazkiyah al Nafs yang melibatkan proses mujahadah al-nafs (al takhali) dan Riyadhah al-Nafs (al-thalli) akan memudahkan proses menggantikan idea yang tidak rasional. Akhirnya, hasil penyelidikan ini amat berguna kepada penyelidik dan komuniti kerana didapati bahawa terapi REBT mampu membantu mengatasi tekanan akibat pemikiran yang tidak rasional.*

Kata kunci: Terapi Rasional Emotif Tingkah Laku (REBT), tekanan dengan rakan sekerja, Model ABCD, mujahadah al-nafs (al takhali) dan Riyadhah al-Nafs (al-thalli)

Abstract: *Irrational thinking causes stress to an employee thus forming unbalanced emotions and leading to inappropriate behavior. This is due to self -conflict or interaction with others or reactions to life. Rational Emotive Behavior Therapy (REBT) theory is one of the theories used in counseling or therapy sessions but the exploration of REBT in coping with stress is still limited. This study is a documentation study that analyzes previous research studies on irrational thinking due to stress in the workplace and applied in a case study. Thus, the objective of this study was to discuss the use of REBT therapy to overcome the anxiety experienced by clients while in stress and subsequently apply it with the ABCDE technique. In addition, this study found that the application of REBT and the Tazkiyah al Nafs process involving the processes of mujahadah al-nafs (al takhali) and Riyadhah al-Nafs (al-thalli) will facilitate the process of replacing irrational ideas. Finally, the results of this research are very*

useful to researchers and the community because it was found that REBT therapy is able to help overcome stress due to irrational thinking.

Keywords: Rational Emotive Behavioral Therapy (REBT), stress with colleagues, ABCD Model, mujahadah al-nafs (al takhali) and Riyadah al-Nafs (al-thalli)

1. Pengenalan

Tekanan ditakrifkan sebagai kebimbangan yang disebabkan oleh cabaran yang dihadapi dalam kehidupan seseorang (Dewan Bahasa dan Pustaka, 2000). Tekanan juga merupakan tindak balas terhadap persekitaran dan keadaan. Tekanan boleh berlaku apabila seseorang terlalu banyak berfikir, mempunyai terlalu banyak isu dalam hidup, atau dikehendaki melaksanakan tugas yang diluar kemampuan. Isu tekanan di tempat kerja ialah isu lama yang sering dibincangkan di setiap organisasi. Keadaan ini boleh ditemui dalam mana-mana organisasi termasuk yang besar seperti Amerika Syarikat dan Britain.

Muhiddin Ishak (2021) melaporkan bahawa Pertubuhan Kesihatan Sedunia (WHO) melaporkan tekanan pekerjaan boleh menjadi salah satu punca utama masalah kesihatan manusia menjelang abad ke-21 dan di Malaysia berdasarkan data oleh Kongres dalam Perkhidmatan Awam (Cuepacs) didapati lebih 21,000 pekerja bersara awal pada tahun 2018 akibat tekanan kerja. Manakala tinjauan yang dijalankan oleh Agensi Kesihatan dan Keselamatan Pekerjaan Eropah mendapati bahawa 51% pekerja mengalami tekanan di tempat kerja. Hakikatnya, tekanan jangka panjang boleh mengaktifkan sistem imun dan menjejaskan fungsi otak. Justeru, sudah sampai masanya semua pihak serius mempertimbangkan sama ada pekerja atau kakitangan dapat menyelesaikan tekanan akibat pemikiran tidak rasional sebelum bertambah menjadi lebih teruk.

Menurut Chhabra (2020), berapa rawatan boleh diambil untuk mengatasi masalah tekanan termasuk sokongan psikososial, pendidikan, farmakologi, Terapi CBT (terapi tingkah laku kognitif) atau terapi lain. Walaupun ada kajian berbeza yang mengkaji kesan tekanan terhadap kesihatan mental, masih terhad rawatan kebimbangan yang disebabkan oleh tekanan menggunakan REBT. Oleh itu, kajian ini menerangkan kajian kes tekanan di tempat kerja dan aplikasi REBT untuk mengatasi tekanan dengan pendekatan ABCDE.

2. Tujuan Kajian Kes

Tujuan kajian kes dilaksanakan adalah seperti berikut:

- i. Menenal pasti sebab klien tertekan.
- ii. Mengaplikasikan Terapi Tingkah Laku Emotif Rasional (REBT) untuk mencari penyelesaian kepada masalah yang dihadapi

3. Metodologi Kajian

Kajian ini merupakan kajian kualitatif yang menganalisis dokumen daripada sumber buku dan artikel yang mengkaji penggunaan teori REBT dalam pengurusan tekanan dan tekanan di tempat kerja serta pemerhatian dan temu bual bersama seorang klien. Pengkaji menggunakan pendekatan temu bual sebagai asas kritikal untuk memahami fenomena yang ditangani dalam konteks penyelidikan kualitatif (Sabitha Marican, 2009 dalam Mohd. Suhardi Mat Jusoh,

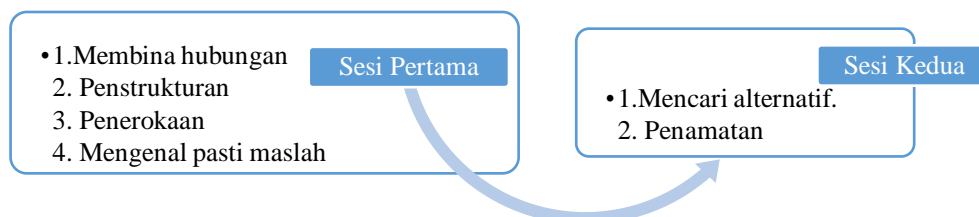
2018). Justeru, bagi mencapai matlamat ini, pengkaji telah memilih seorang responden. Teknik temu bual dan persampelan bertujuan kedua-duanya dilakukan secara bersemuka.

4. Ulasan Kajian lepas

Tekanan merupakan kebimbangan utama dalam bidang keselamatan dan kesihatan pekerjaan, menurut (Zafir Mohd Makhbul, Nor Liza Abdullah, dan Noor Azuan Hashim, 2013) yang mendedahkan bahawa masalah tekanan di tempat kerja lazimnya berkaitan dengan perbelanjaan dan produktiviti organisasi. Akhir sekali, ketidakupayaan mengawal emosi dan tekanan boleh mengakibatkan *burnout* yang boleh memberi kesan negatif (Liley Afzani Saidi, Norsuraya Hassan dan Nur Azmina Paslan, 2016). Sebenarnya, terdapat enam faktor tekanan dalam pekerjaan iaitu kerja rumah dan halangan kerja, struktur dan iklim organisasi, peranan pengurusan, kerjaya dan pencapaian, hubungan di tempat kerja, dan faktor intrinsik dalam pekerjaan dan struktur organisasi dengan faktor tekanan yang tertinggi ialah faktor struktur dan iklim organisasi manakala faktor tekanan yang terendah ialah faktor halangan kerja rumah dan kerja maka jelaslah terdapat variasi tekanan yang agak besar dalam kalangan responden berdasarkan umur pekerja 26 hingga 35 tahun mengalami tekanan kerja (Haryati Hj Kamarudin, 2013). Dzulizzi Hj Sabuti (2011) mendapati bahawa faktor kekaburan peranan, konflik peranan, dan beban kerja sebagai pembolehubah tidak bersandar yang mempunyai perkaitan dalam menggalakkan prestasi kerja tetapi kekaburan peranan merupakan faktor utama tekanan kerja terhadap prestasi pekerja. Justeru, untuk membangunkan kakitangan yang produktif dan inovatif maka pihak pengurusan mesti menggunakan pendekatan yang lebih proaktif dengan memberikan pendedahan melalui pelbagai kursus dan latihan yang bersesuaian secara berterusan khususnya latihan dalam perancangan beban kerja dan kebolehan pengurusan tekanan kerja.

5. Proses sesi kaunseling

Kajian kes ini dijalankan dengan membawa klien menghadiri dua sesi terapi untuk tujuan perbincangan bagi mengumpul maklumat tentang kebimbangan klien. Sesi tersebut akhirnya bermatlamat mencari jawapan kepada kebimbangan klien untuk membantunya mengatasi masalah tekanan di tempat kerja. Rajah 1 menggambarkan tatacara pelaksanaan sesi kaunseling yang akan diadakan bagi tujuan melaksanakan kajian kes ini.



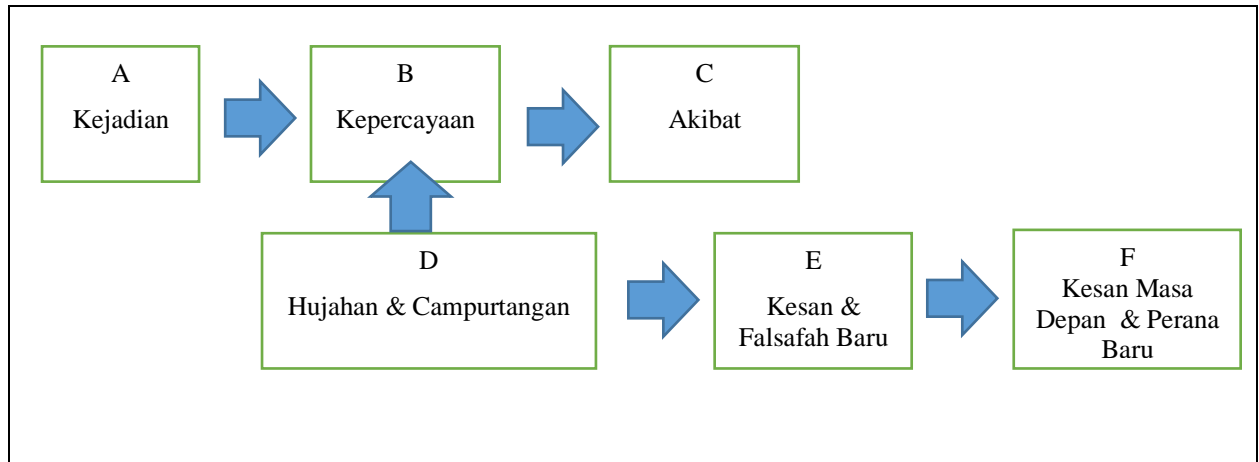
Rajah 1: Proses Pelaksanaan Sesi Kaunseling

Jelaslah daripada Rajah 1 di atas telah ditetapkan bahawa sesi kaunseling diadakan dalam dua sesi. Sesi pertama memberi tumpuan kepada membina perhubungan, tentukan reka bentuk sesi dan kemudiannya meneroka klien serta mengenal pasti masalah. Pada fasa ini kaedah pembersihan dan pembuangan sifat tercela atau al-takhalli turut diaplikasikan kerana proses membaikpulih dan pendisiplinan diri pada pemikiran rasional dilaksanakan secara berperingkat agar perkara yang berat akan menjadi ringan dan kelaziman. Seterusnya, pada sesi kedua proses diteruskan dengan pencarian alternatif atau penghasilan diri dengan sifat mulia lagi terpuji atau dikenali sebagai al-tahalli sehingga mencapai matlamat sesi yang akhirnya membolehkan sesi ditamatkan.

5. Cadangan Aplikasi REBT

5.1 Konsep Utama dan Model ABCD dalam REBT

Menurut Ellis manusia dilahirkan untuk berfikir secara positif dan rasional dengan penekanan kepada tiga aspek penting iaitu aspek kognitif, emosi dan tingkah laku. Rajah 2 di bawah menjelaskan Model ABCD dalam REBT (Nor Shafrin Ahmad & Rohany Nasir 2019).



Rajah 2: Model ABCD dalam REBT

Menurut Nor Shafrin Ahmad & Rohany Nasir (2019) REBT memperkenalkan Model ABCD adalah bagi memudahkan pemahaman tentang sesuatu masalah atau isu.

Jadual 1: Model ABCD dalam REBT

Model ABCD	
A	<i>Activating event</i> / Kejadian
B	<i>Belief System</i> / Sistem Kepercayaan
C	<i>Consequences</i> / Akibat
D	<i>Dispute</i> / Hujahan @ Cabaran
E	<i>Effects</i> / Kesan / Falsafah baharu
F	<i>Future</i> / Kesan masa depan @ Peranan baharu

Merujuk Jadual 1 di atas dapatlah dijelaskan bahawa C (kesan dan akibat) yang dialami oleh individu bukanlah disebabkan oleh A (kejadian) tetapi C adalah disebabkan oleh B (sistem kepercayaan individu yang tidak rasional). Justeru, fungsi D (hujahan dan cabaran) digunakan untuk “menyerang” fikiran yang tidak rasional supaya menjadi rasional (kesan dan falsafah baru) seterusnya menghasilkan (F) kesan masa depan dan peranan baru yang normal dan tidak lagi terganggu.

Justeru, berdasarkan 11 kepercayaan tidak rasional yang menyumbang kepada gangguan atau masalah klien tersebut maka REBT telah menjustifikasi bahawa terdapat 5 kelompok utama seperti dalam Jadual 2.

Jadual 2: 5 kelompok utama kepercayaan tidak rasional

Bil	Kelompok	Penerangan	Cntoh
1	Desakan (<i>demandingness</i>)	<ul style="list-style-type: none"> Merujuk kepada kemahuan atau kehendak yang sangat diperlukan dan dipenuhi. Kesannya : akan timbul perkataan “mesti, sepatutnya, perlu, wajib dan pelbagai ayat berbentuk arahan bagi memastikan sesuatu yang dikehendaki dilaksanakan tanpa sebarang alasan Hidup akan terganggu jika sesuatu yang dihajatkan tidak diperolehi. 	“Setiap bulan saya mesti dapat gaji RM4000 untuk tampung keperluan isteri dan anak-anak. Kalau gagal saya manusia tidak berguna dan lebih baik mati”
2	Mendahsyatkan (<i>awfullizig</i>)	<ul style="list-style-type: none"> Pemikiran melampau yang direka untuk memperbesarkan atau menyebabkan sesuatu perkara remeh dipandang dahsyat dan teruk. 	“Saya tahu isteri dan anak-anak marah dan bencikan saya kerana tidak bagi kemewahan dan mereka mahu saya mati kerana tidak berguna.
3	Rendah toleransi terhadap kekecewaan (<i>low frustration tolerance</i>)	<ul style="list-style-type: none"> Kepercayaan bahawa individu tidak mampu menghadapi gugaan dan gangguan yang dihadapinya. Individu percaya tentang kelemahan dan ketidakupayaan menanggung masalah Akibatnya timbul rasa kecewa, sedih dan murung yang keterlaluan 	“ Saya telah diberhentikan kerja dan hilang sumber pendapatan. Jadi saya gagal memenuhi keperluan kewangan keluarga maka saya kena bunuh diri”
4	Menaksir diri dan individu lain (<i>rating of self and others</i>)	<ul style="list-style-type: none"> Merujuk kepada penaksiran individu dan orang lain apabila sesuatu perkara berlaku. Pentaksiran melampau bakal menyebabkan gangguan kepada kesejahteraan individu serta mengganggu prestasi hidup. 	“ Jika saya gagal kekalkan jawatan dalam syarikat sehingga dibuang kerja kerana majikan benci saya, saya tidak berbakat dan prestasi kerja saya buruk maka saya kena bunuh diri”
5	Generalisasi melampau terhadap masa depan (<i>overgeneralizing about the future</i>)	<ul style="list-style-type: none"> Merujuk generalisasi akibat daripada kejadian atau peristiwa yang berlaku. Secara umum berdasarkan sebahagian data yang dialami Memberikan kesan terhadap masa depan 	“ Jika syarikat Petronas telah berhenti saya maka lepas ini saya tiada peluang kerja dengan syarikat minyak”

Menurut REBT lagi gangguan dan masalah yang muncul berdasarkan 5 kelompok utama kepercayaan tidak rasional adalah kerana sikap rigid individu dalam memperoleh kesemua kepercayaannya. Malah lebih kritikal kerana REBT mengenalpasti wujudnya pemikiran yang menjadi kemestian dalam hidup atau dikenali sebagai “*The Three Basic Musts*” seperti dalam Jadual 3 Nor Shafrin Ahmad & Rohany Nasir 2019) .

Jadual 3: 3 Kemestian Hidup (*The Three Basic Musts*)

Bil	Kemestian Hidup	Kesan
1	Saya perlu melakukan sesuatu perkara dengan baik dan memperolehi pujian atau penerimaan daripada orang lain hasil sesuatu yang saya lakukan, jika gagal saya bukanlah seseorang yang baik.	Membawa individu kepada rasa bimbang, murung, malu dan rasa bersalah
2	Orang lain mesti menerima saya dengan cara yang adil, baik dan sewajarnya sebagaimana cara yang saya mahu. Jika mereka gagal berbuat demikian maka mereka adalah tidak baik dan berhak untuk di kutuk dan dihukum.	Membawa individu kepada perasaan marah dan berang malah bertindak secara pasof, agresif dan ganas

- | | | |
|---|---|---|
| 3 | <p>Saya perlu mendapatkan apa-apa yang diinginkan apabila saya mahukannya dan tidak perlu mendapatkan apabila saya tidak melakukannya. Sesuatu keadaan teruk dan dahsyat jika saya tidak berjaya mendapatkan apa-apa yang saya mahukan.</p> | <p>Membawa kepada rasa kasihan kepada diri sehinggakan tidak memperdulikan orang lain serta bertindak secara berlengah-lengah</p> |
|---|---|---|

Kesan daripada pemikiran-pemikiran tidak rasional ini menyebabkan seseorang individu berhadapan dengan beberapa keadaan iaitu menyebabkan rasa ketakutan (anxiety), tekanan melampau (depression), malu dan rasa bersalah. Jelaslah bahawa peristiwa dan kejadian dalam hidup manusia bukanlah penyebab gangguan dan masalah yang ditanggung sebaliknya kepercayaan yang dipegang oleh seseorang itulah penyebab kepada pelbagai rasa yang dialami sehingga mengganggu kehidupannya. Justeru, jika seseorang itu bersikap kurang mendesak, realistik, rasional dan fleksibel maka emosi dan tingkah laku akan lebih positif dan sihat. Jadi untuk mendapatkan emosi dan tingkah laku positif maka seseorang individu perlu lebih feksibal terhadap pemikiran kepercayaannya.

5.2 Teknik-teknik dalam terapi REBT

REBT yang dipelopori oleh Albert Ellis mempunyai pelbagai teknik yang boleh diaplikasikan kepada klien yang mempunyai pemikiran tidak rasional seperti tekanan di tempat kerja. Jika pemikiran dan tingkah laku klien dipandang remeh tanpa mengambil sebarang tindakan maka, kejadian tekanan tersebut boleh berulang. Ringkasan teknik-teknik dalam REBT seperti berikut:

Jadual 5: Teknik –teknik dalam REBT

1	Teknik Kognatif Berdasarkan	Mencabar Pemikiran	<p>Mencabar pemikiran dan kepercayaan (kognatif, imaginasi dan tingkah laku) dengan melakukan konfrantasi melalui beberapa provokasi</p> <p>Bertingkah laku secara bertentangan dengan kebiasaan</p> <p>Alat menebual @ mewawancara . Boleh ulang dengar untuk kenalpasti pemikiran tidak rasional & baiki kepada pemikiran lebih rasional dan logik</p> <p>Membaca buku bantu diri – lebih ilmu @ maklumat yang ingin diketahui</p>
		Behavioral Disputation	<p>Bertingkah laku secara bertentangan dengan kebiasaan</p>
		Pita rakaman	<p>Boleh ulang dengar untuk kenalpasti pemikiran tidak rasional & baiki kepada pemikiran lebih rasional dan logik</p>
		Biblioterapi	<p>Membaca buku bantu diri – lebih ilmu @ maklumat yang ingin diketahui</p>
2	Teknik Emotif Berdasarkan	Pengajaran	<p>Pengajaran kepada pemikiran, bercakap sendiri & perasaan klien</p> <p>Berimaginasi cara berfikir, berperasaan dan bertingkah laku, Emissional Control Card (ECC) – kawal kemarahan, kebimbangan dan kemurungan</p> <p>Shame-attcking (tidak malu kalau orang lain tidak terima tingkah laku</p> <p>Penting : latihan atau kerja rumah (latihan membaca, bantu diri dan aktiviti melibatkan pengalaman)</p>
		Imaginary disputation	<p>Berimaginasi cara berfikir, berperasaan dan bertingkah laku, Emissional Control Card (ECC) – kawal kemarahan, kebimbangan dan kemurungan</p>
		Main peranan	<p>Penting : latihan atau kerja rumah (latihan membaca, bantu diri dan aktiviti melibatkan pengalaman)</p>
3	Teknik Tingkah laku Berdasarkan	Teknik relaksasi	<p>Teknik relaksasi ketika anda merasa tertekan bukan hanya dapat memberi manfaat langsung tetapi juga jangka panjang dengan menarik nafas, bersenam dan sebagainya</p>

6. Justifikasi pemilihan kaedah dan teknik serta terapai REBT

Pengkaji mengguna pakai Teori Rasional Tingkah Laku Emotif (REBT) untuk menyelesaikan kajian kes. Hal ini, merujuk pada kesesuaian kes yang melibatkan tekanan klien yang berlaku akibat pemikiran tidak rasional dan tanggapan negatif klien seterusnya membawa berlakunya perlakuan negatif tersebut. Akibatnya, cara pemikiran baharu mesti dibangunkan untuk mengubah suai tingkah laku klien. Hal ini, kerana matlamat utama REBT adalah untuk memerangi pemikiran tidak rasional dan menggantikannya dengan pemikiran baharu yang rasional.

7. Dapatan Kajian Kes

7.1 Sesi Kaunseling Pertama (Membina hubungan, Penstrukturan, Penerokaan Masalah, Mengenal Pasti Masalah dan aplikasi)

Dapatan data sesi ini berdasarkan maklumat yang dikumpul semasa sesi kaunseling awal bersama klien. Klien ialah seorang staf lelaki yang berjawatan Pegawai Penolong Pendaftar di sebuah Pusat Tanggungjawab yang lahir pada 1986. Data ini dikumpul menggunakan dua pendekatan pengumpulan data berbeza iaitu pemerhatian dan soal selidik serta melibatkan proses kaedah pembersihan dan pembuangan sifat tercela atau al-takhalli yang dibuat pada 31 Oktober 2021 pukul 10.00 pagi hingga 10.30 pagi. Dapatan Pemerhatian Kaunseling sesi 1 seperti dalam Jadual 6.

Jadual 6: Dapatan Pemerhatian Sesi Kaunseling Pertama

BIL	Perkara	Pemerhatian Sesi 1	
		YA	TIDAK
1	Klien dapat bertindak balas dengan baik.	/	
2	Pelanggan dapat menjelaskan pemikirannya yang tidak munasabah.	/	
3	Klien sedar tentang pemikirannya yang salah.	/	
4	Klien mendapat peluang untuk meluahkan perasaan mereka	/	
5	Alternatif untuk menangani masalah boleh dicari oleh pelanggan.		/
6	Klien mempunyai kebolehan menjana idea rasional		/

Sepanjang sesi terapi berlangsung klien sangat bekerjasama dengan kaunselor dengan menawarkan respons yang baik terhadap setiap soalan yang telah diajukan. Malah klien juga membincangkan pandangannya yang tidak rasional sehingga menyebabkan tekanan. Bagi memastikan kejayaan tazkiyah al-nafs, klien hendaklah bermujahadah dan riydah al-nafs secara berkala semasa bertaklif melaksanakan perintah ini. Gangguan ini disebabkan oleh keadaan emosi yang tidak stabil sehingga menyakitkan hati serta kegagalan melawan hasutan syaitan dan hawa nafsu daripada diperhambakan oleh nafsu nafs al-ammrah nafs al-ammrah nafs al-amm (Norfadilah et.al, 2014 dalam Mohd. Suhardi Mat Jusoh. 2018). Justeru, untuk meningkatkan kualiti rohaninya, seseorang perlu mengadakan penyucian rohani dengan hatinya maju dari satu peringkat ke peringkat seterusnya. Dapatan soal selidik sesi kaunseling pertama seperti dalam Jadual 7.

Jadual 7: Dapatan Soal Selidik Sesi Kaunseling Pertama

BIL	Perkara	Pemerhatian Sesi 1			
		YA	TIDAK	Kotoran-Kotoran Jiwa	Mekanisme tazkiyah al-nafs
1	Saya yakin dengan kemampuan saya untuk memudahkan sesi kaunseling.	/		Bencana lisan	Zikrullah, tafakkur, muhasabah
2	Saya dapat lebih berhati-hati dengan pemikiran yang tidak munasabah berkat bantuan kaunselor saya.	/		Bencana lisan	Zikrullah, tafakkur, muhasabah
3	Saya cukup sedar tentang kepercayaan saya yang tidak rasional.	/		Marah	sabar
4	Saya dapat meluahkan apa yang saya alami.	/		Marah	Sabar
5	Semasa sesi kaunseling, saya dapat mengenal pasti cara lain untuk menangani masalah saya.		/		
6	Saya berjaya menyemai pemikiran baru (rasional) dalam diri.		/		

7.2 Sesi Kaunseling Kedua (Alternatif dan Penamatan)

Sesi kaunseling kedua ini adalah yang terakhir bersama klien. Peringkat meneliti alternatif dan penamatan akan menjadi matlamat sesi ini. Data akan dikumpul menggunakan tiga pendekatan dalam sesi ini: pemerhatian, soal selidik, dan temu bual bersama klien. Fokus sesi kedua ialah sama ada klien mampu menghasilkan alternatif yang ingin dicapai bagi membawa perubahan yang lebih positif dalam kehidupan klien. Sesi kaunseling kali kedua pada 1 November 2021 pukul 10.00 pagi hingga 10.30 pagi. Dapatan Pemerhatian Kaunseling sesi 2 seperti dalam Jadual 8.

Jadual 8: Dapatan Pemerhatian Sesi Kaunseling Kedua

BIL	Perkara	Pemerhatian Sesi 2	
		YA	TIDAK
1	Klien dapat bertindak balas dengan baik.	/	
2	Pelanggan dapat menjelaskan pemikirannya yang tidak munasabah.		/
3	Klien sedar tentang pemikirannya yang salah.		/
4	Klien mendapat peluang untuk meluahkan perasaan mereka		/
5	Alternatif untuk menangani masalah boleh dicari oleh pelanggan.		/
6	Klien mempunyai kebolehan menjana idea rasional		/

Akhirnya, mengikut pemerhatian pengkaji, klien dapat melengkapkan kesemua item pemerhatian yang perlu difokuskan sepanjang sesi kaunseling dijalankan. Soal selidik sesi kaunseling kedua ialah pendekatan pengumpulan data yang bertujuan untuk menentukan sama ada klien telah membangunkan celik akal terhadap tekanan yang dihadapi oleh klien. Jadual 9 ialah adalah hasil tinjauan yang telah dilakukan dengan pelanggan.

Jadual 9: Dapatan Soal Selidik Sesi Kaunseling Kedua

BIL	Perkara	Pemerhatian Sesi 1			
		YA	TIDAK	Kotoran- Kotoran Jiwa	Mekanisme tazkiyah al- nafs
1	Saya yakin dengan kemampuan saya untuk memudahkan sesi kaunseling.	/		Bencana lisan	Zikrullah, tafakkur, muhasabah
2	Saya dapat lebih berhati-hati dengan pemikiran yang tidak munasabah berkat bantuan kaunselor saya.	/		Bencana lisan	Zikrullah, tafakkur, muhasabah
3	Saya cukup sedar tentang kepercayaan saya yang tidak rasional.	/		Marah	sabar
4	Saya dapat meluahkan apa yang saya alami.	/		Marah	Sabar
5	Semasa sesi kaunseling, saya dapat mengenal pasti cara lain untuk menangani masalah saya.	/		Marah	Bersyukur, memaafkan
6	Saya berjaya menyemai pemikiran baru (rasional) dalam diri.	/		Marah	Bersyukur, memaafkan

Akhirnya, hasil soal selidik sesi kedua telah membuktikan keberhasilan klien celik akal bagi mendapatkan alternatif apabila mengiktiraf pemikiran rasional yang diperlukan ke arah perubahan yang positif. Proses ini selari dengan amalan muhsabah al-nafs yang dilakukan dalam konteks menilai prestasi diri dalam menjalani proses pembersihan jiwa. Proses muhasabah al-nafs, menurut al-Ghazali dilihat sebagai proses menyemak amalan.-amalan yang telah dilakukan oleh seseorang untuk mencapai al-sa'dah dalam diri yang mementingkan modal, untung dan rugi sebagai asas amalan diri mengikut tuntutan agama dan mesti diselesaikan (al-Ghazali, 1998 dalam Mohd. Suhardi Mat Jusoh. 2018)

7.3 Dapatan Temubual

Temu bual ialah bentuk terakhir pengumpulan data untuk sesi kaunseling ini. Pada akhir sesi kaunseling, temu bual dijalankan untuk memastikan klien memahami isu dan klien sedar akan perubahan yang perlu dilakukan. Hasilnya, dapatan temu bual klien dibentangkan di bawah dalam Jadual 10.

Jadual 10: Soala temu bual

Bil	Soalan Temu Bual	Jawapan Klien	Catatan
1	Apakah perasaan anda mengikuti sesi dengan ahli terapi?	Saya berasa senang hati kerana dapat berkongsi perasaan saya.	Klien berminat mengikuti sesi kaunseling yang dijalankan.
2	Adakah anda melihat sebarang perbezaan dalam diri anda selepas sesi kaunseling?	Ada.	
3	Boleh tolong huraikan kepercayaan anda sekarang?	Saya rasa saya salah kerana selalu percaya saya pekerja yang cekap, bekerja dengan lengkap dan perlu bergantung kepada orang lain terutamanya yang berkaitan keaburan arahan kerja jadi, saya mahu berubah dengan menerima hakikat bahawa tiada pekerja yang sempurna dan perlu mencari tahu beban kerja saya tanpa mengharapkan orang lain untuk saya lebih menghargai hasil kerja kawan sekerja dan	Klien sedia berubah dan telah mewujudkan pemikiran baharu yang rasional

bertanggungjawab kepada kerja-kerja saya selepas ini.

- | | | | |
|---|---|---|--|
| 4 | Pada pendapat anda, adakah sesi ini membantu anda dalam menyelesaikan isu yang anda hadapi? | Ya sangat membantu mengurangkan tekanan yang saya hadapi | Klien mencapai matlamat sesi kerana dapat bebas daripada tekanan |
| 5 | Bolehkah anda menerangkan bagaimana ia akan memberi manfaat kepada anda? | Sebab saya dapat tahu saya fikir pegawai atasan dan rakan sekerja yang perlu menyediakan kerangka kerja yang lengkap bagi menjadikan saya pekerja yang cekap sedangkan saya yang bersalah kerana percaya semua pekerja cekap dan baik perlu disediakan kerangka kerja yang lengkap dan sistematik tanpa perlu berusaha sendiri. | Klien sedar pemikiran tidak rasional yang dimiliki. |

8. Perbincangan

8.1 Perbincangan dapatan sesi kaunseling pertama

Matlamat sesi kaunseling awal adalah untuk memberi tumpuan kepada fasa penerokaan serta mengenal pasti kesukaran. Hasilnya, dialog penyelidik dengan klien direka bentuk untuk membantu penyelidik mengetahui sebab klien tertekan ketika hadir bekerja. Di samping itu, matlamat sesi ini adalah untuk mengetahui pemikiran klien yang tidak rasional. Hasilnya, klien akan dapat menyedari tentang pemikiran yang salah melalui sesi terapi.

Jadual 11: Transkrip Penerokaan Masalah.

- | | |
|----------|---|
| Klien | Sepanjang bekerja tu, banyak konflik yang saya hadapi dan saya pernah kena “gangguan penyesuaian @ <i>adjustment disorder</i> ” tempat kerja termasuk apabila baru berpindah di tempat baharu ini yang buat saya tertekan. |
| Pengkaji | Apakah yang menyebabkan anda dalam tekanan? |
| Klien | Bila sampai di tempat baru ini saya sepatutnya dibekalkan dengan <i>road map</i> atau carta alir oleh pegawai sedia ada yang lengkap sebab saya sepatutnya jadi pegawai yang cekap dan baik mengendalikan semua urusan. Saya tertekan macam berada dalam lorong gelap dan terpaksa jalan meraba-raba tanpa lampu suluh. |

Berdasarkan penerokaan masalah tersebut maka dapat dikenalpasti pemikiran tidak rasional yang dimiliki klien:

- 1) Saya sepatutnya jadi pegawai yang cekap dan baik mengendalikan semua urusan.
- 2) Saya sepatutnya dibekalkan dengan *road map* atau carta alir oleh pegawai sedia ada dengan lengkap

Justeru, melalui pengamatan menggunakan teori REBT bagi rumusan untuk A (peristiwa yang menggerakkan), B (kepercayaan), dan C (akibat) yang dapat dikenalpasti pemikiran tidak rasional klien seperti berikut:

- | | |
|---|--|
| A | Klien mengalami kekaburan peranan di tempat baharu apabila tidak diberikan <i>road map</i> atau carta alir yang lengkap oleh rakan sejawat |
| B | Sepatutnya klien seorang pegawai pendaftar mesti menjadi pegawai yang cekap dan percaya orang lain iaitu rakan sekerja perlu menyediakan dokumen yang lengkap untuknya |
| C | Klien tertekan kerana kekaburan peranan di tempat baharu |

Jadual 12: Transkrip Proses Mencabar Pemikiran Tidak Rasional Klien

- Pengkaji Adakah anda pasti jika dibekalkan dengan dokumen lengkap anda tidak berhadapan dengan tekanan? Boleh anda jelaskan.
- Klien Satu benda yang baru timbul dalam kepala saya, ia macam ini jika semua maklumat semua dah ada mungkin saya tidak menghargai kerja rakan sekerja dan pentingnya sesuatu kerja tu dan takat itu sahaja yang saya tahu. Hal ini buat saya hargai beratnya tanggungjawab kerja tu.

Jadual di atas menunjukkan proses pengkaji melaksanakan proses mencabar pemikiran tidak rasional klien dan pada masa yang sama mengeluarkan semua sikap negatif yang ada pada diri klien yang tidak rasional seperti marah kerana tidak dibekalkan dengan kerangka kerja yang lengkap oleh rakan sekerjanya. Maka, untuk mencapai objektif sesi kaunseling kedua akan diteruskan bagi tujuan pencarian alternatif untuk membolehkan klien mengenalpasti cara untuk menangani masalah yang dia alami.

8.2 Perbincangan Dapatan Sesi Kaunseling Kedua

Semasa sesi kedua ini, proses mencari alternatif dan penamatan akan dilakukan. Berikut potongan transkrip perbincangan yang bertujuan untuk mencari alternatif yang telah dilakukan bersama dengan klien.

Jadual 8: Transkrip Mencari Alternatif

- Pengkaji Jelas setelah beberapa bulan melalui tekanan ini sekarang anda lebih selesa dan lebih positif kerana sangat berbeza apabila sampai di sesuatu tempat yang lengkap semua kerja boleh berjalan seperti biasa tapi berbeza jika kita yang perlu merangka dan akhirnya perlu sama-sama membangun bersama organisasi. Apa pendapat anda?
- Klien Setuju sangat dengan kenyataan tersebut. Semua yang berlaku buat saya semakin menghargai hasil kerja orang lain.
- Pengkaji Kini apa juga hasil kerja orang anda akan hargai..Baik untuk itu, andaikan kerusi kosong ini rakan sekerja yang dimaksudkan tersebut apa agaknya kata-kata untuknya?
- Klien Apa yang sesuai ya..kini saya dah *make peace* dengan apa yang berlaku ..kalau awal dulu memang banyak nak dihentamlah sebab saya tahu dia susah nak bagi respon. Tapi kalau sesi ini lebih awal banyak benda nak saya cakap tapi sekarang dah lain...kalau sekarang saya jumpa satu benda je nak cakap “terima kasih”
- Pengkaji Menarik..Bagusnya encik.. tahniah dengan keputusan pemikiran encik sekarang lebih rasional... tapi jika diambil tindakan kepada dia bukan sahaja negatifnya kepada dia tapi juga pada kita, setuju?
- Klien Betul, betul .. saya juga akan bertindak negatif
- Pengkaji Akhirnya apa tindakan untuknya adakah hukuman atau pengukuhan negatif? analoginya macam anak main telefon kalau tak berhenti kita ambil, andai berhenti anak dapat main tapi dengan had masa.
- Klien Baik ... untuk kes ini hukuman akan jadi pilihan dan bukan yang utama sebab saya pernah melalui situasi ini...hakikatnya sekarang dia perlukan seseorang untuk dia dapatkan sesi kaunseling dan baiki prestasi kerjanya dan untuk saya situasi ini buat saya lebih sedar tujuan hidup saya dan kepentingan saya berada di sini kerana keberadaan saya mungkin sementara sebab esok lusa saya mungkin akan diganti hari ini jadi tanggungjawab kita untuk lengkapkan dan selesaikan. Akhirnya semua tersebut telah mengubah saya. Hukuman tersebut bukannya kena potong gaji, kena buang kerja, kena gantung tugas tapi saya lebih faham semua benda ada kesan buruk untuk

saya lebih belajar dan tak semua kerja boleh dilakukan dengan cekap dan saya perlu usaha mengatasi kekaburan peranan saya sendiri.

Pengkaji Sekarang, adakah encik sudah selesai? bolehkah jadi orang baru, berada dalam situasi baru dan buat tindakan baru dengan fikiran lebih terbuka

Klien Ya puan .. Boleh..boleh puan saya maafkan dan tak ada dendam pun puan

Berdasarkan Jadual 8 jelas dalam sesi kedua klien semakin rasional dengan aplikasi teknik mencabar pemikiran, main peranan, kerusi kosong, konsep pilihan, pengukuhan negatif dan hukuman yang dilalui oleh klien jelas berhasil membawa pemikiran yang rasional. Hal ini sejajar dengan pelaksanaan kaedah Tazkiyah al-Nafs dengan kaedah umum Raiyadah al-Nafs (Tahalli) kerana klien dilihat berjaya membuang sifat buruk dalam jiwanya yang menjadi pencetus tekanan. Justeru, langkah seterusnya yang perlu dilakukan ialah dengan menghiasi (tahalli) jiwanya yang telah bersih dari sifat buruk dengan sifat baik menerusi kaedah riyadah al-nafs (al-tahalli) seperti memaafkan. Jiwa yang dihiasi dengan sifat baik akan menjadi pemangkin ke arah kebaikan serta membolehkan klien menjalani kehidupan dengan tenang dan mendapat keredaan Allah.

9. Kesimpulan Dan Cadangan

9.1 Kesimpulan

Melalui kedua-dua sesi kaunseling individu yang dijalankan dapatlah dilihat bahawa penggunaan Teori Rasional Emotif Tingkah Laku (REBT) dapat membantu dalam menangani isu tekanan di tempat kerja yang diketengahkan klien dalam sesi kaunseling. Hal ini, kerana tingkah laku dalam tekanan yang ditunjukkan oleh klien merupakan tindakan yang terhasil atas dasar pemikiran yang tidak rasional apabila klien berfikir bahawa sepatutnya seorang pegawai pendaftar mesti menjadi pegawai yang cekap dan percaya orang lain iaitu rakan sekerja perlu menyediakan dokumen yang lengkap untuk memudahcara tugasnya. Menggunakan pendekatan Teori REBT berikut merupakan proses perubahan tanggapan tidak rasional klien semasa sesi dilaksanakan:

- 1) Tanggapan tidak rasional klien:
 - i. Saya sepatutnya jadi pegawai yang cekap dan baik mengendalikan semua urusan.
 - ii. Saya sepatutnya dibekalkan dengan *road map* atau carta alir oleh pegawai sedia ada dengan lengkap
- 2) Tanggapan tidak rasional tersebut digantikan kepada tanggapan rasional berikut:
 - i. Tidak semua pegawai cekap dan baik mengendalikan semua urusan.
 - ii. Tidak semua pegawai perlu dibekalkan dengan *road map* atau carta alir oleh pegawai sedia ada dengan lengkap

Jadual 13: Proses Penggunaan Teori REBT

A (Peristiwa yang menggerakkan)	Klien mengalami kekaburan peranan di tempat baharu apabila tidak diberikan <i>road map</i> atau carta alir yang lengkap oleh rakan sejawat
B (Kepercayaan)	Sepatutnya klien seorang pegawai pendaftar mesti menjadi pegawai yang cekap dan percaya orang lain iaitu rakan sekerja perlu menyediakan dokumen yang lengkap untuknya
C (Akibat)	Klien tertekan kerana kekaburan peranan di tempat baharu

D (Mencabar pemikiran tidak rasional)	Konfrontasi untuk mencabar pemikiran tidak rasional klien klien. Adakah tekanan akibat kebauran peranan tidak wujud apabila pegawai dibekalkan dengan road map atau carta alir yang lengkap oleh rakan sejawat?
E (Kepercayaan baharu)	Mulai fikirkan cara lain menjadi pegawai yang cekap tanpa bantuan orang lain
F (Kesan daripada pemikiran rasional)	Dokumen yang lengkap yang disediakan oleh rakan sekerja tidak lagi menjadi kemestian menjadi pegawai yang cekap dan percaya orang lain

Proses mengubah pemikiran tidak rasional klien kepada pemikiran baharu yang lebih rasional digambarkan dalam jadual di atas. Menurut (Ee Ah Meng. 2011), klien akan merasai kesan daripada pemikiran logik yang baru diwujudkan selepas memperoleh kepercayaan yang rasional.

9.2 Cadangan

Ringkasnya, peningkatan tekanan di tempat kerja menjadi sumber kebimbangan bagi semua pihak yang terlibat dan ia berpotensi menjadi sumber kebimbangan kepada masyarakat umum. Akibatnya, semua pihak berkepentingan mesti bekerjasama untuk menangani masalah yang semakin meningkat ini melalui kebolegunaan ukuran ABCDE dalam teori REBT. Akhirnya, kajian ini telah mengetengahkan salah satu strategi terapeutik yang diramalkan dapat membantu mengatasi isu tekanan sehingga ke tahap membunuh diri malah boleh diaplikasikan juga dengan isu buli yang kian berleluasa. Kajian tersebut boleh dilakukan oleh pengkaji yang akan datang.

Rujukan

- Amir Awang. (1987). *Teori dan Amalan Psikoterapi*. Pulau Pinang. Universiti Sains Malaysia.
<https://www.astroawani.com/berita-malaysia/468-kes-bunuh-diri-bagi-tempoh-januari-hingga-mei-tahun-ini-pdrm-306084>
- Ee. Ah Meng, Suppiah Nachiappan dan Taquddin Abd Mukti. (2011). *Perkhidmatan Bimbingan dan Kaunseling* : Oxford Fajar Sdn. Bhd. Selangor Darul Ehsan.
- Haryati Hj Kamarudin. 2013. *Faktor Tekanan Kerja Dalam Kalangan Kakitangan Mains Holdings Sdn. Bhd* dimuat turun daripada
<http://library.oum.edu.my/repository/978/1/library-document-978.pdf>
- Khoo, B. L.(2014). *Bimbingan dan Kaunseling Kanak-Kanak*. Selangor: Penerbitan Multimedia Sdn. Bhd.
- Liley Afzani Saidi, Norsuraya Hassan dan Nur Azmina Paslan. 2016. Emosi Dan Stress Di Tempat Kerja dalam
https://www.academia.edu/35615489/EMOSI_DAN_STRESS_DI_TEMPAT_KERJA
- Mohd. Suhardi Mat Jusoh , Mohd. Farid Mohd Sharif & Jasni Sulong. 2018. *Pembangunan Kerohanian Menurut Model Tazkiyah al-Nafs al-Ghazali: Aplikasinya dalam Pelaksanaan Program Tarbiah di Asrama Sekolah – Sekolah Menengah Kebangsaan Agama (SMKA), Pulau Pinang* dalam 6 th International Conference in Islamic Education: Rabbani Education 2018 dimuat turun daripada
<http://umpir.ump.edu.my/id/eprint/23330/1/Pembangunan%20Kerohanian%20Menurut%20Model%20Tazkiyah%20al-Nafs%20al-Ghazali1.pdf>
- Mohd Nasir Masrooma , Siti Norlina Muhamadb , Siti Aisyah Abd Rahman.(2015). *Kesihatan Mental, REBT dan Muslim* dalam Sains Humanika 6:1 (2015) 49–57 | www.sainshumanika.utm.my | e-ISSN: 2289-6996

- Norhazirah Mustaffa. (2020). *Mengatasi Kebimbangan Semasa Pandemik COVID-19 dengan Pendekatan Teori Rational Emotive Behaviour Therapy (REBT)* dalam Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH), Volume 5, Issue 11, (page 10 - 16), 2020 DOI: <https://doi.org/10.47405/mjssh.v5i11.553>
- Nor Shafrin Ahmad & Rohany Nasir. (2019). *Aplikasi Praktikal Teori Kaunseling & Psikoterapi*. Bangi : Penerbit UKM
- Sapora Sipon. (2016) . *Kaunseling daripada Perspektif Islam dan Barat*. Negeri Sembilan : Penerbit Universiti Sains Islam Malaysia (USIM)
- Zafir Mohd Makhbul, Nor Liza Abdullah dan Noor Azuan Hashim. 2013. Stres di tempat kerja: isu global dalam melestarikan organisasi dalam e-BANGI Vol 8, No. 1 (2013):041-059 <https://www.researchgate.net/publication/286084357> [Stres di Tempat Kerja Isu Global dalam Melestarikan Organisasi](https://www.researchgate.net/publication/286084357)