

PROSES PENYELESAIAN MASALAH

Azlinda Azman, Ph.D
Noriah Mohamed, Ph.D

Program Latihan Mentor
Holiday Inn, Pulau Pinang
10-13 April 2009



Pengenalan

- Penyelesaian masalah merupakan matlamat utama dalam proses pertolongan
- Penyelesaian masalah melibatkan:
 - beberapa tahap
 - penggunaan kemahiran tertentu



Masalah dan Penyelesaian Masalah

- Masalah:
 - Merujuk kepada suatu keadaan, situasi atau pengalaman yang boleh memberi kesan kepada ketidakseimbangan individu dari aspek emosi, pemikiran, tindakan dan fizikal (Compton, Gallaway & Cournoyer, 2005)



- Masalah:
 - Boleh menolak atau memotivasikan individu untuk bergerak ke hadapan (dari aspek pemikiran & tindakan) yang boleh memberi jalan penyelesaian



- Penyelesaian masalah:
 - Usaha individu utk menyelesaikan atau menamatkan masalah yang sedang dihadapinya



Proses Penyelesaian Masalah

- Proses Penyelesaian Masalah melibatkan beberapa tahap:
 - Tahap Permulaan
 - Tahap Pertengahan
 - Tahap Penamatan



Tahap Permulaan

- Persediaan Diri
 - Kesiediaan mentor utk memahami peranan & t/jawabnya
 - Tumpuan persediaan diri dalam aspek mental, emosi & tindakan
 - Mental: bersedia memikir permasalahan mentee dengan sebaik-baiknya
 - Emosi: bersedia mengawal emosi
 - Tindakan: bersedia membantu mentee membentuk rancangan tindakan kearah penyelesaian masalah



- Membina Perhubungan (*rapport*)
 - Penting bagi mentor dalam mengenali diri dan masalah mentee dengan mendalam
 - Penting bagi mentee dalam memahami peranan mentor dengan lebih baik
 - Memberi ruang kesedaran kepada kedua-dua pihak akan usahasama yang diperlukan bagi memastikan keberkesanan proses penyelesaian masalah



- Mentor perlu:
 - Menunjukkan sikap positif seperti kesediaan menerima mentee dgn permasalahannya
 - Mengaplikasi kemahiran tertentu:
 - Kemahiran mendengar luahan perasaan mentee
 - Kemahiran berkomunikasi secara berkesan
 - Kemahiran memberi komen bersesuaian
 - Kemahiran empati
 - Kemahiran memberi perhatian (*eye-contact*, air muka yang berminat, komunikasi *non-verbal*)



Tahap Pertengahan

- Penentuan Masalah Sebenarnya:
 - Memahami masalah yang dikemukakan, mentafsir dan seterusnya menentukan masalah sebenar atau situasi utama mentee
 - Mengumpul maklumat atau data yang relevan dengan permasalahan mentee melalui temubual dan pemerhatian



– Menentukan kejelasan permasalahan mentee

- Apakah masalah tersebut?
- Sejauh manakah ia mengganggu perasaan & pemikiran mentee?
- Bagaimanakah konteks keseriusan masalah tersebut dalam kehidupan seharian mentee?
- Apakah punca masalah tersebut?
- Apakah tindakan yang pernah diambil & apakah hasil dari tindakan tersebut?



- Apakah ciri-ciri & aspek perkembangan sistem mentee & sistem-sistem lain dimana mentee berfungsi?
- Bagaimanakah sistem sosial memberi dampak kepada masalah tersebut?
- Apakah hasil yang diharapkan mentee dari proses pertolongan tersebut?



- Mengukuhkan lagi persepsi sedia ada terhadap kekuatan (keupayaan diri, motivasi) & kelemahan (limitasi diri) mentee
 - Memahami bentuk sokongan yang ada di sekeliling mentee
 - Membentuk pemahaman & melakukan penafsiran keatas situasi permasalahan mentee
- * Apabila penentuan situasi telah dibentuk oleh mentor, maka penting mentor membincangkan semula dengan mentee



- Penetapan & Implementasi Rancangan Tindakan/Intervensi

- Selepas penentuan masalah sebenar, satu rancangan tindakan/intervensi perlu disusun
- Mentor perlu bantu mentee tetapkan sasaran/gol & bentuk rancangan tindakan yang relevan dengan masalah yang dibentangkan
- Melalui perancangan tindakan, mentor berupaya memerhati perkembangan mentee & menentukan sejauh mana intervensi tersebut sesuai



- Penyusunan rancangan tindakan hendaklah menjurus kepada kehendak, keperluan, matlamat & perubahan yang ingin dicapai mentee
- Mentor:
 - berperanan sebagai fasilitator
 - mengeluarkan pandangan/pendapat dari aspek pengetahuan, pengalaman, kemahiran & sokongan relevan dengan masalah
 - menghormati mentee yang mempunyai hak untuk menentukan arah tindakan atau perubahannya sendiri
 - menunjukkan penerimaan terhadap diri mentee
 - membantu mentee membantu diri sendiri
 - berpegang kepada prinsip kerahsiaan
 - menunjukkan minat berterusan untuk membantu



- Hasil daripada perancangan tindakan yang disusun, mentee seterusnya akan digalakkan untuk menjalankan tindakan tersebut
- Pada tahap implementasi intervensi ini, mentee dengan bantuan mentor, akan menterjemahkan rancangan tindakan yang ingin dicapai kepada tindakan (*action*)
- Untuk memastikan keberkesanan implementasi intervensi ini, mentor perlu berperanan sebagai penggalak, fasilitator & pendidik



Tahap Penamatan

- Penilaian Rancangan Tindakan/Intervensi:
 - Melihat sejauh mana mentee berjaya melalui intervensi yang diberi
 - Melihat kekuatan & limitasi intervensi
 - Menilai perubahan yang dialami oleh mentee
 - Menilai kecekapan & keberkesanan perkhidmatan menolong yang diberikan



- **Kepentingan Proses Penilaian:**
 - Menentukan sama ada proses pertolongan keatas mentee wajar diteruskan atau tidak
 - Membantu mentor menilai tahap pergantungan mentee pada perhubungan menolong yang dibentuk



- Penamatan

- Penamatan boleh dilakukan sekiranya:

- Terdapat perubahan pada diri mentee
 - Mentee berupaya berfungsi dengan lebih baik selepas menerima pertolongan

- *Sebaliknya, jika tiada sebarang perubahan, kedua-dua mentor dan mentee boleh memikirkan rancangan tindakan alternatif seterusnya untuk tujuan penyelesaian masalah



Aliran Proses Penyelesaian Masalah

- Persediaan diri mentor=> Membina perhubungan menolong=> Menentukan masalah sebenar mentee=> Membentuk & melaksana rancangan tindakan/intervensi=> Menilai rancangan tindakan/intervensi=> Menamat proses menolong

- Penamatan dapat mengelakkan pergantungan mentee terhadap mentor
 - Walau bagaimanapun, mungkin ada mentee yang tidak boleh menerima proses penamatan ini dengan baik & melihat penamatan perkhidmatan menolong sebagai satu pengalaman atau perasaan ditolak (*sense of rejection or abandonment*)
- * Jadi, mentor perlu menyediakan mentee dengan proses penamatan



Kesimpulan

- Secara keseluruhannya, pembahagian proses penyelesaian masalah kepada tiga tahap utama dapat membantu mentor memberi pertolongan dengan lebih tersusun, cekap dan berkesan.



LATIHAN

- **AKTIVITI: *Role Play***
- **Objektif:** Untuk melatih peserta membina perhubungan, membuat penentuan masalah sebenar dan membuat rancangan tindakan/intervensi
- **Masa:** 30 minit
- **Langkah-langkah:**
- Peserta dikehendaki membentuk kumpulan terdiri dari tiga orang
- Peserta pertama memainkan peranan sebagai mentor, peserta kedua sebagai mentee, manakala peserta ketiga sebagai pemerhati
- Mentor dikehendaki untuk mengumpul maklumat melalui temubual dan seterusnya mendengar dan menyelesaikan masalah mentee menggunakan ketiga-tiga tahap dalam proses penyelesaian masalah
- Pemerhati dikehendaki mencatat apa yang berlaku dalam proses penyelesaian masalah tersebut dengan mengambilkira kekuatan dan kelemahan mentor dalam mengendalikan proses tersebut
- Peserta dikehendaki menukar peranan yang dimainkan supaya setiap peserta berpeluang memainkan peranan mentor, mentee dan pemerhati
- Penceramah akan memfasilitasi perbincangan dan membuat kesimpulan