

PENDEKATAN TERAPI REALITI DALAM MENEROKA ISU PENYESUAIAN DIRI DI ORGANISASI PDRM

***Sanawiah Abdul Salam & Ku Suhaila Ku Johari**

Fakulti Pendidikan
Universiti Kebangsaan Malaysia
43600 Bangi, Selangor, Malaysia.

*Corresponding author's email: sanawiah4421@gmail.com

Abstrak

Individu yang baru memasuki alam pekerjaan akan berhadapan dengan isu penyesuaian diri dengan persekitaran organisasi dan kerjaya. Kajian ini merupakan kajian kualitatif dengan rekabentuk kajian kes mengaplikasi Terapi Realiti dalam meneroka isu penyesuaian diri di tempat kerja. Peserta kajian merupakan seorang pegawai penyiasat polis yang bertugas di sebuah Ibu Pejabat Polis Daerah, di Kuala Lumpur. Maklumat kajian diperolehi daripada tujuh sesi kaunseling yang telah dijalankan bersama peserta kajian. Kaunselor menggunakan konsep WDEP dalam terapi realiti untuk meneroka isu, persepsi, tingkah laku, perancangan dan pelan tindakan klien untuk mencapai matlamat perubahan. Hasil kajian mendapati aplikasi terapi realiti dapat membantu klien mendapat celik akal dalam mengenali diri, minat, dan matlamat pekerjaan dalam organisasi. Faktor-faktor ini menyumbang kepada penyelesaian isu penyesuaian diri di tempat kerja. Terapi realiti merupakan satu alternatif yang cepat dan berkesan dalam membantu klien mencapai perubahan positif. Kajian ini mencadangkan aplikasi terapi realiti dalam proses kaunseling untuk membantu klien menangani pelbagai isu lain untuk kajian-kajian akan datang.

Kata kunci: Kaunseling, terapi realiti, tempat kerja, penyesuaian diri.

1.0 PENGENALAN

Kemajuan dan perkembangan pesat negara dalam era revolusi industri 4.0 mendesak masyarakat khususnya golongan pekerja untuk melonjakkan kualiti dan prestasi kerja mereka. Bagi sesebuah organisasi, pihak pengurusan bertanggungjawab memastikan pekerja mereka bukan sahaja berintegriti dan kompeten dalam bidang tugas masing-masing, malah memiliki keseimbangan dan kesejahteraan antara peranan pekerjaan dan kehidupan masing-masing. Justeru, perkhidmatan kaunseling di organisasi sudah menjadi satu keperluan ke arah meningkatkan keberkesanan dalam mengurus tingkahlaku pekerja dan pekerjaan (Hamdan, 2009).

Perkhidmatan kaunseling merupakan satu bidang perkhidmatan berasaskan perhubungan menolong secara profesional antara kaunselor dan klien. Perkhidmatan kaunseling pada hari ini semakin meluas bukan hanya dalam konteks sekolah, institusi pendidikan tinggi, keluarga dan masyarakat sahaja, malah ianya sangat penting dalam organisasi perkhidmatan awam dalam menangani pekerja yang mempunyai isu dari aspek psikologi, motivasi diri, pengurusan sendiri, kerjaya dan sebagainya. Perkhidmatan kaunseling yang tersedia di organisasi tidak hanya mensasarkan pekerja bermasalah dan berprestasi rendah tetapi turut menekankan kesejahteraan pekerja secara holistik bermula dari fasa pengambilan sehingga kepada fasa pra-persaraan.

Isu penyesuaian diri di tempat kerja merupakan satu realiti yang tidak dapat dielakkan bagi Pegawai Penyiasat PDRM yang baharu dilantik dalam perkhidmatan. Kajian oleh Wu et.al (2010) dalam Wan Anor, Mohd Dahlan dan Wan Nurfatini (2016) menunjukkan bahawa polis merupakan suatu bidang pekerjaan yang mempunyai tekanan tinggi dan dipercayai memberi kesan kepada fizikal dan kesihatan mental polis, dan juga tekanan kerja dalam polis adalah hasil pendedahan kombinasi antara persekitaran kerja dan faktor personal. Hamdan (2009) menyatakan kombinasi faktor luaran dan dalaman boleh menyebabkan wujudnya isu-isu penyesuaian diri dan tekanan individu dalam organisasi dan persekitaran pekerjaan antaranya ialah hubungan dalam organisasi, tekanan intrinsik di tempat kerja, kehendak intrinsik individu, suasana fizikal di

tempat kerja dan perkembangan kerjaya dalam organisasi. Pelaksanaan pendekatan kaunseling yang berkesan dapat membantu golongan pekerja memahami isu penyesuaian diri dan membantu mereka mempraktikkan kemahiran pembangunan sendiri yang baik agar mereka berupaya menyesuaikan diri dengan persekitaran pekerjaan mereka.

2.0 LATAR BELAKANG KAJIAN

Kaunseling organisasi yang telah bermula sekitar abad ke-19 menjadi asas kepada permulaan perhubungan pengurusan organisasi dan pekerja. Pkhidmatan dan pendekatan kaunseling terus berkembang mengikut peredaran zaman yang tidak hanya memberi fokus kepada pembangunan personel semata-mata malah memainkan peranan penting dalam membantu organisasi mencapai matlamatnya. Dunia pekerjaan pada hari memerlukan pekerja yang cekap, berkemahiran dan mempunyai nilai-nilai keperibadian yang tinggi bagi memacu kecemerlangan sesebuah organisasi. Walau bagaimanapun untuk kekal dan maju dalam bidang pekerjaan yang diceburi, pekerja sudah pasti berpegang kepada nilai-nilai pekerjaan yang mereka inginkan agar mereka dapat mencapai kepuasan dalam pekerjaan mereka.

Menurut Landy dan Conte (2004) dalam Nor Liyana dan Mansor (2010) pekerjaan amat penting bagi manusia dewasa. Pekerjaan bukan sahaja menjanjikan upah atau gaji sebagai ganjaran tetapi memberikan kepuasan dan kebahagiaan kepada seseorang individu atau sebaliknya. Namun, arus globalisasi menjadikan seseorang individu tidak hanya bergantung kepada faktor upah atau gaji semata-mata untuk kekal dan mencapai kepuasan dalam pekerjaan. Kombinasi faktor dalaman dan luaran akan mempengaruhi kebolehpayaan seseorang individu untuk menyesuaikan diri di tempat kerja dan mencapai kepuasan dalam pekerjaan.

Penyesuaian diri merupakan salah satu aspek dalam penyesuaian kerjaya yang sering menjadi konflik dalam diri individu yang baru memasuki alam pekerjaan. Bagi pekerja baharu tidak kira dalam sektor swasta mahupun sektor awam, golongan pengurusan dan profesional mahupun kumpulan pelaksana, isu penyesuaian diri di tempat kerja merupakan fenomena biasa yang menjadi cabaran pertama yang perlu dihadapi. Isu penyesuaian diri dalam konteks organisasi Polis Diraja Malaysia (PDRM) dapat dikenalpasti bermula seawal lantikan baru menjalani latihan kepolisan selama antara sembilan ke dua belas bulan di pusat-pusat latihan PDRM. Kehidupan dalam pusat latihan memerlukan penyesuaian diri yang tinggi kerana setiap pelatih terikat dengan peraturan yang ketat, disiplin yang tinggi dan aktiviti pembelajaran dan latihan fizikal yang padat. Setelah tamat menjalani latihan kepolisan, anggota dan pegawai polis akan ditempatkan di seluruh negara bagi memenuhi keperluan dan kekosongan perjawatan. Sekali lagi setiap anggota dan pegawai polis lantikan baharu perlu berhadapan dengan penyesuaian diri dengan persekitaran pekerjaan mereka yang baru.

Dalam penulisan ini, tumpuan penkaji adalah untuk membincangkan isu penyesuaian diri seorang klien yang merupakan seorang Pegawai Penyiasat Polis yang bertugas di sebuah formasi PDRM di Kuala Lumpur. Kaunselor melakukan penerokaan isu penyesuaian diri klien melalui tujuh sesi kaunseling yang telah dijalankan terhadap klien. Isu penyesuaian diri merupakan konflik yang ringan dan bersifat sementara sekiranya individu memilih untuk menanganinya dengan baik. Sebaliknya, isu penyesuaian diri boleh menjadi tekanan kepada individu yang gagal mengurusnya dengan baik (Yustinus Semiun, 2006). Pendekatan Terapi Realiti digunakan untuk meneroka isu, persepsi dan tingkah laku klien seterusnya membuat perancangan untuk mencapai perubahan yang diinginkan oleh klien. Terapi Realiti menggunakan konsep WDEP yang berfokus kepada kehendak (*wants*) klien, perkara atau langkah yang telah mereka lakukan (*doing*) bagi mencapai kehendak mereka, penilaian (*evaluation*) sama ada tingkah laku mereka membantu atau sebaliknya, dan merancang (*plan*) bagaimana mereka seharusnya bertingkah laku pada masa akan datang (Glasser, W., 2014).

2.1 Terapi Realiti

Terapi Realiti dikembangkan oleh William Glasser yang mempercayai bahawa manusia mempunyai potensi positif untuk mengarahkan pemikiran dan tingkahlakunya. Idea utama terapi realiti ialah manusia bertanggungjawab ke atas dirinya sendiri kerana setiap daripada kita mencipta dunia dalaman sendiri (Melati Sumari, et.al, 2014). Teori ini percaya bahawa manusia akan bahagia apabila mempunyai tingkah laku yang betul dalam menuju matlamat kehidupan. Matlamat utama terapi ini adalah untuk menyediakan satu suasana yang boleh membantu klien membina kekuatan psikologi untuk menilai dan menghargai tingkah laku semasa.

Glasser W. (2014) menyatakan manusia memilih untuk bertingkah laku berdasarkan tahap motivasi dalaman, pilihan sendiri, fleksibel, bermatlamat dan kreatif. Masalah tingkah laku dalam kalangan pekerja akan timbul berpunca daripada keperluan asas yang tidak dapat dipenuhi merangkumi aspek fisiologi dan psikologi. Keinginan psikologi meliputi keinginan perkerja untuk disayangi dan diterima, penghargaan daripada orang lain, inginkan kebebasan dan inginkan kegembiraan. Menurut Glasser, manusia mempunyai lima keperluan asas untuk dipenuhi iaitu rasa ingin disayangi dan dipunyai (*love and belonging*), kuasa (*power*), kegembiraan (*fun*), kebebasan (*freedom*), dan keperluan untuk terus hidup (*survival*).

Matlamat Terapi Realiti adalah untuk membantu seseorang mencapai kebebasan atau autonomi dalam menentukan matlamat hidup tanpa bergantung kepada orang lain. Klien dibimbing ke arah menerima realiti dan berusaha merancang strategi untuk mencapai matlamat hidup yang lebih realistik. Klien juga dibantu untuk bertindak dan bertingkah laku dengan penuh tanggungjawab secara realiti dalam mencapai matlamat hidup yang ditentukan oleh klien sendiri. Matlamat Terapi Realiti juga untuk membantu klien menemukan alternatif-alternatif dalam mencapai tujuan-tujuan di mana klien sendiri yang menetapkan tujuan-tujuan tersebut.

2.1.1 WDEP

Konsep dan prosedur utama dalam Terapi Realiti ialah konsep WDEP yang diperkenalkan oleh Wubbolding (1991). W (*wants*) merujuk kepada penerokaan kehendak, keperluan dan persepsi klien. D (*Doing*) merupakan tingkah laku yang telah dilakukan oleh klien dalam mencapai kehendak dan keperluannya. E (*Evaluation*) merupakan penilaian sendiri terhadap tingkah laku klien sebelum ini, manakala P (*Planning*) adalah perancangan dan pelan tindakan klien untuk mencapai tujuan dan matlamatnya.

Kaunselor berperanan aktif sebagai guru dan pemimpin semasa menjalankan sesi dengan menekankan kepada kekuatan, sikap dan potensi klien yang boleh menghasilkan perubahan dan kejayaan. Kaunselor perlu mewujudkan suasana dan hubungan yang terapeutik untuk menggalakkan perubahan. Terapi realiti memfokuskan tingkah laku semasa dan aspek sedar semasa melakukan penilaian tingkah laku. Dalam membantu klien menyediakan pelan perancangan, kaunselor perlu mendapatkan komitmen daripada klien dan menolak alasan dan sikap tidak bertanggungjawab klien. Kaunselor perlu berusaha membantu klien walaupun tiada perubahan yang dilakukan oleh klien.

2.2 Isu Penyesuaian Diri Di Organisasi PDRM

Polis Diraja Malaysia (PDRM) merupakan sebuah organisasi penguatkuasaan undang-undang yang terulung di Malaysia. Pada 25 Mac 2018 PDRM telah mencapai usia 211 tahun penubuhannya. PDRM ditubuhkan pada 25 Mac 1807 apabila pihak British menguatkuasakan Piagam Keadilan (*Charter of Justice*) di Pulau Pinang. Setiap tahun PDRM mengalami perubahan dan perkembangan samada dari aspek pentadbiran, pengurusan sumber manusia dan pendekatan penguatkuasaan undang-undang yang lebih berkesan bagi mencapai tahap kepolisan moden pada hari ini. PDRM menjalankan amanah dan tanggungjawab yang disandarkan oleh masyarakat untuk memastikan keselamatan dan ketenteraman awam terjamin.

Bidang kepolisan merupakan antara pekerjaan yang dikaitkan dengan tahap tekanan yang tinggi yang dihadapi oleh warganya (Mohd Sazif, 2011). Beban tugas yang berat tanpa mengira waktu dengan persekitaran kerja yang mencabar dan berisiko tinggi memberi tekanan kepada anggota dan pegawai polis. Terdapat banyak kajian di dalam dan luar negara berkaitan tekanan kerja polis. Fenomena peningkatan anggota dan pegawai polis bersara lebih awal setiap tahun dan beberapa kejadian bunuh diri dalam kalangan warga PDRM menunjukkan bahawa tekanan dalam bidang kepolisan adalah semakin serius dan perlu segera ditangani (Utusan Online, 23 Oktober 2013). Patterson (2001; 2009) menyenaraikan lima kategori faktor utama yang menyebabkan punca tekanan kepada warga polis berdasarkan kajian-kajian sebelumnya iaitu faktor organisasi, beban tugas kepolisan, persepsi masyarakat, media dan pengamal undang-undang, masalah peribadi, dan persekitaran kerja yang sering berhadapan dengan peristiwa-peristiwa trauma semasa membantu mangsa.

Masalah peribadi seperti yang dinyatakan oleh Patterson (2001; 2009) merupakan faktor dalaman atau kehendak intrinsik individu (Hamdan, 2009) di mana keadaan personaliti seseorang pekerja, kesediaan untuk bekerja, toleransi terhadap keraguan, konsep sendiri, masalah kewangan dan juga masalah keluarga. Keadaan ini biasa berlaku dalam kalangan warga PDRM yang baru memasuki alam pekerjaan dan juga yang baru bertukar ke tempat tugas tertutamanya ke kawasan bandar atau '*hotspot*'. Pegawai Penyiasat khususnya sering mengalami isu penyesuaian diri sepanjang tempoh percubaan perkhidmatan mereka. Pegawai yang mampu menangani isu penyesuaian diri di tempat kerja akan mampu menjalankan tugas dengan baik dan mempamerkan prestasi kerja yang memuaskan. Bagaimanapun ketidakupayaan pekerja dalam menghadapi

cabaran penyesuaian diri pula memungkinkan mereka menghadapi konflik, kecelaruan emosi dan juga ketegangan (Abdul Halim, 1994 dalam Haniza Toha 2003) dalam pekerjaan mereka. Berlaku dalam organisasi PDRM di mana pegawai yang tidak mampu menyesuaikan diri akan memohon untuk bertukar cawangan, bidang tugas dan formasi. Terdapat juga pegawai yang membuat keputusan untuk meninggalkan perkhidmatan dengan meletak jawatan apabila prestasi kerja tidak memuaskan kerana tidak berupaya menyesuaikan diri di tempat kerja.

3.0 METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini dijalankan secara kualitatif dengan reka bentuk kajian kes bagi menjawab persoalan persoalan tentang sesuatu fenomena yang ingin dikaji iaitu isu penyesuaian diri di organisasi PDRM. Sampel kajian ini merupakan seorang Pegawai Polis yang baru tiga bulan berkhidmat sebagai Pegawai Penyiasat selepas tamat latihan inspektor. Penyelidik memilih responden ini secara sampel bertujuan bagi menjalankan kajian kerana kumpulan Pegawai Penyiasat Polis bertugas di formasi yang terletak di pusat bandar merupakan yang paling ramai mengalami isu penyesuaian diri ditempat kerja. Bagi mendapatkan jawapan kepada persoalan kajian, penyelidik melakukan penerokaan mendalam melalui tujuh sesi kaunseling dengan menggunakan pendekatan Terapi Realiti. Dapatan kajian dilaporkan hasil daripada analisis tema-tema yang timbul semasa penerokaan dijalankan.

Proses kaunseling dilakukan selama tiga bulan dengan sebanyak tujuh sesi kaunseling dijalankan bersama klien. Kaunselor mengaplikasikan proses kaunseling seperti yang telah dicadangkan oleh Amla, Zuria dan Salleh (2006), iaitu memulakan proses kaunseling dengan pembinaan hubungan (mesra, memberi perhatian, menerima dan menstruktur), mendapatkan maklumat (mendengar dan bertanya soalan), meluaskan penerokaan (meminta penjelasan, menilai dan memilih pelbagai alternatif), membuat keputusan, rumusan, penamatan dan tindakan susulan (menilai keberkesanan pilihan dan tindakan). Penggunaan Terapi Realiti membantu kaunselor dalam membina hubungan yang terapeutik, memberi fokus kepada tingkah laku semasa klien, melakukan penilaian terhadap tingkah laku semasa dan realiti klien, menggalakkan klien membuat perancangan dan perubahan tingkah laku, dan menuntut komitmen klien untuk melakukan perubahan.

4.0 DAPATAN DAN PERBINCANGAN

Kajian ini melibatkan seorang klien yang merupakan seorang Pegawai Penyiasat Polis yang bertugas di sebuah ibu pejabat polis di Kuala Lumpur. Klien baru memasuki tiga bulan dalam perkhidmatan dan baru sebulan berkhidmat ditempat tugas sekarang. Klien dilaporkan oleh pegawai penyelia beliau telah menunjukkan prestasi tidak memuaskan dalam menjalankan tugas-tugas hakiki sebagai pegawai penyiasat, hubungan yang dingin dengan rakan sekerja kerana sering mengasingkan diri, tidak menunjukkan minat dalam tugas, dan tidak menunjukkan perwatakan dan personaliti seorang pegawai kanan polis. Klien telah dirujuk untuk mendapatkan bimbingan dan kaunseling daripada kaunselor.

Fasa mewujudkan hubungan terapeutik dan meneroka isu, kehendak, keperluan dan persepsi (*Wants*) klien dilaksanakan sebanyak tiga sesi iaitu pada sesi pertama, kedua dan keempat. Dalam sesi ini kaunselor mewujudkan suasana yang terapeutik bermula dengan penerimaan tanpa syarat terhadap klien dengan tujuan meningkatkan kepercayaan klien terhadap hubungan dan proses kaunseling. Kaunselor seterusnya meneroka isu dan kehendak klien. Klien menyatakan bahawa beliau tidak mampu menjalankan tugas dengan baik kerana tidak mempunyai keyakinan diri dan kekurangan ilmu dan maklumat dalam penugasan yang diberikan. Karakter seorang yang pemalu dan pendiam serta persekitaran kerja yang sibuk menyebabkan beliau sukar untuk berkomunikasi dengan rakan sekerja. Klien juga menyatakan bahawa beliau sukar untuk memberikan tumpuan terhadap tugas yang dilakukan kerana fikiran beliau sering terganggu dengan masalah lampau beliau terlibat dengan penggunaan dadah dan ketika ini masih berdepan dengan isu ketagihan rokok dan minuman berkafien. Impian klien adalah untuk berjaya dalam kerjaya walaupun kerjaya sekarang ini berbeza bidang kelayakan pendidikan beliau dalam kejuruteraan pesawat. Dapat menyesuaikan diri dengan persekitaran, meningkatkan kemahiran dan pengetahuan tentang tugas hakiki serta mendalami penghayatan ajaran islam merupakan kehendak dan matlamat yang ingin beliau capai.

Proses meneroka tingkah laku semasa dan arah tuju klien berlaku pada sesi yang ketiga. Dalam sesi kaunselor menjadi lebih aktif dengan memfokuskan elemen D (*Doing and direction*) klien. Klien mengakui bahawa beliau belum melakukan apa-apa tindakan untuk beliau menyesuaikan diri dengan tempat kerja. Klien percaya bahawa beliau tidak mampu memikirkan sebarang tindakan dan hanya mengharap arahan tugas semasa dan teguran dari penyelia dan rakan sekerja dalam melaksanakan tugas. Sekiranya klien mengalami

kesukaran untuk menjalankan tugas sama ada kerana tidak faham atau tidak tahu bagaimana untuk melaksanakannya, klien hanya berdiam diri dan meninggalkan tugas tersebut begitu sahaja tanpa pengetahuan pegawai penyelia beliau. Klien menegaskan bahawa tindakan beliau kerana mengikut apa yang dirasakan sahaja tanpa berfikir panjang kerana pemikirannya tepu.

Kaunselor melakukan proses penilaian terhadap diri dan tingkah laku (*Evaluation*) pada sesi yang kelima. Dalam sesi ini klien diminta untuk menilai sama ada tindakan beliau selama ini berkesan dan membantu mencapai perubahan yang diinginkan atau tidak. Penilaian dilakukan turut meliputi aspek emosi, pemikiran dan tingkah laku klien untuk mengenal pasti faktor-faktor identiti gagal klien selama ini. Klien mengakui bahawa tindakan beliau selama ini seperti sering mengasingkan diri, tidak bertanya, tidak mahu mencari jalan penyelesaian, dan lebih mengutamakan kehendak individu berbanding kehendak organisasi merupakan antara faktor yang menyebabkan beliau tidak mencapai kegembiraan, penyelesaian dan mampu menyesuaikan diri di tempat kerja. Dalam sesi ini juga kaunselor turut meneroka kesediaan klien untuk berubah. Klien menunjukkan kesediaan beliau untuk berubah dengan menetapkan matlamat menguruskan masa beliau dengan baik, bergaul baik dan mesra dengan rakan sekerja dan melaksanakan tugas semasa dengan penuh semangat.

Proses merancang dan melaksanakan pelan tindakan (*Planning*) bersama klien berlaku pada sesi yang keenam. Pada sesi ini kaunselor bertindak secara direktif dalam membantu klien membuat perancangan dan pelan tindakan. Kaunselor memfokuskan kelebihan, kekuatan, kuasa dan aspek positif klien sebagai potensi, motivasi dan pendorong untuk klien melaksanakan pelan tindakan. Pelan tindakan yang dibincangkan dan dipersetujui oleh klien memiliki ciri-ciri mudah difahami, mudah dicapai, boleh diukur keberkesannya serta boleh dilaksanakan dengan segera oleh klien (Fatimah Yusoff, 2009). Klien merancang untuk hadir awal ke tempat kerja, berjumpa dan merujuk pegawai penyelia untuk tugas yang perlu dilaksanakan, melibatkan diri dengan aktiviti di tempat kerja seperti aktiviti gaya hidup sihat, perhimpunan bulanan, dan aktiviti kerohanian di surau. Penglibatan dan komitmen klien sangat diperlukan untuk menjayakan pelan tindakan beliau.

Seterusnya dalam proses penamatan sesi, klien melaporkan perkembangan beliau sudah berupaya menyesuaikan diri dengan persekitaran kerja, memahami tugas yang perlu dilakukan serta mempunyai perancangan untuk kerjaya beliau. Klien juga semakin memahami isu peribadi yang beliau alami, memahami perbezaan karakter dan persekitaran kerja beliau. Pada bulan ketiga bertugas di tempat kerja sekarang ini beliau semakin memahami tugas dan tanggungjawab beliau walaupun beliau masih lagi melakukan kesilapan dalam tugas beliau, Klien semakin gembira dan berazam akan mempamerkan prestasi kerja yang baik dalam perkhidmatan.

5.0 KESIMPULAN

Kesimpulannya, kajian ini menunjukkan bahawa pendekatan Terapi Realiti mampu membantu penyelidik melakukan penerokaan terhadap isu penyesuaian diri yang dihadapi oleh sampel kajian. Dapatan kajian menunjukkan isu penyesuaian diri timbul berpunca daripada antaranya ialah sikap dan personaliti klien iaitu tiada keyakinan diri, selalu mengelak daripada menyelesaikan masalah, tidak mempunyai inisiatif untuk memahami bidang dan persekitaran tugas, tiada perancangan dan matlamat kerjaya dan kurang kemahiran komunikasi. Selain itu, Faktor kelemahan hubungan dengan penyelia dan rakan sekerja juga menjadi punca klien sukar menyesuaikan diri di tempat kerja. Ini kerana menurut Terapi Realiti punca masalah kebanyakan klien adalah sama iaitu perhubungan dengan orang yang signifikan dalam hidup mereka. Di tempat kerja, penyelia dan rakan sekerja merupakan orang yang signifikan bagi setiap pekerja. Terapi Realiti menekankan manusia bertanggungjawab atas apa yang mereka pilih untuk lakukan di dunia ini. Penerokaan yang mendalam menggunakan konsep WDEP dalam kajian ini mampu membantu klien mendapatkan celik akal terhadap isu yang dihadapi, menetapkan matlamat yang jelas, membuat pilihan yang betul untuk dirinya dan pelan tindakan yang boleh dicapai untuk melakukan perubahan yang diinginkan. Terapi Realiti sangat sesuai diaplikasikan dalam kaunseling organisasi dalam membantu pekerja yang mempunyai permasalahan ditempat kerja secara cepat dan berkesan.

6.0 RUJUKAN

- Amla Salleh, Zuria Mahmud dan Salleh Amat. (2006). Bimbingan dan Kaunseling Sekolah. Bangi, Selangor. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Fatimah Yusoooff. (2009). Realiti Terapi. Siri Penerbitan Lembaga Kaunselor: Pendekatan Kaunseling. Kuala Lumpur. Penerbit Lembaga Kaunselor.
- Glasser, W. (2014). Reality Therapy. New York. HarperCollins Publishers Inc.

- Halimatussaedyah Tamrinn dan Noraini Abdol Raop. (2015). Kepuasan Kerja: Hubungannya dengan Prestasi Kerja dalam Kalangan Kakitangan Yayasan Pembangunan Keluarga Darul Takzim (YPKDT), Nusajaya, Johor Bahru. *Journal of Human Capital Development*. ISSN:1985-7012, Vol. 8, No.2 Julai-Disember 2015.
- Haniza Toha. (2003). Masalah Psikologi Guru dan Hubungan Burnout Serta Keperluan Perkhidmatan Kaunseling. Bangi. Tesis Yang Dikemukakan Untuk Memperolehi Ijazah Doktor Falsafah.
- Hamdan Abd. Kadir (2009). Kaunseling di Tempat Kerja. Skudai, Johor. Penerbit Universiti Teknologi Malaysia.
- Jeremy M. Wilson. (2014). Strategied for Police Recruitment: A Review of Trends, Contemporary Issues, and Existing Approaches. Paper of Law Inforcement Forum 2014. Michigan State University
- Melati Sumari, Ida Hartina Ahmad Tharbe, Norfaezah Md Khalid dan Azmawaty Mohamad Nor. (2014). Teori Kaunseling dan Psikoterapi. Kuala Lumpur. Penerbit UM.
- Mohamed Fazdil Che din. (2009) Profil Pekerja Bermasalah. Kuala Lumpur. Institut Sosial Malaysia
- Mohamed Sazif Mohamed Subri (2011). *The Stress Effect Towards PDRM Personnel: A Case Study on Health Problems and Job Satisfaction in Kedah*. Master Diss, Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah.
- Mohtar Abas. (2006). Menguruskan Prestasi Tenaga Keja (Sektor Awam). *Jurnal Pengurusan Awam*.
- Nor Liyana Mohd Bokti dan Mansor Abu Talib (2010). Tekanan kerja, Motivasi dan Kepuasan Kerja Tentera Laut Armada Tentera Laut Diraja Malaysia. *Jurnal Kemanusiaan* bil.5 2010. Universiti Teknologi Malaysia.
- Patterson, G. T. (2001). Reconceptualizing traumatic incidents experienced by law enforcement personnel. *The Australian Journal of Disaster and Trauma Studies*. Vol. 2001-2 ISSN: 1174-4710.
- Patterson, G. T. (2009). Mental stress and workes' compensation claims among police officers. *Journal of Workpalce Rights*, (14(4), 441-445.
- Utusan Online, 23 Oktober 2013. *Kerjaya Polis Paling Stress*. www.utusan.com.my
- Wan Anor Wan Sulaiman, Mohd Dahlan A. Malik, dan Wan Nurfatini Wan Anor (2016). Kaunseling Kelompok Terapi Kognitif Dalam Pengurusan Stress dalam Kalangan Polis. Pasundan International Social Work Seminar 2016 (PISWS-2016). Bandung, Indonesia.
- Yustinus Semiun (2006). Kesehatan Mental I: Pandangan Umum Mengenai Penyesuaian Diri dan Kesehatan Mental serta Teori-teori yang Berkait. Yogyakarta. Kasinus
- Zainab Aman dan Khairunnisa Abd Shukor. (2015). Faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja dalam kalangan staf sokongan Kolej Universiti Islam Selangor. *Kertas Prosiding Seminar Antarabangsa Pengurusan dan Muamalah 2015 (2nd ICoMM2015)*. 16 & 17 November 2015, e-ISBN: 978-967-0850-25-2.
- www.rmp.gov.my/infor-koporate/polis-diraja-malaysia/sejarah&ved=