

# **KEMAHIRAN ASAS MENOLONG**

**PROGRAM MENTOR  
ANJURAN  
WARGA SEJAHTERA  
UNIVERSITI SAINS MALAYSIA**

**PARADISE SANDY BEACH HOTEL, PULAU PINANG.  
24-26 MEI 2007**

**OLEH:  
ABDUL RASHID BIN HJ. MOHAMAD (KB, PA.)  
PUSAT PENGAJIAN ILMU PENDIDIKAN  
AZMI BIN HJ.HASSAN (KB, PA.)  
UNIT KAUNSELING, BHEPP.**

# **OBJEKTIF:**

Untuk mendedahkan peserta kepada tujuh kemahiran asas menolong dalam Program Mentor-Mentee iaitu;

- 1.0 Kemahiran Mendengar
- 2.0 Kemahiran Menyoal
- 3.0 Kemahiran Memimpin
- 4.0 Kemahiran Memparafrasa
- 5.0 Kemahiran Refleksi
- 6.0 Kemahiran Merumus
- 7.0 Kemahiran Konfrantasi

# **1.0 KEMAHIRAN MENDENGAR**

Mendengar secara aktif bermaksud Mentor berupaya memberi perhatian terhadap perkara-perkara berikut:

- Isi kandungan yang diperkatakan/diperbincangkan.
- perasaan yang dilahirkan melalui tingkah laku tanpa lisan (eg. Mimik muka - sedih)
- perasaan yang dinyatakan secara lisan (eg. Saya rasa sedih..)

## i. Memberi Perhatian

- Kontak mata (rasa diberi perhatian/selesa/hormat)
- Ekspresi/mimik muka (bantu terangkan erti mesej)
- Kedudukan & Pergerakan Tubuh Badan(menerima atau menolak)
- Pergerakan Tangan dan kaki(boleh ganggu konsentrasi)
- Nada suara(membawa makna berbeza-beza)
- Senyuman(mendekatkan hati Mentor dan Mentee)

## ii. Mendengar Isi

“apa yang sedang diperkatakan oleh Mentee”

- cuba memahami tema/topik/tajuk perbincangan
- langkah pertama untuk memahami dengan berkesan
- Mentor perlu memberi tumpuan dan konsentrasi

### iii. Mendengar Perasaan

- Memahami emosi atau perasaan yang cuba diluahkan;
  - secara lisan (rasa seronok, sedih dll)
  - bukan lisan (ekspresi muka masam, senyum, panik dll.)

(mendengar dengan telinga ketiga – Reik, 1968)

## 2.0 KEMAHIRAN MENYOAL

Matlamat menyoal:

- i. Mendapatkan maklumat dengan tepat
- ii. Mendapatkan maklumat lanjut atau penerangan yang lebih jelas
- iii. Mendapat kepastian tentang tajuk dibincang

## 2 bentuk soalan:

- Soalan Tertutup

(soalan yang menghadkan jawapan – YA/TIDAK atau satu dua frasa sahaja)

Eg. Bila berlaku kemalangan tersebut?

- Soalan Terbuka

(mengundang penerokaan, perbincangan, penjelasan, huraian lanjut)

Eg. Boleh anda ceritakan sedikit tentang kemalangan tersebut?

### **3.0 KEMAHIRAN MEMIMPIN**

**Objektif:**

- i. Menggalakkan Mentee meneroka perasaannya
- ii. Memberi kebebasan kepada Mentee untuk memberi respon
- iii. Menggalakkan Mentee untuk aktif berkomunikasi

## 2 cara memimpin;

- i. Pimpinan secara tidak langsung
  - memberi peluang untuk Mentee memulakan sesi dan bertanggungjawab.  
(Apakah yang anda bincangkan?)
- ii. Pimpinan secara langsung
  - memberi fokus kepada topik perbincangan secara lebih khusus.  
(Tolong terangkan siapakah yang terlibat dalam kemalangan tersebut?)

## 4.0 KEMAHIRAN MEMPARAFRASA

Objektif:

- i. Kedua pihak memahami antara satu sama lain
- ii. Mentor mendapat mesej tepat dan betul
- iii. Mentee mengakui perasaan, pandangan atau pendapat yang dinyatakan sebelumnya setelah disahkan oleh Mentor

Mentor cuba memahami dan menyatakan semula mesej yang disampaikan oleh Mentee secara agak rengkas. Bertujuan agar Mentor betul-betul mendengar dan memahami apa yang dinyatakan Mentee.

Eg. Mentee: “Saya benar-benar fikir yang dia seorang yang baik, dia begitu bertimbang rasa, sensitif dan baik hati. Dia selalu menghubungi saya. Seronok keluar dengannya.”

Mentor: “Jadi..boleh saya katakan anda sangat menyukainya?”

# Panduan membuat Parafrasa:

- i. Parafrasa harus lebih lengkap.
- ii. Parafrasa harus tepat seperti apa yang difahami oleh Mentor
- iii. Parafrasa sebagai kaedah untuk memudahkan penerokaan
- iv. Parafrasa harus melibatkan lisan dan bukan lisan

## 5.0 KEMAHIRAN REFLEKSI

Satu teknik untuk menyatakan kepada klien bahawa Mentor memahami klien dari sudut pandangan Mentee itu sendiri.

Berlaku dalam tiga dimensi yang berbeza;

### i. Refleksi Perasaan

- Pernyataan Mentor menggunakan perkataan sendiri bagi menyatakan perasaan Mentee.

(eg. Mentee: “saya rasa ralat dan sedih kerana saya diketepikan...”

Mentor: “anda rasa **kecewa** di atas apa yang berlaku...”

## ii. Refleksi Pengalaman

- Pernyataan Mentor hasil dari pemerhatian terhadap tingkah laku Mentee ketika itu.

(eg. Mimik muka- masam, gerak geri badan – tidak bertenaga)

## iii. Refleksi Isi

- Pernyataan idea-idea penting secara ringkas dan padat setelah mendengar apa yang telah disampaikan Mentee. Tujuan untuk menjelaskan idea-idea yang sukar dinyatakan oleh klien.

## 6.0 KEMAHIRAN MERUMUS

Kemahiran merumus adalah satu proses untuk merangkum beberapa idea yang telah dibincang dan perasaan-perasaan yang diluahkan oleh Mentee.

Mentor memberi tumpuan kepada perkara-perkara seperti;

- apa yang telah Mentee ucapkan (isi)
- bagaimana ia menyatakan perasaannya (emosi ketika itu)
- maksud, masa dan kesan kenyataannya (proses).

Tujuan membuat rumusan ialah untuk menimbulkan kefahaman yang mendalam dan kesedaran diri Mentee dalam proses tolong bantu, bimbingan dan penyelesaian kepada sesuatu masalah.

Panduan:

- Mentor beri perhatian terhadap nada suara, bahasa, emosi dan isi penting yang diucapkan.
- Menyususn kembali pernyataan perasaan dan idea tersebut secara tersusun dan mudah agar Mentee faham.
- Gunakan bahasa mudah dan elakkan dari menokok tambah dengan kenyataan baru.

## 7.0 KEMAHIRAN KONFRONTASI

Konfrontasi atau kemahiran bersemuka bermaksud keupayaan Mentor untuk mengenali klien secara ikhlas dan jujur dalam perbualan atau perbincangan yang sedang berjalan (mencabar Mentee secara lembut dan pujukan). Dipraktikkan apabila terbentuknya hubungan baik dan intim antara Mentor dan Mentee.

Tujuan konfrontasi ialah untuk menyemak akan keikhlasan Mentee dalam menyatakan sesuatu secara tepat dan benar. (Adakah selama ini Mentee berbohong atau menyatakan sesuatu yang benar)

Panduan:

- Digunakan apabila terdapat percanggahan berlaku antara apa yang diucap/cakap dengan apa yang ditunjukkan melalui tingkah lakunya.
- Dipraktikkan apabila cerita/kenyataan Mentee berubah-ubah sehingga timbul kekeliruan.

# KESIMPULAN

- I. Tiap Mentor ataupun Mentee adalah unik dan memerlukan cara dan gaya bimbingan yang tersendiri.
- II. Kemahiran-kemahiran menolong ini adalah sebagai satu garis panduan untuk meningkatkan lagi keberkesanan proses komunikasi.
- III. Amalan kemahiran yang berkesan akan memudah dan mempercepatkan proses membantu dan membimbing Mentee dalam kehidupannya sehari-hari.