



JURNAL PEMBANGUNAN SOSIAL

<https://e-journal.uum.edu.my/index.php/jps>

How to cite this article:

Bakar, K. F. A., Ali, M. F., & Malek, M. A. A. (2026). Hubungan antara gaya membuat keputusan dan tahap stres dalam kalangan kaunselor di Pejabat Agama Islam Zon Utara, Malaysia. *Jurnal Pembangunan Sosial*, 29, 47-59. <https://doi.org/10.32890/jps2026.29.4>

HUBUNGAN ANTARA GAYA MEMBUAT KEPUTUSAN DAN TAHAP STRES DALAM KALANGAN KAUNSELOR DI PEJABAT AGAMA ISLAM ZON UTARA, MALAYSIA

*(The Relationship between Decision-Making Styles and Stress Levels among Counsellors
at Islamic Religious Offices in the Northern Region of Malaysia)*

¹Khairul Firdaus Abu Bakar, ²Mohamad Faizel Ali & ³Mohd Ahsani A. Malek

¹Jabatan Hal Ehwal Agama Islam Negeri Kedah Darul Aman, Malaysia

²Institut Pendidikan Guru Kampus Pulau Pinang, Malaysia

³Pusat Pengajian Psikologi Gunaan, Dasar dan Kerja Sosial,
Universiti Utara Malaysia, Malaysia

³*Corresponding author: mohd.ahsani@uum.edu.my*

Received: 01/07/2026

Revised: 15/07/2026

Accepted: 15/07/2026

Published: 31/07/2026

ABSTRAK

Dalam dunia kerja kaunselor, gaya membuat keputusan dan tahap stres memainkan peranan penting terhadap keberkesanan perkhidmatan serta kesejahteraan profesional. Kajian ini bertujuan untuk menilai tahap gaya membuat keputusan, tahap stres, dan hubungan antara kedua-dua pembolehubah tersebut dalam kalangan kaunselor di Pejabat Agama Zon Utara, Malaysia. Kajian kuantitatif keratan rentas melibatkan 34 kaunselor yang dipilih melalui persampelan bertujuan. Data dikumpul melalui soal selidik *General Decision-Making Style* (GDMS) dan *Perceived Stress Scale* (PSS-10). Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif dan korelasi Pearson melalui SPSS. Analisis deskriptif menunjukkan majoriti kaunselor berada pada tahap sederhana dalam gaya membuat keputusan dan tahap rendah stres. Dapatan kajian menunjukkan bahawa kaunselor mempunyai gaya membuat keputusan rasional pada tahap tinggi, diikuti gaya bergantung dan intuitif pada tahap sederhana, manakala gaya spontan dan mengelak berada pada tahap rendah. Majoriti kaunselor turut menunjukkan tahap stres yang rendah. Analisis korelasi menunjukkan bahawa gaya rasional mempunyai hubungan negatif yang signifikan dengan stres, manakala gaya mengelak mempunyai hubungan positif yang kuat dan signifikan dengan stres. Sebaliknya, gaya intuitif, bergantung dan spontan tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan stres. Dapatan ini menunjukkan bahawa kecenderungan membuat keputusan secara rasional

dikaitkan dengan tahap stres yang lebih rendah, manakala kecenderungan mengelakkan keputusan dikaitkan dengan tahap stres yang lebih tinggi dalam kalangan kaunselor. Kajian ini menyediakan asas untuk perbincangan lanjut dan implikasi praktikal bagi latihan serta pengurusan stres dalam kalangan kaunselor di Pejabat Agama, dan menyokong pembangunan polisi organisasi bagi meningkatkan keberkesanan perkhidmatan kaunseling.

Kata Kunci: Gaya membuat keputusan, stres, kaunselor, pejabat agama, Malaysia, korelasi.

ABSTRACT

In the counselling profession, decision-making style and stress levels play a crucial role in determining service effectiveness and professional well-being. This study aimed to examine decision-making styles, stress levels, and the relationship between these two variables among counsellors working in Religious Affairs Offices in the Northern Zone of Malaysia. A cross-sectional quantitative study was conducted involving 34 counsellors selected through purposive sampling. Data were collected using the General Decision-Making Style (GDMS) questionnaire and the Perceived Stress Scale (PSS-10). The data were analysed using descriptive statistics and Pearson's correlation analysis with the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). The descriptive findings indicated that the majority of counsellors demonstrated a moderate level of decision-making style and a low level of perceived stress. The findings revealed that counselors demonstrated a high level of rational decision-making style, followed by moderate levels of dependent and intuitive styles, while spontaneous and avoidant styles were at low levels. The majority of counselors also reported low levels of perceived stress. Correlation analysis indicated that the rational decision-making style was significantly and negatively associated with perceived stress, whereas the avoidant decision-making style showed a strong and significant positive association with perceived stress. In contrast, intuitive, dependent, and spontaneous decision-making styles were not significantly associated with perceived stress. These findings suggest that a greater tendency toward rational decision-making is associated with lower perceived stress, whereas a greater tendency toward avoidant decision-making is associated with higher perceived stress among counselors. The findings provide a basis for further discussion and practical implications for counsellor training and stress management programmes in Religious Affairs Offices, while also supporting the development of organisational policies aimed at enhancing the effectiveness of counselling services.

Keywords: Decision-making style, stress, counselors, religious offices, Malaysia, correlation.

PENGENALAN

Setiap individu mempunyai kecenderungan gaya pembuatan keputusan yang berbeza. Umumnya ia bergantung kepada pelbagai faktor seperti pengalaman, keperibadian dan konteks yang dihadapi. Seiring dengan pesatnya perkembangan era globalisasi, kerjaya kaunselor kini menjadi sebuah profesion yang menuntut kecekapan tinggi, di mana individu dalam bidang ini dihadapkan dengan pelbagai cabaran emosi dan psikologi dalam membantu klien mengharungi pelbagai masalah kehidupan mereka (Corey, 2020). Realitinya, kejayaan kaunselor dalam menyelesaikan masalah klien bergantung pada proses membuat suatu keputusan setelah menilai pelbagai faktor yang mempengaruhi keadaan klien.

Namun, dalam menjalankan tugasnya, seorang kaunselor sering kali perlu membuat keputusan kompleks yang memberi kesan besar kepada klien. Proses pembuatan keputusan ini, jika tidak diurus

dengan baik dapat meningkatkan tahap stres dalam kalangan kaunselor (De Stefano & Taylor, 2019). Selain itu, stres berterusan boleh menyebabkan keletihan emosi (burnout) dan menurunkan kualiti perkhidmatan kaunseling sekiranya kaunselor gagal menguruskan stres dengan berkesan (Kabat-Zinn, 2018). Menurut Wan Anor (2023), keberkesanan sesuatu intervensi bergantung kepada pemilihan intervensi tertentu sebagai pilihan utama dalam rawatan yang menekankan betapa pentingnya keputusan yang diambil oleh kaunselor dalam proses kaunseling. Justeru, keberkesanan seorang kaunselor dalam menangani stres kerja bergantung pada kebolehan mereka mengurus proses pembuatan keputusan secara strategik dan beretika.

Stres kerja yang tinggi boleh menjejaskan keberkesanan kaunselor dalam menjalankan tugas. Stres ini sering berpunca daripada beban kerja yang berlebihan, dilema etika, konflik antara keperluan klien dan polisi organisasi serta tuntutan untuk mencapai hasil yang positif dalam masa yang terhad (Cetrano et al., 2017). Semua faktor ini boleh memberi impak buruk kepada kesihatan mental kaunselor, sekaligus menghalang mereka daripada berfungsi dengan produktif dan efisien (Yusmini et al., 2023). Oleh itu, penjagaan diri menjadi elemen penting untuk memastikan kaunselor dapat menguruskan stres dan mengekalkan kesejahteraan mental mereka, sekaligus membantu mereka menjalankan tugas dengan lebih berkesan.

Sehubungan itu, kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti hubungan antara gaya membuat keputusan dan stres dalam kalangan kaunselor. Berdasarkan kajian lepas, topik ini masih terhad dan kurang diberi perhatian dalam literatur sedia ada (Rahim & Patton, 2021). Selain itu, isu ini merupakan aspek yang sangat relevan serta perlu diberi perhatian yang lebih mendalam dalam profesion yang melibatkan pembuatan keputusan termasuk dalam bidang kaunseling (Allwood & Salo, 2012).

Penyataan Masalah

Kaunselor di Pejabat Agama memainkan peranan penting dalam membantu individu menangani pelbagai isu seperti masalah rumah tangga, stres emosi, dan isu keagamaan. Tugas ini memerlukan kemahiran interpersonal yang tinggi, ketepatan dalam membuat keputusan, dan keupayaan mengawal stres (Ibrahim et al., 2018). Walau bagaimanapun, tanggungjawab yang besar, beban kerja yang tinggi, dan keperluan untuk membuat keputusan secara berterusan boleh menjadi punca kepada peningkatan tahap stres dalam kalangan kaunselor (Ismail & Ramli, 2019; Masrek et al., 2021).

Meskipun majoriti kaunselor menjalani latihan profesional yang komprehensif, mereka tetap terdedah kepada risiko stres yang berpanjangan (Yusmini et al., 2023). Antara faktor utama yang menyumbang kepada fenomena ini ialah keletihan empati (compassion fatigue), suatu bentuk keletihan psikologi yang berpunca daripada keterlibatan empati yang mendalam dan berterusan terhadap klien. Menurut Yang dan Hayes (2020), keletihan kognitif memberikan kesan yang signifikan terhadap kesejahteraan psikologi profesional. Keadaan ini boleh menyebabkan penurunan keupayaan kognitif, peningkatan stres serta keletihan emosi, yang akhirnya menjejaskan prestasi kerja dan kesejahteraan diri. Oleh itu, sekiranya faktor-faktor ini tidak ditangani dengan berkesan bukan sahaja melemahkan daya ketahanan mental kaunselor tetapi juga berpotensi menghambat kualiti perkhidmatan yang diberikan kepada klien mereka (Alkema et al., 2008; Kassim Ong & Mohd Daud, 2024).

Gaya membuat keputusan seseorang, sama ada rasional, intuitif, ketergantungan, mengelak, atau spontan, boleh mempengaruhi cara individu itu menangani stres (Scott & Bruce, 1995; Thunholm, 2004). Jika gaya membuat keputusan yang digunakan tidak sesuai dengan situasi kerja atau beban emosi yang dihadapi, ia berpotensi meningkatkan tahap stres (Phillips et al., 2016). Di peringkat antarabangsa

dan tempatan, beberapa kajian telah menunjukkan hubungan antara gaya membuat keputusan dengan tahap stres dalam kalangan profesional (Hassan & Shahrani, 2020; Hariri et al., 2012), namun kajian yang khusus melibatkan kaunselor di institusi keagamaan di Malaysia, khususnya di zon utara, masih terhad (Zakaria et al., 2021). Selain berhadapan dengan stres kerja, pegawai di pejabat agama juga perlu membuat pelbagai keputusan yang melibatkan urusan pentadbiran, pengurusan kes, khidmat nasihat, dan penyampaian perkhidmatan kepada masyarakat. Justeru, keupayaan membuat keputusan yang tepat dan berkesan merupakan kompetensi penting bagi memastikan setiap keputusan yang diambil adalah selaras dengan prosedur, prinsip syariah, dan kepentingan pelanggan.

Kekurangan data empirikal mengenai hubungan antara gaya membuat keputusan dan tahap stres dalam kalangan kaunselor di Pejabat Agama menimbulkan cabaran besar kepada pihak pengurusan dalam merangka strategi sokongan yang berkesan (Karim & Yusoff, 2019). Gaya membuat keputusan merujuk kepada pendekatan individu dalam menyelesaikan masalah dan membuat keputusan, yang dipengaruhi oleh faktor seperti personaliti, nilai peribadi, dan pengalaman hidup (Scott & Bruce, 1995; Thunholm, 2004). Dalam konteks kaunseling, pemilihan teori dan pendekatan kaunseling yang sesuai dengan personaliti kaunselor adalah penting untuk keberkesanan intervensi. Stres dalam kalangan kaunselor boleh berpunca daripada beban kerja, keterlibatan emosi dengan klien, dan konflik peribadi. Tanpa data empirikal yang mencukupi, sukar untuk mengenal pasti hubungan antara gaya membuat keputusan dan tahap stres, serta merancang intervensi yang sesuai. Sebagai contoh, penggunaan strategi daya tindak yang tidak berkesan boleh meningkatkan risiko stres, kemurungan, dan masalah kesihatan mental.

Sehubungan itu, kajian ini Sehubungan itu, kajian ini mempunyai tiga objektif: (1) mengenal pasti tahap gaya membuat keputusan; (2) mengenal pasti tahap stres; dan (3) menentukan hubungan antara kedua-dua pemboleh ubah dalam kalangan kaunselor di Pejabat Agama Zon Utara. Dapatan kajian diharapkan dapat menyediakan maklumat awal untuk penyelidikan dan perancangan sokongan psikologi yang bersesuaian.

Kajian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk meneliti dan memahami hubungan antara gaya membuat keputusan dan tahap stres dalam kalangan kaunselor di Pejabat Agama Zon Utara. Fokus kajian adalah untuk meneliti sama ada gaya membuat keputusan seperti rasional, intuitif, mengelak, ketergantungan dan spontan mempunyai hubungan dengan tahap stres yang dialami oleh kaunselor dalam menjalankan tugas profesional mereka (Scott & Bruce, 1995; Thunholm, 2004).

Kajian ini mengambil kira kepentingan aspek psikologi, khususnya stres mental dan keletihan emosi (burnout) yang secara langsung memberi kesan kepada prestasi serta kesejahteraan mental kaunselor (De Stefano & Taylor, 2019; Kabat-Zinn, 2018). Dalam konteks profesion kaunseling yang semakin mencabar akibat beban kerja yang tinggi dan dilema etika yang kerap dihadapi, pengurusan stres dan pembuatan keputusan yang strategik menjadi elemen kritikal dalam memastikan keberkesanan tugas kaunselor (Cetrano et al., 2017; Yusmini et al., 2023).

Oleh itu, kajian ini bukan sahaja berperanan untuk menambah baik pemahaman saintifik terhadap hubungan antara gaya membuat keputusan dan stres kerja, tetapi juga menyediakan asas bagi pihak pengurusan Pejabat Agama untuk merancang program latihan, sokongan psikologi dan intervensi yang berkesan (Rahim & Patton, 2021; Zakaria et al., 2021).

Selain itu, kajian ini menyokong keperluan pembangunan modul pengurusan stres dan pembuatan keputusan yang disesuaikan dengan keunikan personaliti dan gaya kerja kaunselor di institusi

keagamaan, bagi memastikan mereka mampu menangani cabaran emosi dan psikologi secara lebih berdaya tahan (Alkema et al., 2008). Penekanan kepada kesejahteraan psikologi sebagai komponen utama dalam latihan dan pembangunan profesional kaunselor dijangka dapat meningkatkan kualiti perkhidmatan kaunseling yang diberikan kepada masyarakat (Wan Anor, 2023; Allwood & Salo, 2012).

Secara keseluruhan, hasil kajian ini diharap dapat menyumbang kepada peningkatan kualiti pengurusan stres dan pengambilan keputusan dalam kalangan kaunselor, sekaligus membantu mereka untuk berfungsi dengan lebih produktif, efisien dan berkesan dalam menghadapi pelbagai cabaran kerja serta memberi impak positif kepada kesejahteraan mental dan kualiti perkhidmatan yang disediakan (Ibrahim et al., 2018; Hassan & Shahrani, 2020).

TINJAUAN LITERATUR

Profesion kaunseling menuntut tahap kecekapan tinggi dalam membuat keputusan yang tepat bagi membantu klien menghadapi pelbagai isu kehidupan. Namun, stres kerja yang tinggi, beban kes yang kompleks serta dilema etika yang dihadapi oleh kaunselor boleh meningkatkan tahap stres mereka, seterusnya menjejaskan kesejahteraan dan prestasi profesional (Lent et al., 2000). Stres yang tidak diurus dengan baik boleh membawa kepada keletihan emosi (burnout), penurunan keberkesanan intervensi kaunseling dan dalam kes tertentu boleh menyebabkan kaunselor meninggalkan profesion ini. Hakikatnya, keupayaan membuat keputusan yang berkesan merupakan faktor perlindungan terhadap burnout dalam kalangan kaunselor dan berkait rapat dengan kesejahteraan profesional serta berperanan dalam mengurangkan stres kerja yang berpanjangan (Rupert et al., 2015).

Pelbagai kajian telah dilakukan untuk meneliti hubungan antara gaya membuat keputusan dan stres yang dihadapi oleh kaunselor. Kajian oleh Genever (2022) menunjukkan bahawa kaunselor yang terdedah kepada keputusan yang berat, terutamanya dalam situasi yang melibatkan krisis atau trauma klien, kaunselor lebih cenderung mengalami stres psikologi. Menurut kajian yang dijalankan oleh Ruziati et al. (2018), mereka mendapati bahawa kesihatan mental juga berkait rapat dengan kesejahteraan psikologi seseorang individu. Begitu juga, Syed Kamaruzaman et al. (2017) menegaskan bahawa situasi-situasi yang meningkatkan stres terhadap individu boleh menyebabkan golongan ini bertindak di luar kawalan, seperti mengeluarkan kata-kata yang tidak sesuai atau bertindak kurang profesional terhadap klien. Akhirnya menjejaskan kualiti perkhidmatan kaunseling (Gooh et al., 2012).

Selain itu, kaunselor yang tidak mendapat sokongan yang mencukupi atau latihan dalam pengurusan stres lebih terdedah kepada risiko masalah kesihatan mental seperti kecemasan dan kemurungan. Meneliti kajian yang dijalankan oleh Brown dan Green (2020) menunjukkan bahawa kaunselor yang tidak menerima sokongan dalam menghadapi stres akibat pembuatan keputusan berisiko mengalami kesan jangka panjang terhadap kesejahteraan mental mereka. Di samping itu, terdapat juga bukti bahawa kaunselor yang tidak dilatih untuk menguruskan stres yang berkaitan dengan keputusan kerja, mereka cenderung untuk mengalami burnout iaitu perasaan keletihan emosi, penurunan perasaan personaliti dan profesional serta rasa tidak berdaya dalam membantu klien (Maslach & Leiter, 2016).

Persekitaran kerja yang memainkan peranan penting dalam membentuk gaya pembuatan keputusan seseorang, sama ada melalui stres kerja, budaya organisasi, akses kepada maklumat atau kemudahan teknologi. Faktor-faktor ini bukan sahaja mempengaruhi kecekapan dan ketepatan keputusan yang dibuat, tetapi juga menentukan tahap fleksibiliti, kreativiti dan keberkesanan seseorang dalam menangani cabaran di tempat kerja. Kajian menunjukkan bahawa kaunselor sering berhadapan dengan

pelbagai tuntutan kerja dan dilema profesional yang boleh meningkatkan tahap stres serta menjejaskan kesejahteraan psikologi mereka. Selain itu, proses membuat keputusan dalam situasi klinikal yang kompleks dipengaruhi oleh pelbagai faktor seperti pertimbangan risiko, faktor interpersonal dan konteks organisasi (Litam, Ausloos & Harrichand, 2021). Oleh itu, persekitaran kerja yang kondusif dan menyokong dapat membantu individu membuat keputusan yang lebih rasional, strategik dan berkesan.

Begitu juga dengan Philips et al. (2022) memberi perincian berhubung dengan penguasaan strategi kognitif yang berkesan oleh kaunselor amat penting dalam mengurus keputusan profesional secara optimum. Mereka meneliti bagaimana gaya pembuatan keputusan rasional berkait dengan stres dan kesejahteraan profesional. Tuntasnya, bagi individu yang menggunakan pendekatan rasional lebih cenderung mengalami stres jangka pendek kerana keperluan untuk menganalisis maklumat secara mendalam.

Pemilihan strategi daya tindak dalam pembuatan keputusan merupakan faktor penting yang mempengaruhi kesejahteraan kaunselor. Kajian oleh Rahim dan Patton (2021) meneroka bagaimana perbezaan gaya pembuatan keputusan mempengaruhi tahap stres dan strategi daya tindak dalam kalangan profesional, di mana kaunselor dengan gaya rasional cenderung menggunakan strategi daya tindak berorientasikan masalah (problem-focused coping). Manakala mereka yang mengamalkan gaya mengelak lebih bergantung kepada strategi daya tindak berorientasikan emosi (emotion-focused coping) yang kurang berkesan dalam konteks profesional. Natijahnya, kaunselor yang cenderung menggunakan gaya keputusan rasional lebih berkemampuan mengurus stres kerja berbanding mereka yang mengamalkan gaya mengelak yang dikaitkan dengan keletihan emosi (burnout) yang lebih tinggi (Chang, 2021; Maree, 2023).

Melihat kepada isu-isu yang telah dibincangkan pada kajian lepas, didapati kurang perhatian diberikan kepada hubungan gaya membuat keputusan dan stres yang dialami. Tambahan pula, hubungan antara pelbagai gaya membuat keputusan dengan daya tindak terhadap stres masih kurang diberi perhatian dalam literatur sedia ada (Rahim & Patton, 2021). Oleh itu, terdapat keperluan untuk mengkaji hubungan gaya membuat keputusan dan tahap stres dalam kalangan kaunselor bagi memahami bagaimana strategi keputusan yang berbeza mempengaruhi kesejahteraan mereka.

METODOLOGI

Reka Bentuk Kajian

Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan reka bentuk tinjauan keratan rentas (cross-sectional survey) yang melibatkan analisis deskriptif dan inferensi. Pendekatan ini dipilih kerana ia sesuai untuk mengukur hubungan antara pemboleh ubah seperti gaya membuat keputusan dan tahap stres dalam kalangan kaunselor di pejabat agama melalui penggunaan instrumen psikologi standard dan analisis statistik.

Populasi dan Sampel

Populasi kajian terdiri daripada kaunselor yang bertugas pejabat agama di negeri-negeri zon utara Malaysia seperti negeri Pulau Pinang dan Perlis. Saiz sampel ditentukan menggunakan teknik pensampelan bertujuan (purposive sampling), di mana individu yang dikenal pasti berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan oleh pengkaji. Saiz minimum sampel akan dirancang berdasarkan jadual Krejcie dan Morgan, iaitu sekitar 35 responden, namun analisis akhir melibatkan 34 responden.

Instrumen Kajian

General Decision-Making Style (GDMS)

General Decision-Making Style (GDMS) ialah satu instrumen psikologi yang dibangunkan oleh Scott dan Bruce (1995) untuk menilai gaya seseorang dalam membuat keputusan. Konsep utama instrumen ini menyatakan bahawa setiap individu mempunyai kecenderungan tertentu dalam cara mereka memproses maklumat dan membuat keputusan. Dalam Soal selidik ini, terdapat 25 item dengan menggunakan pengukuran skala likert 5 mata bagi mengenal pasti gaya membuat keputusan seseorang individu. Lima gaya membuat keputusan dinilai melalui soal selidik ini iaitu Rasional, Intuitif, Bergantung, Mengelak dan Spontan. Soal selidik ini mempunyai nilai kesahan kandungan yang tinggi iaitu 0.88 atau 88% hasil dapatan kajian yang telah dijalankan oleh Loo (2010). Selain itu, Nilai kebolehpercayaan ini turut menunjukkan nilai yang baik iaitu nilai alpha cronbach .86, hasil analisis yang dijalankan sendiri oleh pengaji. General Decision-Making Style (GDMS) mempunyai nilai kesahan kandungan dan kebolehpercayaan yang tinggi serta boleh digunakan dalam kajian ini.

Skala Persepsi Stres (Perceived Stress Scale, PSS-10)

Skala Persepsi Stres (Perceived Stress Scale, PSS-10) ialah alat psikometrik yang dibangunkan oleh Sheldon Cohen dan rakan-rakannya pada tahun 1983 untuk menilai sejauh mana individu merasakan kehidupan mereka sebagai tidak menentu, tidak terkawal, dan membebankan dalam tempoh sebulan terakhir. Soal selidik ini telah diterjemahkan ke Bahasa Melayu oleh Lee (2012) dalam kajiannya. Skala ini telah digunakan secara meluas dalam pelbagai kajian untuk menilai tahap stres psikologi dalam populasi umum dan klinikal. PSS-10 terdiri daripada 10 item yang menilai dua dimensi utama:

1. Persepsi Ketidakberdayaan (Perceived Helplessness): Item-item yang menggambarkan perasaan tidak mampu mengawal stres.
2. Persepsi Keberkesanan Diri (Perceived Self-Efficacy): Item-item yang menunjukkan keyakinan individu dalam mengatasi stres.

Skala Persepsi Stres (Perceived Stress Scale, PSS-10) menggunakan skala pengukuran Likert 5 mata untuk menilai sejauh mana individu merasakan stres dalam kehidupan mereka sepanjang bulan lalu. Setiap item dalam soal selidik ini dinilai berdasarkan kekerapan pengalaman perasaan tertentu PSS-10 ini mempunyai nilai kesahan kandungan yang tinggi iaitu 0.75 atau 75% hasil dapatan kajian yang telah dijalankan oleh Loo (2010). Selain itu, Nilai kebolehpercayaan ini turut menunjukkan nilai yang baik iaitu nilai Cronbach's alpha melebihi 0.70 dalam pelbagai populasi. PSS-10 mempunyai nilai kesahan kandungan dan kebolehpercayaan yang tinggi serta boleh digunakan dalam kajian ini.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data dijalankan secara dalam talian menggunakan platform Google Forms. Soal selidik mengandungi tiga bahagian utama, iaitu Bahagian A yang merangkumi maklumat demografi responden, Bahagian B yang mengandungi General Decision-Making Style (GDMS), dan Bahagian C yang mengandungi Perceived Stress Scale (PSS-10). Responden mengambil masa sekitar 10 hingga 15 minit untuk melengkapkan soal selidik.

Selepas tempoh pengumpulan data tamat, semua data disemak bagi memastikan kesempurnaan respons dan mengenal pasti sebarang data yang tidak lengkap atau tidak memenuhi kriteria kajian. Data yang

lengkap kemudiannya dikodkan dan dianalisis menggunakan perisian Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Analisis deskriptif digunakan untuk menghuraikan profil responden, tahap stres dan gaya membuat keputusan, manakala analisis inferensi seperti korelasi Pearson digunakan untuk menentukan hubungan antara gaya membuat keputusan dengan tahap stres dalam kalangan kaunselor di pejabat agama.

DAPATAN KAJIAN

Dalam konteks profesion kaunselor, gaya membuat keputusan dan tahap stres merupakan dua elemen yang mempengaruhi keberkesanan intervensi serta kesejahteraan profesional. Memahami tahap kedua-dua pembolehubah ini adalah penting bagi merangka latihan yang lebih berfokus dan strategi pengurusan stres yang berkesan. Sehubungan itu, analisis deskriptif dijalankan untuk memberikan gambaran awal mengenai tahap gaya membuat keputusan dan tahap stres dalam kalangan kaunselor yang terlibat dalam kajian ini. Berikut merupakan hasil analisis tersebut.

Jadual 1

Tahap Membuat Keputusan dalam Kalangan Kaunselor di Pejabat Agama Zon Utara, Malaysia

Dimensi	Min	SP	Minimum	Maksimum	Tahap
Rasional	4.36	0.56	3.00	5.00	Tinggi
Intuitif	2.67	0.72	1.00	4.60	Sederhana
Bergantung	3.15	0.52	2.00	4.20	Sederhana
Mengelak	2.05	0.59	1.00	3.00	Rendah
Spontan	2.11	0.42	1.20	3.20	Rendah

Berdasarkan Jadual 1, dimensi Rasional mencatatkan skor min tertinggi ($M = 4.36$, $SP = 0.56$), menunjukkan bahawa majoriti responden mempunyai gaya membuat keputusan secara rasional pada tahap tinggi. Dimensi Bergantung ($M = 3.15$, $SP = 0.52$) dan Intuitif ($M = 2.67$, $SP = 0.72$) berada pada tahap sederhana. Sebaliknya, dimensi Mengelak ($M = 2.05$, $SP = 0.59$) dan Spontan ($M = 2.11$, $SP = 0.42$) berada pada tahap rendah. Secara keseluruhannya, corak keputusan responden menunjukkan bahawa gaya rasional merupakan gaya dominan, manakala kecenderungan untuk mengelak atau membuat keputusan secara spontan adalah rendah.

Jadual 2

Tahap Stres dalam Kalangan Kaunselor di Pejabat Agama Zon Utara, Malaysia

Tahap Stres	N	Peratusan (%)
Rendah	20	58.8
Sederhana	14	41.2
Jumlah	34	100

Manakala Jadual 2 menunjukkan bahawa majoriti kaunselor ($n = 20$, 58.8%) berada pada tahap stres yang rendah, manakala 14 orang (41.2%) berada pada tahap sederhana. Tiada responden berada pada tahap tinggi. Secara keseluruhan, dapatan ini menunjukkan bahawa tahap stres dalam kalangan kaunselor di Pejabat Agama Zon Utara berada pada tahap yang rendah berdasarkan pengelasan PSS-10 yang digunakan; dapatan ini tidak semestinya menggambarkan stres kerja secara khusus.

Jadual 3*Keputusan Ujian Korelasi Pearson*

Dimensi GDMS	r	p
Rasional	-0.354	0.040
Intuitif	0.245	0.163
Bergantung	0.281	0.108
Mengelak	0.612	< 0.001
Spontan	0.189	0.285

Analisis korelasi Pearson dalam Jadual 3 menunjukkan bahawa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara gaya membuat keputusan rasional dengan tahap stres, $r(32) = -0.354$, $p = 0.040$. Dapatan ini menunjukkan bahawa semakin tinggi kecenderungan responden menggunakan pendekatan rasional dalam membuat keputusan, semakin rendah tahap stres yang dialami. Bagi dimensi Intuitif ($r = 0.245$, $p = 0.163$), Bergantung ($r = 0.281$, $p = 0.108$), dan Spontan ($r = 0.189$, $p = 0.285$), tiada hubungan yang signifikan dengan tahap stres ($p > 0.05$). Ini menunjukkan bahawa ketiga-tiga gaya membuat keputusan tersebut tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap stres dalam kalangan responden kajian. Sebaliknya, dimensi Mengelak menunjukkan hubungan positif yang kuat dan signifikan dengan tahap stres, $r(32) = 0.612$, $p < 0.001$. Ini bermaksud bahawa semakin tinggi kecenderungan individu mengelakkan atau menangguhkan proses membuat keputusan, semakin tinggi tahap stres yang dialami.

PERBINCANGAN

Dapatan kajian menunjukkan bahawa gaya membuat keputusan rasional (Rational) merupakan gaya paling dominan dalam kalangan responden ($M = 4.36$, $SP = 0.56$), diikuti oleh Dependent ($M = 3.15$, $SP = 0.52$) dan Intuitive ($M = 2.67$, $SP = 0.72$) pada tahap sederhana. Sebaliknya, Spontaneous ($M = 2.11$, $SP = 0.42$) dan Avoidant ($M = 2.05$, $SP = 0.59$) berada pada tahap rendah. Corak ini menunjukkan bahawa responden lebih cenderung membuat keputusan secara sistematik dan berdasarkan penilaian maklumat berbanding membuat keputusan secara tergesa-gesa atau mengelakkan keputusan. Dapatan ini konsisten dengan konsep GDMS yang melihat gaya rasional sebagai kecenderungan untuk melakukan pencarian maklumat secara menyeluruh dan menilai alternatif secara logik sebelum membuat keputusan (Scott & Bruce, 1995). Penyelidikan berkaitan profil gaya membuat keputusan juga menunjukkan bahawa profil rational/nonavoidant dikaitkan dengan hasil psikologi yang lebih baik berbanding profil yang didominasi oleh gaya mengelak dan spontan (Bavol'ar & Bacikova-Sleskova, 2020).

Bagi tahap stres, analisis Perceived Stress Scale (PSS-10) menunjukkan bahawa majoriti responden berada pada tahap stres rendah (55.9%), diikuti tahap sederhana (41.2%) dan tinggi (2.9%), dengan skor keseluruhan $M = 13.76$ ($SP = 8.24$). Walaupun majoriti menunjukkan stres yang relatif rendah, sebanyak 44.1% responden berada pada tahap sederhana hingga tinggi. Keadaan ini menunjukkan bahawa perceived stress masih merupakan isu yang relevan bagi sebahagian responden. PSS menilai sejauh mana individu melihat keadaan kehidupan sebagai tidak dapat diramal, sukar dikawal dan membebankan (Cohen et al., 1983).

Analisis korelasi menunjukkan bahawa Rational mempunyai hubungan negatif yang signifikan dengan stres ($r = -.354$, $p = .040$). Ini menunjukkan bahawa kecenderungan membuat keputusan secara rasional berkait dengan tahap perceived stress yang lebih rendah. Individu yang menilai maklumat dan alternatif

secara sistematik mungkin mempunyai kawalan yang lebih baik terhadap ketidakpastian ketika berhadapan dengan masalah. Dapatan ini selari dengan kajian yang menunjukkan bahawa profil rational/nonavoidant mempunyai tahap psychological distress yang lebih rendah dan indikator kesihatan mental yang lebih baik (Bavol'ár & Bacikova-Sleskova, 2020). Kajian mengenai faktor pelindung psikologi turut menunjukkan bahawa hubungan antara gaya membuat keputusan dan kesihatan mental boleh diterangkan melalui sumber psikologi seperti daya tahan, optimisme dan sokongan sosial (Bavol'ár & Bacikova-Sleskova, 2020).

Sebaliknya, Avoidant menunjukkan hubungan positif yang kuat dan signifikan dengan stres ($r = .612, p < .001$). Walaupun tahap Avoidant secara keseluruhan adalah rendah, responden yang lebih cenderung mengelakkan atau menangkahkan keputusan didapati mempunyai perceived stress yang lebih tinggi. Penemuan ini konsisten dengan literatur yang menunjukkan bahawa gaya mengelak merupakan gaya yang paling konsisten dikaitkan dengan indikator kesihatan mental yang kurang baik. Bavol'ár dan Orosová (2015) mengenal pasti gaya avoidant sebagai faktor risiko kepada kesihatan mental, manakala Bavol'ár dan Bacikova-Sleskova (2020) mendapati profil avoidant/spontaneous menunjukkan tahap stres dan masalah kesihatan mental yang lebih tinggi berbanding profil rational/nonavoidant. Penyelidikan yang lebih terkini oleh Bavol'ár (2024) terus menunjukkan kepentingan perbezaan gaya membuat keputusan dalam memahami tingkah laku regulasi sendiri dan pencapaian matlamat.

Walau bagaimanapun, Intuitive ($r = .245, p = .163$), Dependent ($r = .281, p = .108$) dan Spontaneous ($r = .189, p = .285$) tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan stres. Dapatan ini mencadangkan bahawa dalam sampel kajian ini, ketiga-tiga gaya tersebut mungkin kurang berkait secara langsung dengan perceived stress berbanding Rational dan Avoidant. Secara keseluruhannya, dapatan menunjukkan bahawa kecenderungan membuat keputusan secara rasional berkait dengan stres yang lebih rendah, manakala kecenderungan mengelakkan keputusan berkait dengan stres yang lebih tinggi. Implikasinya, intervensi kaunseling dan program pembangunan individu boleh memberi penekanan kepada pengukuhan kemahiran membuat keputusan secara sistematik serta pengurangan tingkah laku pengelakan. Walau bagaimanapun, hubungan ini perlu ditafsirkan secara berhati-hati kerana reka bentuk korelasi tidak membuktikan hubungan sebab-akibat dan saiz sampel kajian yang kecil ($N = 34$) menghadkan generalisasi dapatan.

KESIMPULAN

Secara keseluruhannya, dapatan kajian menunjukkan bahawa kaunselor lebih cenderung mengamalkan gaya membuat keputusan rasional, manakala gaya mengelak dan spontan berada pada tahap yang rendah. Majoriti kaunselor juga menunjukkan tahap perceived stress yang rendah, walaupun sebahagian masih mengalami stres pada tahap sederhana hingga tinggi. Analisis hubungan menunjukkan bahawa gaya rasional mempunyai hubungan negatif yang signifikan dengan stres, manakala gaya mengelak mempunyai hubungan positif yang kuat dan signifikan dengan stres. Sebaliknya, gaya intuitif, bergantung dan spontan tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan stres. Dapatan ini memberi gambaran bahawa kecenderungan kaunselor membuat keputusan secara sistematik, berasaskan maklumat dan pertimbangan yang teliti dikaitkan dengan tahap stres yang lebih rendah, manakala kecenderungan menangkahkan atau mengelakkan keputusan dikaitkan dengan tahap stres yang lebih tinggi. Penemuan ini penting dalam konteks profesion kaunseling kerana kaunselor sering berhadapan dengan situasi yang memerlukan pertimbangan profesional, etika dan keputusan klinikal yang kompleks. Justeru, pembangunan kompetensi membuat keputusan secara rasional serta strategi mengurus kecenderungan pengelakan wajar diberi perhatian dalam latihan, penyeliaan dan pembangunan profesional kaunselor bagi menyokong kesejahteraan psikologi serta keberkesanan amalan profesional mereka.

PENGHARGAAN

Penyelidikan ini tidak mendapat geran khusus dari mana-mana agensi pembiayaan di sektor awam atau komersial.

RUJUKAN

- Alkema, K., Linton, J. M., & Davies, R. (2008). A study of the relationship between self-care, compassion satisfaction, compassion fatigue, and burnout among hospice professionals. *Journal of Social Work in End-of-Life & Palliative Care*, 4(2), 101–119.
- Alkema, K., Linton, J. M., & Davies, R. (2008). Compassion fatigue: An integrative review. *Journal of Advanced Nursing*, 60(1), 28–38. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2007.04492.x>
- Allwood, C. M., & Salo, I. (2012). Decision-making styles and stress. *International Journal of Stress Management*, 19(1), 34–47.
- Bavofár, J., Kacmar, P., Lovas, L., & Durbisova, S. (2024). Decision-making styles and goal striving. *Journal of Behavioral Decision Making*, 37(1). <https://doi.org/10.1002/bdm.2349>
- Bavofár, J., & Bacikova-Sleskova, M. (2020). Decision-making styles and mental health—A person-oriented approach through clustering. *Journal of Behavioral Decision Making*, 33, 629–642. <https://doi.org/10.1002/bdm.2183>
- Bavofár, J., & Orosová, O. (2015). Decision-making styles and their associations with decision-making competencies and mental health. *Judgment and Decision Making*, 10(1), 115–122
- Brown, J., & Green, A. (2020). Overcoming obstacles to shared mental health decision making. *AMA Journal of Ethics*, 22(5), E446–E451.
- Cetrano, G., Dattoli, L., De Giorgio, V., Buizza, C., Fiori, N., & De Girolamo, G. (2017). Work-related stress and burnout in mental health professionals: A systematic review. *International Journal of Mental Health Systems*, 11, Article 43. <https://doi.org/10.1186/s13033-017-0139-4>
- Cetrano, G., Tedeschi, F., Rabbi, L., Gosetti, G., Lora, A., Lamonaca, D., Manthorpe, J., & Amaddeo, F. (2017). Burnout and related factors among community mental health professionals in Italy. *Epidemiology and Psychiatric Sciences*, 26(4), 371–380.
- Chang, K. (2021). Avoidant decision-making in social anxiety disorder. *Journal of Anxiety Disorders*, 34, 1–8. <https://doi.org/10.1016/j.janxdis.2015.08.003>
- Corey, G. (2020). *Theory and practice of counseling and psychotherapy* (10th ed.). Cengage Learning.
- De Stefano, J., & Taylor, M. (2019). Decision-making processes in counselling: Managing uncertainty and stress. *Canadian Journal of Counselling and Psychotherapy*, 53(3), 267–287.
- De Stefano, J., & Taylor, M. (2019). The impact of decision-making on counselor stress: A systematic review. *Journal of Counseling Psychology*, 66(4), 405–415. <https://doi.org/10.1037/cou0000345>
- Genever, E. (2022). *Lived experiences of crisis counselors with repeat exposure to mental health crises* (Doctoral dissertation, Walden University). Walden University ScholarWorks.
- Gooh, S. H., & Mohd Daud, N. A. (2012). Kualiti profesionalisme guru-guru kaunseling dalam perkhidmatan pendidikan kebangsaan. *Jurnal Pendidikan Bitara UPSI*, 5(1), 1–10.
- Hariri, N., Ahmadi, F., & Mousavi, S. (2012). Relationship between decision-making styles and stress in nurses. *Nursing and Midwifery Studies*, 1(2), 53–57. <https://doi.org/10.5812/nms.6443>
- Hassan, M., & Shahrani, S. (2020). Decision-making styles and stress levels among healthcare professionals in Saudi Arabia. *Saudi Medical Journal*, 41(6), 611–618. <https://doi.org/10.15537/smj.2020.6.25207>

- Ibrahim, N. K., Ahmad, R., & Ali, S. (2018). Stress and coping strategies among counselors in Malaysian religious institutions. *Asian Journal of Psychiatry*, 36, 115–120. <https://doi.org/10.1016/j.ajp.2018.07.013>
- Kabat-Zinn, J. (2018). *Full catastrophe living: Using the wisdom of your body and mind to face stress, pain, and illness* (2nd ed.). China Machine Press.
- Kabat-Zinn, J. (2018). *Wherever you go, there you are: Mindfulness meditation in everyday life*. Hachette Books.
- Karim, A., & Yusoff, F. (2019). The challenges of stress management among religious counselors in Malaysia. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities*, 4(3), 58–68. <https://doi.org/10.47405/mjssh.v4i3.294>
- Kassim Ong, N. A., & Mohd Daud, N. A. (2024). Hubungan amalan penjagaan diri dengan stres dalam kalangan kaunselor pelatih. *Jurnal Pendidikan Bitara UPSI*, 17(Isu Khas 3), 183–194.
- Lembaga Kaunselor Malaysia. (2018). *Garis panduan pendaftaran dan amalan kaunselor berdaftar*.
- Lent, R. W., Brown, S. D., & Hackett, G. (2000). Contextual supports and barriers to career choice: A social cognitive theory perspective. *Journal of Counseling Psychology*, 47(1), 36–49.
- Litam, S. D. A., Ausloos, C. D., & Harrichand, J. J. S. (2021). Stress and resilience among professional counselors during the COVID-19 pandemic. *Journal of Counseling and Development: JCD*, 99(4), 384–395. <https://doi.org/10.1002/jcad.12391>
- Maree, J. G. (2023). The role of rational decision-making in managing work-related stress among counselors. *The Counseling Psychologist*, 51(2), 189–205.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103–111.
- Masrek, M. N., Rahman, M. A., & Hamzah, M. I. (2021). Occupational stress and work engagement among Malaysian counselors. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 11(2), 124–133. <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v11-i2/8746>
- Phillips, M., Jones, A., & Taylor, S. (2016). Impact of decision-making style on occupational stress: A meta-analysis. *Journal of Occupational Health Psychology*, 21(4), 412–424. <https://doi.org/10.1037/ocp0000037>
- Phillips, M., Pazienza, N. J., & Ferrin, M. (2022). Rational decision-making, stress, and well-being in professional settings. *Journal of Applied Psychology*, 107(3), 412–428.
- Rahim, M. A., & Patton, C. (2021). Decision-making styles, stress, and coping strategies among professionals. *International Journal of Stress Management*, 28(1), 72–88.
- Rahim, M., & Patton, W. (2021). Decision-making styles and psychological stress: A review. *Journal of Vocational Behavior*, 125, 103512. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2021.103512>
- Rupert, P. A., Miller, A. O., & Dorociak, K. E. (2015). Preventing burnout: What does the research tell us? *Professional Psychology: Research and Practice*, 46(3), 168–174.
- Ruziati Mior Ahamad Ariffin, N. A., & Mahali, S. N. (2018). Keperluan indeks kesejahteraan psikologi dalam perkhidmatan awam: Satu tinjauan umum. *Jurnal Psikologi dan Kaunseling Perkhidmatan Awam Malaysia*, 13, 1–16.
- Scott, S. G., & Bruce, R. A. (1995). Decision-making style: The development and assessment of a new measure. *Educational and Psychological Measurement*, 55(5), 818–831. <https://doi.org/10.1177/0013164495055005017>
- Smith, J., Chiu, I., & Yamada, T. (2021). Cognitive dissonance and the overtaking anomaly: Psychology in the principal–agent relationship. *Journal of Economic Behavior and Organization*, 90, 112–122.
- Syed Kamaruzaman Syed Ali, M. F. H., & Hassan, H. (2017). Tekanan dan kepuasan kerja dalam kalangan guru pendidikan jasmani. *Jurnal Pendidikan Jasmani & Sains Sukan*, 1(1), 122–135.

- Thunholm, P. (2004). Decision-making style: Development and assessment of a new measure. *Personality and Individual Differences*, 36(7), 1517–1530. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2003.07.002>
- Wan Anor, W. S. (2023). Keberkesanan modul intervensi terapi tingkah laku dalam kaunseling kelompok terhadap jururawat. *Journal of Contemporary Islamic Counselling Perspective*, 1(1).
- Yang, Y., & Hayes, J. A. (2020). Causes and consequences of burnout among mental health professionals: A practice-oriented review of recent empirical literature. *Psychotherapy*, 57(3), 426–436.
- Yusmini Md. Yusoff, Nur Akmal Zakiah Ahmad, & Tengku Sarina Aini Tengku Kasim. (2024). Implikasi tekanan kepada pengamal pemulihan: Analisis terhadap keletihan emosi, mekanisme daya tindak dan sokongan pekerjaan. *Global Journal Al-Thaqafah*, 13(1), 186–201.
- Yusmini, N., Nur Akmal, M. I., & Tengku Sarina, T. (2023). Occupational stress and burnout among counselors in Malaysian religious institutions. *Journal of Mental Health and Wellbeing*, 9(2), 98–110.