



KERAJAAN MALAYSIA

PEKELILING PERKHIDMATAN BILANGAN 18 TAHUN

2005

**PANDUAN APLIKASI PSIKOLOGI DALAM
PENGURUSAN SUMBER MANUSIA
SEKTOR AWAM**

**JABATAN PERKHIDMATAN AWAM
MALAYSIA**



KERAJAAN MALAYSIA

PEKELILING PERKHIDMATAN BILANGAN 18 TAHUN
2005

PANDUAN APLIKASI PSIKOLOGI DALAM
PENGURUSAN SUMBER MANUSIA
SEKTOR AWAM

JABATAN PERKHIDMATAN AWAM
MALAYSIA

KANDUNGAN

Bil.	Tajuk	Muka Surat
1.	TUJUAN	1
2.	TAKRIF	1-2
3.	LATAR BELAKANG	3-4
4.	KONSEP APLIKASI PSIKOLOGI	4
5.	APLIKASI PSIKOLOGI DALAM PENGURUSAN SUMBER MANUSIA	4-5
6.	PELAKSANAAN PANDUAN APLIKASI PSIKOLOGI	6
7.	PERTANYAAN	6
8.	PEMAKAIAN	6
9.	TARIKH KUAT KUASA	7

SENARAI LAMPIRAN

Bil.	Perkara	Muka Surat
A1	RAJAH 1: APLIKASI PSIKOLOGI DALAM PENGURUSAN SUMBER MANUSIA SEKTOR AWAM	1/1
A2	RAJAH 2: AKTIVITI APLIKASI PSIKOLOGI DALAM PENGURUSAN SUMBER MANUSIA SEKTOR AWAM	1/1
B1	APLIKASI PSIKOLOGI DALAM PENILAIAN PERSONEL	1/5
B2	APLIKASI PSIKOLOGI DALAM PEMBANGUNAN PERSONEL	1/2
B3	APLIKASI PENYELIDIKAN PSIKOLOGI	1/2
B4	APLIKASI PSIKOLOGI DALAM INTERVENSI	1/4



KERAJAAN MALAYSIA

PEKELILING PERKHIDMATAN BILANGAN 18 TAHUN 2005

PANDUAN APLIKASI PSIKOLOGI DALAM PENGURUSAN SUMBER MANUSIA SEKTOR AWAM

TUJUAN

1. Pekeliling Perkhidmatan ini bertujuan memberi panduan berhubung pelaksanaan aplikasi psikologi dalam pengurusan sumber manusia sektor awam.

TAKRIF

2. Bagi maksud pemakaian Pekeliling Perkhidmatan ini:
 - i. “Aplikasi Psikologi” merujuk kepada aktiviti psikologi dan kaunseling yang meliputi penilaian personel, pembangunan personel, penyelidikan dan intervensi.

- ii. “Instrumen” merujuk kepada peralatan atau kaedah yang digunakan untuk mengukur, merekod, menguji faktor-faktor seperti sikap, minat dan tingkah laku.
- iii. “Intervensi” merujuk kepada langkah-langkah yang diambil dalam mewujudkan perubahan yang positif kepada pegawai seperti aktiviti kaunseling, pembimbing rakan sekerja dan mentoring.
- iv. “Kaunseling” merujuk kepada proses perhubungan menolong secara sistematik berasaskan prinsip psikologi yang dilakukan oleh kaunselor bagi menghasilkan perubahan, perkembangan dan penyesuaian peribadi klien yang baik dan menyeluruh berlandaskan etika kaunseling.
- v. “Program Pengupayaan Kendiri” merujuk kepada program yang dilaksanakan untuk membantu meningkatkan kecemerlangan diri pegawai termasuk mereka yang berprestasi rendah dan bermasalah.
- vi. “Psikologi” merujuk kepada cabang ilmu sains yang mengkaji tingkah laku, tindakan, pemikiran, proses mental, minda dan diri individu.
- vii. “Ujian Psikologi” merujuk kepada bentuk ujian yang telah dipiawaikan (ujian, inventori dan skala) untuk mengukur kecerdasan, kebolehan mental secara umum dan spesifik, kebolehan dalaman, nilai, minat, personaliti, motivasi dan bidang-bidang psikologi lain yang telah dibangunkan serta mempunyai kesahan dan kebolehpercayaan.

LATAR BELAKANG

3. Selaras dengan hasrat kerajaan yang mengutamakan pembangunan modal insan, pengurus sumber manusia sektor awam hendaklah melaksanakan penambahbaikan dalam urusannya dengan menerapkan aspek psikologi dan kaunseling. Melalui pendekatan sedemikian, faktor manusia sebagai modal insan dapat diperkasakan ke tahap yang optimum.

4. Pendekatan psikologi dan kaunseling merupakan tindakan yang perlu dilaksanakan dalam usaha untuk membangunkan modal insan yang menekankan aspek berikut:

i. Pembangunan

Merancang, melaksana dan memantau program psikologi yang dapat mempertingkatkan potensi serta prestasi pegawai selaras dengan objektif individu dan organisasi.

ii. Pencegahan

Menggunakan kaedah psikologi yang bersesuaian bagi memastikan perkhidmatan awam dianggotai oleh pegawai yang berkualiti melalui proses pemilihan, penempatan, pengurusan prestasi dan pembangunan kompetensi.

iii. Pemulihan

Memberi dan menyediakan program psikologi untuk individu membuat perubahan dengan mempertingkatkan keupayaan mengurus emosi, tingkah laku dan pemikiran.

Ketiga-tiga aspek di atas dilaksanakan melalui aplikasi psikologi yang merangkumi fasa praperkhidmatan, dalam perkhidmatan dan pasca perkhidmatan (rujuk **Lampiran A1**).

KONSEP APLIKASI PSIKOLOGI

5. Aplikasi psikologi dalam pengurusan sumber manusia merupakan aktiviti yang menumpukan kepada elemen pemikiran, tingkah laku dan emosi individu di tempat kerja. Aktiviti yang dijalankan merupakan usaha penambahbaikan berterusan terhadap pengurusan modal insan. Ia meliputi penilaian personel, pembangunan personel, penyelidikan dan intervensi. Seterusnya ia dapat meningkatkan keberkesanan pengurusan sumber manusia dalam usaha mewujudkan suasana kerja yang kondusif dan harmoni (rujuk **Lampiran A2**).

APLIKASI PSIKOLOGI DALAM PENGURUSAN SUMBER MANUSIA

6. Empat (4) skop aplikasi psikologi dalam pengurusan sumber manusia yang terdapat dalam Pekeliling Perkhidmatan ini ialah:

- i. **Aplikasi psikologi dalam penilaian personel** – bertujuan membantu pengurus sumber manusia memahami minat, personaliti, emosi, sikap dan pencapaian seseorang dengan menggunakan ujian psikologi. Aplikasi ini digunakan semasa urusan pemilihan, penempatan, pengurusan prestasi, pembangunan kompetensi dan prapersaraan. Ia juga boleh digunakan dalam urusan temu duga berstruktur berasaskan ciri-ciri tingkah laku atau situasi (rujuk **Lampiran B1**).

- ii. **Aplikasi psikologi dalam pembangunan personal** – bertujuan mewujudkan pegawai yang memiliki nilai dan etika kerja serta sikap yang positif. Ia melibatkan aktiviti khidmat runding, peningkatan motivasi dan kepuasan kerja pegawai. Sehubungan itu, aplikasi ini menyediakan cadangan pelaksanaan yang berkaitan dengan aspek psikologi dalam pembangunan sendiri. Ia dapat menerapkan kemahiran mengurus isu dan masalah psikologi di tempat kerja seperti pengurusan emosi, stress, perubahan sikap dan set minda, perhubungan individu, peningkatan motivasi dan lain-lain. Aplikasi ini boleh digunakan kepada semua pegawai dari yang baru dilantik sehingga bersara (rujuk **Lampiran B2**).

- iii. **Aplikasi penyelidikan psikologi** – bertujuan mengkaji permasalahan penjawat awam di tempat kerja seperti faktor-faktor pencetus, penghalang motivasi, interaksi antara manusia dengan peralatan dan sistem kerja (ergonomik). Seterusnya ia dapat menyediakan input dan maklumat yang boleh digunakan untuk penambahbaikan pengurusan sumber manusia di dalam perkhidmatan awam (rujuk **Lampiran B3**).

- iv. **Aplikasi psikologi dalam intervensi** – bertujuan membangun dan membantu pegawai mengurus masalah secara lebih berkesan melalui Program Pengupayaan Kendiri yang mengandungi aktiviti kaunseling, mentoring dan pembimbing rakan sekerja (rujuk **Lampiran B4**).

PELAKSANAAN PANDUAN APLIKASI PSIKOLOGI

7. Aplikasi ini boleh dijadikan panduan dalam usaha meningkatkan kecekapan pengurusan sumber manusia di kementerian dan jabatan kerajaan. Jabatan ini akan memberikan khidmat nasihat dan kepakaran berhubung pelaksanaannya.

PERTANYAAN

8. Sebarang pertanyaan berkaitan dengan Pekeliling Perkhidmatan ini, hendaklah dirujuk kepada:

Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam
Jabatan Perkhidmatan Awam
Bahagian Perkhidmatan Psikologi
Aras 7, Blok C1, Parcel C
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan

62510 PUTRAJAYA

Tel : 03-8885 3704/3715
Faks : 03-88892178
E-mel : dasarbps@jpa.gov.my

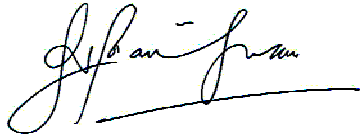
PEMAKAIAN

9. Pemakaian Pekeliling Perkhidmatan ini dipanjangkan kepada semua Perkhidmatan Awam Negeri, Pihak Berkuasa Tempatan dan Pihak Berkuasa Berkanun, tertakluk kepada penerimaan oleh pihak berkuasa masing-masing.

TARIKH KUAT KUASA

10. Pekeliling Perkhidmatan ini berkuat kuasa mulai tarikh ia dikeluarkan.

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”



(DATO' ISMAIL ADAM)

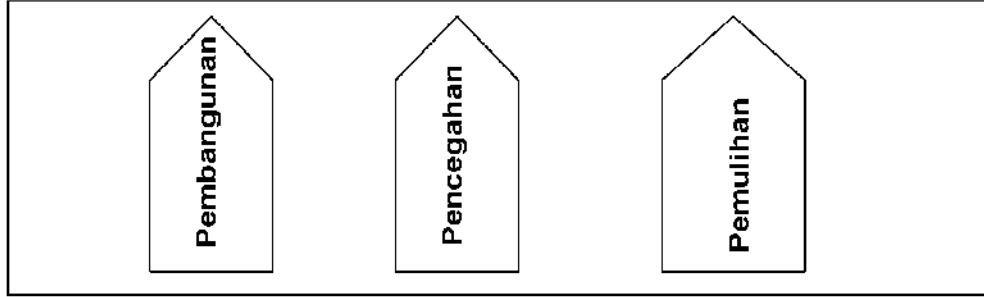
Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam
Malaysia

JABATAN PERKHIDMATAN AWAM
MALAYSIA
PUTRAJAYA

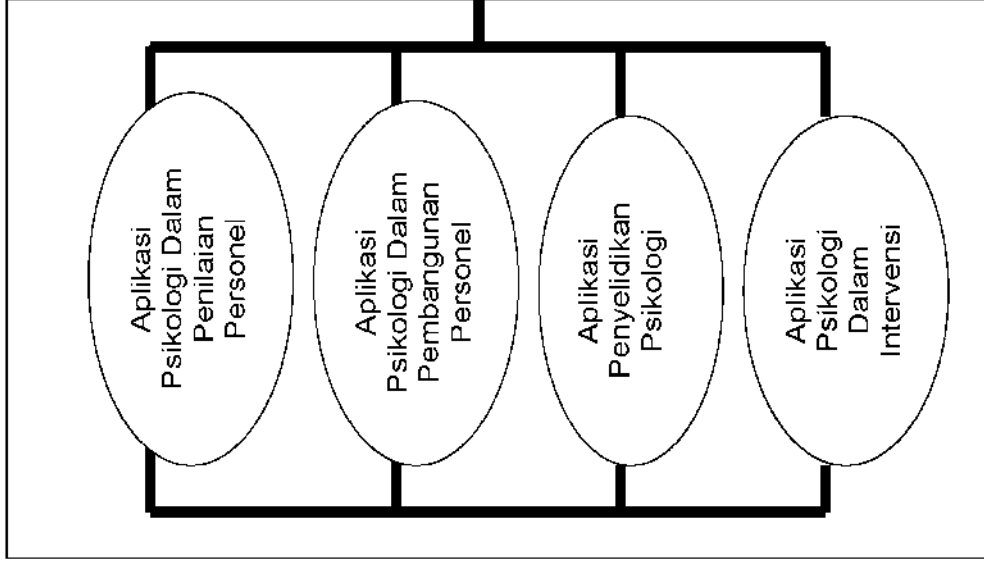
26 OGOS 2005

Semua Ketua Setiausaha Kementerian
Semua Ketua Jabatan Persekutuan
Semua Y. B. Setiausaha Kerajaan Negeri
Semua Pihak Berkuasa Berkanun
Semua Pihak Berkuasa Tempatan

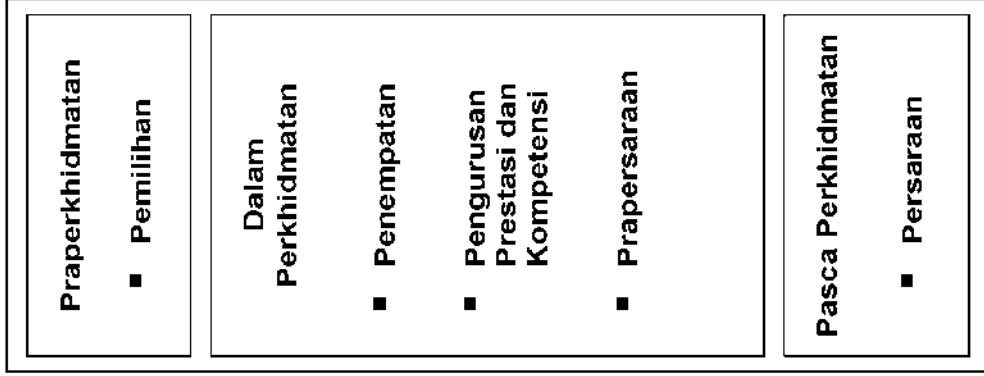
PENDEKATAN



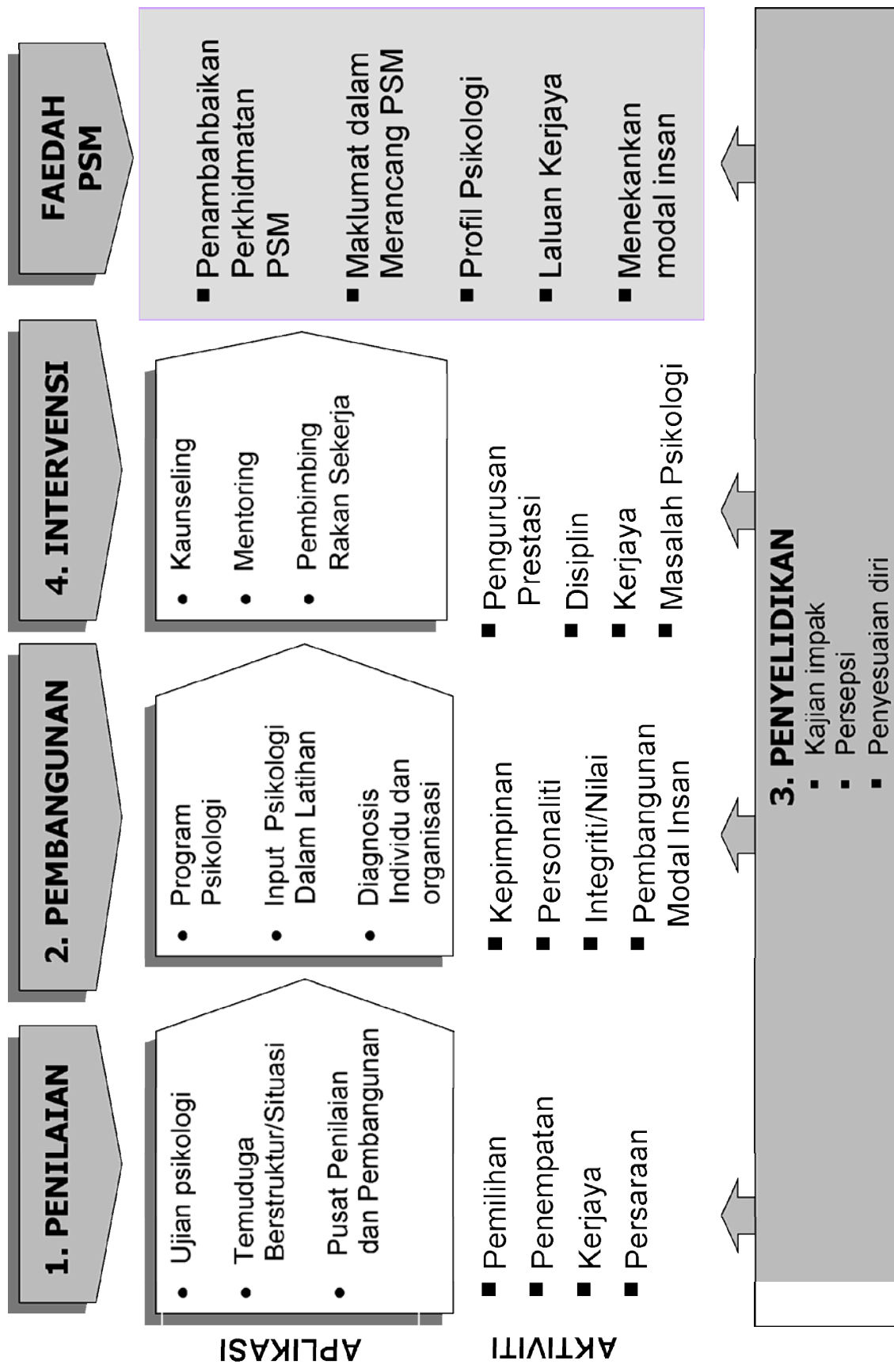
KAEDAH PELAKSANAAN



FASA



RAJAH 1: APLIKASI PSIKOLOGI DALAM PENGURUSAN SUMBER MANUSIA SEKTOR AWAM



RAJAH 2 : AKTIVITI APLIKASI PSIKOLOGI DALAM PENGURUSAN SUMBER MANUSIA SEKTOR AWAM

LAMPIRAN B1

APLIKASI PSIKOLOGI DALAM PENILAIAN PERSONEL

PENGENALAN

1. Aplikasi ini dapat membantu pengurus sumber manusia memahami personaliti, sifat semula jadi (*temperament*), sikap, kemahiran, kebolehan dan nilai yang ada pada pegawai. Ia membantu pengurus sumber manusia membuat keputusan dalam aspek penilaian semasa;

- i. proses pemilihan;
- ii. penempatan pekerja;
- iii. pengurusan prestasi dan pembangunan kompetensi; dan
- iv. prapersaraan

MATLAMAT

2. Penggunaan instrumen psikologi adalah untuk;
 - i. mendapatkan maklumat tentang kebijaksanaan, kebolehan, kecenderungan, pencapaian, sikap, nilai, minat, personaliti dan emosi untuk tujuan pengurusan personel demi faedah pegawai dan organisasi;
 - ii. memasti dan menentukan pemilihan pegawai yang sesuai dari segi personaliti, sikap, minat dan nilai dengan jawatan yang hendak diisi;

- iii. memudahkan proses pemilihan dan penempatan yang melibatkan calon yang ramai untuk sesuatu kumpulan jawatan;
- iv. membantu panel temu duga memilih calon yang sesuai dengan sesuatu jawatan berdasarkan keputusan ujian yang telah dilaksanakan;
- v. mengenal pasti kekuatan dan kelemahan pegawai dari segi personaliti, sikap, kemahiran dan kebolehan;
- vi. menempatkan seseorang pegawai bersesuaian dengan personaliti, kebolehan dan minat yang dimiliki;
- vii. membantu ketua jabatan merancang pembangunan dan kemajuan kerjaya pegawai dalam aspek penempatan, pengurusan sendiri dan keperluan latihan;
- viii. membantu pegawai mengenal pasti potensi, kekuatan dan kelemahan serta peluang untuk memajukan diri; dan
- ix. membantu bakal pesara mengenal pasti kecenderungan dan minat bagi tujuan persediaan persaraan.

PELAKSANAAN APLIKASI PSIKOLOGI

3. Terdapat dua aktiviti umum yang perlu dilaksanakan dalam mengendalikan instrumen psikologi iaitu ujian psikologi dan urusan temu duga berstruktur.

3.1 Ujian Psikologi

- i. mengenal pasti tujuan ujian ditadbirkan untuk proses pemilihan, penempatan, pengurusan prestasi diri, pembangunan kompetensi atau prapersaraan.
- ii. mendapat atau menyediakan maklumat untuk tujuan penyesuaian pegawai dengan:
 - a) analisis tugas – menjelaskan peranan sesuatu jawatan yang mengandungi deskripsi dan spesifikasi tugas, prosedur serta tanggungjawab;
 - b) deskripsi tugas menjelaskan tanggungjawab yang harus dilaksanakan serta piawaian yang perlu dicapai bagi sesuatu jawatan; dan
 - c) spesifikasi tugas menjelaskan kebolehan, kemahiran, pengetahuan dan sikap yang perlu ada pada pegawai yang menjawat jawatan tersebut.
- iii. mengenal pasti aspek psikologi seperti minat, sikap, personaliti dan sifat semula jadi (*temperament*) yang bersesuaian dengan keperluan jawatan.
- iv. mengenal pasti atau memilih ujian yang sesuai dengan spesifikasi jawatan berkenaan.
- v. mentadbir ujian psikologi secara individu atau berkumpulan.

- vi. membuat pemarkahan, menganalisa dan menginterpretasi keputusan ujian psikologi.
- vii. menyediakan laporan ujian psikologi untuk setiap calon dan menyerahkannya kepada pihak pengurusan.
- viii. menyimpan rekod dalam fail peribadi pegawai.

3.2 Urusan Temu Duga Berstruktur

Temu duga berstruktur merupakan salah satu proses pemilihan calon yang memiliki kompetensi dan sesuai dengan jawatan yang hendak diisi. Semasa temu duga terdapat perlakuan-perlakuan yang boleh digunakan sebagai peramal untuk menilai kesesuaian calon. Dalam proses tersebut, antara tindakan yang boleh dilakukan ialah;

- i. menyediakan soalan temu duga yang sesuai bagi memahami minat, personaliti, tingkah laku, kebolehan dan kemahiran calon;
- ii. mengenal pasti soalan-soalan yang dapat mencungkil (*probing*) ciri-ciri calon yang sesuai;
- iii. menyediakan soalan berbentuk situasi atau berasaskan sesuatu kejadian (*critical incident*);
- iv. menyediakan senarai semak aspek psikologi seperti personaliti, sikap dan persepsi sendiri calon untuk digunakan semasa melakukan pemerhatian dalam sesi temu duga;

- v. menyelaraskan soalan dengan keperluan jawatan seperti yang dinyatakan dalam analisis tugas; dan
- vi. menyerahkan soalan dan kaedah pemarkahan kepada pengurus sumber manusia atau panel penemu duga.

LAMPIRAN B2

APLIKASI PSIKOLOGI DALAM PEMBANGUNAN PERSONEL

PENGENALAN

1. Sepanjang tempoh perkhidmatan, pegawai akan menghadapi pelbagai perubahan dalam tugas dan kerjayanya. Untuk menghadapi perubahan tersebut mereka perlu mempunyai emosi yang stabil, memiliki nilai dan etika kerja serta sikap yang positif. Sehubungan itu, aplikasi psikologi dalam pembangunan personel menyediakan input khidmat runding dan cadangan pelaksanaan yang berkaitan dengan aspek psikologi dalam pembangunan diri. Ia dapat menerapkan kemahiran mengurus isu dan masalah psikologi di tempat kerja seperti pengurusan emosi, stress, perubahan sikap dan set minda, perhubungan individu, peningkatan motivasi dan lain-lain. Aplikasi ini boleh digunakan kepada semua pegawai dari yang baru dilantik sehingga bersara.

MATLAMAT

2. Aplikasi psikologi dalam pembangunan personel merangkumi elemen sumber manusia, persekitaran, peralatan dan budaya organisasi bertujuan untuk meningkatkan motivasi dan kepuasan di tempat kerja. Ia secara tidak langsung meningkatkan produktiviti dan komitmen terhadap kerja serta organisasi.

PELAKSANAAN APLIKASI PSIKOLOGI

3. Pembangunan personel merupakan proses peningkatan kebolehan, kemahiran, pengetahuan dan sikap di kalangan pegawai selaras dengan kemajuan dan perubahan dalam organisasi. Berikut merupakan tatacara yang perlu dilaksanakan iaitu;

- i. mengenal pasti isu dan masalah yang wujud di kalangan warga organisasi.
- ii. mengenal pasti punca yang menyebabkan masalah berlaku seperti kurang keyakinan diri, stres dan kurang kemahiran interpersonal dalam perhubungan dengan pelanggan.
- iii. memilih atau mengenal pasti program yang boleh dilakukan seperti program pengurusan sendiri dan program kemahiran pengurusan stres.
- iv. merangka dan menyediakan modul bersesuaian untuk mengadakan program yang dicadangkan.
- v. mendapatkan kelulusan untuk mengadakan program daripada pihak pengurusan.
- vi. membuat persiapan program yang dicadangkan.
- vii. memberi input semasa program atau mendapatkan khidmat kepakaran dari agensi lain.
- viii. menyedia dan mengemukakan laporan keberkesanan program kepada pihak pengurusan.

LAMPIRAN B3

APLIKASI PENYELIDIKAN PSIKOLOGI

PENGENALAN

1. Sesuatu isu yang menyebabkan berlaku perubahan suasana di tempat kerja memerlukan penyelidikan. Penyelidikan yang dijalankan akan dapat memberi maklumat tentang punca dan kaitan dengan isu yang dikaji secara lebih komprehensif.

MATLAMAT

2. Aplikasi penyelidikan psikologi bertujuan untuk mendapatkan maklumat yang boleh dipercayai bagi membantu pihak pengurusan membuat keputusan. Maklumat yang diperolehi dapat membantu usaha penambahbaikan berhubung isu-isu psikologi di tempat kerja seperti motivasi kerja yang rendah, tahap stres yang tinggi, sering lewat dan ponteng kerja. Melalui kajian yang dilaksanakan, pihak pengurusan dapat mengetahui dan memahami keadaan semasa, mengenal pasti punca masalah, langkah yang boleh diambil dan mewujudkan dasar atau program yang bersesuaian.

PELAKSANAAN APLIKASI PSIKOLOGI

3. Penyelidikan psikologi merupakan proses sistematik bagi mendapatkan maklumat berhubung isu-isu psikologi di dalam organisasi. Berikut merupakan tatacara yang perlu dilaksanakan iaitu;

- i. mengenal pasti isu psikologi yang ingin dikaji dan membuat hipotesis kajian;

- ii. mengenal pasti atau membangunkan instrumen yang sesuai dengan mengambil kira kesahan dan kebolehpercayaan;
 - iii. melaksanakan kajian, membuat analisis data dan menyediakan laporan; dan
 - iv. mengemukakan laporan kajian kepada pihak pengurusan.
4. Isu-isu psikologi dalam organisasi yang boleh dikaji adalah seperti berikut:

i. Urusan pemilihan

- Keberkesanan kaedah pemilihan pekerja terhadap komitmen pegawai dalam perkhidmatan awam

ii. Penempatan pegawai

- Kesesuaian penempatan pegawai terhadap prestasi kerja

iii. Pengurusan prestasi dan kompetensi

- Faktor penghalang motivasi di tempat kerja
- Punca konflik di tempat kerja
- Faktor-faktor peningkatan kepuasan dan komitmen kerja
- Faktor-faktor penyebab pegawai bermasalah
- Faktor hubungan antara manusia dan mesin di tempat kerja
- Cara gaya kepimpinan
- Persepsi penjawat awam terhadap organisasi

iv. Prapersaraan

- Kesan prapersaraan di kalangan penjawat awam

APLIKASI PSIKOLOGI DALAM INTERVENSI

PENGENALAN

1. Aplikasi psikologi dalam intervensi adalah langkah-langkah yang dilakukan dalam mewujudkan perubahan yang positif kepada pegawai melalui aktiviti kaunseling, pembimbing rakan sekerja dan mentoring. Sehubungan itu, Program Pengupayaan Kendiri (PPK) telah diwujudkan bagi mempertingkatkan kecemerlangan diri pegawai serta mengendali pegawai berprestasi rendah dan bermasalah. Program ini mengambil kira elemen emosi, tingkah laku dan kognitif seseorang pegawai. Ia juga merangkumi aspek penilaian, bimbingan, khidmat nasihat, sokongan dan penambahbaikan kepada pegawai itu sendiri. Sehubungan itu, semua aspek berkaitan keperluan kemanusiaan digabung bagi meningkatkan keupayaan pegawai.

MATLAMAT

2. Aplikasi psikologi dalam intervensi melalui PPK bertujuan untuk mewujudkan satu kaedah pengurusan yang bersepadu dan tersusun kepada pegawai yang memerlukan bantuan dan bimbingan. Di samping itu, ia dapat mengenal pasti permasalahan di peringkat awal, memantau keupayaan sendiri dan membantu pegawai menanganinya. Ia juga membantu pegawai mempertingkatkan kemampuan diri agar pegawai boleh memberikan perkhidmatan yang cemerlang kepada pelanggan dan organisasi.

PROGRAM PENGUPAYAAN KENDIRI

3. Di bawah PPK terdapat empat (4) program utama iaitu:

i. Program Penilaian Pekerja

Program Penilaian Pekerja bertujuan untuk mengenal pasti pegawai yang berkemungkinan perlu dibantu bagi meningkatkan prestasi dan mengendalikan masalah. Ia dilaksanakan dengan menggunakan simptom dan indikator yang sedia ada di agensi seperti maklumat kehadiran, laporan penilaian prestasi tahunan, maklumat cuti, maklumat lantikan dan maklumat persaraan. Program ini juga merangkumi analisis keperluan rawatan dan latihan.

ii. Program Mentoring

Program ini merupakan satu pendekatan untuk memberi bimbingan, sokongan dan bantuan secara profesional oleh mentor (terlatih, berkemahiran dan beretika) bagi pembangunan diri mentee (pegawai yang memerlukan bimbingan). Ia dilaksanakan bagi tujuan memantapkan tahap kecekapan pegawai di samping membantu mengatasi kebimbangan disebabkan kurang keyakinan dan pengetahuan dalam melaksanakan tugas. Melalui program ini, ilmu dan kemahiran dapat dikongsi bersama. Di samping itu, secara tidak langsung mereka yang berpengalaman dan terlatih diberi pengiktirafan sebagai mentor.

iii. Program Pembimbing Rakan Sekerja

Program ini berkonsepkan rakan membantu rakan dengan memupuk semangat berpasukan, keakraban, keharmonian dan saling menghormati potensi masing-masing. Ia juga merupakan pembentukan kelompok sokongan kepada pegawai yang dikenal pasti di bawah Program Penilaian Pekerja dan diketuai fasilitator yang telah dilatih untuk mengendalikan program ini.

iv. Program Kaunseling

Program ini memberi perkhidmatan kaunseling untuk membantu mempertingkatkan potensi diri individu. Di samping itu, meneroka halangan yang terdapat dalam diri individu daripada memberikan sumbangan yang bermakna dan cemerlang. Seterusnya, ia berperanan membantu individu menghadapi permasalahan dalam pekerjaan dan kehidupan harian.

PELAKSANAAN APLIKASI PSIKOLOGI

4. Pelaksanaan aplikasi psikologi dalam intervensi melalui PPK melibatkan empat program utama iaitu Program Penilaian Pekerja, Mentoring, Pembimbing Rakan Sekerja dan Kaunseling. Berikut merupakan tatacara yang perlu dilaksanakan iaitu;

- i. mengenal pasti pegawai yang berkemungkinan memerlukan bantuan, berprestasi rendah dan bermasalah;

- ii. mendaftarkan pegawai yang dikenal pasti ke dalam sistem pemantauan maklumat (SISPEMA);
- iii. menganalisis keperluan rawatan dan latihan kepada pegawai yang dikenal pasti;
- iv. meminta pegawai mengikuti program yang ditentukan (Program Mentoring, Pembimbing Rakan Sekerja atau Kaunseling);
- v. memantau perkembangan dan kemajuan yang dicapai oleh pegawai;
- vi. mengemukakan laporan dan cadangan tindakan susulan kepada Panel Pembangunan Sumber Manusia (PPSM); dan
- vii. mengemukakan maklumat kepada Bahagian Perkhidmatan Psikologi, Jabatan Perkhidmatan Awam melalui SISPEMA.

5. Maklumat lanjut mengenai pelaksanaan aplikasi psikologi dalam intervensi hendaklah dirujuk dalam Garis Panduan Program Pengupayaan Kendiri (PPK).