

Keberkesanan Kaunseling Mandatori Dari Sudut Pandangan Klien Belia

AZZAH SABRINA MUHD SHARIFF PAUL &
MANSOR ABU TALIB

ABSTRAK

Kaunseling telah berjaya dalam mengatasi masalah yang berkaitan dengan kesihatan mental, masalah tingkah laku dan isu perhubungan. Walaubagaimanapun, masih terdapat persoalan mengenai bagaimana keberkesanan kaunseling mandatori diperolehi. Tujuan kajian ini adalah untuk mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi keberkesanan kaunseling mandatori dari sudut pandangan klien. Responden bagi kajian ini adalah empat orang remaja di salah sebuah sekolah yang diluluskan di bawah Jabatan Kebajikan Masyarakat, di mana mereka diwajibkan menghadiri kaunseling oleh mahkamah di bawah Akta Kanak-kanak 2001. Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif, di mana satu temubual berstruktur telah dilakukan bersama klien yang telah menjalani sesi kaunseling mandatori. Analisis Kandungan Tema (Anderson, 2007) telah digunakan untuk menganalisis data. Hasil menunjukkan bahawa terdapat tiga faktor yang mempengaruhi kepada keberkesanan kaunseling mandatori dari sudut pandangan klien, iaitu (a) faktor klien, (b) faktor kaunselor, dan (c) faktor proses kaunseling. Dua subtema yang boleh dirumuskan berdasarkan faktor klien iaitu perkongsian dan sikap klien terhadap sesi kaunseling mandatori. Bagi faktor kaunselor, dua subtema dapat dihasilkan, iaitu sikap dan kemahiran kaunselor di dalam sesi kaunseling mandatori. Faktor ketiga, iaitu faktor proses kaunseling menunjukkan bahawa tahap permulaan dan tahap penyelesaian masalah memainkan peranan yang penting di dalam proses kaunseling mandatori. Ketiga-tiga faktor ini saling berhubungan di antara satu sama lain dan penting dalam mempengaruhi keberkesanan kaunseling mandatori. Walaupun masih banyak persoalan mengenai keberkesanan kaunseling mandatori, telah dinyatakan oleh klien bahawa kaunseling mandatori merupakan satu intervensi psikologikal yang berkesan.

Kata Kunci: Kaunseling Mandatori, Keberkesanan, Direktif.

ABSTRACT

Counselling has been effective for treating many problems related to mental health, behavioural problems, and relationship issues; however, it is not clear how the involuntary nature of court-mandated counselling might impact its effectiveness. The main purpose of this study is to explore factors contributing to mandated counselling effectiveness as perceived by the client. This research assessed the outcome of four adolescents as court-mandated clients who are in the institution under Jabatan Kebajikan Masyarakat to received individual counselling under the Akta Kanak-kanak 2001. This research employed a qualitative method by conducting structured interviews with clients who had gone for individual counselling. Thematic Content Analysis (Anderson, 2007) is used to analyse the data. The result shows that there are three variables contributing to the effectiveness of mandated counselling as perceived by the clients, which are (a) client variable, (b) counsellor variable, and (c) counselling process. In the client's variable, one subtheme is formed, which is the client's attitudes towards the counselling session. Two subthemes are created for the counsellor's variable, which are the counsellor's attitudes and skills in the session. The third variable, which is the counselling process, showed that the relationship building and problem solving stage played a major role in the counselling process. These three variables are interrelated with each other and it is equally necessarily in contributing to the mandated counselling's effectiveness. Even though there are a lot of debates regarding mandated counselling, it is stated by the clients that mandated counselling is an effective psychological intervention.

Keyword: *Mandated Counselling, Effectiveness, Directive.*

PENGENALAN

Masalah sosial dan keruhtuhan akhlak dalam kalangan remaja di negara sejak akhir-akhir ini kian meruncing hingga ke tahap yang membimbangkan. Dapat dilihat bahawa statistik yang didapati daripada Jabatan Kebajikan Masyarakat pada tahun 2008 menunjukkan bahawa terdapat 5562 remaja yang ditangkap kerana melakukan kes juvana seperti kes bersabit dengan harta benda (2935 orang), kesalahan lalu lintas (862

orang), dadah (782 orang), kes bersabit orang (189 orang), dan kesalahan jantina (159 orang). Aktiviti-aktiviti seperti ini sudah menjadi budaya bagi golongan remaja di negara kita, untuk mengisi masa lapang mereka. Isu ini amat menyedihkan, kerana remaja-remaja ini merupakan generasi yang bakal menggantikan pemimpin-pemimpin di negara ini, yang akan mencorakkan negara ini pada masa hadapan.

Langkah proaktif telah dilakukan oleh kerajaan untuk meminimalkan bilangan kes-kes juvana dalam kalangan remaja di Malaysia. Salah satu langkah yang dijalankan ialah dengan mewajibkan remaja-remaja bermasalah ini berjumpa dengan kaunselor. Kaunseling merupakan salah satu intervensi psikologi yang dijalankan kepada remaja bermasalah. Di Malaysia, perkhidmatan kaunseling sudah berkembang dengan pesat bukan sahaja di sektor pendidikan (Mansur & Nordinar, 2010), kerjaya tetapi dalam menangani masalah penyalahgunaan dadah (Othman, 2005), di mana kaunseling menjadi medium untuk membantu individu yang berada di dalam kesusahan (Bondi, 2007). Kaunseling penting dalam membantu remaja memilih keputusan yang betul, memberi tunjuk ajar apabila klien menghadapi kesukaran dan juga memfokuskan kepada tekanan psikologikal dan emosi (Geldard & Geldard, 2001).

Kaunseling mandatori

Remaja yang disabit kesalahan-kesalahan jenayah serta perbuatan tidak terkawal sama ada akan dimasukkan ke dalam sekolah yang diluluskan, asrama akhlak atau mana-mana pusat untuk tempoh yang tertentu (Akta Kanak-kanak, 2001). Mereka perlu berada di bawah jagaan seorang pegawai akhlak atau seseorang lain yang dilantik oleh mahkamah. Remaja ini juga diwajibkan untuk menjalani sesi kaunseling mandatori. Namun kaunseling mandatori boleh samada secara sukarela di mana klien boleh menolak atau secara mandatori iaitu klien akan dikenakan hukuman atau arahan lain sekiranya tidak menghadiri kaunseling berkenaan.

Kaunseling mandatori ini merujuk kepada satu proses yang terapeutik di mana seseorang individu itu diarah oleh mahkamah atau agensi untuk berjumpa dengan seorang kaunselor (Razzhavaikina, 2007). Kaunseling mandatori ini dijalankan bukan sahaja bertujuan untuk membantu remaja bermasalah ini untuk mengenalpasti masalah yang dihadapi, tetapi juga

untuk membantu klien memahami dirinya serta dapat menyesuaikan dirinya apabila berada di dunia sekitarnya dengan bantuan kaunselor (Mansur *et. al.*, 2010). Bagi sesi kaunseling di mana klien tersebut datang secara sukarela, masalah seperti penentangan dari pihak klien adalah kurang berbanding dengan klien yang diarahkan berjumpa kaunselor (Snyder & Anderson, 2009). Gysbers (1999) mengatakan bahawa penentangan klien boleh disebabkan oleh beberapa faktor. Salah satu adalah mereka takut untuk mengetahui kebenaran terhadap masalah yang dihadapi olehnya. Mereka tidak mahu menerima kenyataan dan bertanggungjawab terhadap masalah yang dihadapinya dan cenderung menyalahkan orang lain. Penentangan juga wujud apabila klien sukar untuk berkongsi masalah di mana bagi klien, ianya sekiranya dikongsi, seperti “membuka pekung di dada” (Mansor, 2010). Hal ini, secara tidak langsung akan menyebabkan proses kaunseling mandatori itu tidak berkesan.

Pelbagai kajian (Murphy, Parnass, Mitchell & Rebecca, 2009; Bondi, 2007; Chao, Metcalfe, Lueck & Perersen, 2005) telah menunjukkan keberkesanan kaunseling dalam menangani masalah seperti masalah mental, masalah tingkah laku, dan isu perhubungan. Kajian yang dibuat oleh Chao *et. al.* (2005) menunjukkan bahawa daripada 1053 responden yang pernah menjalani sesi kaunseling, 753 responden mengatakan bahawa mereka berpuas hati dengan perkhidmatan kaunseling yang diberikan. Mereka mengatakan bahawa kaunselor mereka berempati, dan membantu responden menjadi lebih optimistik. Masalah yang dihadapi juga dapat dikurangkan. Walaubagaimanapun, masih terdapat persoalan mengenai bagaimana keberkesanan kaunseling mandatori diperoleh. Hal ini kerana, kaunseling secara teorinya adalah di mana kaunselor dan klien bekerjasama dalam satu hubungan menolong, di mana kaunselor adalah seorang yang terlatih, berpendidikan, berkelayakan dan selalunya mempunyai kelayakan dan lesen sebagai orang yang membantu dan seorang lagi adalah klien yang akan meminta pertolongan daripada kaunselor (Maples, 1996). Tetapi kaunselor yang mengendalikan kaunseling mandatori selalunya berhadapan dengan klien yang tidak mahu bekerjasama dengan kaunselor (Rooney, 2001). Mereka telah diarahkan oleh mahkamah untuk berjumpa kaunselor, walaupun itu bukanlah pilihannya. Walaupun kaunselor cuba sebaik mungkin untuk membantu klien, tetapi klien gagal untuk bekerjasama walaupun untuk kebaikan mereka sendiri dan memberi respon yang negatif terhadap intervensi yang diberikan kepadanya (Watson, 2006).

Hal ini berbeza dengan kaunseling biasa di mana kebanyakan klien yang datang adalah secara sukarela. Mereka lebih bermotivasi dan cenderung untuk bekerjasama dengan kaunselor kerana mereka datang berjumpa kaunselor atas kerelaan mereka sendiri. Terdapat pernyataan supaya kaunseling mandatori dihapuskan kerana sifat kaunseling itu sendiri yang memaksa klien tanpa kerelaannya dan juga isu etika yang perlu diketengahkan (Razzhavaikina, 2007). Tetapi, terdapat kajian yang menunjukkan perubahan yang positif dalam kalangan klien mandatori (Anglin, Prendergast & Farabee, 1998). Walaupun terdapat klien mandatori menunjukkan penentangan dan kekurangan motivasi dalaman untuk berubah pada awal sesi, tetapi ianya bukanlah penentu kepada tidak berkesannya sesi itu (Snyder *et. al.*, 2009). Terdapat faktor lain yang akan menentukan keberkesanan kaunseling mandatori. Adalah penting bagi seorang kaunselor untuk mengenalpasti faktor apa yang akan mempengaruhi kaunseling mandatori tersebut. Bagi Rooney (2001), peranan kaunselor, proses kaunseling itu memainkan peranan yang penting untuk memastikan keberkesanan kaunseling mandatori. Klien yang merasakan bahawa kaunselor itu percaya bahawa mereka boleh berubah akan memotivasikan klien untuk berubah (Noble, Perkins & Fatout, 2001). Kaunseling mandatori yang berkesan adalah penting dalam membantu klien mandatori menjadi individu yang berguna bagi dirinya, individu di sekelilingnya serta masyarakat. Sekiranya kaunseling yang dijalankan tidak berkesan, kemungkinan untuk individu tersebut melakukan aktiviti-aktiviti yang menyalahi undang-undang ini akan berulang dan sekiranya mereka disabit kesalahan, mereka akan dipenjarakan. Oleh itu, kajian kes ini dijalankan untuk mengetahui faktor-faktor yang menyumbang kepada keberkesanan kaunseling mandatori dari sudut pandangan klien itu sendiri.

METODOLOGI

Responden

Empat orang responden dipilih bagi kajian kes ini. Mereka dinamakan sebagai A, B, C dan D. Responden merupakan pelatih lelaki berbangsa Melayu yang telah dimasukkan ke sebuah sekolah yang diluluskan di bawah Jabatan Kebajikan Masyarakat. Responden dipilih berdasarkan dua kategori, iaitu (a) mereka adalah remaja dalam lingkungan 13 hingga 18

tahun, dan (b) mesti pernah menjalani sesi kaunseling mandatori sekurang-kurang sekali.

Temubual

Sesi temubual ini akan dilakukan selama satu jam. Responden diminta untuk mengisi borang persetujuan termaklum dan borang maklumat peribadi sebelum menjalani sesi temubual tersebut. Temubual ini menggunakan soalan terbuka di mana responden disoal mengenai pandangan dan sikap mereka terhadap kaunseling kaunseling mandatori, motivasi mereka untuk berubah. Mereka juga ditanya mengenai faktor-faktor yang menyumbang kepada keberkesanan kaunseling mandatori. Temubual yang dijalankan telah dirakam dengan persetujuan daripada responden itu.

Analisis

Data yang didapati daripada sesi temubual tersebut ditranskrip dan dianalisis menggunakan Analisis Kandungan Tema (*Thematic Content Analysis*) (Anderson, 2007). Analisis ini merupakan satu cara penyampaian deskriptif data kualitatif di mana penyelidik mengkategorikan fakta-fakta yang diterima mengikut tema-tema yang sesuai.

HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN

Subtema yang boleh dikupas melalui perbualan bersama responden menunjukkan bahawa perkongsian mereka dengan kaunselor apabila berada di dalam sesi itu membantu untuk menghasilkan satu sesi kaunseling mandatori yang berkesan. Perkongsian klien merujuk kepada kebolehan klien untuk meluahkan masalah dan perasaan mereka kepada kaunselor.

Penyelidik : Boleh tak terangkan dengan lebih jelas lagi, kenapa rasa puas hati?

Pelatih B : Sebab macam kita ada masalah, kita da ceritakan sesuatu masalah kita kalau kita dapat selesaikan, kan

kita akan puas hati. Macam tu jugalah.

Penyelidik : Okay, bila lepas berjumpa dengan kaunselor, perasaan tu macam mana?

Pelatih C : Rasa puas hatilah. Dah dapat luahkan semua tu

Bagi responden, sekiranya mereka berpeluang untuk bercerita masalah mereka itu sahaja boleh membuatkan mereka berpuas hati dengan sesi tersebut. Hal ini kerana, walaupun masalah itu tak dapat diselesaikan pada ketika itu juga, tekanan yang dialami oleh responden tersebut dapat diringankan dengan berkongsi masalah tersebut dengan kaunselor. Apabila tekanan yang dialami itu berkurangan dan mereka dapat berfikir secara rasional, mereka boleh memikirkan jalan penyelesaiannya. Hal ini kerana, manusia secara azalnya mempunyai kebolehan untuk berkembang ke arah yang lebih positif. Dengan bantuan kaunselor, mereka boleh memaksimumkan potensi yang dimilikinya (See & Kamnetz, 2004).

Penyelidik : Ada tak diri sendiri tu memainkan peranan supaya sesi kaunseling itu lebih berkesan.

Pelatih A : Kalau diri sendiri tak nak berubah, tak guna juga.

Penyelidik : Uh-hmm. Maknanya kalau kaunselor tu bagus macam mana pun..

Pelatih A : Kalau hati kita kata nak berubah, berubahlah. Kalau tak nak berubah, memang tak bolehlah.

Subtema yang kedua yang boleh ditekankan oleh responden ialah sikap klien. Sikap dari pandangan klien ialah keinginan klien untuk berubah. Responden merasakan keinginan untuk berubah itu memainkan peranan yang sangat penting dalam memastikan sesi kaunseling mandatori yang dijalani itu berkesan. Responden yang tidak percaya bahawa sesi kaunseling mandatori itu akan memberi apa-apa perubahan kepada dirinya, kepada masalah yang dihadapinya, akan menyebabkan responden itu tidak bermotivasi untuk melakukan apa-apa perubahan. Walaupun kaunselor tersebut adalah seorang yang berkemahiran, berpersonaliti baik dan prihatin kepada responden, tidak akan membawa apa-apa kesan kepada diri responden.

Responden juga mengatakan bahawa di dalam sesi kaunseling mandatori, penerimaan untuk berubah juga perlu ada. Menurut Cordova (2001) penerimaan bermaksud individu tersebut membenarkan, bertolak ansur, menerima atau berhubung dengan sumber rangsangan yang dahulunya boleh menyebabkan individu tersebut melarikan diri, mengelakkan diri ataupun menyebabkan dirinya rasa diceroboh. Penerimaan ini adalah penting kerana sekiranya individu menerima kesalahannya, maka senang bagi kaunselor/terapis untuk membantunya.

Penyelidik : Awak rasa seorang klien yang pergi sesi tu, jumpa dengan kaunselor tu, dia sepatutnya bertingkah laku macam mana?

Pelatih C : Jangan menipu.

Penyelidik : Kalau kita menipu, kaunselor tak boleh tolongkan? Kena jujur.

Pelatih C : Um. Selesaikan masalah tu pun bukan untuk siapa siapa. Untuk diri kita juga.

Sikap bagi responden juga adalah klien perlulah jujur apabila menceritakan masalah yang dihadapinya di dalam sesi kaunseling mandatori. Klien yang cuba menipu ini boleh dikatakan seperti menentang pertolongan yang diberi oleh kaunselor. Penentangan boleh dilihat dari segi kata-kata dan juga gaya badan. Klien yang suka memberi alasan dan tidak mahu bertanggungjawab terhadap masalahnya juga boleh dikategorikan sebagai salah satu penentangan (Gysbers, 1999). Penentangan akan mengakibatkan proses kaunseling mandatori itu terbantut dan seterusnya menghasilkan kaunseling mandatori yang tidak berkesan.

Subtema yang seterusnya yang diperolehi daripada sesi temubual bersama responden ialah sikap kaunselor. Sifat kaunselor dari sudut perspektif responden adalah kaunselor yang penyayang dan tidak menilai.

Penyelidik : Kaunselor yang macam mana awak nak?

Pelatih D : Penyayang.

Penyelidik : Dia penyayang macam mana tu?

Pelatih D : Macam dia dah anggap kita semua ni macam anak

anak dia.

Penyelidik :Tadi awak cakap dia anggap macam anakkan. Dia cakap ke, ke tingkah laku dia ke macam mana?

Pelatih D : Tingkah laku dia.

Penyelidik : Bila dia cakap macam tu, apa awak rasa?

Pelatih D : Rasa macam tersentuh hatilah.

Kaunselor tidak mengungkit tingkah laku responden yang menyebabkan mereka dimasukkan ke dalam sekolah, malah dilayan dengan baik di dalam sesi mahupun di luar sesi kaunseling mandatori. Sikap seperti ini membuatkan responden rasa dihargai dan tidak dinilai.

Penyelidik : Kalaupun awak cerita-cerita, then dia cakap, ‘Yelah, sebab awaklah. Sebab tu jadi macam tu.’ Macam mana?

Pelatih B : Rasa malaslah nak cakap lagi.

Pelatih C : Kecewalah dengan dia.

Sikap menilai klien oleh kaunselor ini sangat berbahaya kerana sekiranya klien merasakan diri mereka dinilai, dengan serta-merta sesi kaunseling mandatori akan menjadi tidak berkesan. Carl Rogers (1957) pernah menyatakan bahawa dengan hanya berempati, tidak menilai dan ikhlas membantu klien sudah cukup dalam satu proses kaunseling (See *et. al*, 2004). Dengan menghormati dan bertimbangrasi terhadap klien, klien akan lebih jujur untuk bercerita dan kaunselor akan mendapat pemahaman yang lebih mendalam mengenai masalah yang dihadapi oleh klien (Ilisoi & Scafafu, 2010).

Subskala keempat, iaitu kemahiran kaunselor juga memainkan peranan yang penting dalam kaunseling mandatori yang berkesan. Kemahiran kaunselor dari perspektif klien adalah kaunselor yang boleh fokus kepada masalah klien dan cara menyelesaikannya.

Penyelidik : Ada batasan lagi antara kaunselor dan klien.

Pelatih A : Ada. Bila nak cakap tu, fikir. Nak cakap ke tak nak

Nak cakap ke tak nak.

Penyelidik : Bila dah lepas dua tiga kali sesikan, ada tak lagi benteng tu?

Pelatih A : Tak ada dah.

Penyelidik : Tak ada dah. Macam mana benteng boleh hilang?

Pelatih A : Cara dia...bila kita luahkan perasaan kita tu, kaunselor tu boleh fokus pada masalah kita, pada diri kita.

Bagi klien, kaunselor yang menggunakan kemahiran mendengar dengan baik akan membuatkan klien merasa dirinya diberi perhatian. Kemahiran mendengar ini memerlukan kaunselor untuk memberi sepenuh perhatian dan konsentrasi (Mansur *et. al.*, 2010). Kaunselor akan membuat parafrasa supaya klien dapat memahami dengan lebih baik apa yang dikatakan olehnya (Iliso *et. al.*, 2010). Klien yang merasakan dirinya penting untuk didengari, akan membuatkan klien lebih senang untuk bercerita dengan mendalam dan juga bekerjasama dalam menyelesaikan masalahnya.

Penyelidik : Macam mana awak nak dia bertingkah laku ke, ciri-ciri dia ke? Ada tak?

Pelatih C : Cara percakapan dia.

Pelatih B : Ya. Cara Percakapan dia

Penyelidik : Cara percakapan dia. Nak macam mana?

Pelatih B : Fokus dengan cara percakapan dia. Tak main-main.

Penyelidik : Maksud dia tu macam mana tu?

Pelatih B : Macam masa Puan Shikin tengah kaunselingkan kita, dia tak ada fikir ke benda lain. Tak main-mainlah.

Penyelidik : Maknanya awak datang, awak ceritakan masalah awak pada dia, contohnya awak ada masalah dengan kawan awak dekat sini. So, dia fokus pada masalah awak tulah. Dia tanya macam mana semua.

Pelatih B : Dan dia beritahu macam mana jalan penyelesaiannyalah.

Penyelidik : Maknanya awak nak dia tu ada satu kemahiran untuk membantu awak menyelesaikan masalah awak?

Pelatih B : Ya.

Responden juga menekankan dua tahap dalam proses kaunseling mandatori, iaitu pada tahap membina hubungan dan tahap mencari jalan penyelesaian. Terdapat banyak tahap dalam proses kaunseling. Bagi Corey (2001) mengatakan bahawa terdapat empat tahap dalam proses kaunseling iaitu *initial stage*, *transition stage*, *working stage* dan *ending stage*. Bagi tahap membina hubungan dalam sesi kaunseling mandatori, klien lebih memerlukan masa yang panjang dalam membina perhubungan. Hal ini kerana, mereka berasa tidak selesa untuk menceritakan mengenai diri mereka kepada seseorang yang tidak dikenali. Mereka merasakan bahawa pilihan untuk pergi berjumpa dengan kaunselor bukan di tangan mereka. Lebih-lebih lagi mereka diarah untuk berjumpa dengan kaunselor, maka satu benteng antara diri mereka dengan kaunselor telah pun wujud (Mansor, 2009). Perasaan seperti takut dianggap lemah dan tidak boleh menyelesaikan masalah sendiri juga wujud dalam diri mereka menyebabkan mereka sukar untuk meminta bantuan kaunselor (Mansur *et. al.*, 2010).

Penyelidik : Apa perasaan awak, bila kena suruh pergi sesi kaunseling?

Pelatih B : Sebelum, gabra. Gugup.

Penyelidik : Boleh terangkan dengan lebih lagi tak, kenapa ada perasaan yang macam tu?

Pelatih B : Tak pernah kaunseling, tiba-tiba kaunseling, sebab tu rasa lain. Lepas rasa kaunseling tu, baru rasa best. Baru faham maksud kaunseling.

Penyelidik : Okay. Akak nak awak cuba ingat balik, bila awak masuk ke sesi kaunseling tu, apa benda pertama, atau dalam 15 minit pertama tu, apa kaunselor tu buat? Apa kaunselor tu tanya.

Pelatih C : Dia tanya tentang kesihatan.

Penyelidik : Kesihatan. Lagi?

Pelatih C : Masalah keluarga.

Penyelidik : Okay. Pada waktu tu, apa perasaan awak bila dia tanya semua tu?

Pelatih C : Rasa macam nak tak nak je cakap.

Penyelidik : Nak tak nak cakap. Kenapa tu?

Pelatih C : Sebab tak biasa.

Perasaan tersebut wujud disebabkan responden tidak pernah menjalani sesi kaunseling biasa ataupun kaunseling mandatori. Mereka tidak tahu apa yang perlu mereka jangkakan apabila berada di dalam sesi kaunseling. Bagi diri klien, untuk menceritakan masalah mereka dengan jujur bukan sesuatu yang senang, lebih-lebih lagi apabila mereka diarah untuk berjumpa dengan kaunselor. Mereka sukar untuk mempercayai kaunselor, yang bagi mereka merupakan orang luar. Pada tahap awal sesi kaunseling mandatori, penerokaan perasan dan harapan klien dilakukan. Daripada proses ini, satu hubungan antara klien dan kaunselor wujud di mana klien akan mula mempercayai kaunselor tersebut. Di sini proses menolong oleh kaunselor adalah amat penting kerana klien akan bergelut untuk mencari perkataan yang sesuai untuk mendefinisikan konflik dalam diri klien dan untuk mewujudkan satu kesedaran untuk meneruskan ke tahap yang kedua iaitu ke arah pemulihan diri (See *et. al.*, 2004). Oleh itu, proses permulaan itu perlulah dilakukan secara berperingkat, mengikut kefahaman dan sambutan klien (Bernes, 2005).

Subtema terakhir yang didapati daripada temubual bersama responden ialah tahap penyelesaian masalah. Di dalam tahap ini responden mahukan kaunselor yang boleh membantu mereka dalam menyelesaikan masalahnya.

Penyelidik : Apa yang memberikan semangat untuk berjumpa dengan kaunselor? Ada tak benda yang buat awak rasa macam, 'aku kena pergi jumpa kaunselor.'

Pelatih B : Ada

Penyelidik : Apa tu?

Pelatih B : Macam kalau masalah ni tak ada jalan penyelesaian.

Penyelidik : Jadi?

Pelatih B : Jadi saya nak pergi jumpa kaunselor untuk tahu jalan penyelesaiannya.

Penyelidik : Maknanya nak pergi jumpa kaunselor tu untuk tolong selesaikan masalah.

Pelatih B : Ya.

Keputusan untuk berjumpa dengan kaunselor untuk membantunya menunjukkan keinginan responden untuk meminta pertolongan (*help-*

seeking behaviour) (Mansur *et. al.*, 2010). Ini merujuk kepada tingkah laku individu, menyuarakan masalah kepada orang lain untuk mendapatkan pertolongan. Pertolongan tersebut boleh wujud dari segi pemahaman, nasihat, informasi, rawatan dan sokongan (Rickwood, Deane, Wilson & Ciarrochi, 2005). Responden memerlukan seseorang yang lebih berpengalaman dan berkemahiran untuk membantu mereka, di mana mereka boleh bergantung harapan dan berkongsi masalah semata-mata. Oleh itu, memahami kemahuan klien adalah penting bagi kaunselor, untuk mewujudkan kaunseling mandatori yang efektif.

KESIMPULAN

Kesimpulannya, keberkesanan kaunseling mandatori dari sudut pandangan klien belia boleh dikategorikan kepada tiga faktor iaitu; (a) faktor kaunselor, (b) faktor klien, dan (c) faktor proses kaunseling itu sendiri. Peranan kaunselor, klien dan proses kaunseling itu saling berhubung-kait. Sekiranya salah satu elemen ini tiada, maka kaunseling mandatori yang berkesan tidak akan diperoleh. Oleh itu, kaunselor perlu peka kepada keadaan diri klien dan memainkan peranan yang penting dalam mewujudkan kepercayaan dalam diri klien di awal sesi, supaya kaunselor boleh bergerak ke tahap seterusnya dalam membantu klien dalam masalahnya.

Melalui kajian ini juga, dapat dikenalpasti bahawa responden belia lebih menyukai kaunseling berbentuk direktif di mana kaunselor melibatkan diri dalam memberi jalan penyelesaian kepada masalah mereka. Sebagai contoh, *Brief Therapy* di mana kaunselor akan mengenalpasti jalan penyelesaian dan sumber-sumber dalam membantu klien mencapai matlamat klien di dalam sesi. Dengan menggunakan teknik ini, responden dapat memahami tahap masalahnya dan bagaimana untuk menyelesaikannya (Gladding, 2009) dan seterusnya mewujudkan motivasi klien untuk melaksanakan apa yang diberitahu oleh kaunselor.

Walaubagaimanapun keputusan kajian kes ini bukanlah muktamad kerana kajian ini hanya menumpukan kepada pendapat klien belia terpilih sahaja. Masih banyak lagi aspek yang perlu dikaji untuk mengetahui faktor keberkesanan kaunseling mandatori. Walaupun masih banyak persoalan

mengenai keberkesanan kaunseling mandatori, telah dinyatakan oleh klien, kaunseling mandatori tetap merupakan satu intervensi psikologikal yang berkesan.

RUJUKAN

- Anglin, M. D., Prendergast, M. & Farabee, D. 1998. *The Effectiveness of Coerced Treatment for Drug-Abusing Offenders*. Paper presented at the Office of National Drug Control Policy's Conference of Scholars and Policy Makers, Washington, D.C. Retrieved from <http://www.ncjrs.gov/ondcoppubs/treat/consensus/anglin.pdf>
- Bernes, K. B. 2005. *The Elements of Effective Counselling*. (Doctoral Dissertation, University of Lethbridge). Retrieved from http://www.natcon.org/archive/natcon/papers/natcon_papers_2005_e6.pdf
- Bondi, L. 2007. The effectiveness of Counselling: COSCA's review and commentary. Paper prepared for Counseling and Psychotherapy in Scotland. Retrieved from <http://www.cosca.org.uk/docs/31.pdf>
- Chao, R., Metcalfe, W. E., Lueck, W., & Petersen, S. 2005. Exploring Client Satisfaction: From a Holistic Perspective. 63, 291 – 294. Retrieved from Vista database.
- Cordova, J. V. 2001. Acceptance in Behavior Therapy: Understanding the Process of Change. *The Behavior Analyst*. 24(2), 213 - 226.
- Corey, M. S. & Corey, G. 2001. *Groups Process and Practice*. (6th ed.). United States: Wadsworth Publishing.
- Geldard, K. & Geldard, D. 2001. *Counseling Adolescents*. California: Sage Publications.
- Gladding, S. T. 2009. *Counseling a Comprehensive Profession*. (6th ed.). New Jersey: Pearson Education Inc.
- Gysbers, N. C. 1999. Working with Resistant Clients in Career Counseling. ERIC Digest. Retrieved from <http://www.counseling.org/Resources/Library/ERIC%20Digests/99-10.pdf>
- Ilisoi, D. & Scafafu, M. 2010. Active Listening in the Nondirective Interview. *Management and Socio-Humanities*. 52 – 54.
- Jabatan Kebajikan Masyarakat. 2009. Statistik Kanak-Kanak bersalah di Malaysia. Didapati di <http://www.jkm.gov.my>
- Mansor, A. T. 2010. Cultural Influences and Mandated Counseling in Malaysia. *Asian Culture and History*. 2(1), 28-33.

- Mansor, A. T. 2009. Essences and Meaning of being Mandated for Counselling. *Jurnal PERKAMA*. 15.
- Mansur, M. A. & Nordinar, S. M. T. 2010. *Penghantar Kaunseling*. (2nd ed.). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Maples, M. 1996. Cornerstones of a civilized society. *Juvenile and Family Court Journal*, 47(3), 41 – 60. in Maples, M. F. 2008. *Counseling & life coaching: Complementary or Competitive?* (ACAPCD-21). Alexandria, VA: American Counseling Association.
- Murphy, L., Parnass, P, Mitchell, D. L. & Rebecca, H. 2009. Client Satisfaction and Outcome Comparisons of Online and Face-to-Face Counselling Methods. *British Journal of Social Work*. 1–14. doi:10.1093/bjsw/bcp041.
- Noble, D. N, Perkins, K. & Fatout, M. 2000. On Being a Strength Coach: Child Welfare and the Strengths Model. *Child and Adolescent Social Work Journal*. 17(2), 141 – 153.
- Othman, M. 2005. *Prinsip Psikoterapi dan Pengurusan dalam Kaunseling*. (2nd ed.) Selangor. Universiti Putra Malaysia.
- Razzhavaikina, T. I. 2007. *Mandatory Counseling: A Mixed Methods Study of Factors that Contribute to the Development of The Working Alliance*. (Doctoral Dissertation. University of Nebraska, Lincoln). Retrieved from <http://digitalcommons.unl.edu/cehsdiss/10>
- Rickwood, D., Deane, F. P., Wilson, C. J. & Ciarrochi, J. 2005. Young people's help-seeking for mental health problems. *Australian e-Journal for the Advancement of Mental Health (AeJAMH)*. 4(3), 1 – 34.
- Rooney, R. H. 2001. Guidelines for Counseling Mandated and Nonvoluntary Clients in Welfel, E. R & Ingersoll, R. E. (Eds.) *The Mental Health Desk Reference: A Practice-Based Guide to Diagnosis, Treatment, and Professional Ethics*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- See, J. & Kamnetz, B. 2004. Person-Centered Counseling in Rehabilitation Professions in Chan, F., Berven, N. L., Thomas, K. R. (Eds.) *Counseling Theories and Techniques for Rehabilitation Health Professionals*. New York: Springer Publishing Company, Inc.
- Snyder, C. M. J. & Anderson, S. A. 2009. An Examination of Mandated Versus Voluntary Referral as a Determinant of Clinical Outcome. *Journal of Marital and Family Therapy*. Retrieved from http://findarticles.com/p/articles/mi_qa3658/is_200907/ai_n32422586/
- Undang-undang Malaysia. 2006. Akta Kanak-kanak 2001. Pesuruhjaya Penyemak Undang-undang Malaysia secara usaha sama dengan Percetakan Nasional Malaysia Bhd.

Watson, J. C. 2006. Addressing Client Resistance: Recognizing and Processing In-Session Occurrences. In Waltz G., Bleuer, J. & Yep, R. (Eds.). *Perspectives on Counseling: VISTA 2006*. Alexandria VA: American Counseling Association.

PROFIL PENULIS

Azzah Sabrina binti Muhd Shariff Paul

Pelajar Sarjana
Fakulti Ekologi Manusia
Universiti Putra Malaysia
43400 UPM, Serdang, Selangor

Mansor Abu Talib, PhD

Prof Madya / Timbalan Dekan
Penyelidikan dan Inovasi
Fakulti Ekologi Manusia
Universiti Putra Malaysia
43400 UPM, Serdang, Selangor
mansorat@putra.upm.edu.my