

AL-HIKMAH

Jilid	10	ISSN 1985-6822	2018
No.	2		1440

- KONSEP MORAL DALAM PERSPEKTIF ISLAM DAN BARAT...3-16
Nurul Hudani Md. Nawli & Baharudin Othman
- BENTUK KOMUNIKASI PENGAJARAN DALAM PENGAJIAN TAKMIR DI INSTITUSI MASJID: SATU TINJAUAN LITERATUR...17-34
Abd Hadi Borham, Mohamad Marzuqi Abdul Rahim, Wahyu Hidayat Abdullah, Abdul Ghafar Hj. Don & Nurfatin Afiqah Halidi
- SUMBANGAN ORANG ARAB TERHADAP PERKEMBANGAN PENDIDIKAN MADRASAH ATAU SEKOLAH ARAB DI MALAYSIA ...35-53
Latifah Abdul Latiff, Siti Nor Azhani Mohd Tohar, Farah Laili Muda @ Ismail & Anita Ismail
- ELEMEN SIYASI DALAM HURAIAN HADIS GERAKAN DAKWAH: PENDEKATAN SAYYID MUHAMAD NUH (1946-2007) ...54-69
Muhammad Arif Yahya
- PENGURUSAN DAKWAH ORANG ASLI OLEH MAJLIS AGAMA ISLAM DAN ADAT ISTIADAT ORANG MELAYU KELANTAN (MAIK) ... 70-85
Yasmon Mohamed, Razaleigh Muhamat@Kawangit & Abdul Ghafar Hj. Don
- KAUNSELING *ONLINE* DALAM DUNIA TERHUBUNG ...86-94
Zainab Ismail
- PENYEBARAN PEMIKIRAN BERKAITAN AKIDAH DALAM LAMAN SESAWANG SISTERS IN ISLAM (SIS) ...95-109
Fatin Nabillah Md Bahrudin, Hasanah Abd Khafidz & Zulkefli Aini
- GUIDED FAITH AND LEADERSHIP DEVELOPMENT IN RISALE-I NUR ...110-118
Mohamed Mohamed Tolba Said, Krishnan Umachandran & Adnan Abd Rashid
- THE APPROACH OF *TAFAKKUR* IN *SIRAH* EDUCATION ... 119-130
Tengku Nor Husna Tengku Jamil, Hasanah Khafidz & Khazri Osman

Kaunseling *Online* Dalam Dunia Terhubung

Online Counseling in the Connected World

ZAINAB ISMAIL

ABSTRAK

Kaunseling *online* dalam dunia terhubung adalah idea dan amalan baharu dalam proses hubungan membantu daripada kaunselor kepada klien melalui kemudahan internet. Kaunseling *online* ini merupakan suatu inovasi yang membantu menyediakan keselesaan kepada klien yang berhajat untuk mendapatkan perkhidmatan kaunseling dan intervensi dengan segera, tetapi terhalang oleh lokasi geografi yang jauh, masa yang kritikal serta pelbagai halangan lain. Pada asasnya kaunseling *online* ini memberikan pilihan kepada klien untuk memilih sesi kaunseling sama ada melalui e-mel atau modaliti chat seperti *whatsApp*, *telegram*, *facebook* atau telefon. Kaunseling *online* ini dilakukan tanpa bersemuka seperti dalam teknik kaunseling konvensional. Dari segi fungsi, kaunseling *online* adalah suatu perkhidmatan kaunseling yang dapat diberikan kepada klien dengan segera tanpa hubungan secara bersemuka. Makalah ini bertujuan untuk membincangkan konsep, fungsi dan pelaksanaan kaunseling *online* dalam dunia terhubung. Data untuk makalah ini dikumpul melalui analisis dokumen dan dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif. Hasil kajian menunjukkan kaunseling *online* sangat penting kerana ia dapat memberi ruang yang kondusif kepada klien dan membantu klien mencari jalan keluar dengan segera daripada masalah yang dihadapi. Dari segi pelaksanaan, kaunseling *online* adalah menggunakan amalan baharu secara maya. Secara keseluruhan, kaunseling *online* ini merupakan suatu inovasi yang relevan dengan kepesatan pembangunan negara dalam dunia terhubung dan berfungsi sebagai satu teknik kaunseling hikmah (*wisdom counseling*).

Kata kunci: *Kaunseling online ; Kaunselor online ; Strategi intervensi; Kemahiran kaunseling; Kaunseling hikmah*

ABSTRACT

Online counseling in the connecting world is a new idea and practice in the process of helping relationships from counselor to client through the internet facilities. Online counselling is an innovation that can help provide convenience to clients who wish to get counselling and intervention services immediately, but blocked by a remote geographical location, time critical as well as various other obstacles. Basically, this online counselling provides options to clients to choose counselling sessions either through e-mail or chat modality, such as *whatsApp*,

telegram, facebook or telephone. Online counseling is conducted without face-to-face relationships as in a conventional counselling technique. In terms of function, online counselling is a counselling service that could be provided to clients immediately without face-to-face relationships. This article aims to discuss concept, functions and implementation of online counseling in the connecting world. Data for this article are collected through document analysis and analyzed using descriptive approach. The results show that online counseling is very important because it could give a conducive space to clients and help clients find a way out of their problems immediately. In terms of implementation, online counseling is using a new practice virtually. Overall, this online counseling is an innovation that is relevant to the country's rapid development in the connecting world and serves as a wisdom counseling technique.

Keywords: *Online counselling, Online counsellor, Intervention strategy, Counseling skills, Wisdom counseling*

PENGENALAN

Kaunseling *online* ialah kaunseling yang dilakukan melalui alam maya. Kaunseling *online* dikenali juga sebagai e-kaunseling, e-terapi, terapi *online*, kaunseling-siber, terapi-siber, psikoterapi *online*, terapi internet, kaunseling internet dan kaunseling maya. Selain itu, kaunseling *online* juga dikenali sebagai *telepsychology* kerana perkhidmatan kaunseling *online* boleh berlaku dalam empat situasi iaitu melalui *web therapy*, *phone therapy*, *text therapy* atau *online therapy* (*American Psychological Association* (2017)). Ringkasnya, kaunseling *online* ialah suatu proses komunikasi internet berasaskan teks antara seorang kaunselor dengan klien yang dilakukan melalui e-mel atau *chatroom* (*Australian Counselling Association t.th.; American Psychological Association* 2017).

Dalam dunia terhubung atau dunia internet, kaunseling *online* adalah suatu inovasi, idea atau amalan baharu dalam proses memberi bantuan psikologi daripada seorang kaunselor kepada seorang klien atau lebih melalui alam maya dengan berasaskan teks. Kaunseling *online* ini juga merupakan suatu inovasi yang dapat memberi kemudahan dan keselesaan kepada klien yang berhajat untuk mendapatkan perkhidmatan kaunseling dan intervensi dengan segera, tetapi terhalang dengan faktor lokasi yang jauh, masa yang kritikal dan pelbagai halangan lain. Pada asasnya kaunseling *online* ini memberi pilihan kepada klien untuk memilih sesi kaunseling sama ada melalui e-mel atau modaliti *chat* seperti *whatsApp*, *telegram*, *facebook* atau telefon. Ini bererti melalui kaunseling *online*, kaunselor dapat mengenal pasti masalah yang dialami oleh klien dan dapat membantu klien dengan menggunakan psikoterapi dan kemahiran asas kaunseling dalam bentuk pertukaran teks atau respons tulisan yang ditulis melalui e-mel, *whatsApp*, *telegram* atau *facebook*.

Walaupun kaunseling *online* ini tidak dilakukan secara bersemuka antara kaunselor dan klien dan merupakan suatu inovasi dalam perkhidmatan kaunseling, namun ia bukan bermaksud untuk menggantikan psikoterapi secara bersemuka. Tetapi ia bertujuan untuk memberi alternatif kepada klien untuk mendapatkan bantuan psikologi secara maya dalam menangani persoalan hidup (Zaida Nor & Lily Mastura 2006). Persoalannya ialah bagaimanakah kaunseling *online* berperanan dalam dunia terhubung? Oleh itu, objektif makalah ini adalah untuk membincangkan konsep kaunseling *online*, fungsi kaunseling *online* dan pelaksanaan kaunseling *online* dalam dunia terhubung. Data dalam makalah ini dikumpul melalui analisis dokumen dan dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif. Umumnya dapat dikatakan bahawa kaunseling *online* adalah satu inovasi baharu dalam perkhidmatan kaunseling yang sangat relevan dengan situasi dan perubahan sosial masyarakat masa kini.

KONSEP KAUNSELING *ONLINE*

Dewasa ini, kehadiran era teknologi maklumat atau gelombang dunia digital didapati telah meresap dalam kehidupan manusia. Ia meresap dalam kehidupan manusia sebagai suatu pakej (*part and partial*) yang tidak dapat dipisahkan lagi daripada kehidupan harian manusia masa kini (Mohd Nor 2000). Meskipun kaunseling ditawarkan kepada klien secara *online* atau alam maya, namun dari segi definisi kaunseling tetap bermaksud satu proses memberi bantuan daripada seorang kaunselor kepada seorang klien atau lebih dengan tujuan untuk membantu klien mengenal potensi dirinya, menyelesaikan masalah serta membuat keputusan melalui psikoterapi dan intervensi tertentu (Carl Rogers dalam Mhd. Mansur 1993; Zahran 2002).

Selain itu kaunseling juga bermaksud satu proses memberi bantuan daripada seorang kaunselor kepada seorang klien atau lebih dengan tujuan untuk membantu klien menghadapi, memahami dan menerima informasi tentang dirinya dan hubungannya dengan orang lain, yang akhirnya dia boleh membuat keputusan yang bermakna dalam menghadapi pelbagai pilihan hidup pada masa hadapan dengan cara yang sistematik dan bertanggungjawab (Cottle & Downie 1970; Stone & Shertzer 1972; Abdul Halim 1990). Berdasarkan *Akta Kaunselor 1998* (2000), kaunseling sebagai satu proses yang sistematik yang dimaksudkan di sini ialah kaunseling sebagai satu proses memberi bantuan psikoterapi berdasarkan prinsip-prinsip psikologi yang dilaksanakan oleh kaunselor berdaftar mengikut kod etika kaunseling untuk mencapai suatu perubahan, kemajuan dan penyesuaian yang holistik, baik dan sukarela pada diri klien supaya

perubahan, kemajuan dan penyesuaian itu berterusan sepanjang hayat klien.

Dalam konteks Islam, kaunseling juga didefinisikan sebagai satu proses memberi bantuan psikoterapi daripada seorang kaunselor kepada seorang klien atau lebih dengan menggunakan teknik dan kaedah psikoterapi yang bertujuan untuk menolong klien menyelesaikan masalah, menghadapi masalah, memahami dirinya serta memahami kebolehan dan minatnya. Perbezaan definisi kaunseling Islam dengan kaunseling lazim ialah dari segi motifnya. Kaunseling Islam menggalakkan klien untuk menerima takdir daripada Allah SWT kepadanya, melatih klien mengambil keputusan berpandukan syariat Allah SWT sehingga klien mencari dan mengingini yang halal serta meninggalkan yang haram yang akhirnya menikmati kebahagiaan di dunia dan akhirat (Hassan Langgulung 1990). Daripada pelbagai definisi ini dapat dirumuskan bahawa dari segi konsep, kaunseling *online* adalah sama dengan kaunseling lazim iaitu satu proses perkhidmatan memberi bantuan psikoterapi daripada seorang kaunselor kepada klien dengan tujuan untuk menolong klien mengenal potensi dirinya, memahami dirinya, menyelesaikan masalah serta membuat keputusan secara sistematik dan bertanggungjawab dengan matlamat untuk hidup sejahtera di dunia dan akhirat. Namun yang berbeza antara kaunseling *online* dengan kaunseling lazim ialah dari segi respons kaunselor kepada klien. Melalui kaunseling lazim, respons kaunselor kepada klien adalah berasaskan respons lisan secara bersemuka. Manakala melalui kaunseling *online*, respons kaunselor kepada klien adalah berasaskan respons teks secara alam maya. Selain itu, proses kaunseling *online* tidak lagi terhad kepada pertemuan bersemuka atau pertemuan dua mata di dalam sebuah bilik. Melalui kaunseling *online*, klien tidak perlu berada di hadapan kaunselor serta tidak perlu berada di dalam bilik yang sama dengan kaunselor.

Terdapat pelbagai bentuk kaunseling yang boleh dilakukan oleh kaunselor melalui kaunseling *online*. Antaranya ialah melalui *individual counselling*, *group counselling*, *directive counselling*, *nondirective counselling*, *behavioural counselling*, *reality counselling*, *play counselling*, *leisure-time counselling*, *brief counselling*, *incidental counselling*, *self-counseling*, *clinical counselling*, *educational counselling*, *vocational counselling*, *marriage counselling*, *family counselling*, *child counselling*, *youth counselling*, *elderly counselling* dan *eclectic counselling*. Bagaimanapun secara praktisnya, dapat dirumuskan bahawa para kaunselor yang mengamalkan kaunseling *online* tetap tertakluk kepada konteks, input, proses dan produk dalam proses kaunseling. Konteks yang dimaksudkan dalam kaunseling *online* di sini ialah kesediaan kaunselor untuk melakukan sesi kaunseling dan kesediaan klien untuk menerima sesi

kaunseling. Input pula bermaksud kaunselor menggunakan pengetahuan dan kemahiran psikologi kaunseling dalam proses mengenal pasti masalah yang dialami klien. Manakala proses bermaksud kaunselor membantu klien untuk mengenal pasti potensi diri, menyelesaikan masalah dan membuat keputusan. Produk pula bermaksud kaunselor membantu klien berubah daripada suatu keadaan yang sedang dialami kepada suatu keadaan yang baharu dan sejahtera. Inovasi yang berlaku dalam kaunseling *online* ialah ia dapat memberi ruang dan peluang yang mudah dan segera kepada klien untuk mendapatkan bantuan psikoterapi melalui alam maya.

FUNGSI KAUNSELING *ONLINE*

Fungsi kaunseling *online* adalah untuk menyediakan peluang kepada masyarakat untuk membincangkan dilema yang dihadapi oleh mereka bersama kaunselor profesional. Melalui kaunseling *online*, masyarakat bukan sahaja boleh mendapatkan kaunseling secara *online*, tetapi berpeluang untuk mendapatkan bimbingan, konsultasi, maklum balas dan sokongan daripada kaunselor (Zaida Nor & Lily Mastura 2006). Selain itu, fungsi kaunseling *online* adalah untuk memberi kemudahan dan keselesaan kepada klien yang berhajat untuk mendapatkan perkhidmatan kaunseling dan intervensi dengan segera, tetapi mereka terhalang disebabkan faktor tempat tinggal mereka yang jauh daripada pusat kaunseling, masa yang kritikal dan pelbagai halangan lain (Aniz 2017).

Sehubungan itu, Jabatan Kebajikan Masyarakat Malaysia telah melaksanakan kaunseling *online* melalui website yang diberi nama Kaunseling *online* JKM (2017a; 2017b). Selain itu, jika ditinjau dalam internet, terdapat beberapa website yang menunjukkan kaunseling *online* telah mula diaplikasikan kepada masyarakat. Antaranya ialah Kaunseling *online* USM (2002) dan Kaunseling *online* Aniz (2017). Menurut Aniz (2017), seorang kaunselor yang telah menggerakkan kaunseling *online* pada tahun 2015 “saya banyak menerima permintaan untuk mengadakan sesi kaunseling secara *online*, saya kira itu satu isyarat yang sangat baik kerana masyarakat umum semakin sedar dan prihatin betapa pentingnya untuk mendapatkan pertolongan dan khidmat profesional dalam menangani konflik atau isu yang hadir. Faktor jarak, masa mahupun lokasi bukan lagi halangan untuk mendapatkan bantuan dan pertolongan”. Kenyataan beliau ini menunjukkan kaunseling *online* adalah suatu inovasi yang menjadi keperluan dalam kalangan masyarakat netizen hari ini.

Menurut Aniz (2017) lagi, fungsi kaunseling *online* bukan bermaksud untuk menggantikan teknik kaunseling secara bersemuka yang sedia ada dalam teknik konvensional. Fungsi kaunseling *online* adalah “untuk memberi kemudahan dan keselesaan kepada pihak klien yang

berhajat untuk mendapatkan perkhidmatan dan intervensi segera tetapi sukar menemukan pakar di persekitaran mereka” (Aniz 2017). Dalam konteks abad ke-21M dan seterusnya, kaunseling *online* adalah suatu inovasi yang relevan dengan gaya hidup masyarakat masa kini. Masyarakat masa kini adalah masyarakat internet atau dikenali juga netizen. Masyarakat netizen ini merupakan masyarakat yang menggunakan internet untuk mencari maklumat dan mencari seseorang untuk menyelesaikan sesuatu masalah. Pada asasnya, maklumat dan individu yang dicari oleh masyarakat netizen yang mengalami masalah dan konflik dalam internet boleh dibantu oleh kaunselor melalui kaunseling *online*.

Secara praktisnya, fungsi kaunseling *online* adalah sama dengan kaunseling lazim iaitu untuk memulih (*remedial*), mencegah (*preventive*), mengembang (*development*), meleraikan krisis (*crisis intervention*) dan mengendalikan perundingan (*conducting consultations*) (Amir 2007). Ini bererti isu yang utama dalam kaunseling *online* ialah bagaimana kaunselor *online* dapat membantu klien keluar daripada masalah yang mereka hadapi seperti masalah pelanggaran disiplin, integriti, motivasi kerja, penderaan kanak-kanak dan keganasan rumah tangga. Untuk mengenal pasti masalah dan menyelesaikan masalah dapat dilakukan dengan menggunakan pendekatan kaunseling yang tepat dan keputusan perlu dihasilkan dengan pantas (Aris 2010). Oleh itu, kaunseling *online* adalah satu inovasi baharu dalam perkhidmatan kaunseling yang dapat membantu klien atau masyarakat untuk keluar daripada masalah, kecelaruan atau kebuntuan dengan segera dan mudah.

PERLAKSANAAN KAUNSELING *ONLINE*

Perlaksanaan kaunseling *online* memerlukan alat teknologi komunikasi maklumat. Tanpa alat teknologi komunikasi maklumat, kaunseling *online* tidak dapat ditawarkan kepada klien atau masyarakat. Selain itu, pelaksanaan kaunseling *online* perlu kepada kemahiran kecekapan kaunselor khususnya dalam perkara berikut (*Kaunseling online USM 2002*; Panayotopoulou et al. 2007; *Kaunseling online JKM 2017a*; *Kaunseling online 2017b*; Aniz 2017):

- i. Wujudkan website kaunseling *online*.
- ii. Wujudkan borang daftar temu janji secara *online*. Melalui borang daftar *online* ini, kaunselor dapat mengatur masa pertemuan dengan klien melalui *online* dengan mudah dan segera.
- iii. Wujudkan borang profil klien. Melalui borang profil klien, kaunselor dapat menyimpan maklumat klien dengan sistematik dan terjamin keselamatan kerahsiaannya.

- iv. Wujudkan borang laporan kemajuan klien. Melalui borang laporan kemajuan klien kaunselor dapat menyediakan laporan kemajuan klien dengan cepat kerana semua maklumat klien tersimpan dalam pangkalan data.
- v. Wujudkan nombor akaun untuk urusan pembayaran. Urusan bayaran perlu dilakukan sebelum sesi kaunseling bermula.
- vi. Wujudkan alamat emel. Alamat emel digunakan untuk klien lampirkan bahan bukti transaksi pembayaran sebelum sesi kaunseling bermula.
- vii. Berikan email pengesahan penerimaan dan tarikh temu janji dengan segera selepas pembayaran dibuat oleh klien.
- viii. Wujudkan borang inventori seperti borang bio-psikososial untuk diisi oleh klien melalui *online* selepas pembayaran dilakukan dan sebelum sesi kaunseling bermula. Melalui borang inventori ini, kaunselor dapat mengumpul maklumat awal dan menganalisis profil klien khususnya berkaitan dengan kecerdasan intelektual, kecerdasan emosi dan kecerdasan rohani secara *online*.

Bagaimanapun berdasarkan pemerhatian, pelaksanaan kaunseling *online* ini perlu kepada publisiti melalui media massa sama ada percetakan atau elektronik. Ini adalah kerana penawaran kaunseling *online* masih baharu dalam masyarakat. Walaupun masyarakat hari ini dikenali sebagai netizen, namun website kaunseling *online* bukan merupakan website yang popular dalam kalangan masyarakat. Masyarakat hanya akan mencari website kaunseling *online* apabila mereka mengalami masalah atau memerlukan bantuan psikoterapi. Selain itu berdasarkan pemerhatian, perkhidmatan kaunseling *online* perlu diberi publisiti kerana masyarakat juga tidak mempunyai maklumat berkaitan kaunseling *online*, masyarakat tidak percaya kaunseling *online* boleh menyimpan rahsia mereka dengan baik, masyarakat tidak bersedia untuk membayar kos perkhidmatan kaunseling *online* dan masyarakat mengguna alternatif lain untuk menyelesaikan sesuatu masalah. Sekiranya masyarakat menerima kaunseling *online* sebagai satu alternatif, banyak perkara yang dihadapi oleh masyarakat khususnya yang berkaitan dengan kognitif, emosi, tingkah laku dan rohani dapat dibantu dengan segera. Ini adalah kerana kaunseling *online* adalah suatu mekanisme teknologi maklumat dan komunikasi terkini yang mudah dan dapat dicapai dengan segera oleh masyarakat khususnya untuk daftar temu janji bersama kaunselor.

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, kaunseling *online* ini merupakan suatu inovasi yang relevan dengan kepesatan pembangunan negara dalam dunia terhubung dan berfungsi sebagai satu teknik kaunseling hikmah. Kaunseling *online* adalah suatu inovasi dalam proses kaunseling yang perlu diberi pendedahan kepada masyarakat. Melalui kaunseling *online*, masyarakat dapat merujuk kaunselor dengan mudah dan segera tanpa perlu menanggunghkan masa, tanpa perlu bergerak ke lokasi kaunseling dan tanpa perlu bersemuka dengan kaunselor. Walaupun begitu, oleh kerana kaunseling *online* adalah satu profesion yang menggunakan teknologi komunikasi, setiap sesi kaunseling yang dijalankan kepada klien perlu dikenakan bayaran. Tujuannya adalah untuk menjaga ketulinan dan integriti maklumat yang disampaikan oleh klien kepada kaunselor. Tanpa bayaran, ia akan memudahkan golongan tertentu untuk menyalahgunakan perkhidmatan kaunseling *online*.

RUJUKAN

- Akta Kaunselor 1998 (Akta 580) dan Peraturan-Peraturan*. 2000. Kuala Lumpur: Lembaga Kaunselor Malaysia & International Law Book Services.
- American Psychological Association*. 2017. What you need to know before choosing *online* therapy. www.apa.org/helpcenter/online-therapy [9 Oktober 2017].
- Amir Awang. 2007. Proses kaunseling yang sistematik dalam menangani kes-kes psikologi di Sekolah Menengah. *Kompilasi Kertas Kerja Seminar Kaunseling Peringkat Kebangsaan 2007*, hlm. 1-14.
- Aniz Hj. Anwar, Hjh. 2017. Klinik Success Aniz Anwar – Kelebihan menjalani sesi kaunseling secara *online*. <http://www.anizanwar.com/kelebihan-menjalani-sesi-kaunseling-Secara-online>. [1 November 2017].
- Aris Kasan. 2010. Perkhidmatan psikologi dan kaunseling sektor awam diperkasakan melalui HRMIS. *Buletin HRMIS*. (2) Mei-Ogos, hlm. 1-3.
- Australian Counselling Association*. t.th. Guidelines for *online* counselling and psychotherapy. www.theaca.net.au [9 Oktober 2017].
- Cottle, W.C. & Downie, N. M. 1970. *Preparation for counseling*. New Jersey: Prentice Hall.
- Hassan Langgulung. 1990. Kaunseling dalam masyarakat Islam. Kertas kerja Seminar Kaunseling dalam Masyarakat Islam. Yayasan Dakwah Islamiah Malaysia, Kuala Lumpur, 25-26 September.

- Kaunseling *online* JKM. 2017a. http://ejkm.jkm.gov.my/eJKM/usermanual/document/eJKMFasaII_MANUAL_KAUNSELING_ONLINE.pdf. [10 Oktober 2017].
- Kaunseling *online* JKM. 2017b. <https://online.jkm.gov.my/.../santapan-minda1>. [10 Oktober 2017].
- Kaunseling online USM – mula 2002*; <http://web.usm.my/education/kaunseling/index.htm>. [10 Oktober 2017].
- Mohd Nor Mamat. 2000. Era Maklumat dari Perspektif Islam. *Pemikir Jan-Mac*: 15-26.
- Muhd. Mansur Abdullah. 1993. *Kaunseling: Teori, Proses dan Kaedah*. Edisi Kedua. Kuala Lumpur: Penerbit Fajar Bakti Sdn. Bhd.
- Panayotopoulou, L., Vakola, M. & Galanaki, E. 2007. E-HR adoption and the role of HRM: Evidence from Greece. *Personnel Review*. 36 (2): 277-294.
- Stone, S. C. & Shertzer, B. 1972. *Careers in counseling and guidance*. Boston: Hughton Mifflin Company.
- Zahran, Hamid Abd al-Salam, 2002. *al-Tawjih wa al-Irshad al-Nafsi*. Cetakan Ketiga. 'Alam al-Kutub: al-Qahirah.
- Zaida Nor Zainudin & Lily Mastura Hj Harun. 2006. Perhubungan menolong secara maya: Satu penelitian. Kertas kerja Seminar Kebangsaan Kaunseling 2006. Lembaga Kaunselor Malaysia, Hotel Legend, Kuala Lumpur, 15-16 Disember.
- Zainab Ismail. 2016. *Praktikum Bimbingan dan Kaunseling: Satu Pengalaman dan Panduan Kepada Kaunselor*. Bangi: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.

*Zainab Ismail
Pusat Kesejahteraan Insan & Komuniti
Fakulti Pengajian Islam
Universiti Kebangsaan Malaysia
Emel: zainab@ukm.edu.my