Jurnal Pendidikan 33 (2008) 107 - 123

Pendekatan Kaunseling Menangani Masalah Kebebasan dalam Kalangan Pelajar Institut Pengajian Tinggi: Dua Kajian Kes

ZAINUDDIN ABU
ZURIA MAHMUD
SALLEH AMAT

ABSTRAK

Artikel ini membincangkan proses kaunseling yang digunakan dalam pengendalian masalah pelajar di Institut Pengajian Tinggi. Dua kajian kes yang dipilih adalah berfokus kepada masalah pengendalian kebebasan. Data diperoleh melalui pemerhatian, laporan kaunseling dan temu bual yang dirakamkan dalam lima sesi kaunseling. Data daripada temu bual telah dianalisis dengan cara mendengar kembali, menulis verbatim dan mengkategori. Data temu bual ini telah dibandingkan dengan laporan bertulis kaunselor untuk melihat keselarasan maklumat yang diperoleh. Dapatan menunjukkan kedua-dua klien yang dikaji didapati terlalu seronok dengan kebebasan, mempunyai konflik dengan keluarga, mempunyai masalah pergantungan dengan rakan sebaya dan tidak menjalankan tanggungjawab sebagai pelajar. Selain daripada itu, faktor latar belakang yang dikenal pasti ialah kurang mendapat kebebasan sebelum ini, mempunyai bapa yang garang, dan merupakan anak tengah. Proses kaunseling yang dijalankan melibatkan latihan ketegasan diri dan kaunseling keluarga. Pendekatan kaunseling yang dijalankan telah menunjukkan hasil yang positif di mana klien kembali mendapat keyakinan diri, mendapat celik akal tentang hubungan kekeluargaan serta mendapat sokongan keluarga dan membina tingkah laku yang lebih berkesan.

ABSTRACT

This article describes two counseling cases regarding college student problems, focusing on the issue of managing autonomy. Data is obtained through observation, counseling report, and recorded interviews that occurred in five sessions. Data from the interviews was analyzed by listening to the tapes, writing the verbatim and categorizing. This data was compared to the counselor's written report in order to match the information gathered. Results showed that both clients were not prepared and unable to manage freedom in a matured way, having family conflicts, too dependent on peers and failed to fulfill responsibilities as students. Background information revealed that the clients were not exposed to freedom before college life, having strict and violent

fathers, and are middle children. Counseling processes conducted involved assertiveness training and family counseling. The implemented counseling approaches indicated positive results in which the clients regained self confidence, gained insights on family relationships and family support, and developed more effective behaviors.

PENGENALAN

Kehidupan di Institusi Pengajian Tinggi (IPT) dan kolej memberikan peluang kepada pelajar untuk menjadi individu yang berdikari. Pelajar-pelajar kolej atau mahasiswa universiti yang berada dalam posisi awal dewasa ini mendapat kebebasan bertindak dan perlu bertanggungjawab dalam banyak aspek kehidupan. Antara tanggung jawab ini termasuklah membuat keputusan kerjaya, memilih rakan, membina hubungan intim dengan berlainan jantina, menjaga keselamatan dan kesihatan diri, mengurus masa dan kewangan, serta melakukan inisiatif-inisiatif yang menentukan kejayaan masa depan mereka (Sigelman & Rider 2003).

Zuria, Noriah dan Syafrimen (2004) mendapati bahawa pelajar-pelajar di institut pengajian tinggi lebih mudah berhadapan dengan penyesuaian akademik berbanding penyesuaian sosial dan emosi. Keupayaan remaja menangani isu-isu penyesuaian sosial dan emosi, dan seterusnya membina hubungan melalui pergaulan yang sihat banyak dipengaruhi oleh pertautan dengan ibu bapa semasa kecil. Menurut Kenny dan Rice (1995) pelajar yang mempunyai pertautan yang selamat dengan ibu bapa mereka mempunyai konsep kendiri yang lebih jelas, estim kendiri yang lebih tinggi, keupayaan sosial yang lebih baik, dan juga penyesuaian emosi yang berkesan berbanding rakan mereka yang bermasalah dengan keluarga. Pertautan selamat ini terbina melalui sikap ibu bapa yang mesra dan mengambil berat, dan pada masa yang sama jelas dan menjadi model peranan dalam mengaplikasikan peraturan serta *standard* yang diharapkan dari anak-anak. Sifat ibu bapa begini penting dalam membimbing, menyokong, dan menggalakkan anak-anak berkembang menjadi individu yang bebas dan berupaya untuk membuat pilihannya sendiri. Walaupun semasa meningkat remaja, pengaruh rakan sebaya mula kelihatan, namun hubungan yang mantap dengan ibu bapa membolehkan keluarga terus menjadi pengaruh yang besar dalam kehidupan remaja dari aspek membuat keputusan-keputusan penting, pilihan jenis rakan sebaya, mahupun amalan nilai-nilai agama dan budaya (Brown, Mounts, Lamborn, & Steinberg 1993; Mounts 2001; Santor, Messervey & Kusumakar 2000). Malah menurut Sigelman dan Rider (2003), sosialisasi yang dialami oleh remaja bukanlah satu perebutan yang berterusan antara keluarga dan rakan sebaya, tetapi kedua-dua faktor ini bersama-sama menyumbang kepada perkembangan kendiri remaja tersebut dalam proses menjadi seorang dewasa.

Hubungan kekeluargaan yang tidak sihat antara anak dan ibu bapa yang dicirikan oleh pertautan mengelak semasa kecil, dan konflik yang berpanjangan

semasa remaja disebabkan ibu bapa yang terlalu bengis, tidak dapat menyesuaikan didikan dengan keperluan anak untuk berautonomi, ataupun sebaliknya langsung tidak peduli untuk memantau perkembangan sosial anak tersebut (Dishion, Patterson, Stoolmiller, & Skinner 1991; Fuligni & Eccles 1993). Kegagalan mendisiplinkan anak menampakkan hasilnya apabila pengaruh ibu bapa terus berkurangan semasa anak tersebut meningkat awal dewasa. Bagi pelajar IPT, latar belakang ini menyumbang kepada kegagalan mereka menangani kebebasan. Remaja yang mempunyai perkembangan kendiri yang rendah sentiasa merasakan dirinya tidak mampu membina persahabatan dan sering kecewa dalam pergaulan sehingga mereka menjadi kesunyian dan murung (Bartholomew & Horowitz 1991; Jas Lailie 2002). Pelajar begini berpotensi bertemu dengan rakan sebaya bermasalah yang kemudiannya menjadi faktor penarik untuk terlibat dalam gejala sosial.

Kekecewaan terhadap keluarga ataupun persekitaran terus menyumbang kepada tingkah laku devian bagi mencapai maksud luahan perasaan (Nor Ba'yah 2004). Keperluan untuk disayangi menyebabkan individu risau ditinggalkan dan sanggup melakukan apa sahaja untuk mendapatkan kasih sayang (Bartholomew & Horowitz 1991). Apabila merasakan diri mereka dilamun cinta mereka tidak dapat mengendalikan persahabatan yang sihat sebaliknya terlalu obsesif, ataupun terlalu mengikut perintah rakan atau orang tersayang sehinggakan terjalinnya pergaulan bebas (Rubiah 2001). Kegagalan menangani hubungan menjadikan remaja dan individu awal dewasa terjebak dalam gejala sosial seperti perzinaan, kehamilan luar nikah, kelahiran anak luar nikah, pengguguran bayi, dan sebagainya. Selain daripada itu, cinta yang tidak terurus mengakibatkan kebanyakan pelajar mengalami kegagalan dalam pelajaran. Kesibukan melayan pasangan dan perasaan sendiri menyebabkan mereka membuang masa, leka dan tidak menjalankan tanggungjawab sebagai pelajar seperti menumpu perhatian semasa belajar, mengambil bahagian dalam kelas, menyiapkan tugasan, bersedia untuk peperiksaan mahupun berinteraksi dengan pensyarah. Apabila percintaan putus di tengah jalan, mereka akan mengalami gangguan emosi yang hebat sehingga berlaku kemurungan dan merosot pelajaran (Zainal & Mohd. Sharani 2004).

Masalah pergaulan bebas yang melibatkan pelajar IPT sering dipaparkan melalui media tempatan (Berita Harian 18 Ogos 2003; Utusan Malaysia 3 Jun 2002; Utusan Malaysia 18 Januari 2003). Laporan media mengenai peningkatan masalah sosial pelajar IPT seperti kes khalwat sedikit sebanyak memberi gambaran buruk kepada institusi berkenaan. Berita Harian (18 Ogos 2003) telah melaporkan Jabatan Agama Islam Selangor (JAIS) telah menangkap pelajar-pelajar IPT seramai 341 orang sepanjang 2002 dan 178 orang sepanjang 2003 kerana kesalahan perbuatan tidak bermoral. Kesalahan-kesalahan ini termasuklah berkhalwat dan berkelakuan tidak sopan di tempat awam. Pelajar-pelajar yang terlibat ialah dari beberapa institut pengajian tinggi awam dan swasta, serta politeknik. Masalah sosial pelajar IPT yang berkaitan dengan khalwat dan perlakuan tidak sopan di tempat awam merupakan masalah yang dihadapi oleh semua institut pengajian

tinggi awam (IPTA) seluruh negara. Walaupun bilangan pelajar yang terlibat kecil sekiranya dinisbahkan kepada populasi keseluruhan pelajar di sesebuah IPTA, ternyata masalah ini berlaku di pusat-pusat pengajian tinggi awam dan swasta. Berita-berita ini memberikan satu gambaran yang buruk terhadap institusi pengajian tinggi di mana mahasiswa sepatutnya menjadi populasi teladan kepada golongan muda di negara ini.

PENDEKATAN KAUNSELING DALAM MENANGANI MASALAH PERGAULAN BEBAS DI IPT

Perkhidmatan kaunseling disediakan di semua IPT, politeknik serta kolej komuniti di seluruh negara Malaysia. Tujuan perkhidmatan ini ialah untuk membantu pelajar menangani isu-isu penyesuaian seperti akademik, peribadi, dan sosial serta masalah psikososial yang memerlukan intervensi kaunseling klinikal. Selain dari itu, perkhidmatan ini juga menyediakan maklumat dan aktiviti-aktiviti perkembangan kerjaya. Perkhidmatan yang sama dilaporkan terdapat di pusat-pusat kaunseling di tempat lain di dunia contohnya seperti Amerika, Kanada, dan Australia, dan Turki. Boyd, Hattauet, Brandel, Buckles, Davidshofer, Deakin, Erskine, Hurley, Locher, Piorkowsk, Simono, Spivack, dan Steel (2003) melaporkan pusat kaunseling kolej di Amerika, Kanada dan Australia memainkan tiga peranan utama: (a) memberi kaunseling atau terapi kepada pelajar yang mengalami masalah penyesuaian, kerjaya, dan perkembangan yang memerlukan perhatian profesional, (b) mencegah dan membantu pelajar mencapai matlamat pendidikan dan kehidupan, (c) menyokong dan meningkatkan pertumbuhan dan perkembangan pelajar melalui konsultasi dan komuniti kampus. Di Turki pula, antara aktiviti pusat kaunseling universiti ialah kaunseling individu, kelompok dan psikoterapi, khidmat kecemasan, ujian, konsultasi, dan program *outreach* (Oya Yerin Guneri 2006). Program pencegahan yang ditawarkan ialah berkenaan komunikasi berkesan, diikuti oleh kemahiran belajar dan kerisauan peperiksaan. Khidmat ini ialah untuk membantu menangani masalah utama yang dibawa oleh pelajar iaitu masalah komunikasi, penyesuaian, dan hubungan romantik.

Schwartz, Griffin, Russel, dan Frontaura-Duck (2006) melaporkan satu program inovatif bertujuan menjelaskan kepada pelajar kolej tentang keganasan dalam hubungan dan mencari strategi mengelak keganasan dalam hubungan. Program yang melibatkan aktiviti forum interaktif, ceramah pendek, dan pembentangan kes-kes telah membolehkan pelajar berbincang tentang hubungan di kolej, berkongsi pengalaman peribadi tentang isu-isu hubungan, memberi sokongan kepada rakan-rakan, dan melatih pelajar dengan strategi resolusi konflik. Program ini juga telah membincangkan tentang estim kendiri dan mengenal pasti tanda-tanda hubungan ganas dan cara mencegahnya. Kajian yang dijalankan untuk menilai keberkesanan intervensi tersebut mendapati pelajar dapat meningkatkan pengetahuan mereka dan dapat berbincang tentang pengalaman mereka di kolej.

Menurut perspektif *systemic* yang mengutarakan konsep putaran kehidupan keluarga, pelajar kolej berada pada tahap "melepaskan anak awal dewasa". Tugas utama di peringkat ini ialah membezakan diri dari keluarga asal, membentuk identiti, membina hubungan yang intim dan matang serta memilih kerjaya. Jadi tidak hairanlah pusat-pusat kaunseling sering menerima kes-kes yang bersangkutan dengan hubungan sama ada intim mahupun kekeluargaan (Chandler & Gallagher 1996). Antara intervensi melibatkan keluarga telah dilaporkan oleh Terry (1989), dan Charlotte (2001). Charlotte telah membincangkan penggunaan genogram, iaitu satu teknik menggunakan rajah keluarga untuk menjelaskan corak hubungan yang berlaku dalam keluarga. Genogram mampu memberi celik akal kepada klien bagaimana corak hubungan dengan ibu bapa sebelum ini telah mempengaruhi tingkah laku seseorang anak. Pengetahuan ini membolehkan klien mengubah corak hubungan mereka. Terry (1989) pula menggunakan sistem sokongan yang ada di sekeliling pelajar dalam membantu pelajar tersebut mengendalikan masalahnya. Sistem sokongan ini boleh terdiri dari ahli keluarga, rakan-rakan, serta personalia di kolej. Setiap ahli dalam sistem itu mengambil bahagian mendampingi pelajar bermasalah itu sehingga dia membentuk tingkah laku baru yang lebih berkesan.

Maklumat dari pusat-pusat kaunseling kolej dan universiti http://www.curry.edu/ (2008) http://www.buffalostate.edu, (2008) dan Tufts University (2007), telah menyarankan penglibatan semua komuniti di kolej (kaunselor, pensyarah, pentadbir, rakan-rakan pelajar) untuk membantu pelajar bermasalah. Antara langkah-langkah penting yang perlu diberi perhatian oleh komuniti di kolej ialah mengenal pasti pelajar bermasalah. Pada tahap pertama, pelajar bermasalah emosi menunjukkan ciri-ciri seperti masalah gred yang makin menurun, ponteng yang terlalu ketara, perubahan dalam cara berinteraksi dengan orang sekeliling, dan bermasalah menangani tekanan. Seterusnya, pelajar bermasalah akan memohon pertimbangan-pertimbangan khas seperti lebih masa untuk hantar tugasan, dan kurang selesa menyatakan sebab perlukan pertimbangan tersebut. Jika tidak dibantu, pelajar ini akan memasuki tahap yang lebih kritikal apabila dia bertindak ganas, tidak dapat berkomunikasi dengan jelas, dan mempamerkan keinginan membunuh diri. Cadangan yang sama dipersetujui oleh Zuria et al. (2004) yang menyarankan kerjasama antara pihak personalia dengan fakulti untuk mendidik pelajar tentang tingkah laku abnormal serta kemahiran-kemahiran menangani dan membantu.

Pendekatan kaunseling menggunakan tiga elemen asas iaitu komunikasi berkesan, pengetahuan psikologi remaja, dan pelbagai strategi penyelesaian masalah bergantung kepada teori yang dipilih. Manakala langkah asas pula ialah mendengar masalah klien tanpa menghakimi, membimbing klien memahami punca masalahnya, mengajak klien mencari penyelesaian, dan menyokong klien dalam mencuba tindakan baru. Model Ivey dan Lucy (2003), menggunakan empat langkah utama iaitu (a) cerita, (b) eset positif, (c) cerita kembali dan (d) tindakan. Model 6 D (Zuria 2005) pula menyarankan enam langkah iaitu (a) dekati,

(b) dengari, (c) dasari, (d) daya baiki, (e) dampingi dan (f) dokumenkan. Pensyarah, pentadbir dan rakan-rakan boleh membantu pelajar ini dengan melakukan langkah-langkah berikut:

i. Ambil masa untuk bercakap secara sendirian dengan pelajar ini dan beri perhatian sepenuhnya sepanjang sesi;
ii. Nyatakan keprihatinan anda dengan ikhlas tanpa membuat penilaian. Contohnya katakan "Saya nampak anda telah beberapa kali ponteng, saya prihatin, boleh ceritakan apa yang sedang berlaku?". Sebaliknya elakkan berkata "Ke mana anda menghilang diri? Malas datang kelas ye?";
iii. Dengar perasaan dan pemikiran pelajar dengan sikap yang terbuka, dan nyatakan kefahaman anda tentang apa yang telah disebut oleh pelajar itu. Contohnya "nampaknya awak tidak tahu cara belajar yang betul di kolej dan ini membuatkan awak rasa keliru?";
iv. Tanya pelajar apa yang boleh dilakukannya, bincang kebaikan dan keburukan setiap pilihan;
v. Elakkan menghakimi tindakan atau perasaan pelajar tersebut, kerana ini membuatkan pelajar tersebut tidak mahu bekerjasama. Walaupun anda kurang bersetuju dengan pandangan pelajar tersebut, tetapi anda perlu hargai pandangannya; dan
vi. Jika anda rasa kurang berkemampuan untuk membantu. Buatlah rujukan kepada kaunselor profesional.

Mac Green dan Navaro (1998) menyatakan bahawa individu yang kurang tegas menjadi mangsa seksual dalam hubungan. Ciri-ciri personaliti yang menyumbang kepada keadaan ini ialah pengalaman menjadi mangsa dalam hubungan tidak sihat, kurang keupayaan penyesuaian, pasangan seksual yang bersilih ganti, dan perasaan tidak selamat (takut ditinggalkan) dalam hubungan dengan jantina berlainan. Mac Green dan Navaro mencadangkan pencegahan yang berkesan perlu melibatkan: (a) latihan tingkah laku tegas diri selain daripada pemberian maklumat dan perubahan sikap, (b) latihan tegas diri yang memfokuskan terus kepada hubungan dengan jantina yang berbeza dan (c) pemeriksaan kesihatan dan kaunseling berterusan dicadangkan kepada wanita yang sering menjadi mangsa seksual dalam hubungan. Wanita muda yang sering menjadi mangsa dalam hubungan juga perlu dibimbing untuk menilai kembali masalah pergantungan dalam hubungan. Antara ciri-ciri hubungan bermasalah ialah (a) apabila seseorang itu tidak bahagia dalam hubungan tetapi tidak pasti dia patut teruskan atau keluar dari hubungan tersebut, (b) bila dia merumuskan untuk keluar, tetapi masih tersangkut dalam hubungan tersebut, (c) bila terasa dia berada dalam hubungan tersebut kerana sebab-sebab yang salah seperti kesian, rasa bersalah, takut keseorangan, dan (d) merasa bahawa tidak dapat menukar corak hubungan tersebut.

Penulis yang juga kaunselor dan ahli akademik di institut pengajian tinggi telah mencatat pengalaman tentang dua kes yang ditangani yang berkisar pada masalah hubungan. Empat persoalan yang diutarakan dalam kes ini adalah seperti berikut:

1. Apakah simptom dan isu-isu sosial yang dihadapi oleh klien remaja yang kurang bijak menangani kebebasan?
2. Bagaimanakah bentuk ciri-ciri peribadi, keluarga dan persekitaran yang terdapat pada klien yang mempunyai masalah hubungan?
3. Apakah langkah-langkah yang digunakan oleh kaunselor dalam membantu klien yang menghadapi masalah kurang bijak menangani kebebasan?
4. Apakah kesan yang dialami oleh klien dari aspek emosi, pemikiran dan tingkah laku setelah menjalani sesi kaunseling?

METODOLOGI

RESPONDEN

Pengkaji telah menggunakan kaedah pemilihan sampel bertujuan. Kes studi ini telah dijalankan terhadap dua klien yang berusia 19 dan 20 tahun yang dikenal pasti telah berhadapan dengan isu kurang bijak menangani kebebasan di kolej. Klien-klien ini telah dibantu oleh kaunselor sehingga dapat menyelesaikan masalah mereka.

Klien 1

Klien satu berusia 20 tahun adalah seorang siswi diploma dalam jurusan kejuruteraan. Beliau merupakan seorang pelajar yang cemerlang yang berasal dari sebuah kampung. Bapanya adalah seorang pesara kaki tangan kerajaan yang tegas dan garang. Semasa di kampung beliau tidak dibenarkan berkawan sehingga klien tidak mengenali rakan sekampung. Klien telah menyatakan beliau berasa terkongkong dengan disiplin yang ketat. Walaupun beliau berada di IPT dan tinggal di kamsis, bapanya terus menggariskan peraturan dan kawalan yang ketat ke atasnya.

Klien 2

Klien dua berusia 19 tahun berasal dari sebuah kampung di negeri Pahang. Bapa beliau adalah seorang yang garang dan tegas. Klien melaporkan adik-beradik beliau juga merasa agak takut jika membuat kesalahan. Contohnya klien pernah diterajang oleh bapanya atas kesalahan yang dianggapnya sebagai satu kesalahan biasa sahaja.

ANALISIS DATA

Data diperoleh daripada pemerhatian, laporan rekod kaunseling dan temu bual yang dirakamkan dalam lima sesi kaunseling untuk setiap klien. Data ini dianalisis dengan cara mendengar kembali, menulis verbatim, dan seterusnya mengkategorikan serta menjadualkan penyataan-penyataan yang berlangsung antara kaunselor dengan klien. Analisis verbatim ini dibandingkan dengan laporan bertulis kaunselor tentang sesi yang berlangsung untuk memastikan ketepatan rumusan-rumusan yang dipaparkan. Petikan interaksi dibuat agar menjurus kepada persoalan kajian secara sistematik dan hasilnya dapat memberi maklumat yang bermakna.

DAPATAN DAN PERBINCANGAN

Soalan Kajian 1: Isu sosial yang dihadapi oleh klien remaja yang kurang bijak menangani kebebasan di IPT.

Sesi kaunseling telah dapat mengesan beberapa isu sosial yang dibawa oleh pelajar-pelajar ini. Pembentukan identiti merupakan faktor utama dalam isu

RAJAH 1. Isu sosial yang dihadapi oleh klien remaja yang kurang bijak menangani kebebasan di IPT

menangani kebebasan. Kedua-dua klien ini hilang identiti diri sebagai individu yang sihat apabila terdedah kepada cabaran-cabaran persekitaran. Perkara lain yang terjadi dalam hidup mereka ialah pertambahan pengaruh rakan dalam hidup mereka, terjejasnya nilai keluarga dan agama, dan seterusnya terjejas tanggungjawab sebagai pelajar (Zainal & Mohd Sharani 2004).

Keadaan ini sama seperti yang dibincangkan sebelum ini oleh Mac Green dan Navaro (1998) yang menyatakan bahawa individu yang kurang tegas sering menjadi mangsa dalam hubungan yang tidak sihat, kurang keupayaan penyesuaian, mempunyai pasangan seksual yang bersilih ganti, dan berperasaan tidak selamat (takut ditinggalkan). Dapatan ini juga selari dengan perkembangan khidmat kaunseling di Turki seperti yang dilaporkan oleh Oya Yerin Guneri (2006) di mana masalah komunikasi, penyesuaian, dan hubungan romantik adalah ciri-ciri masalah pelajar kolej. Pelajar yang tidak mempunyai identiti diri yang sihat berpotensi bertemu dengan rakan sebaya bermasalah dan seterusnya terlibat dalam gejala sosial.

Soalan Kajian 2: Ciri-ciri peribadi, keluarga dan persekitaran yang terdapat pada klien.

Untuk memahami permasalahan klien, kaunselor mengkaji ciri-ciri personaliti dan latar belakang klien tersebut. Penggunaan genogram semasa sesi kaunseling (Charlotte 2001) menunjukkan kedua-dua klien ini berasal dari kampung yang terpencil serta mempunyai bapa yang garang dan mengongkong. Budaya tradisional Timur yang mementingkan kesopanan tidak membenarkan anak-anak muda kampung bercampur gaul dengan bebas antara jantina berlainan. Berada jauh dari keluarga telah membuatkan pelajar ini bebas bertindak. Bagaimanapun jika hubungan dengan keluarga positif, mereka akan menghormati nilai yang diterapkan oleh ibu bapa walaupun berjauhan dan berada di kalangan rakan sebaya (Brown et al. 1993; Mounts 2001; Santor, Messervey & Kusumakar 2000). Sebaliknya dalam kajian ini, kedua-kedua sampel menunjukkan hubungan yang berkonflik dengan keluarga, oleh itu terdapat kecenderungan untuk mereka bertindak secara negatif dan memberontak bila berpeluang (Bartholomew & Horowitz 1991; Dishion et al. 1991; Fuligni & Eccles 1993; Jas Lailie 2002). Pengalaman pahit dengan keluarga menyebabkan pelajar berdendam dan sentiasa mencari peluang untuk membebaskan perasaan kecewa ini (Nor Ba'yah 2004), mencari kasih sayang dan rasa selamat di tempat lain (Bartholomew & Horowitz 1991; Rubiah 2001). Petikan di bawah menggambarkan beberapa contoh ciri peribadi dan keluarga klien 1 dan 2.

Klien 1

> *"Ibu bapa saya tak benarkan saya berkawan dengan budak-budak lain di kampung tu. Sampai sekarang pun bapa saya masih nak kawal hidup saya…"*

RAJAH 2. Rajah Venn menunjukkan ciri-ciri personaliti, latar belakang dan hubungan keluarga klien

"Saya terpaksa tipu ibu bapa saya supaya tak perlu balik rumah waktu cuti semester..."

Klien 2

"Saya pernah diterajang oleh bapa disebabkan satu kesalahan kecil…"

Maklumat sepenuhnya tentang latar belakang kedua-dua klien ini dipaparkan dalam Rajah 2.

Soalan kajian 3: Pendekatan yang digunakan oleh kaunselor dalam membantu klien yang menghadapi masalah kurang bijak menangani kebebasan.

Kaunselor telah menggunakan pendekatan yang agak berbeza dalam menangani kedua-dua klien ini.

Klien 1:

1. Temu duga bio-psiko-sosial
   Borang bio-psiko-sosial menunjukkan klien tiada masalah psikologikal yang kronik, ataupun masalah salah guna alkohol dan dadah. Beliau menghadapi gangguan psikologikal seperti kemurungan, rasa bersalah yang berpanjangan dan estim kendiri yang rendah.

2. Membina hubungan dan mengenal pasti masalah klien
   Kaunselor memulakan sesi dengan menyambut kehadiran klien dengan tangan yang terbuka dan situasi yang ceria serta menerima klien tanpa syarat. Kaunselor telah menjemput klien untuk bercerita tentang dirinya dan mewujudkan suatu hubungan yang empati. Teknik-teknik yang digunakan termasuklah; refleksi perasaan, mendengar dengan penuh minat

dan empati, dan menggalakkan klien menyatakan masalah secara terbuka serta melakukan konfrontasi (Ivey & Ivey 2007) dalam membantu klien memahami makna kebebasan, konsep kendiri, serta ketegasan diri klien. Contoh dialog yang menggambarkan bagaimana kaunselor cuba menyedarkan klien adalah seperti di bawah:

Kaunselor: Anda rasa bersalah kerana terlalu mengikut kawan walaupun sebenarnya anda tidak suka keadaan tersebut.

Klien: Saya tahu, tapi kenapa ye, saya masih still dengan dia, saya ikut sahaja kehendak dia. Dia suruh temankan dia saya temankan, suruh ikut dia saya ikut.

3. Penerokaan dan mencari alternatif
Hasil daripada penerokaan, kaunselor telah mengenal pasti klien mempunyai konsep kendiri yang rendah. Konsep kendiri yang rendah inilah yang menyebabkan beliau bertingkah laku pasif, terlalu bergantung kepada rakan-rakan serta sukar untuk membuat keputusan.

Klien: Saya perlukan rakan-rakan ni. Tapi mereka ni dah menyusahkan saya.

Kaunselor meletakkan tanggung jawab kepada klien untuk melaksanakan tindakan dengan menekankan kepada aspek sikap toleransi, memberi kebebasan klien untuk berfikir, merasa dan bertindak. Klien juga digalakkan menjelajahi dan meneroka perasaan secara mendalam. Dalam proses kaunseling ini, klien telah dibimbing untuk membuat beberapa pilihan bagi menyelesaikan permasalahan yang dihadapinya.

4. Pembentukan matlamat
Pembentukan matlamat kaunseling sangat penting dalam memberi bantuan kepada klien. Matlamat kaunseling adalah mengikut kehendak klien dan bersesuaian dengan keadaan. Bagi klien satu penetapan matlamat kaunseling yang telah dipersetujui bersama ialah meningkatkan konsep kendiri dan membentuk tingkah laku tegas. Diharapkan selepas menjalani sesi kaunseling klien akan bertingkah laku dengan lebih tegas.

5. Latihan tegas diri
Dalam latihan tegas diri ini, klien telah diajar bagaimana untuk menyatakan pendapatnya dengan tegas tanpa rasa takut atau bimbang. Kaunselor juga mengulas pernyataan-pernyataan yang boleh dianggap sebagai respons-respons yang tidak tegas yang dilakukan oleh klien.

Kaunselor: Tegas diri bermaksud kita menghormati, bukan menolaknya, dalam masa yang sama kita menghormati hak kita sendiri. Ceritakan pada saya, jika kawan anda mengajak anda keluar, tapi anda terlalu sibuk dengan tugasan, apa yang akan anda lakukan?

Klien: Saya akan cakap minta maaflah, saya ada tugasan ni nak dihabiskan, bila saya siap tugasan ni, kita boleh keluar..

Klien 2:

1. Membina hubungan dan mengenal pasti masalah klien
   Klien sedang mengandung anak luar nikah hasil hubungan dengan teman lelaki. Bagi memberi keyakinan kepada klien, kaunselor menerima klien tanpa syarat dan menunjukkan empati. Oleh kerana keadaan klien yang kritikal secara fizikal dan daripada perspektif budaya masyarakat, serta masalah disiplin dengan pihak kolej, kaunselor telah meminta kebenaran dari klien tersebut untuk menghubungi keluarganya untuk mendapatkan sokongan.

2. Membina hubungan dengan keluarga yang paling rapat dengan klien
   Kakak klien adalah ahli keluarga yang paling rapat dengannya. Oleh itu, kaunselor telah menghubungi kakak klien melalui telefon dan menyatakan perkara yang sebenar. Pengalaman dalam kes yang dibentangkan oleh Terry (1989) menjadi panduan bahawa sistem sokongan sangat penting dalam mengendalikan kes-kes begini. Selepas itu klien pula diberi peluang untuk menyatakan sesuatu kepada kakaknya. Kaunselor meminta kakak beliau untuk berbincang dan menceritakan peristiwa ini kepada kedua ibu bapa klien. Keluarga tidak digalakkan datang terus selepas sahaja menerima berita ini kerana ditakuti keluarga terlalu dipengaruhi emosi dan berkemungkinan akan lebih memburukkan lagi keadaan.

3. Membina hubungan dengan ibu bapa klien
   Kaunselor menerima kehadiran keluarga klien dengan tangan yang terbuka dan tanpa syarat. Mereka terdiri daripada ibu, bapa, kakak dan abang ipar klien. Kaunselor tidak mempertemukan ahli keluarga dengan klien pada sesi ini. Kaunselor sekali lagi menunjukkan rasa empati pada ahli keluarga kerana sedang berdepan dengan tekanan dan krisis, iaitu ketelanjuran klien.

   Kaunselor memfokuskan kepada peranan, struktur dan gaya komunikasi keluarga serta pembentukan personaliti dan tingkah laku klien. Keluarga juga mengaku terdapat masalah dan ketidakfungsian keluarga sebelum ini. Hasil daripada sesi ini, ahli keluarga memahami dan menerima permasalahan yang berlaku. Keluarga juga dapat melihat kepentingan memperbaiki pola interaksi dalam hubungan kekeluargaan mereka. Walaupun ibu bapa klien berasa sangat kecewa dengan tingkah laku anak mereka, mereka menyatakan sanggup menerima klien kembali.

4. Membina alternatif dan tindakan
   Dalam sesi ini kaunselor mempertemukan klien dengan keluarga. Kaunselor bersama *'joining'* dengan ahli keluarga sama seperti salah seorang daripada mereka. Kaunselor menggalakkan klien berinteraksi secara terus dengan

ahli keluarga bagi meluahkan isi hati dan harapannya agar diterima kembali oleh keluarga. Alternatif yang dibincangkan ialah i) masa depan kandungan klien, ii) masa depan klien sebagai pelajar, iii) pembentukan pola interaksi yang lebih berkesan antara klien dan keluarganya.

Pembentukan pola interaksi yang lebih berkesan di sini telah melibatkan isu-isu hairaki kuasa, peranan sebagai ahli keluarga, sempadan keluarga, serta 'unbalancing the homeostasis' (Minuchin 1974). Jika sebelum ini, bapa klien sangat garang dan sentiasa marah, beliau berjanji akan lebih bertenang dan menerima pandangan ahli keluarganya. Keluarga klien bersedia menerima klien dan anak yang bakal dilahirkan. Kaunselor dan pihak pengurusan jabatan pula berjanji membantu menguruskan masalah pembelajaran dan proses penangguhan sesi pengajian. Penggunaan sistem sokongan seperti keluarga, rakan-rakan dan personalia telah dibincangkan oleh Terry (1989).

Soalan Kajian 4: Apakah kesan yang dialami oleh klien dari aspek emosi, pemikiran dan tingkah laku setelah menjalani sesi kaunseling.

Keberkesanan proses kaunseling boleh dinilai melalui aspek-aspek tingkah laku, pemikiran dan perasaan klien sepanjang sesi (Zuria 2005). Dalam kajian ini, kedua klien datang dengan rasa terdesak dan tertekan di samping mempunyai jangkaan yang negatif tentang kemampuan khidmat kaunseling untuk membantu mereka. Emosi yang diluahkan dapat dilihat melalui komunikasi verbal dan non verbal. Di antaranya emosi sedih, rasa kecewa, menyesal, bimbang dan sebagainya. Klien menunjukkan resah, bercakap dalam keadaan tersekat-sekat sambil menangis. Tindakan ini berkemungkinan terbina dari persepsi awal dan pemikiran yang tidak rasional terhadap diri dan sesi ini. Namun begitu kaunselor terus memberi harapan dan memberi peneguhan positif. Keupayaan klien untuk hadir berjumpa kaunselor dianggap satu kekuatan kerana inilah titik awal untuk merubah diri ke arah perkembangan diri yang positif.

Klien yang bermasalah menangani kebebasan cepat mengalah dan merasa rendah diri. Pemikirannya tidak rasional dan hidupnya dirasakan penuh kesengsaraan dan cuma menjadi beban kepada ibu bapa dan masyarakat sekelilingnya. Inilah yang telah ditunjuk dan diluahkan oleh klien dalam sesi kaunseling. Apabila klien menghadapi masalah, ia merasa buntu dan tidak tahu di mana untuk mendapatkan pertolongan. Rasa bimbang dan takut untuk berkongsi masalah sering menghantui pemikirannya kerana pengalaman menyelesaikan masalah ialah dengan mendiamkan diri (Sila rujuk Jadual 1).

Kefahaman klien terhadap punca masalah memberi celik akal bahawa mereka telah menyalahgunakan kebebasan. Kesungguhan klien membina matlamat yang ingin dicapai memberi keyakinan kepada mereka untuk berubah. Dalam kes klien dua, sokongan dari keluarga dan personalia kolej telah membantu klien melihat bahawa masih ada orang yang menyayangi walaupun beliau telah tersilap langkah. Klien telah belajar untuk bertanggungjawab ke atas dirinya dan menjadi lebih produktif. Perubahan ke atas emosi, pemikiran dan tingkah laku klien pada akhir sesi kaunseling. Perubahan ini boleh dilihat pada Jadual 1.

JADUAL 1. Emosi, pemikiran dan tingkah laku pada sesi awal

Klien	Emosi	Pemikiran	Tingkah Laku
1	Sedih Bimbang Takut Rasa tertekan Kecewa	1. Tidak percaya dengan sesi kaunseling. 2. Kurang senang dengan rakan yang pentingkan kejayaan hanya untuk diri sendiri sahaja. 3. Takut bagaimana untuk berhadapan dengan bapanya. 4. Kebebasan lebih merosakkan	Klien duduk dalam keadaan resah dan takut-takut untuk bercakap. Bercakap tersekat-sekat dan kadang kala menangis semasa menyatakan sesuatu. Lebih yakin pada penghujung sesi.
2	Menyesal Sedih Sangat takut Rasa tertekan	1. Fikiran bercelaru dengan apa yang akan terjadi.- Tindakan ibu bapa padanya- Penerimaan diri dan kandungan. 2. Belum bersedia untuk berhadapan dengan keluarga. 3. Bertegas untuk memelihara anak walau apa pun terjadi.	Klien kerap menangis, tunduk hiba, sering menggelengkan kepala tanda kesal dan rasa bersalah.

JADUAL 2. Emosi, pemikiran dan tingkah laku pada sesi akhir

	Emosi	Pemikiran	Tingkah Laku
Klien 1	1. Suka 2. Gembira 3. Tenang 4. Selesa	1. Menyatakan kaunseling sangat membantu diri dalam merungkai permasalahan. 2. Semua pelajar wajar mendapatkan perkhidmatan kaunseling.	- Klien hadir dalam keadaan yang lebih ceria. - Bersedia untuk membincangkan perkembangan diri yang dialami. - Mempromosikan kaunseling pada rakan dan membawa rakan untuk menjalani sesi kaunseling.
Klien 2	1. Gembira-menangis 2. Terharu 3. Sedih	1. Mengharapkan keluarga menerima diri. 2. Mengharapkan keluarga dapat menerima anak yang akan dilahirkan.	- Klien berpelukan dengan ibu dan kakak, sambil menangis menyatakan kekesalan dan memohon maaf. - Klien tidak dapat menyatakan perasaan gembira dengan perkataan tetapi melalui air mata dan pelukan erat dengan ibu sebagai lambang perasaan yang ingin dinyatakan.

KESIMPULAN

Dapatan kajian menunjukkan faktor keluarga seperti gaya asuhan, kasih sayang, dan kawalan memberi kesan terhadap pembentukan identiti kendiri remaja. Kecacatan dalam aspek kekeluargaan boleh menyumbang kepada ketidakupayaan remaja menangani kebebasan dan sehingga berlakunya tingkah laku devian. Masalah pembinaan kendiri yang tidak sempurna memuncak bila pelajar berjauhan dari keluarga dan berada di kolej (Chandler & Gallagher 1996).

Klien dalam kes yang dibentangkan ini telah berhadapan dengan masalah menangani kebebasan yang berpunca dari identiti kendiri yang rendah. Kaunselor telah membuat latihan ketegasan dalam membantu klien membina jati diri dan seterusnya mampu berhubung secara sihat dengan orang lain (MacGreen & Navaro 1998). Kaunselor juga telah menggunakan pendekatan *systemic* dengan mengatur pertemuan di antara remaja dan keluarganya untuk menyelesaikan konflik (Terry 1989). Kajian ini juga membuktikan bahawa rawatan kaunseling keluarga bukan sahaja dapat membantu pelajar secara individu tetapi juga memberi celik akal kepada keluarga.

Perkhidmatan kaunseling secara profesional didapati meninggalkan kesan positif terhadap perubahan jangka pendek dan jangka panjang. Ini membuktikan bahawa para kaunselor mempunyai peranan yang penting dalam usaha mengurangkan punca gejala sosial. Perkhidmatan kaunseling ini perlu dikembangkan dengan pelbagai pendekatan bagi membantu remaja yang memerlukan sokongan emosi yang berterusan dalam menghadapi cabaran. Kaunselor boleh mewujudkan satu sistem rakan sebaya yang dapat memberi sokongan dan mendengar permasalahan remaja tersebut. Melalui sokongan ini remaja yang kurang bijak menangani kebebasan tidak akan merasa terasing, rasa tidak diterima atau tidak diperlukan tetapi sebaliknya, mempunyai ruang dan tempat untuk bercerita dan mendapat maklumat bagaimana untuk mendapat pertolongan lanjut.

RUJUKAN

Bartholomew, K., & Horowitz, L. M. 1991. Attachment styles among young adults: A test of a four-category model. *Journal of Personality and Social Psychology* 61: 226-244.

Berita Harian. 2003. 18 Ogos.

Brown, B. B., Mounts, N., Lamborn, S. D., & Steinberg, L. 1993. Parenting practices and peer group affiliation in adolescence. *Child Development* 64: 467-482.

Boyd, V., Hattauet, E., Brandel, I. W., Buckles, N., Davidshofer, C., Deakin, S., Erskine, C., Hurley, G., Locher, L., Piorkowsk, G., Simono, R. B., Spivack, J., & Steel, C. M. 2003. Accreditation Standards for University and College Counseling Centers. *Journal of Counseling and Development* 81(2): 168-178.

Chandler, L. A. & Gallagher, R. P. 1996. Developing a taxonomy for problems seen at a university counseling center. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development* 29: 4-12.

Charlotte, D. 2001. Using genogram as a tool for insight in college counseling. *Journal of College Counseling* 4(1): 73-76.

Dishion, T. J., Patterson, G. R., Stoolmiller, M., & Skinner, M. L. 1991. Family, school, and behavioral antecedents to early adolescents involvement with anti-social peers. *Developmental Psychology* 27: 172-180.

Fuligni, A. J., & Eccles, J. E. 1993. Perceived parent-child relationships and early adolescents' orientation towards peers. *Developmental Psychology* 29: 622-632.

http://www.curry.edu/Templates/audience. 10 Feb 2008. The suicidal student.

http://www.buffalostate.edu/depts/counsel/. 10 Feb 2008. Tips on Recognizing and Dealing with Students in Emotional Distress. The Counseling Center Buffalo State, New York.

Ivey, A. E. & Ivey, M. B. 2003. *Intentional interviewing and counseling*. Thompson, CA.

Jas Laile Suzana Jaafar. 2002. *Psikologi remaja.* Petaling Jaya: Prentice Hall.

Kenny, M. E., & Rice, K. G. 1995. Attachment to parents and adjustment in late adolescent college students: Current status, application, and future considerations. *Counseling Psychologist* 23: 433-456.

Mac Green, D. & Navarro, R. L. 1998. Situation specific assertiveness in the epidemiology of sexual victimization among university women. *Psychology of Women Quarterly* 22: 589-604.

Mounts, N. S. 2001. Young adolescents' perceptions of parental management of peer relationships. *Journal of Early Adolescence* 21: 92-122.

Nor Ba'yah Abdul Kadir. 2004. Memahami masalah sosial: Rangka teoretikal subjektif mengikut konteks. Kertas Kerja Seminar Kebangsaan Ke-3 Psikologi dan Masyarakat, Gejala Sosial Dalam Masyarakat. Pusat Latihan KWSP Bangi, 4-5 Oktober.

Oya Yerin Guneri 2006. Counseling services in Turkish university, *International Journal of Mental Health* 35(1): 26-38.

Rubiah K. Hamzah. 2001. *Teknik dan strategi membimbing remaja: Menghadapi cabaran.* Kuala Lumpur: PTS Publications and Distributors Sdn. Bhd.

Santor, D. A., Messervey, D., & Kusumakar, V. 2000. Measuring peer pressure, popularity, and conformity in adolescent boys and girls: Predicting school performance, sexual attitudes, and substance abuse. *Journal of Youth and Adolessence* 29: 163-182.

Schwartz, J. P., Griffin, L. D., Russel, M. M., dan Frontaura-Duck, S. 2006. Prevention of dating violence on college campus: An innovative program. *Journal of College Counseling* 9: 90-96.

Sigelman, C. K. & Rider, E. A. 2003. *Life-span human development*, (4th ed.), Wadsworth, Singapore.

Terry, L. L. 1989. Assessing and constructing a meaningful system: Systemic perspective in a College Counseling Center. *Journal of Counseling and Development* 67: 352-355.

Tuft University. 2007. Counseling and Mental Health Services. Students in Distress: A guide for Faculty, Staff, and TA's.

Utusan Malaysia. 2003. 18 Januari.

Utusan Malaysia. 2002. 3 Jun.

Zainal Madon & Mohd Sharani Ahmad. 2004. *Panduan mengurus remaja moden*. Batu Caves: PTS Publications and Distributors Sdn. Bhd.

Zuria Mahmud. 2005. Perlunya kaunselor sekolah menjalankan sesi kaunseling. *Prosiding Seminar Kaunseling Kebangsaan*, Kementerian Pelajaran kali ke-2. Hotel City Bayview Langkawi, 30 Mei-2 Jun.

Zuria Mahmud, Noriah Mohd Ishak & Syafrimen Syafril. 2004. Penyesuaian akademik, sosial, dan emosi pelajar-pelajar di kampus. *Jurnal Personalia Pelajar* 8: 1-16.

Untuk maklumat lanjut sila hubungi:
Zuria Mahmud
Fakulti Pendidikan
Universiti Kebangsaan Malaysia
43600 Bangi
Selangor Darul Ehsan