

KONSEP DAN CIRI-CIRI E-KAUNSELING

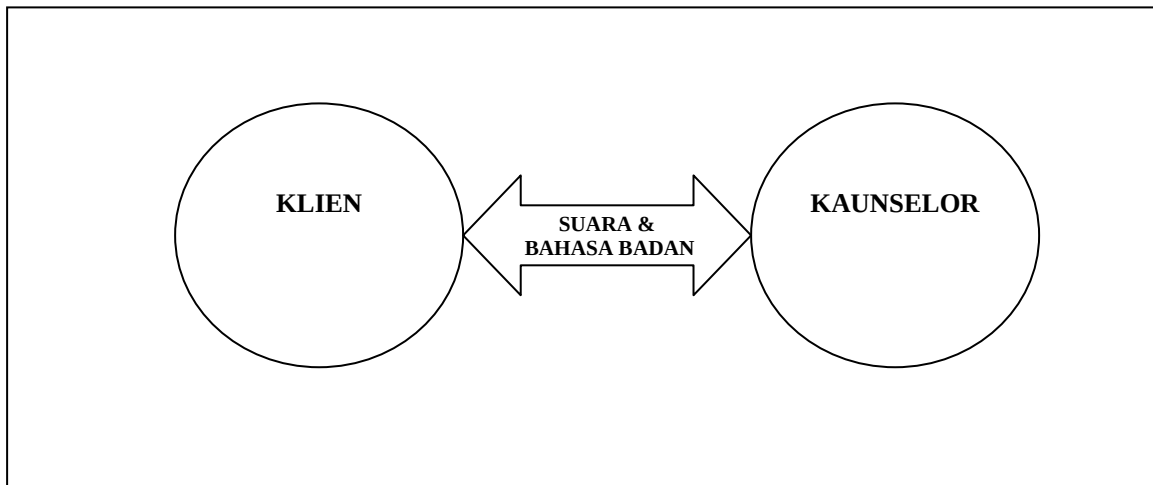
Menurut Akta Kaunselor (1998), kaunseling adalah satu proses hubungan menolong yang sistematik berasaskan prinsip psikologi yang dilakukan oleh kaunselor profesional. Hubungan menolong ini dilakukan bagi menghasilkan perubahan dan perkembangan peribadi klien yang baik dan menyeluruh secara sukarela sepanjang hayat. Kaunseling adalah berbeza dengan penasihat atau bimbingan. Ianya merupakan modaliti menolong yang lebih profesional dan memerlukan latihan klinikal dan penyeliaan rapi.

Proses menolong ini melibatkan interaksi sekurang-kurangnya dua orang. Dalam terma kaunseling orang yang menolong digelar kaunselor dan orang yang ditolong digelar klien. Kaunselor bertindak membantu klien meneroka aspek diri dan kehidupannya yang menimbulkan masalah baginya. Penerokaan ini akan menimbulkan kesedaran tentang diri, situasi dan pilihan-pilihan yang ada padanya (Amir, 1987; Sharf, 2000; Tang Chee Yee, 1989).

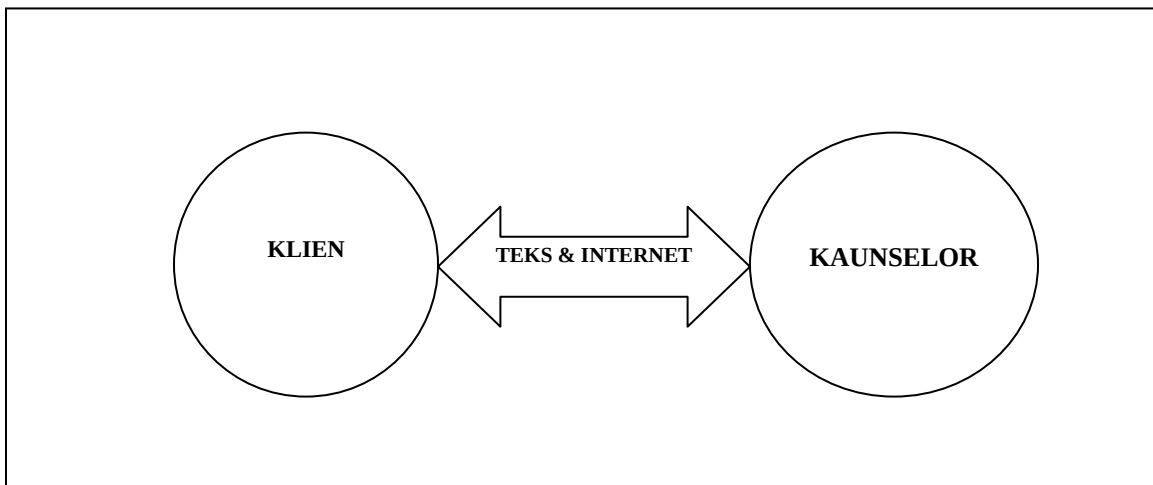
Konsep asas perkhidmatan kaunseling ialah penglibatan kaunselor dan klien dalam ruang fizikal yang sama. Bagaimanapun, konsep ini mula berubah apabila sebahagian kaunselor mula melihat potensi terapistik dalam ruang internet sebagai peluang dalam memperluaskan perkhidmatan mereka (Murphy & Mitchell, 1998). Proses kaunseling tidak lagi terhad kepada pertemuan dua mata di dalam sebuah bilik. Perkhidmatan e-kaunseling membolehkan klien tidak lagi perlu berada di hadapan kaunselor, di dalam bilik yang sama dan pada masa yang sama (Griffith & Cooper, 2003; Laszlo et al., 1999). Talian internet kini telah menjadi penghubung kaunselor dan klien yang berada di ruang yang berbeza (Bloom, 1998; Hall, 2004; Sanders & Rosenfield, 1998; Tait, 1999).

Definisi e-kaunseling yang diberikan oleh *British Association for Counseling and Psychotherapy* ialah satu proses kaunseling alternatif yang berlaku di alam maya berasaskan teks dalam internet samada melalui emel atau ruang sembang (Bloom, 1998; Hall, 2004; Sanders & Rosenfield, 1998; Tait, 1999). Definisi rasmi *National Board for Certified Counselors* (1997) ialah satu proses kaunseling profesional yang wujud apabila klien dan kaunselor berada dalam tempat berbeza dan menggunakan kemudahan internet untuk berkomunikasi.

Konsep asas e-kaunseling ialah satu proses interaksi antara klien dan kaunselor yang berada dalam lokasi yang berbeza dan menggunakan kemudahan internet untuk berkomunikasi (Ainsworth, 2001; Bloom, 1998).



Konsep Kaunseling Asas



Konsep E-kaunseling

Kedua-dua pendekatan menggunakan konsep asas yang sama tetapi menggunakan medium yang berbeza. Ia melibatkan proses interaksi antara klien dan kaunselor bertauliah untuk mencapai kesejahteraan klien. Medium yang digunakan berbeza kerana kaunseling bersemuka bertemu klien secara langsung dalam ruang yang sama sedangkan e-kaunseling pula menggunakan talian internet sebagai penghubung antara klien dan kaunselor yang berada di dua lokasi berbeza.

Grohol (1999) menyatakan bahawa e-kaunseling adalah satu kaedah baru dalam perhubungan menolong. Ia menggunakan kelebihan internet yang menghubungkan kaunselor dan klien secara synchronous dan asynchronous. Selain talian internet itu sendiri, peralatan komputer yang semakin canggih membolehkan sesi e-

kaunseling dilakukan secara video-konferens, ruang sembang (Chat), e-mel mahupun Avatar Chat. Bagi Grohol (1999), kemahiran menolong adalah satu kontinum dari pendekatan kaunseling konvensional ke arah e-kaunseling. Kontinum tersebut dizahirkan beliau seperti berikut;



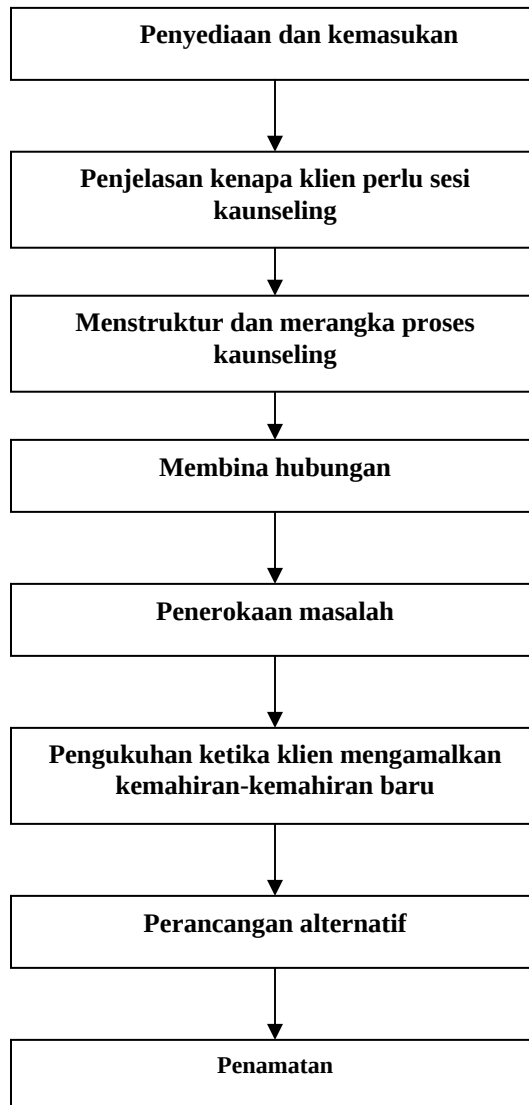
Perkhidmatan e-kaunseling ini ditawarkan dalam dua modaliti iaitu melalui e-mel dan ruang sembang (Amir, 2007; Hall, 2004; Nor Ba'yah & Yahaya, 2001; Lily Mastura, 2000; Sussman, 2004; Zaida Nor, 2006). Kaedah pertama ialah e-kaunseling secara e-mel. Perkhidmatan e-kaunseling melalui e-mel ialah perkhidmatan kaunseling yang ditawarkan melalui balasan e-mel. Klien hanya perlu menghubungi kaunselor melalui alamat e-mel yang dibekalkan dalam laman web. Klien boleh menghantar e-mel kepada kaunselor untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapinya. Balasan dijanjikan dalam tempoh yang tertentu seperti 24 jam atau 48 jam (Manhal-Baugus, 2001; Nor Ba'yah & Yahaya, 2001; Lily Mastura, 2000; Sampson et al., 1997; Sanders & Rosenfield, 1998; Tait, 1999; Tate, et al., 2001).

Kaedah e-kaunseling yang kedua ialah kaedah ruang sembang (*chatroom*). Kaedah ruang sembang ini ialah apabila klien dan kaunselor bertemu dan berinteraksi di alam siber dalam waktu yang sama (*synchronous*). Mereka bertemu dalam ruang sembang yang ditawarkan di laman web ataupun sistem '*instant messaging*'. Kaunseling dalam ruang sembang pula beroperasi secara langsung dalam ruang sembang yang disediakan. Klien boleh membuat temujanji tarikh dan masa bagi membolehkan kedua-dua klien dan kaunselor berinteraksi secara langsung ataupun terus log masuk dalam waktu bertugas kaunselor. Bagi membantu klien, jadual bertugas kaunselor disediakan bagi kemudahan klien. Proses kaunseling melalui ruang sembang boleh dilakukan dengan menghubungi laman web seseorang kaunselor atau sesuatu organisasi perkhidmatan kaunseling, membuat temujanji, membayar yuran (sekiranya ada) dan seterusnya menghadiri sesi dalam ruang sembang yang disediakan (Bloom, 1998; Colon, 1996; Manhal-Baugus, 2001;

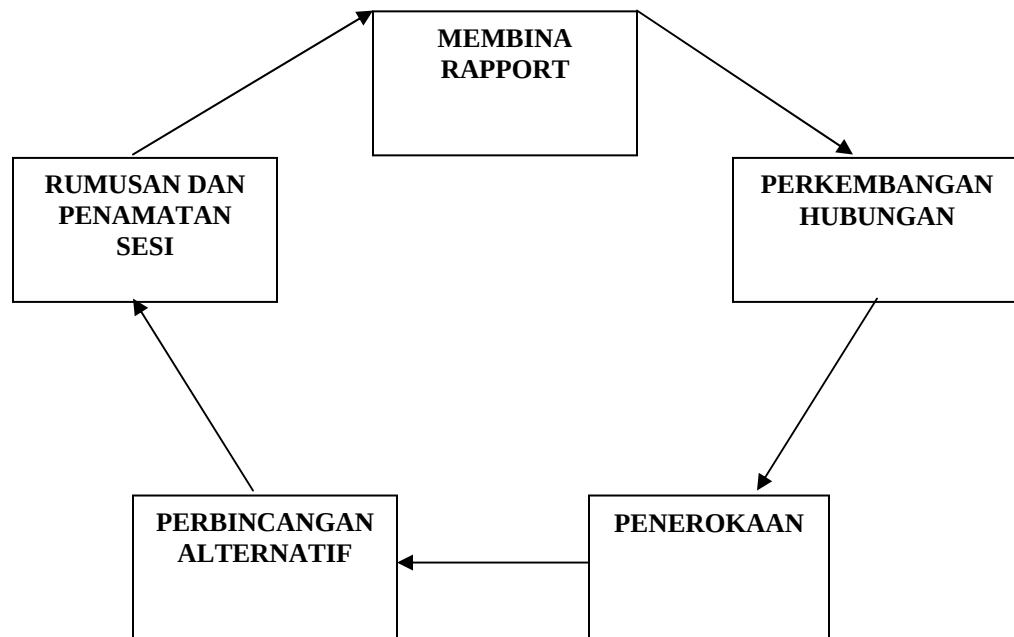
Nor Ba' Yah & Yahaya, 2001; Oravec, 2000; Zaida Nor, 2006). Malah dengan kecanggihan pembinaan perisian laman web, Avatar Chat juga telah dibina bagi membolehkan pengguna memvisualkan ekspresi wajah dan suara mereka. Kecanggihan web-cam membolehkan e-kaunseling dijalankan secara langsung 'bersemuka' dan membantu kaunselor dan klien memahami luahan masing-masing. (Grohol, 1999)

Proses dan peringkat sesi e-kaunseling.

Dalam kaunseling bersemuka terdapat beberapa peringkat dalam sesi kaunseling. Antara proses kaunseling yang terkenal ialah yang diperkenalkan oleh Bremmer pada 1973 (Tang Chee Yee, 1989). Bremmer menyatakan bahawa proses kaunseling mempunyai 8 peringkat. Lapan peringkat tersebut ialah;



Tang Chee Yee (1989) mencadangkan rantaian proses kaunseling adalah seperti berikut:



Terdapat banyak lagi proses kaunseling yang boleh digunakan. Antaranya ialah Eisenberg & Delaney (1977), Lewis (1972 dan Carkhuff (1969). Kesemua aliran proses kaunseling ini boleh digunakan dalam e-kaunseling. Ini kerana ramai pengkaji menyatakan bahawa e-kaunseling boleh mengamalkan proses kaunseling yang serupa dengan kaunseling bersemuka (Fenichel et al, 2002; Griffith & Cooper, 2003; Kasket, 2005; Murphy & Mitchell, 1998; Sanders& Rosenfield, 1998).

Bibliografi

- Ainsworth, M. (2001). *The ABC's of Internet therapy*. Diakses pada Mei 2005 di <http://www.metanoia.org/ihmas/history.htm>.
- Amir Awang (2007). 'E-kaunseling dan pembangunan komuniti'. Kertas kerja dibentangkan dalam Bengkel Kaunseling Peringkat Kebangsaan ke 24, Hotel Equatorial, Bangi, Selangor.
- Amir Awang (1987) *Teori dan amalan psikoterapi*. Pulau Pinang: Penerbit USM.
- Bloom, J.W. (1998) *The ethical practice of Webcounselling*. British Journal of Guidance and Counselling, 26(1), 53-59.
- Colon, Y. (1996). *Chatter(er)ing through the fingertips: doing group therapy online*. Journal of Feminist Theory. Vol. 9: 205-215.
- Fenichel, M., Suler, J., Azy Barak, Jones, G., Kali Munro, Vagdevi Meunier (2000). *Myths and realities of online clinical work*. http://www.kalimunro.com/article_online_therapy.htm. Diakses pada 9 Mei 2006.
- Griffith, M.D, & Cooper, G. (2003). *Online therapy: Implication for problem gamblers and clinicians*. British Journal of Guidance and Counselling, 31(1), 113-135.
- Grohol, J.M. (1999). *Definition & Scope of e-therapy*. <http://psychcentral.com/best/best3.htm>. Diakses pada 11 Januari 2008
- Hall, P. (2004). *Online psychosexual therapy: A summary of pilot study findings*. Sexual and Relationship Therapy, 19(2), 167-178.
- Kasket, E. (2003). *Online Counselling*. Existential Analysis, Jan 2003, 14(1), 60-74.
- Laszlo, J.V., Esterman, G., & Zabko, S. (1999). *Therapy over the internet? Theory, research & finances*. http://www.ismho.org/issues/therapy_internet.htm. Diakses pada 1 Jun 2006.
- Lily Mastura Harun (2000). 'E-mail therapy: a case study'. Kertas kerja dibentangkan dalam Seminar Education and ICT in the new millennium, Park Royal, Kuala Lumpur.
- Manhal-Baugus, M. (2001). *E-Therapy: Practical, Ethical and Legal Issues*. Cyberpsychology & Behavior, 4(5), 551-563.
- Murphy, L.J. & Mitchell, D.L. (1998). *When writing helps to heal: e-mail as therapy*. British Journal of Guidance and Counselling, 26, 21-32.
- Nor Ba'yah Abdul Kadir & Yahaya Mahamood. (2001). *Kesejahteraan Psikologi: E-Kaunseling sebagai satu kaedah segera mencapai bantuan dalam menyelesaikan masalah psikologikal*. Jurnal Psikologi dan Pembangunan Manusia, 17, 225-242.

- Oravec, J.A. (2000). *Online counselling and the Internet: Perspectives for Mental Health Care Supervision and Education*. Journal of Mental Health. Vol. 9 Issue 2: 121-136
- Sampson, J., Kolodinsky, R., Greeno, B.P. (1997). *Counselling in the information highway: future possibilities and potential problems*. Journal of Counselling and Development, 75, 205-221.
- Sanders, P., & Rosenfield, M. (1998). *Counselling at a distance: Challenges and new initiatives*. British Journal of Guidance & Counselling, 26(1), 5-10.
- Sharf, R.S. (2000). *Theories of psychotherapy & counseling: Concepts and cases*. USA: Brooks/Cole.
- Sussman R.J. (2004) *Counselling over the internet: Benefits and challenges in the use of new technologies*. Cyberbytes: Highlighting Compelling Uses of Technology in Counseling. Retrieved 27 April 2006 di ERIC.
- Tait, A. (1999). *Face-to-face and at a distance: The mediation of guidance and counselling through the new technologies*. British Journal of Guidance & Counselling. 27(1), 113-123.
- Tang Chee Yee. (1989). *Bimbingan dan kaunseling: Untuk sekolah rendah dan menengah*. Kuala Lumpur: Kumpulan Budiman Sdn. Bhd.
- Tate, D.F., Wing, R.R & Winett, R.A. (2001). *Using internet technology to deliver a behavioral weight loss program*. Journal of the American Medical Association, 285, 1172-1177.
- Zaida Nor bt Zainudin (2006). *Perhubungan Menolong Secara Maya: Satu Penelitian*. Kertas kerja dibentang dalam Persidangan Lembaga Kaunselor, Hotel Legend, Kuala Lumpur.