

Perhubungan Menolong Secara Maya: Satu Penelitian
Zaida Nor bt Zainudin
Prof Madya Dr Lily Mastura bt Hj Harun
Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia

(Kertas kerja ini dibentangkan dalam Seminar Kaunseling Kebangsaan 2006 pada 15-16 Disember 2006 di Hotel Legend, Kuala Lumpur anjuran Lembaga Kaunselor Malaysia)

Abstrak:

Penawaran perkhidmatan menolong secara maya sememangnya telah lama diperkenalkan di Malaysia seawal 1997. Penawaran perkhidmatan ini semakin berkembang dan peningkatannya meningkat dari tahun ke tahun. Artikel ini membincangkan perkembangan perkhidmatan menolong alternatif ini dari beberapa sektor di Malaysia seperti Agensi Kerajaan yang merangkumi sektor pendidikan, kesihatan dan kerajaan negeri, Agensi Swasta, Agensi Bukan Kerajaan dan juga orang perseorangan yang menawarkan perkhidmatan ini. Artikel ini juga membincangkan jenis-jenis penawaran perkhidmatan menolong secara maya ini, jenis-jenis perkhidmatan kaunseling, dan operator atau kaunselor yang mengendalikannya. Artikel ini juga membincangkan isu-isu yang perlu diambil perhatian oleh Lembaga Kaunselor Malaysia atau Persatuan Kaunselor Malaysia sebagai organisasi yang memantau penawaran perkhidmatan kaunseling di Malaysia.

Katakunci: kaunseling, e-kaunseling, kaunseling internet, kaunseling maya dan kaunseling online dan kaunseling siber

Abstract:

The offer of alternative type of helping that is through the medium of internet has been taken place in our country as early as 1997 and increased by year. This article discussed about this alternative type of helping that covers Government Sector, Private Sector, Non-Government Organization, and individuals that offer this help. This article also discussed on types of helps offered, types of services offered and the operators or counselors behind the web. This article also discussed about the issues arises by offering the services which are addressed to the Lembaga Kaunselor Malaysia or Persatuan Kaunselor Malaysia as organizations that monitor the progress of counseling in Malaysia.

Keywords: counselling, e-counselling, internet counseling, online counseling, cybercounselling.

Pengenalan

Rata-rata lapisan masyarakat hari ini memahami dan merasai era ledakan teknologi maklumat ataupun zaman IT. Mohd Nor Mamat (2000) menyatakan bahawa kehadiran era maklumat atau gelombang dunia digital mula meresapi masyarakat umum sebagai suatu pakej (*part and partial*) yang tidak mungkin dapat dipisahkan daripada kehidupan kita. Memetik kata-kata Bekas Perdana Menteri Malaysia, Tun Seri Dr Mahathir bin Mohamad dalam perutusan tahun baru 1997:

Kita sebenarnya tidak mempunyai pilihan. Zaman maklumat akan memaksa kita mengubah cara hidup dan bekerja. Lebih awal kita sesuaikan diri, lebih cepat kita pelajari dan lebih baiklah masa depan kita (Mohd Nor Mamat, 2000)

"World Wide Web" satu frasa yang menggambarkan diri dan fungsinya sendiri dan sesungguhnya dengan wujudnya interaktif maya ini, pelbagai perkara mustahil dapat dilakukan. Gilbert dan Moore (1998) menyatakan keistimewaan 'www' ini yang membolehkan manusia bertukar maklumat dan berkongsi walaupun dalam jarak yang agak jauh. Sistem hipermedia ini tidak memerlukan protokol dan bebas diteroka oleh sesiapa sahaja dan talian telefon adalah sebagai perantara yang menakjubkan. Kepantasan maklumat yang diperoleh membuatkan remaja merasa selesa merujuk dan bergantung dengan teknologi baru ini dalam menangani permasalahan harian mereka. (Bahalu a/l Raju, 2003).

Dalam keghairahan dunia memasuki abad ke-21, manusia dikatakan semakin sibuk. Ketika semua sibuk membicarakan alam siber dan internet, wujud pula hubungan baru dalam proses menolong ini. Perkhidmatan menolong yang ditawarkan melalui dunia siber ini ialah melalui e-mel, telefon dan '*chat room*' (Hall, 2004; Robson & Robson, 2000). Peranan kaunselor telah berubah kerana pengaruh

komunikasi yang canggih ini dan 'intimate setting' boleh diwujudkan. (Whiteley, 1999 dalam Oravec, 2000).

Perkhidmatan Menolong Secara Maya yang mula mendapat pengiktirafan dikenali sebagai e-kaunseling. E-kaunseling adalah satu kaedah baru yang membolehkan perhubungan menolong berlaku secara cepat dan berkesan melalui medium internet. Perkhidmatan ini bukan bermaksud untuk menggantikan psikoterapi secara bersemuka, tetapi berguna sebagai sumber alternatif untuk mendapatkan bantuan dalam menangani persoalan hidup.

E-kaunseling menyediakan peluang untuk membincangkan dilema yang dihadapi bersama kaunselor profesional bagi mendapatkan bimbingan, konsultasi, maklum balas, dan sokongan. Definisi e-kaunseling yang diberikan oleh *British Association for counseling and psychotherapy* ialah komunikasi berasaskan teks dalam internet samada melalui emel atau chatroom. (Hall, 2004; Sanders and Rosenfield, 1998; Trait, 1999). E-kaunseling dikenali juga sebagai **e-terapi, terapi online, kaunseling online, kaunseling-siber, terapi-siber, psikoterapi online, terapi internet, kaunseling internet, kaunseling maya.**

Proses kaunseling tidak lagi terhad kepada pertemuan dua mata di dalam sebuah bilik. Klien tidak lagi perlu berada di hadapan kaunselor, di dalam bilik yang sama dan di dalam masa yang sama. Penawaran perkhidmatan e-kaunseling agak memberangsangkan sejak tahun 2000 dan pelbagai agensi mula menyediakan penawaran perkhidmatan ini bagi membantu ahli atau pengguna mereka yang dijalankan bukan secara tradisi iaitu klien dan kaunselor berada di dalam bilik yang sama pada masa yang sama. (Griffith & Cooper, 2003; Laszlo, Esterman & Zabko, 1999). Malah bilangan pengguna perkhidmatan ini juga meningkat dengan pesat (Robson & Robsin, 2000).

Perkhidmatan web-kaunseling dan siber-kaunseling telah meningkat kerana ramai kaunselor bertauliah memulakan latihan mereka melalui interaksi alam maya ini. (Bloom, 1998; Robson & Robson, 1998; Sanders, 1996; Sampson, Kolodinsky dan Greeno, 1997). Sampson et al., (1997) menyatakan terdapat lebih kurang 275 pengamal kaunseling telah memberikan perkhidmatan kaunseling melalui talian internet dan dijangka akan terdapat peningkatan yang mendadak pada tahun-tahun yang akan datang. Pengamal-pengamal kaunseling tidak seharusnya meletakkan kemodenan sebagai halangan tetapi sebaliknya melihat Internet sebagai satu kemudahan. (Bloom, 1998). Pada 2006 kajian oleh Chester & Glass pada 2006 membuktikan hasil kajian terhadap penawaran perkhidmatan e-kaunseling, sebanyak 85% kes yang dikendalikan membawa perubahan positif kepada klien.

Terdapat banyak penulisan dan kajian yang telah dilakukan menggambarkan senario e-kaunseling di luar negara dan menyatakan keberkesanannya. (Bloom, 1998; Fenichel et al, 2002; King, Engi & Poulos, 1998; Oravec, 2000; Robson & Robson, 2000; Rosenfield & Smillie, 1998; Sanders & Rosenfield, 1997; Trait, 1999). Malah terdapat Institut untuk menjalankan kajian dan penawaran perkhidmatan e-kaunseling telah ditubuhkan iaitu *International Society of Mental Health Online*. (Fenichel et al, 2000; Griffith & Cooper, 2003) Di negara maju seperti Amerika, perkhidmatan e-kaunseling ini telah beberapa tahun dijalankan dan ditawarkan seawal peringkat sekolah menengah lagi (Sanders 1998, Bobevski 1997, Derham et al. 1995). Di Brunei Darussalam, perkhidmatan e-kaunseling ini turut ditawarkan oleh pusat kaunseling Angkatan Bersenjata Diraja Brunei.

Terdapat juga penulisan kajian-kajian yang membincangkan penawaran perkhidmatan e-kaunseling menjurus kepada pengkhususan seperti perkhidmatan masalah seksual (Hall, 2004; McKee, Picciano, Roffman, Swanson & Kalichman, 2006), kaunseling keluarga (King, Engi & Poulos, 1998; Laszlo et al, 1999; Oravec, 2000), bantuan kepada kaki judi (Griffith & Cooper, 2003) kaunseling kelompok

(Rosenfield et al,1998) dan kemurungan (Laszlo et al 1999) yang membuktikan terdapat sambutan kepada perkhidmatan alternatif ini.

Kemudahan internet juga telah digunakan dalam profesion kesihatan mental dari berbagai-bagai bidang yang lain, misalnya menyalurkan maklumat kerjaya, sebagai medan forum dan perbincangan profesional (Gerler, 1995), dalam pengajaran kaunseling, kaunseling kerjaya (Steven & Lundberg, 1998; Amla, Mizan & Salleh, 1998), dan dalam pengumpulan data maklumat (Kaye & Johnson, 1999). Kaedah penggunaan internet ini juga didapati berkesan untuk pelbagai jenis populasi dan pelbagai masalah sosial termasuklah masalah pemakanan dan masalah kehilangan berat badan (Celio et al., 2000), masalah kebimbangan (Cohen & Kerr, 1998), masalah kecelaruan kebimbangan atau panic disorder (Klein & Richards, 2001). Seorang ahli psikologi berlesen telah membuka klinik e-terapi pada tahun 1997 dan mulai dari itu dia telah menjalankan perkhidmatannya dan mendapat sambutan yang sangat menggalakkan (Sansbury, 2002). Secara umumnya kaedah ini, iaitu kaedah kaunseling melalui internet telah didokumentasikan sebagai kaedah yang sama baik dan dapat memberi faedah dengan kaedah tradisional iaitu kaedah kaunseling bersemuka (Barak, 2001).

Penawaran e-kaunseling ini telah membuka ruang dan peluang bagi klien mendapatkan perkhidmatan kaunseling seperti klien yang tinggal di kawasan yang jauh dan terpencil (Chester, A & Glass, C, 2006; Hall, 2004; Robson & Robson, 2000), klien kurang upaya yang agak sukar bergerak (Chester, A & Glass, C, 2006; Robson & Robson, 2000), klien yang mempunyai tanggungjawab di rumah seperti menjaga anak-anak kecil atau ibu bapa (Chaudron 1998; Robson & Robson, 2000), klien yang sentiasa bergerak atas faktor tugas dan kerja (Lawrence, 1998; Murphy, 1998) klien yang mementingkan anonimiti atau tidak mahu dikenali identiti (Hall, 2004; Robson & Robson, 2000), dan klien yang ingin memilih kaunselor mengikut kepakaran khusus (Hall, 2004).

Bagaimanapun beberapa kekangan didapati iaitu masalah masa (Oravec 2000, Chaudron 1998, Lawrence 1998, Trait 1999), kos (Bobeovski 1997, Oravec 2000, Rosenfield 1997), ruang atau jarak (Ingram 1996, Watts 1996) dan kehadiran fizikal (McLeod 1993, Matthews 1990, Siegman 1989, Colon 1996, Murphy 1998) dilihat mengganggu kelancaran perkhidmatan ini.

Terdapat penggubalan etika dan garis panduan e-kaunseling perlu dipatuhi bagi mendapat proses e-kaunseling yang standard bagi membuktikan pengiktirafan kepada perkhidmatan kaunseling alternatif ini. (Bloom, 1998; Graham, 2000; Griffith & Cooper, 2003; Hall, 2004; Robson & Robson, 2000; Sampson, Kolodinsky & Greeno, 1997). Beberapa pertubuhan kaunseling dan psikoterapi dunia telah mengiktiraf perkhidmatan e-kaunseling dengan mengeluarkan etika dan garis panduan untuk tujuan kawalan dan penyeragaman seperti *National Board for Certified Counselors Standards for Ethical practice of WebCounseling*, Kod Etika Kaunseling Online Universiti Sains Malaysia, *American Counseling Association Ethical Guidelines for Online Counseling*. Pada 1997, *American Psychological Association (APA)* mengeluarkan tatacara bagi perkhidmatan melalui internet (*Internet Services*) dan dua tahun kemudian *American Counseling Association* mengeluarkan *Ethical Standards for internet Online Counseling*. Pada 2001 *British Association for Counselling and Psychotherapy* juga mengeluarkan etika dan garis panduan dan telah disemak semula pada 2005. Beberapa garis panduan tentang perkhidmatan e-kaunseling ini juga dikeluarkan mengikut negara seperti di Kanada dan Australia. (Andrea, C & Carolyn, A.G., 2006) Malah buku panduan e-kaunseling juga terbit di pasaran seperti *Online Counseling: A Handbook for Mental Health Professionals* oleh Kraus et. al. dan *Technology in counseling and psychotherapy: A Practitioner's Guide* oleh Goss & Anthony. (Andrea, C & Carolyn, A.G., 2006)

Walaupun di Malaysia tidak banyak penulisan tentang e-kaunseling, beberapa penulisan mula membuka dimensi baru dalam penawaran perkhidmatan alternatif ini. Antara kajian yang ada adalah

kajian yang dijalankan oleh Lily Mastura Hj Harun (2000) yang membuktikan kesemua klien e-kaunseling secara emel menyatakan rasa selesa dalam menjalani sesi e-kaunseling seperti sesi bersemuka, perancangan program berasaskan web bagi menangani masalah sosial remaja oleh Abdul Ghani Shamsudin & Norhashimi Saad (2000) yang membincangkan kemungkinan positif menangani masalah remaja melalui laman web, kajian oleh Lily Mastura Hj Harun, Zaida Nor Zainudin, dan Ramlan Hamzah (2001; 2004) yang mendapati hampir 50% responden kajian menunjukkan kesediaan klien untuk menggunakan kaunseling secara talian, menjadi petunjuk bahawa perkhidmatan e-kaunseling ini boleh diaplikasikan dalam perkhidmatan kaunseling di Malaysia.

Memandangkan e-kaunseling telah diterima dengan nyata di dunia dan Malaysia, penawaran perkhidmatan tersebut juga telah dilaksana seperti oleh MAKUMA, Sekolah Menengah Sains Tengku Muhamad Faris Petra, Persatuan Orang-Orang Pekak Malaysia, Dewan Bandaraya Kuala Lumpur, Agensi Anti-Dadah Kebangsaan, E-Bika Universiti Putra Malaysia dan pelbagai agensi lagi. Malah Majlis Kaunseling dan Kerjaya IPTA (MAKUMA) telah mewujudkan laman webnya yang tersendiri yang boleh diakses oleh semua IPTA di Malaysia sebagai satu alternatif bagi pelajar IPT mendapatkan khidmat kaunseling dan bimbingan kerjaya daripada mana-mana kaunselor yang terdapat di IPTA Malaysia. Perkhidmatan e-kaunseling ini berjaya memberi satu nafas baru kepada perkhidmatan kaunseling dan kerjaya. Perkhidmatan ini telah menjadi satu bentuk alternatif yang diutamakan pada masa sekarang. (Majlis Kaunseling dan Kerjaya IPTA Malaysia, 2005).

Metodologi

Dalam memperincikan perkhidmatan menolong secara maya atau e-kaunseling ini, penulis melayar internet secara terperinci dalam meneroka setiap agensi yang menawarkan perkhidmatan ini di Malaysia. Pengkaji menggunakan katakunci seperti kaunseling, e-kaunseling, kaunseling internet, kaunseling maya dan kaunseling online, tele-kaunseling, psikiatri, tele-psikiatri dan kaunseling siber. Bagaimanapun laman web yang hanya menawarkan perkhidmatan kaunseling secara telefon digugurkan kerana fokus kajian kepada perkhidmatan menolong menggunakan internet. Enjin carian yang digunakan ialah **Yahoo!!**, **Mozilla Firefox** dan **Google Search**.

Hasil penelitian dan penerokaan, perkhidmatan e-kaunseling yang ditawarkan di Malaysia boleh dikategorikan kepada Agensi Kerajaan, Agensi Swasta, Pertubuhan Bukan Kerajaan dan orang persaaorangan. Agensi Kerajaan dilihat paling aktif dalam menawarkan perkhidmatan ini terutama dalam sektor pendidikan yang meliputi sekolah bantuan kerajaan, sekolah swasta, Institusi Pendidikan Tinggi Awam dan Institusi Pendidikan Tinggi Swasta. Sebanyak 54 laman web dikenalpasti menawarkan perkhidmatan e-kaunseling di internet iaitu 28 laman web di agensi kerajaan, 10 di agensi swasta, 3 di agensi pertubuhan bukan kerajaan dan 3 laman web oleh individu. Terdapat beberapa lagi laman web yang dikenalpasti pada Jun 2006 tetapi tidak beroperasi masa kini kerana masalah pelayan (*server*).

Terdapat tiga kaedah perkhidmatan e-kaunseling yang ditawarkan iaitu kaunseling secara emel, kaunseling dalam ruang sembang (*chatroom*), forum dan sistem pesanan ringkas (SMS). Kaunseling secara emel ditawarkan dengan kaedah klien menghubungi kaunselor secara berbalas emel yang dijanjikan balasan dalam tempoh 24 hingga 48 jam. 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. Bagaimanapun jadual bertugas kaunselor ada disediakan bagi membantu klien memilih. Kaunseling melalui ruang forum pula ialah dengan klien memaparkan masalah mereka dalam ruang forum dan kemudian pembaca-pembaca lain memberikan komen, nasihat atau

panduan bagi menyelesaikan masalah klien tersebut . Tiada kaunselor khusus mengendalikan ruang ini. Bagi perkhidmatan sistem pesanan ringkas pula, nombor operator diberikan dan klien bebas menghubungi pada bila-bila masa dan operator akan membalas secara sistem pesanan ringkas juga.

Bagaimanapun dalam garis panduan perkhidmatan e-kaunseling, hanya dua kaedah disenaraikan sebagai perkhidmatan e-kaunseling iaitu kaunseling secara emel dan kaunseling dalam ruang sembang. Kaunseling melalui ruang forum dan SMS tidak diiktiraf sebagai perkhidmatan e-kaunseling dan telah diberi definisi yang salah oleh operator laman web e-kaunseling.

Penawaran perkhidmatan e-kaunseling di sektor kerajaan

i- Penawaran perkhidmatan e-kaunseling dalam sektor pendidikan

Perkhidmatan e-kaunseling ditawarkan secara meluas di sektor pendidikan. Hasil penelitian penawaran perkhidmatan ini boleh dikategorikan kepada 3 kumpulan iaitu sekolah, Institusi Pengajian Tinggi Awam dan Institusi Pengajian Tinggi Swasta.

a. Sekolah

Sekolah ialah kumpulan yang aktif menawarkan perkhidmatan ini dan ia meliputi beberapa sekolah Bestari, Sekolah Harian dan Sekolah Swasta. Malah lokasi sekolah juga agak menyebarkan meliputi sekolah-sekolah di bandar seperti SMK Seksyen 17 Subang Jaya, sekolah-sekolah pinggir bandar seperti SMK Sri Kamar, Kamar, Perak dan sekolah-sekolah pedalaman seperti SMK Felda Jelai, Gemas, N.Sembilan. Antara Sekolah Bestari yang menawarkan perkhidmatan ini ialah SMS Tengku Muhamad Faris Petra, Kelantan dan antara sekolah swasta pula ialah APIIT Smart School.

Kebanyakan perkhidmatan e-kaunseling di sekolah dikendalikan oleh kaunselor pelajar sekolah berkenaan dan ada juga yang dikendalikan oleh ahli Pembimbing Rakan Sebaya (PRS). Perkhidmatan yang ditawarkan adalah dalam bentuk e-mel atau ruang chat. Tiada kaedah forum ditawarkan oleh kesemua sekolah yang menawarkan perkhidmatan e-kaunseling. Sekolah yang dikenalpasti menawarkan perkhidmatan e-kaunseling di Malaysia ialah:

1. SMK Sg Kob, Karangan, Kulim, Kedah – <http://www.skosas.edu.my>
2. SMK Seksyen 17, Subang Jaya, Selangor – www.smkss17.edu.my/cs
3. SMK Sri Kamar, Perak – www.serikampar.com
4. SMA Kuala Lumpur ,WPKL- www.smakl.net
5. SMK Felda Jelai, Gemas, N.Sembilan- www.geocities.com/ubksmkjelai/prs.html
6. SMS Tengku Muhamad Faris Petra, Kelantan – www.smstmp.edu.my/hem.htm
7. APIIT Smart School – <http://smartschool.apiit.edu.my>

b. Institusi Pengajian Tinggi Awam

Majlis Kaunseling Dan Kerjaya IPTA

(portal.uum.edu.my/portalbm/ekaunseling/mkk/login.htm?stat=0&pid=A)

Pada Januari 2005 Majlis Kaunseling dan Kerjaya IPTA (MAKKUMA) iaitu persatuan kaunselor-kaunselor Institusi Pengajian Tinggi Awam telah mewujudkan laman web e-kaunseling yang boleh diakses oleh 16 IPTA di Malaysia iaitu Universiti Utara Malaysia, Universiti Malaya, Universiti Sains Malaysia, Universiti Kebangsaan Malaysia, Universiti Putra Malaysia, Universiti Teknologi Malaysia, Universiti Islam Antarabangsa, Universiti Malaysia Sarawak, Universiti Malaysia Sabah, Universiti Teknologi MARA, Universiti Pendidikan Sultan Ismail, Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM), Kolej Universiti Teknikal Kebangsaan Malaysia(KUTKM), Universiti Kejuruteraan dan Teknologi Malaysia

(KUKTEM), Kolej Universiti Islam Malaysia (KUIM) dan Kolej Teknologi Tun Hussein Onn (KUITTHO) . Ia dikendalikan oleh kaunselor-kaunselor tadbir setiap universiti terlibat dan ditawarkan kepada pelajar dan kakitangan. Klien bebas memilih untuk mendapatkan perkhidmatan dari kaunselor universiti masing-masing ataupun secara silang universiti. Perkhidmatan e-kaunseling ditawarkan secara emel.

Universiti Pendidikan Sultan Ismail (www.upsi.edu.my/am/siber/siber.htm)

Selain menggunakan laman web MAKKUMA dalam menawarkan perkhidmatan e-kaunseling di Universiti Sultan Idris, Tanjung Malim, Bahagian Unit Rundingcara Universiti Pendidikan Sultan Ismail juga menawarkan perkhidmatan e-kaunseling yang dinamakan Siber-K-UPSI sebagai pendekatan elektronik dalam menawarkan perkhidmatan kaunseling kepada pelajar UPSI, kakitangan dan orang awam. Perkhidmatan yang ditawarkan berbentuk e-mel yang dijanjikan balasan 24 jam atau lebih cepat. Dikendalikan oleh seorang kaunselor tadbir dan perkhidmatan e-kaunseling yang ditawarkan ialah Kaunseling Psiko-Sosial, Kaunseling Akademik, Kaunseling Kerjaya, Kaunseling Keluarga dan Kaunseling Pemulihan Dadah.

Universiti Putra Malaysia (www.hep.upm.edu.my)

Selain menawarkan perkhidmatan e-kaunseling melalui MAKKUMA, universiti Putra Malaysia juga menyediakan laman web e-kaunselingnya sendiri yang diberi nama e-bika PUTRA. e-BIKA PUTRA adalah singkatan bagi Elektronik Bimbingan dan Kaunseling yang telah dibangunkan oleh Bahagian Hal Ehwal Pelajar UPM Khidmat elektronik-Bimbingan dan Kaunseling (e-BIKA) memberi peluang kepada pelajar meluahkan permasalahan yang dihadapi tanpa perlu bersemuka dengan kaunselor. Perkhidmatan ini merupakan satu kaedah secara interaktif dan menggunakan komunikasi masa nyata (*synchronous or real-time communication*) untuk mewujudkan kaunseling interaktif antara kaunselor UPM dan klien. Waktu perkhidmatan e-Bika PUTRA beroperasi : 8.30 pg - 12.00 t/hari dan 2.30 ptg - 4.00 ptg. Seramai 8 orang kaunselor bertugas yang menawarkan perkhidmatan secara emel dan ruang sembang.

Universiti Teknologi Malaysia Kuala Lumpur (<https://batc.iuplog.com/default.asp?item=79230>)

Selain menggunakan laman web MAKKUMA dalam menawarkan perkhidmatan e-kaunseling, Universiti Teknologi Malaysia cawangan Kuala Lumpur (UTM City Campus) juga menawarkan perkhidmatan e-kaunselingnya yang sendiri. Beroperasi pada waktu pejabat, perkhidmatan di universiti ini menawarkan perkhidmatan e-kaunseling secara ruang sembang dan emel dikendalikan oleh seorang kaunselor tadbir.

Universiti Sains Malaysia (<http://www.usm.my/education/kaunseling/chat.htm>)

Universiti Sains Malaysia juga menawarkan perkhidmatan e-kaunseling tetapi universiti ini telah mengorak langkah ke hadapan dengan mengeluarkan Kod Etika Kaunseling Online Universiti Sains Malaysia, serta operator pertama di Malaysia yang menawarkan perkhidmatan kaunseling secara *'live chat'*. Sekiranya klien ingin mendapatkan perkhidmatan *'live chat'*, mereka hanya perlu ada program ICQ dalam komputer. Bagi yang tidak mempunyai program tersebut boleh juga mendapatkan perkhidmatan e-kaunseling secara emel dan ruang sembang. Terdapat 19 orang kaunselor pelatih yang bertugas dari jam 8 pagi hingga 5 petang, setiap hari Isnin hingga Jumaat.

Universiti Teknologi MARA (www.uitm.edu.my/e_counseling)

Selain perkhidmatan e-kaunseling melalui laman web MAKKUMA, Universiti Teknologi MARA juga menawarkan perkhidmatan e-kaunseling ini secara gabungan 12 cawangan UiTM seluruh negara dan

kampus induknya di Shah Alam. Seramai 30 kaunselor tadbir mengendalikan perkhidmatan e-kaunseling di mana kampus induk menyenaraikan 13 kaunselor dan satu hingga dua kaunselor bagi setiap cawangannya.

Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah, Shah Alam

(www.psas.edu.my/portal/forum/viewthread.php?forum_id=2&thread_id=2)

Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah (PSA) terletak di Persiaran Usahawan, Seksyen UI, Shah Alam merupakan politeknik yang ke 8 di Malaysia dan mula beroperasi pada Januari 1997. Visi dan Misi PSA dan usaha yang terencana oleh Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah (PSA) untuk melahirkan sub-profesional yang cemerlang dalam akademik dan mempunyai ciri kepimpinan, beradab, bersusila, berdikari, ketahanan fizikal dan mental telah membawa kepada penubuhan *Bahagian Hal-Hal Pelajar (BHHP)* pada Jun 1997. Sehubungan itu unit Kaunseling dan Kerjaya PSA menawarkan perkhidmatan e-kaunseling secara emel bagi melengkapkan perkhidmatan unitnya.

Politeknik Kulim, Kedah (www.pku.edu.my/ver2/index.php?page=85)

Politeknik Kulim (PKU) adalah Politeknik yang ke-16 daripada 20 buah politeknik di Malaysia merupakan sebuah Institusi Pengajian Tinggi yang ditubuhkan di bawah naungan Jabatan Pendidikan Teknikal, Kementerian Pendidikan Malaysia. Politeknik Kulim memainkan peranan utama dalam menyediakan tenaga pekerja separa profesional dalam bidang kejuruteraan, perdagangan dan hospitaliti. Politeknik ini menawarkan perkhidmatan e-kaunseling secara emel yang dikendalikan oleh kaunselor tadbir.

Kolej Komuniti Bentong (unitkaunseling2005.tripod.com/unitkaunseling.htm)

Kolej Komuniti Bentong merupakan salah sebuah institusi pendidikan di bawah Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM). Penubuhan kolej ini adalah untuk memberi peluang pendidikan dan latihan khusus kepada pelajar-pelajar lepasan SPM dan juga kumpulan-kumpulan lain dalam masyarakat untuk melanjutkan pendidikan dalam bidang latihan dan kemahiran yang mereka minati. Bagi membantu pelajar-pelajar dan staf di Kolej Komuniti Bentong, bahagian Hal Ehwat Pelajar menawarkan perkhidmatan e-kaunseling secara emel mulai penubuhannya 2004 oleh kaunselor tadbirnya.

c. Intitusi Pengajian Tinggi Swasta

Kolej Teknologi Bestari (www.ktb.edu.my)

Kolej Teknologi Bestari atau nama singkatannya KTB mula beroperasi pada 4 Jun 1998 di kampus sementara yang bertempat di bangunan yang disewa dari Yayasan Pembangunan Keluarga (YPK) di Kampong Saujana, Setiu, Terengganu. Mulai sesi Mei 2004, Kolej Teknologi Bestari telah berwajah baru apabila berpindah ke kampus induknya di Putera Jaya, Bandar Permaisuri yang menelan belanja sebanyak RM 30 juta. Sehingga kini seramai 1,500 orang pelajar sedang mengikuti sembilan (9) program pengajian yang terdiri daripada para pelajar seluruh negara termasuk Sabah dan Sarawak. Pembangunan sahsiah pelajar turut ditekankan terutama dari segi persatuan pelajar dan ko-kurikulum bagi melahirkan pelajar yang seimbang dari segi akademik dan pembangunan peribadi. Bagi memastikan misi dan visi kolej ini tercapai, Unit Kaunseling dan Kerjaya menawarkan perkhidmatan e-kaunseling secara sms yang dikendalikan oleh kaunselor tadbir bagi membantu pelajar yang menghadapi masalah mendapatkan bantuan dengan segera.

Kolej Negeri (www.kolejnegeri.edu.my/default.htm)

Kolej Negeri yang beroperasi di Seremban, Negeri Sembilan telah banyak membuka peluang kepada remaja yang berminat meneruskan pelajaran tetapi tidak cemerlang dalam peperiksaan Sijil Pelajaran Malaysia. Kolej Negeri mempunyai kampusnya sendiri di Seremban 2, menawarkan peluang pendidikan kepada lebih 3,500 pelajar dalam satu-satu penggal. Bagi memastikan pelajar kolej tidak ketinggalan akibat masalah, unit Kaunseling dan Kerjaya menawarkan perkhidmatan e-kaunseling secara emel yang dikendalikan oleh seorang kaunselor tadbir.

ii- Sektor kesihatan

Kementerian Kesihatan Malaysia (www.psikiatri.gov.my)

Hospital Permai Johor Bharu menawarkan perkhidmatan e-kaunseling secara ruang sembang. Klien perlu membuat temujanji secara manual iaitu datang sendiri ke hospital tersebut atau membuat panggilan telefon. Selepas mendapat temujanji, klien akan berhubung dengan kaunselor dalam ruang sembang pada waktu yang dijanjikan.

Agensi Anti Dadah kebangsaan (www.adk.gov.my/main.html)

Agensi Anti Dadah Kebangsaan merupakan agensi naungan Kementerian Keselamatan Dalam Negeri yang beroperasi untuk memberi maklumat, panduan, bimbingan dan kaunseling kepada segenap peringkat masyarakat yang terdiri daripada individu, kumpulan, keluarga, masyarakat umum, bekas penagih dan lain-lain berkaitan isu dadah kepada semua masyarakat termasuk penagih dan bekas penagih. Bagi memperluaskan perkhidmatan ini, AADK menawarkan perkhidmatan e-kaunseling secara forum dan emel bagi membolehkan masyarakat mendapat maklumat dan bantuan dengan pantas dan mudah.

Agensi Anti Dadah Kebangsaan, Johor (www.adknj.gov.my/kaunseling-index.htm)

AADK Negeri Johor mengambil langkah ke hadapan dengan menawarkan perkhidmatan e-kaunseling dari cawangan mereka sendiri bagi membolehkan warga Johor mendapat maklumat dan bantuan dengan lebih cepat. Ia dikendalikan oleh kaunselor profesional AADK Negeri Johor yang menawarkan perkhidmatan e-kaunseling secara emel dan dijanjikan balasan selewat-lewatnya 4 hari.

iii- Kerajaan Negeri

Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (www.dbkl.gov.my/kaunseling/)

Dewan Bandaraya Kuala Lumpur adalah antara perintis dalam menawarkan perkhidmatan e-kaunseling di Malaysia. Ia dikendalikan oleh kaunselor terlatih tetap dan sambilan yang bertugas 24 jam secara syif. Perkhidmatan e-kaunseling yang ditawarkan berbentuk e-mel dan ruang chat. Selain itu perkhidmatan secar tele-kaunseling juga ditawarkan iaitu secara telefon dan faks.

Kerajaan Negeri Sabah (<http://www.sabah.org.my>)

Sabah membuka laman webnya yang menghubungkan terus warganya kepada beberapa perkhidmatan kerajaan supaya mereka mendapat maklumat lebih pantas dan seterusnya memudahkan beberapa urusan kerajaan negeri. Antara perkhidmatan e-kerajaan yang ditawarkan termasuklah perkhidmatan e-kaunseling secara emel yang dikendalikan oleh kaunselor tadbir, serta pautan lain ke AADK dan DBKL bagi memberi lebih pilihan bagi warga Sabah mendapatkan perkhidmatan menolong secara maya ini.

iv- Kementerian lain

Kementerian Pembangunan Wanita Dan Keluarga

(www.kpwkm.gov.my/prs/portalprs/ekaunseling.asp)

Penubuhan Kementerian Hal Ehwal Wanita telah diumumkan oleh YAB Perdana Menteri pada 17 Januari 2001. Fungsi Kementerian kemudiannya telah diperluaskan dan ditukar namanya kepada Kementerian Pembangunan Wanita dan Keluarga (KPWK) mulai 15 Februari 2001. Selepas Pilihan Raya Umum Kesebelas pada bulan Mac 2004, fungsi dan tanggungjawab KPWK telah diperluaskan lagi. Pada 27 Mac 2004 fungsi Pembangunan Masyarakat dan Kementerian Perpaduan Negara dan Pembangunan Masyarakat telah dibubarkan, dan telah dipindahkan ke KPWK. Selaras dengan pertubuhan tersebut, KPWK telah ditukar nama menjadi Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat (KPWKM). Bagi memenuhi fungsi dan peranannya dalam membangunkan wanita, keluarga dan masyarakat yang lebih sihat dan seimbang, kementerian ini turut menawarkan perkhidmatan e-kaunseling secara emel dan forum yang dikendalikan oleh kaunselor tadbirnya dan dijanjikan balasan emel dalam tempoh 48jam. .

Kementerian Wilayah Persekutuan (<http://www.kwp.gov.my>)

Pengumuman penyusunan semula kabinet pada tarikh 27 Mac 2004 oleh Y.A.B Perdana Menteri Dato' Seri Abdullah Bin Hj. Ahmad Badawi, menyaksikan penubuhan Kementerian Wilayah Persekutuan. Transformasi Bahagian Kemajuan Wilayah Persekutuan dan Perancangan Lembah Kelang yang merupakan salah sebuah Jabatan Perdana Menteri menjadi sebuah Kementerian pada 27 Mac 2004 menekankan kepentingan dan keutamaan yang diberikan kepada perancangan dan pembangunan Kuala Lumpur, Labuan dan Putrajaya; meliputi perancangan Lembah Kelang sebagai sebahagian daripada usaha negara untuk memajukan kawasan tersebut. Kementerian ini menawarkan perkhidmatan e-kaunseling kepada warganya dengan pautan laman e-kaunseling DBKL.

Jabatan Hal Ehwal Agama Negeri Sabah (www.sabah.gov.my/jheains/My%20Webs/info_jheains.htm)

Perkhidmatan e-kaunseling yang ditawarkan oleh Jabatan Hal Ehwal Agama Negeri Sabah dikenali sebagai Net-Kaunseling. Perkhidmatan ini dikendalikan oleh 8 kaunselor tadbir dan menawarkan perkhidmatan kaunseling melalui e-mel. Penawaran perkhidmatan e-kaunseling di Sabah ini dilihat paling strategik bagi mengatasi masalah faktor geografi dan taburan penduduk Sabah.

Persatuan Mencegah Dadah Malaysia (<http://www.pemadam.org.my>)

PEMADAM iaitu Persatuan Mencegah Dadah Malaysia telah ditubuhkan pada 22 Mac 1976. Mengikut perlembagaan YAB Perdana Menteri Malaysia adalah penaung PEMADAM. Sebagai sebuah badan bukan kerajaan, PEMADAM telah bergerak cergas membantu kerajaan memerangi DADAH- Musuh Utama Negara. Di dalam negara, PEMADAM menjalin hubungan rapat dan kerjasama erat dengan beberapa kementerian dan jabatan, di antaranya Kementerian Pelajaran, Kementerian Belia dan Sukan, Kementerian Kesihatan, Kementerian Penerangan, Kementerian Keselamatan Dalam Negeri, Agensi Anti Dadah Kebangsaan dan Polis DiRaja Malaysia. PEMADAM juga memandang penting kepada peranan agama dan dengan itu sentiasa mendapatkan input-input yang konstruktif daripada badan-badan ini. Seajar dengan peranan penting penubuhannya untuk memberikan maklumat dan bantuan kepada warga Malaysia mengenai dadah, PEMADAM telah menawarkan perkhidmatan e-kaunseling yang ditadbir secara emel dan forum.

Jabatan Perkhidmatan Awam (www.jpa.gov.my/)

Perkhidmatan e-kaunseling mendapat penawaran yang meluas di sektor kerajaan malahan Jabatan Perkhidmatan Awam sebagai agensi yang menguruskan kakitangan awam di Malaysia juga menawarkan perkhidmatan e-kaunseling kepada semua penjawat awam bagi membantu mereka dalam pelbagai permasalahan. Bahagian Perkhidmatan Psikologi, Jabatan Perkhidmatan Awam ini telah menawarkan perkhidmatan e-kaunseling yang diberi nama Siber-K sejak November 1997 yang mempunyai objektif khusus untuk membantu penjawat awam di Malaysia mendapatkan bantuan kaunseling secara cepat dengan saluran yang sempurna. Seramai 18 orang kaunselor bertauliah ditawarkan kepada klien untuk dipilih dan diketuai oleh Pengarah Bahagian psikologi sendiri. Perkhidmatan e-kaunseling yang ditawarkan berbentuk e-mel yang dijanjikan balasan dalam tempoh 48 jam.

Penawaran perkhidmatan e-kaunseling di Pertubuhan Bukan Kerajaan

Malaysian Psychology Centre (www.malaysianpsychology.com)

Pertubuhan ini berpusat di Taman Desa, Kuala Lumpur menawarkan perkhidmatan e-kaunseling selain perkhidmatan kaunseling secara bersemuka. Satu ruang sembang disediakan dan boleh diakses oleh klien yang dinamakan 'lunch date with counsellor'. Bagaimanapun klien perlu membuat temujanji terlebih dahulu dengan hadir ke pusat ini atau menelefon. Seramai 9 panel psikiatri atau kaunselor bersedia untuk melayan klien.

Yayasan Sultanah Bahiyah (www.ysb.my)

Yayasan Sultanah Bahiyah ialah sebuah organisasi amal yang dinamakan bersempena dengan nama pengasas dan penaung DiRajanya yang pertama iaitu Almarhumah Tuanku Bahiyah Ibni Almarhum Tuanku Abdul Rahman. YSB diperbadankan pada 20 Ogos 1996. Ianya ditadbir oleh sebuah Lembaga Amanah dan kini diterajui oleh YTM Dato' Seri Tunku Puteri Intan Safinaz binti KDYMM Tuanku Sultan Haji Abdul Halim Mu'adzam Shah sebagai pengerusi. Dua fungsi utama YSB ialah memberi bantuan kewangan kepada organisasi-organisasi lain di Negeri Kedah yang bukan bermotifkan keuntungan dan sebagai agen perubahan melalui kerja-kerja kemasyarakatan, serta inisiatif-inisiatif di bidang pembelajaran dan latihan. Semua program-program YSB dibiayai melalui usaha-usaha kutipan derma dan juga acara-acara yang disusun bagi tujuan yang sama. Pusat Khidmat dan Informasi Remaja atau P-kir merupakan salah satu aktiviti Yayasan ini yang menjalankan program-program informasi remaja seperti bengkel, kursus-kursus motivasi, khidmat kaunseling remaja, pembelajaran dan latihan kepada remaja. P-kir ini menawarkan perkhidmatan e-kaunseling kepada remaja Kedah yang memerlukan bantuan secara emel dan forum.

Persatuan Orang Pekak Malaysia (www.epekak.net.my/epekak02/e2_04_akt.htm)

Projek E-Pek@k mula dipelopori oleh Persekutuan Orang Pekak Malaysia (MFD) pada tahun 2000 menerusi Skim Geran Penunjukcara Aplikasi (DAGS) yang dilancarkan oleh Majlis Teknologi Maklumat Negara (NTIC). Di bawah E-Pek@k II, warga Pekak berpeluang menjadikan ICT sebagai platform untuk menyuarakan perjuangan warga Pekak Malaysia, menyebarkan budaya warga Pekak, memperluaskan penggunaan Bahasa Isyarat Malaysia (BIM), membina rangkaian komunikasi digital, memperkukuhkan integrasi dengan bangsa Malaysia dan memahirkan diri dengan kemahiran-kemahiran baru dalam bidang ICT. Ekoran daripada kejayaan program-program pendedahan tentang asas-asas ICT yang telah dijalankan, E-Pek@k dianugerahi Anugerah PBB Malaysia 2001 (United Nations Malaysia Award 2001) daripada Pertubuhan Bangsa-bangsa Bersatu (PBB) pada 24 Oktober 2001 atas pengiktirafan terhadap pencapaian MFD dalam membawa komuniti warga Pekak ke arah merapatkan jurang digital

dalam usaha meningkatkan taraf hidup dan membasmi kemiskinan. Selaras dengan usaha membantu warga Pekak Malaysia, laman web ini telah menawarkan perkhidmatan e-kaunseling secara forum dan emel kepada ahlinya.

Penawaran perkhidmatan e-kaunseling di sektor swasta

Dalam sektor swasta pula, beberapa syarikat menawarkan perkhidmatan ini untuk kakitangan dan pengguna perkhidmatan mereka.

Utusan Melayu (M) Berhad (<http://www.tutor.com.my/tutor/interaktif.asp?sp=ekaunseling>)

Utusan Melayu (M) Berhad sebagai akhbar perdana menawarkan Utusan Dalam Talian yang merupakan akhbar elektronik yang pertama bagi Kumpulan Utusan dan negara Malaysia. Sejak mula diwujudkan, orang awam telah menunjukkan minat dan sokongan yang hebat terhadap usaha Kumpulan Utusan yang baru ini. Pangkalan data laman web ini sekarang mencatatkan purata 15-20 juta capaian dengan lebih daripada 4 juta halaman dibaca setiap bulan. Portal Pendidikan Utusan telah dilancarkan dengan jayanya pada bulan Julai 2001 dan perkhidmatan e-kaunseling dilancarkan pada Julai 2002 kepada pembaca dan pelajar yang mengikuti Portal Pendidikan Utusan. Perkhidmatan e-kaunseling yang ditawarkan ialah dalam bentuk emel kaunseling.

Komuniti Celcom MobileIRC.net (<http://www.mobileirc.net/modules.php?name=Forums>) Syarikat telekomunikasi mudah alih terbesar Malaysia iaitu Celcom turut menawarkan perkhidmatan e-kaunseling ini kepada penggunanya selaras dengan perluasan perkhidmatan 3Gnya. Laman web Komuniti Celcom MobileIRC.net ditubuhkan dan pelanggan Celcom boleh mendapatkan perkhidmatan e-kaunseling secara emel yang boleh diakses dari telefon bimbit pengguna.

Panca Kirana Enterprise (http://kaunseling_online.tripod.com/iwan/index.html)

Pada awalnya perkhidmatan e-kaunseling ini dilakukan oleh individu bagaimanapun pada Pada tanggal 7 Jun 2002, syarikat Panca Kirana Enterprise yang menjual insurans, komputer, dsb telah mengambil alih kekuasaan laman ini menjadikan laman ini dibawah tajaan dan kelolaan syarikat tersebut. Panca Kirana Enterprise meneruskan penawaran perkhidmatan e-kaunseling dalam bentuk emel dan forum. Perkhidmatan dalam laman ini dikendalikan oleh beberapa niezwan@email.com dan dibantu oleh beberapa orang kaunselor sambilan.

Bicara Muslim.com (www.bicaramuslim.com)

Laman web aktif dalam membincangkan dan memberi maklumat tentang Islam iaitu Bicara Muslim.com juga ada menawarkan perkhidmatan e-kaunseling mulai 22 Februari 2001. E-kaunseling ditawarkan dalam bentuk ruang sembang yang dinamakan Anjung Siber dan dikendalikan oleh operator laman web ini. Klien bebas memasuki ruang sembang yang dijanjikan beroperasi 24 jam.

MyKaunselor.com (<http://e-kaunseling2005.tripod.com/>)

Satu laman web khusus yang menawarkan perkhidmatan e-kaunseling di Malaysia ialah MyKaunselor.com yang beroperasi sejak April 2006. Ia menawarkan perkhidmatan e-kaunseling secara ruang sembang, emel dan sms. Seramai 10 kaunselor bertauliah bertugas dan jadual disediakan bagi kemudahan rujukan klien. Perkhidmatan ini ditawarkan secara percuma.

Masjid Al-Mukarramah di Bandar Sri Damansara (www.masjidalmukarramah.org/i)

Pada asalnya Masjid Al-Mukarramah yang bertempat di Bandar Sri Damansara ini di namakan Masjid Al-Muhajirin. Namun demikian setelah di rasmikan oleh Duli Yang Maha Mulia Sultan Idris Shah pada 10 November 2000, nama masjid ini telah ditukar kepada Masjid Al-Mukarramah. Masjid Al-Mukarramah ini telah diambil alih oleh Jabatan Agama Islam Selangor pada tahun 2003 sehinggalah ke hari ini. Ia ditadbir sepenuhnya oleh pegawai-pegawai yang dilantik oleh Jabatan Agama Islam Selangor. Memandangkan pihak pengurusan masjid merasakan kemajuan perkhidmatan secara online satu peluang, mereka telah menawarkan perkhidmatan e-kaunseling secara emel mulai 2004.

Program Khas Pensiswazahan Guru (PKPG) Universiti Utara Malaysia (<http://pkpguum.blogdrive.com/>)

Kumpulan PKPG 2005/2007 di universiti Utara Malaysia telah menubuhkan persatuan dan seterusnya membina laman web yang boleh membolehkan setiap ahli berinteraksi dan mendapat maklumat tentang pengajian mereka. Laman web ini dikendalikan oleh seorang moderator dan digunakan secara aktif oleh ahlinya. Laman web ini turut menawarkan perkhidmatan e-kaunseling secara forum dan emel.

Persatuan Pelajar Manchester (<http://www.angelfire.com/ma4/mcch/docs/ekaunsel.html>)

Persatuan Pelajar Manchester merupakan persatuan bagi membantu pelajar Malaysia yang menuntut di universiti-universiti di Manchester seperti University of Manchester, UMIST dan Salford University) turut menawarkan perkhidmatan e-kaunseling secara emel yang dikendalikan oleh salah seorang ahli persatuan tersebut yang merupakan pensyarah Kaunseling di sebuah IPTA di Malaysia tetapi sedang melanjutkan ijazah kedoktorannya di Manchester, United Kingdom.

Persatuan Pelajar Melayu Queensland (http://www.geocities.com/melayu_queensland)

Persatuan Pelajar Melayu Queensland ditubuhkan bagi membantu pelajar-pelajar melayu yang melanjutkan pelajaran mereka di Australia dengan membekalkan pelbagai maklumat seperti waktu solat, kedai makan halal. Perkhidmatan e-kaunseling yang diberi nama Siber Kaunseling ditawarkan bagi membantu pelajar-pelajar. Perkhidmatan ditawarkan secara emel dan dikendalikan oleh dua kaunselor yang berdaftar dengan Lembaga Kaunselor Malaysia.

DRAGONIZER (<http://z6.invisionfree.com/DRAGONIZER/index.php>)

Pada 6 Oktober 2004 laman web DRAGONIZER diperkenalkan kepada remaja. Laman web ini menjadi kunjungan remaja kerana banyak isu berkaitan dunia remaja terdapat di sini. Malah remaja boleh bermain permainan interaktif maya serta mendengar dan memuat turun lagu di laman web ini. Sehubungan itu DRAGONIZER menawarkan perkhidmatan e-kaunseling kepada pengunjung-pengunjung laman web ini dan mendapat sambutan menggalakkan dari respon ruangan forum. DRAGONIZER menawarkan perkhidmatan e-kaunseling secara emel dan forum.

Penawaran perkhidmatan e-kaunseling oleh individu

Terdapat tiga individu yang dikenalpasti menawarkan perkhidmatan e-kaunseling secara aktif atas nama mereka sendiri iaitu Dr HM Tuah Iskandar Al Haj, Ramlan Hamzah dan Muslim Jonid.

Dr HM Tuah Iskandar Al Haj (www.etuah.com.my)

Laman web e-kaunseling Dr HM Tuah Iskandar Al-Haj di drtuah.com menawarkan perkhidmatan e-kaunseling secara ruang sembang, emel, sistem pesanan ringkas (SMS) dan akan menawarkan

perkhidmatan e-kaunseling secara konferens video melalui internet. Dr HM Tuah Iskandar Al-Haj ialah pakar motivasi terkenal di Malaysia yang bergiat aktif memberi ceramah dan menulis buku-buku motivasi. Satu laman web telah dibina pada bulan Ogos 2001 bagi mempromosi perniagaan pusat motivasi dan buku-bukunya dan dilancarkan pada bulan September 2001. Sepanjang laman web ini dilancarkan, laman ini mendapat banyak komen, cadangan, juga masalah daripada para pelawat. Laman web ini menawarkan perkhidmatan secara ruang sembang, emel kaunseling, forum dan sistem pesanan ringkas. Bagaimanapun perkhidmatan e-kaunseling dikenakan bayaran dengan menggunakan kaedah e-prepaid yang boleh dibeli dan ditambah nilai dengan mendeposit wang ke akaun Maybank No: 514271227861. Bayaran dikenakan untuk perkhidmatan e-kaunseling antara RM2 hingga RM20 bergantung kepada soalan. Untuk menggunakan servis sms pula, klien perlu membuat pendaftaran melalui SMS. Caj keahlian bulanan dikenakan sebanyak RM2. Dengan menjadi ahli, klien dengan ini tertakluk untuk menerima SMS berdasarkan Servis yang anda gunakan. Bagi kaunseling menerusi SMS pula bayaran sebanyak RM0.50 dikenakan ketika menghantar dan RM2.00 apabila menerima balasan.

Ramlan Hamzah

Ramlan Hamzah mempunyai beberapa laman web sendiri seperti kaunselingmaya.com, ekaunselingmpt.tripod.com dan ramlanhamzah.tripod.com yang menawarkan informasi serta perkhidmatan mengenai e-kaunseling dan e-kaunseling secara ruang sembang dan emel. Semua perkhidmatan yang ditawarkan dalam kesemua laman webnya adalah secara percuma dan terbuka kepada sesiapa sahaja yang melayari internet.

Muslim Jonid

Seperti Ramlan Hamzah, Muslim Jonid juga menawarkan informasi dan perkhidmatan e-kaunseling secara percuma dalam laman webnya www.muslimjonid.com.my. Laman web ini lebih banyak membicarakan pendekatan Islam dalam kehidupan dan banyak berunsurkan pendidikan terhadap pemahaman Islam dalam kehidupan harian.

Isu penawaran perkhidmatan e-kaunseling

Dalam kerancangan penawaran perkhidmatan e-kaunseling di Malaysia ini, beberapa isu perlu diberi perhatian. Banyak penulisan yang mencadangkan perkhidmatan ini diberi perhatian serius dari isu profesionalisme, etika dan kaedah (Fenichel, M., Suler, J., Azy Barak, Jones, G., Kali Munro, Vagdevi Meunier, 2000) dan keberkesanan perkhidmatan ini juga perlu dilihat.

Profesionalisme

Dari sudut profesionalisme pula, aspek yang perlu dilihat ialah sejauh mana penawaran perkhidmatan e-kaunseling ini dilakukan oleh golongan profesional. Terdapat perbezaan ketara dalam penawaran perkhidmatan e-kaunseling dalam kalangan agensi pendidikan yang lebih tersusun dan berkredibiliti berbanding laman web sektor yang lain. Penawaran perkhidmatan e-kaunseling oleh kaunselor bertauliah merupakan perkara utama yang perlu diberi tumpuan kerana ada beberapa laman web yang dikendalikan oleh moderator yang tidak pasti atau 'vague'.

Dalam sudut profesionalisme, setiap kaunselor perlu mendapat latihan khusus sebelum diiktiraf sebagai seorang kaunselor. Dalam keghairahan penawaran perkhidmatan e-kaunseling, faktor kaunselor bertauliah tidak diberi perhatian. Kesemua agensi kerajaan menawarkan perkhidmatan e-kaunseling oleh kaunselor tadbir yang khusus manakala sektor pendidikan memberi pemberatan khusus dengan melantik

kaunselor bertauliah yang dinyatakan dalam laman web. Bagaimanapun isu ini tidak diberi perhatian serius oleh agensi swasta, badan bukan kerajaan dan orang perseorangan. Bilangan kaunselor terlatih dan bertauliah tidak dinyatakan dengan rasmi kecuali dalam beberapa laman web. Ini patut diberi perhatian kerana sekiranya perkhidmatan kaunseling diberikan oleh orang yang bukan dalam bidang kaunseling, akan memberi gambaran yang salah tentang perkhidmatan e-kaunseling dan seterusnya menjejaskan perkhidmatan kaunseling secara keseluruhan.

Dari sudut profesional juga, sejauh mana kepakaran kaunselor dalam menterjemah apa yang dimaksudkan klien dari bentuk tulisan. Memandangkan kemahiran ini tidak dipelajari secara khusus, kemampuan kaunselor boleh dipertikaikan. Beberapa bantuan elektronik boleh membantu kaunselor mendapatkan maklumat tentang emosi seperti penggunaan '*smileys*', '*emotional bracketing*' dan '*Generic Actions*' boleh membantu klien dan kaunselor tetapi kemahiran mentafsir dengan tepat memerlukan latihan yang tinggi.

Kelangsungan sesuatu laman web dalam tempoh yang lama juga patut diberi perhatian kerana banyak laman web yang tersenarai 6 bulan lalu tidak lagi wujud kini terutama laman web dari agensi swasta dan orang persaorangan. Kemampuan operator untuk membayar yuran akses di talian internet kadangkala mengganggu kelancaran perkhidmatan e-kaunseling ini.

Etika

Selain aspek profesionalisme, aspek etika perlu diberi perhatian terutama dari sudut kerahsiaan. Antara etika utama dalam kaunseling ialah kerahsiaan klien sama ada dalam kaunseling bersemuka ataupun e-kaunseling. Kerahsiaan klien dalam perkhidmatan e-kaunseling perlu diberi perhatian dari sudut etika kerana masa kini terdapat kepakaran menggodam komputer yang membolehkan rahsia dan identiti klien dibongkar. Bagaimanapun beberapa bantuan keselamatan secara elektronik (*online security*) boleh diperoleh tetapi adakah setiap operator laman web e-kaunseling menyediakannya tidak dinyatakan. Identiti klien dilihat paling mudah dikenal pasti terutama dalam kaedah ruang forum yang bebas mendedahkan masalah klien kepada semua pengguna yang mengakses laman web tersebut.

Dalam garis panduan dan etika penawaran e-kaunseling, setiap operator mesti memberikan informasi tentang penawaran perkhidmatan, limitasi perkhidmatan, dan seterusnya pembinaan kontrak (*client's consent*) sebelum sesi e-kaunseling berjalan. Kesemua aspek ini tidak dititikberatkan dalam kesemua laman web e-kaunseling kecuali dalam laman web MyKaunselor.com. Kegagalan menekankan aspek ini melanggar etika kaunseling online.

Kaedah

Dari sudut kaedah pula, kebanyakan operator e-kaunseling menawarkan perkhidmatan secara emel dan forum. Hasil kajian Barat, perkhidmatan e-kaunseling yang dilihat paling sesuai ialah melalui ruang sembang (*chatroom*) walaupun bukti menunjukkan klien e-kaunseling lebih selesa dengan emel kerana praktikal atas komitmen klien dan kaunselor dari batasan masa (*asynchronous*). Bagaimanapun tiada kaedah forum diklasifikasikan sebagai salah satu perkhidmatan e-kaunseling. Ini amat berbeza dengan fenomena e-kaunseling di Malaysia yang banyak menawarkan perkhidmatan e-kaunseling secara forum. Ruang forum ini tidak patut diberikan label e-kaunseling kerana ianya tidak tersenarai dalam perkhidmatan e-kaunseling. Malah e-kaunseling secara sistem pesanan ringkan (SMS) juga tidak diktiraf sebagai perkhidmatan e-kaunseling. Ini menunjukkan kefahaman operator yang salah terhadap perkhidmatan e-kaunseling dan seterusnya memberi makna yang salah juga kepada pengguna internet.

Keberkesanan

Setakat ini dari kajian Barat secara ilmiah telah membuktikan bahawa perkhidmatan e-kaunseling ini amat berkesan (Bloom,1998; Fenichel et al, 2002; King, Engi & Poulos, 1998; Oravec, 2000; Robson & Robson, 2000; Rosenfield & Smillie, 1998; Sanders & Rosenfield, 1997; Trait, 1999) dan berpotensi besar untuk terus menjadi pilihan klien (Griffith & Cooper,2003; Laszlo, Esterman & Zabko, 1999; Sampson, Kolodinsky & Greeno, 1997).

Rumusan

Melalui kajian lepas dan fenomena masa kini, maka rumusan yang boleh dibuat bahawa perkhidmatan e-kaunseling adalah alternatif baru yang wujud dalam perkhidmatan kaunseling (Chaudron 1998, Rosenfield 1997). Malaysia sebagai negara yang pesat membangun dijangkakan menghadapi gelombang ICT dan e-kaunseling adalah salah satu perkhidmatan yang wujud dalam interaktif maya ini (Sharom 2000). Memang terdapat beberapa kelemahan dalam penawaran perkhidmatan ini tetapi kelebihanannya tidak boleh dinafikan. Jika dibuat perbandingan antara kaunseling bersemuka dan e-kaunseling banyak perbezaan boleh dibincangkan tetapi objektif setiap sesi kaunseling adalah untuk membantu klien mencapai kesejahteraan hidup maka perkhidmatan e-kaunseling patut diberi perhatian dan diterima sebagai salah satu alternatif bagi perkhidmatan membantu manusia. Lembaga Kaunselor Malaysia dan Persatuan Kaunselor Malaysia sebagai penaung dan pemantau perkhidmatan kaunseling di Malaysia patut memberi perhatian kepada perkhidmatan alternatif ini.

Pengiktirafan perlu diberikan kepada perkhidmatan e-kaunseling ini dengan menyediakan garis panduan khusus perkhidmatan e-kaunseling. Kemudahan seperti latihan kemahiran juga perlu diberikan kepada kaunselor. Antara latihan kemahiran yang penting ialah teknik naratif, kemahiran komputer, kemahiran mendiagnosis juga perlu disediakan bagi meningkatkan kemahiran dan kredibiliti pengamal e-kaunseling. Penawaran kursus di peringkat ikhtisas dan khusus juga perlu sebagai pendedahan dan persediaan kepada kaunselor.

Semua laman web e-kaunseling juga perlu didaftarkan kepada Lembaga Kaunselor Malaysia atau Persatuan Kaunselor Malaysia atau badan-badan psikiatri yang lain bagi memastikan kualiti pemahaman dan kualiti perkhidmatannya. Pemantauan ke atas laman-laman web ini juga perlu bagi memastikan perkhidmatan e-kaunseling dibekalkan oleh pengamal dalam landasan yang betul.

Walau apa percanggahan pendapat terhadap perkhidmatan menolong secara maya ini, produk terakhir sesuatu perkhidmatan kaunseling ialah kesejahteraan klien. Pengamal kaunseling di Malaysia perlu mengorak satu langkah ke hadapan dengan menawarkan pekhidmatan e-kaunseling ini sebagai salah satu perkhidmatan elternatif mereka. Diharap pengamal kaunseling di Malaysia tidak akan ketinggalan dalam arus kemodenan dunia maya ini dengan bersikap tunggu dan lihat kepada pertumbuhan perkhidmatan e-kaunseling kerana pegangan kata-kata Tun Dr Mahathir Mohamed ' *Lebih awal kita sesuaikan diri, lebih cepat kita pelajari dan lebih baiklah masa depan kita*'.

Bibliografi

- Abdul Ghani Shamsudin & Norhashimi Saad (2000) 'Teknologi Web dan penyelesaian Permasalahan Sosial Pelajar'. Kertas kerja dibenteng dalam *Seminar Kebangsaan Hubungan Sekolah dengan Komuniti: Strategi Menangani Masalah Pelajar*, Universiti Malaya.
- Amla Mohd Salleh, Mizan Adilliah Ibrahim & Salleh Amat. (1998). Data tambahan bagi kesahan SDS (Self Directed Search) versi Malaysia. *Jurnal Perkama*, Bil. 17 m.s. 28-44
- Bahalu a/l Raju (2003) 'Multimedia: Aliran terkini dalam memenuhi keperluan pendidikan abad ke 21'. Kertas kerja dibenteng dalam *Seminar Aliran Terkini Teknologi Maklumat dan komunikasi (ICT)*, Intekma, Shah Alam.
- Barak, A. (2001). Online therapy outcome studies. (atas talian) <http://www.ismho.org>. (24 Julai 2005)
- Bloom, J.Wright (1998) The ethical practice of Webcounselling. *British Journal of Guidance and Counselling*, 26(1), 53-59
- Bobevski, I. et al. (1997). "Characteristics of Effective Telephone Counselling Skills". *British Journal of Guidance & Counselling*. Vol. 25 Issue 2: 239-250.
- Celio, A.A., Winzelberg, A.J., & Wilfley, D.E. (2000). Reducing risk factors for eating disorders: Comparison of an internet of a classroom delivered psychoeducational program. *Journal of Counseling and Clinical Psychology*, 68: 650-657
- Chaudron, S. (1998). "Shrink-wrap". *Industry Week*. Vol. 247 Issue 3: 76-78.
- Chester, A & Glass, C.A. (2006). Online counseling: A descriptive analysis of the therapy services on the internet. *British Journal of Guidance & Counselling*. Vol. 34. No. 2, May 2006.
- Cohen, G.E. & Kerr, A.B. (1998). Computer mediated counseling. An empirical study of a new mental health treatment. *Computers in Human Services*. 15(4): 13-27.
- Colon, Y. (1996). "Chatter(er)ing through the fingertips: doing group therapy online". *Journal of Feminist Theory*. Vol. 9: 205-215.
- Derham, L. dan Moore, J (1995). "Evaluation of caller satisfaction". *Crisis Line Newsletter*, April 95.
- Fenichel, M., Suler, J., Azy Barak, Jones, G., Kali Munro, Vagdevi Meunier (2000). Myths and realities of online clinical work. Diakses pada 9 Mei 2006 di http://www.kalimunro.com/article_online_therapy.htm.
- Gerler, E.R. 1995. Advancing elementary and middle school counseling through computer technology. *Elementary School Guidance & Counseling*, 30: 8-15
- Gilbert, L. and Moore, J. (1998). "Building Interactivity into Web Courses: Tools for Social and Instructional Interaction. *Educational Technology*. Vol. May-June: 29-35.
- Graham, C. (2000). Ethical Issues in asynchronous text-based counseling and psychotherapy. Diakses pada 1 Mei 2005 di <http://www.members.sol.com/thesis.htm>
- Griffith, M., & Cooper, G. (2003). Online therapy: Implication for problem gamblers and clinicians. *British Journal of Guidance and Counselling*, 31(1), 113-135.
- Hall, P. (2004). Online psychosexual therapy: A summary of pilot study findings. *Sexual and Relationship Therapy*, 19(2), 167-178.
- Ingram, J. (1996). *Cybertherapy: pariah or promise?* (atas talian). Available: Di akses pada 25 Julai 2005 di <http://cybertowers.com/selfhelp/ppc/viewpoint/cybpapr.html>
- Kaye, B. & Johnson, T. (1999). Research methodology: Taming the cyber frontier: Techniques for improving online surveys. *Social Science Computer Review*, 17 (3): 323-337
- King, S.A., Engi, S., & Poulos, S.T. (1998). Using the internet to assist family therapy. *British Journal of Guidance and Counselling*, 26(1), 43-51.

- Klien, B., & Richards, J.C. (2001). A brief internet-based treatment for panic disorder. *Behavioural & Cognitive Psychotherapy*, 29: 113-117.
- Laszlo, J.V., Esterman, G., & Zabko, S. (1999). Therapy over the internet? Theory, research & finances. Diakses pada 1 Jun 2006 di http://www.ismho.org/issues/therapy_internet.htm
- Lawrence (1998) dalam Murphy, L.J. et al (1998). "When Writing Helps to Heal: E-Mail as therapy". *British Journal of Guidance & Counselling*. Vol26: 21-33.
- Lily Mastura Harun (2000, 27-28 Oktober). 'E-mail therapy: a case study'. Kertas kerja dibentang dalam *Seminar Education and ICT in the new millennium*, Park Royal, Kuala Lumpur.
- Lily Mastura Harun, Zaida Nor Zainudin, Ramlan Hamzah (2001, 27-28 Ogos). E-Counseling: The willingness to participate. Kertas kerja dibentang dalam seminar *International Education Conference*, PJ Hilton, Petaling Jaya.
- Majlis Kaunseling dan Kerjaya IPTA Malaysia. (2005). E-kaunseling. Diakses pada 13 Julai 2006 di <http://portal.uum.edu.my/portalbm/ekaunseling/mkk/lamanutama.htm>
- Matthews, C. et al. (1990). *Professional Interactions: Oral Communications Skills in Science, Technology and Medicine*. New Jersey: Prentice-Hall.
- McKee, M.B., Picciano, J.F., Roffman, R.A., Swanson, F., & Kalichman, S.C. (2006). Marketing the 'sex-check': Evaluating recruitment strategies for a telephone-based HIV prevention project for gay and bisexual men. *Education and Prevention*, 18(2), 116-131.
- McLeod, J. (1993). *An introduction to Counselling*. UK: Open University Press.
- Mohd Nor Mamat. (2000). Era Maklumat dari Perspektif Islam. *Pemikir*, Jan-Mac 2000, 15-26.
- Murphy, L.J. et al (1998). "When Writing Helps to Heal: E-Mail as therapy". *British Journal of Guidance & Counselling*. Vol26: 21-33.
- Oravec, J.A. (2000). Internet and computer technology hazards: perspective for family counseling. *British Journal of Guidance & Counselling*, 28(3), 309-324.
- Robson, D. & Robson, M. (2000). Ethical issues in internet counseling. *Counselling Psychology Quarterly*, 13(3), 249-257.
- Rosenfield, M. & Smillie, E. (1998). Group counseling by telephone. *British Journal of Guidance & Counselling*, 26(1), 11-19.
- Rosenfield, M. (1997). *Counselling by Telephone*. London: Sage Publication.
- Sampson, J., Kolodinsky, R., Greeno, B.P. (1997). Counseling in the information highway: future possibilities and potential problems. *Journal of Counselling and Development*, 75, 205-221.
- Sansbury, R. (2002). *Headworks*. (atas talian) <http://www.headworks.com> (20 September 2005)
- Sanders, P., & Rosenfield, M. (1999). Counselling at a distance: Challenges and new initiatives. *British Journal of Guidance & Counselling*.
- Siegmán, A.W. dan Mayer, G. (1989). *Non-verbal Behavior and Communications*. New York: Hillsdale.
- SMS Tengku Muhammad Faris Petra. (2006). Sekolah Bestari. Diakses pada 15 Mei 2006 di <http://www.smstmfp.edu.my/smartsch.htm>
- Steven, D.T. & Lundberg, D.J. (1998). The emergence of the internet: Enhancing career counseling education and services. *Journal of Career Development*, 24, 195-208.
- Trait, 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.
- Watts, A.G. (1996). "Computers in guidance". *Rethinking Careers Education and Guidance: Theory, Policy and Practice*. London: Routledge.