

E-Kaunseling: Revolusi Teknologi dalam Kaunseling

Zaida Nor Zainudin

Lee Wei Rong

©Zaida Nor Zainudin, Lee Wei Rong 2020

Hak cipta terpelihara. Tiada bahagian terbitan ini boleh diterbitkan semula atau ditukar dalam apa jua bentuk dengan cara jua sama ada elektronik, mekanikal, fotokopi, rakaman dan sebagainya sebelum mendapat kebenaran bertulis daripada Ketua Pengarah Perpustakaan Negara Malaysia.


Diterbitkan oleh:

Fakulti Pengajian Pendidikan


Universiti Putra Malaysia

43400 Serdang

Selangor

 03-97698210

 <https://educ.upm.edu.my>

 www.facebook.com/FPPUPM

Isi Kandungan

Prakata

Bab 1 : Pengenalan kepada E-Kaunseling

Bab 2: Kajian Keberkesanan Perkhidmatan E-Kaunseling

Bab 3: Konsep dan Proses E-Kaunseling

Bab 4: Limitasi Dan Kekangan Perkhidmatan E-Kaunseling

Bab 5: Kajian Teori Dalam E-Kaunseling

Mengenai Pengarang

Rujukan

PRAKATA

Kepesatan teknologi disokong kemajuan internet telah membuka ruang kepada pelbagai perkhidmatan membuka ruang kepada perkhidmatan baru. Banyak perkhidmatan telah digantikan dengan mesin dan teknologi seperti jurupam di stesen minyak, jurutol, juruwang dan banyak lagi. Malah peningkatan aplikasi teknologi yang pesat telah mewujudkan banyak perkhidmatan baru seperti e-hailing dan perkhidmatan penghantaran makanan. Banyak perkhidmatan terkesan tetapi mereka melihat ini lebih kepada opportunity berbanding halangan.

Perkhidmatan kaunseling adalah perkhidmatan profesional. Perkhidmatan kaunseling telah diterima meluas dalam masyarakat dan mengiktiraf perkhidmatan in sebagai satu keperluan dalam mendepani kehidupan yang pantas hari ini. Kaunselor juga perlu bersedia untuk membuka ruang perkhidmatan kaunseling sejajar dengan kehendak pelanggan dan serentak dalam arus kepesatan teknologi.

Buku ini memberi gambaran perkhidmatan kaunseling berbantuan teknologi yang juga dikenali sebagai tele-kaunseling, kaunseling siber atau E-kaunseling. Banyak kajian tentang perkhidmatan e-kaunseling dibincangkan dalam buku ini. Diharap buku ini memberi maklumat kepada pengamal kaunseling dan juga orang ramai. Buku ini juga diharap dapat memberi cetusan idea kepada kaunselor untuk meluaskan jaringan perkhidmatan selaras dengan kemajuan teknologi.

Zaida Nor Zainudin

Lee Wei Rong

UPM 2020



BAB 1 PENGENALAN KEPADA E-KAUNSELING

Ramai yang menyatakan bahawa perkhidmatan E-Kaunseling sebagai satu perkhidmatan alternatif kepada kaunseling sebagai sesuatu yang mustahil dan mengarut (Barak, 1999; Griffiths, 2005). Pendapat ini disuarakan kerana bagi mereka perkhidmatan kaunseling adalah gabungan interaksi bersemuka dan kombinasi bahasa badan. Bagaimanapun terdapat satu pihak lagi yang menyokong perkhidmatan E-Kaunseling ditawarkan kerana serentak dengan ledakan teknologi, kaunselor harus memanfaatkan setiap ruang yang ada dalam meluaskan perkhidmatan mereka (Alleman, 2002; Colon, 1996; Hanley, 2006).

Dalam keriuhan perbalahan tentang kesesuaian perkhidmatan E-Kaunseling sebagai satu perkhidmatan kaunseling alternatif, perkhidmatan E-Kaunseling ini dilihat semakin meluas penawarannya (Lago, 1996; Manhal-Baugus, 2001, Zaida Nor, 2006). Malah semakin ramai pengkaji berminat untuk mencari titik persamaan perkhidmatan E-Kaunseling dengan Kaunseling Bersemuka (Skinner & Latchford, 2006; Young, 2005; Stommel, et.al., 2014, Zaida Nor et al., 2020).

Sejarah Penggunaan Komputer Dalam Perkhidmatan Kaunseling

Penggunaan komputer dalam perkhidmatan Kaunseling telah lama wujud. Sejarah bermula dengan pengenalan kepada penggunaan komputer dalam perkhidmatan Kaunseling seawal tahun 1960an. Sejak itu, penggunaan komputer dilihat sebagai satu pemangkin dalam perkembangan perkhidmatan Kaunseling (Bluhm, 1988; Lunt, 2004; Sampson et al., 1997).

Semuanya bermula pada tahun 1963, Kaunseling Berbantuan Komputer (computer-assisted counselling) mula dibangunkan. Pada tahun 1966, kaunseling kerjaya berbantuan komputer (computer support of career) pula berjaya dibangunkan bagi memudahkan klien

dan kaunselor menentukan kesedaran kerjaya. Seterusnya pada tahun 1974, sistem pengambilan data klien (intake client interviewing) dibangunkan bagi memudahkan kaunselor merekodkan data klien (Bluhm, 1988).

Pada awal tahun 1980an, banyak lagi program-program komputer dibangunkan. Kepesatan pembangunan program komputer ini disokong oleh pembentukan Undang-Undang Persekutuan Amerika Syarikat serta pemberian geran-geran penyelidikan kepada badan kerajaan dan organisasi profesional. Antara program yang dibangunkan ialah Program Pengurusan Rekod, Pengurusan dan Interpretasi Ujian, Program Sistem Maklumat dan Rundingan Kerjaya dan Pemilihan Kolej, serta program Kaunseling Individu (Bluhm, 1988, Lunt, 2004).

Evolusi kepada program Kaunseling Individu menggunakan komputer tercetus pada sekitar tahun 1960an apabila beberapa pengkaji telah mencipta program yang membolehkan manusia 'berkomunikasi' dengan komputer. Program yang hebat ini dinamakan ELIZA. Program ELIZA ini telah dibangunkan oleh Joseph Weizenbaum di Institut Teknologi Massachusetts, Amerika Syarikat. Program ELIZA ini membolehkan sesi kaunseling individu dijalankan dengan bantuan komputer tanpa klien bertemu dengan kaunselor secara bersemuka. Proses kaunseling dijalankan dengan cara klien menaipkan perasaannya pada skrin komputer. Seterusnya komputer akan mengenalpasti perkataan-perkataan yang diprogramkan sebagai kata kunci (key words). Program ELIZA seterusnya akan mengeluarkan soalan-soalan yang telah diprogramkan berkaitan dengan kata kunci yang diberikan klien. Klien seterusnya membalas soalan tersebut dan sesi 'bersoal jawab' akan berterusan seolah-olah klien sedang berkomunikasi dengan kaunselor.

Kejayaan sesi kaunseling individu menggunakan program ELIZA berlaku kerana program ini telah dibangunkan berdasarkan teknik reflektif yang diaplikasikan dalam Teori Pemusatan Perorangan yang dipelopori Carl Rogers. Apa yang sebenarnya berlaku ialah klien sedang meneroka perasaannya berdasarkan soalan-soalan yang diberikan oleh ELIZA. Program ini merupakan cubaan yang pertama di dalam bidang kaunseling untuk menggunakan komputer bagi tujuan komunikasi yang berbentuk terapeutik (Bluhm, 1988; L'Abate, 2001; L'Abate, 2001; Lunt, 2004; Sanders & Rosenfield, 1998). Perkhidmatan ELIZA diperkenalkan pertama kali pada International Conference on Computer Communication pada Oktober 1972. Rakaman sesi simulasi ELIZA di University Stanford dan UCLA telah dipertontonkan kepada peserta persidangan. Hasil perbincangan dan dalam resolusi persidangan tersebut, peserta persidangan bersetuju bahawa perkhidmatan kaunseling menggunakan komputer berpotensi untuk dikembangkan (Ainsworth, 2002).

Kejayaan ELIZA ini seterusnya telah mencetuskan satu lagi program iaitu Programed Logic for Automatic Teaching Operations (PLATO). PLATO dihasilkan oleh Makmal Penyelidikan Pendidikan Komputer (Computer Education Research Laboratory) Amerika Syarikat yang memberi fokus kepada penyelidikan pendidikan berbantuan komputer. Proses kaunseling individu menggunakan program PLATO hampir serupa dengan proses ELIZA tetapi PLATO lebih memberi penekanan apabila klien telah mempunyai beberapa pilihan tetapi sukar untuk membuat keputusan (Lunt, 2004; Wagman & Kerber, 1984). PLATO akan membimbing klien membuat keputusan berdasarkan kata kunci yang telah diprogramkan. Kejayaan PLATO juga dilihat sangat signifikan apabila dikaitkan dengan hubungan Kaunseling-Komputer kerana PLATO adalah program yang mesra pengguna seolah-oleh klien sedang berkomunikasi dengan manusia bukannya komputer (L'Abate, 2001; Lunt, 2004; Stommel, et.al., 2014).

Kepesatan pembangunan komputer dalam bidang kaunseling telah memberi impak yang besar kepada kaunselor. Bluhm (1988) menyatakan bahawa ledakan penggunaan komputer dalam kehidupan seharian, kaunselor terpaksa mengambil inisiatif untuk mengaplikasikan

komputer dalam pekerjaan mereka. Menurut Bluhm, kaunselor telah melalui empat fasa utama proses penyesuaian diri dengan komputer. Empat fasa tersebut ialah fasa pencetusan (initiation), perkembangan (expansion), pengiktirafan (formalization) dan kematangan (maturity). Jadual 1 di bawah menunjukkan fasa perkembangan tersebut.

Jadual 1 Fasa perkembangan sikap kaunselor terhadap penggunaan komputer dalam perkhidmatan Kaunseling (Bluhm, 1988)

	Fasa 1 Pencetusan	Fasa 2 Perkembangan	Fasa 3 Pengiktirafan	Fasa 4 Kematangan
Sikap Kaunselor	Takut, Tidak pasti, Tidak mempercayai, Rasa ingin tahu	Gementar tetapi ingin mencuba, Wujud perasaan seronok	Minat bertambah, Rasa takut hilang Sedar komputer mudah digunakan	Memahami kemampuan dan limitasi komputer, Memahami peranan komputer dalam perkhidmatan Kaunseling

Peringkat pencetusan berlaku pada tahun 1960an hingga 1970an. Pada peringkat pencetusan ini, kaunselor mempunyai perasaan takut dan tidak pasti terhadap penggunaan komputer dalam perkhidmatan Kaunseling. Pada fasa ini, kaunselor menggunakan komputer dalam perkhidmatan mereka berdasarkan inisiatif sendiri. Mereka menghadiri kursus menggunakan komputer dan perisian komputer juga atas inisiatif mereka. Komputer dan perisian program juga dibeli sendiri oleh kaunselor walaupun melibatkan kos yang sangat tinggi ketika itu. Malah mereka terpaksa menjalani kursus bagi memahami cara mengendalikan perisian yang dibeli tersebut kerana program komputer ketika itu memerlukan pengguna komputer menghafal kata-kata arahan bagi membolehkan komputer berfungsi.

Fasa perkembangan berlaku pada tahun 1970an hingga awal 1980an. Pada fasa perkembangan, banyak perisian Kaunseling mula dibangunkan. Kaunselor mula sedar bahawa penggunaan komputer dalam perkhidmatan Kaunseling akan dapat membantu dan memberi kebaikan kepada diri dan kliennya. Malah perkhidmatan Kaunseling boleh ditawarkan dengan lebih meluas meliputi bilangan klien yang ramai dalam waktu yang singkat. Kaunselor mula mengambil langkah untuk mempelajarinya dan seterusnya yakin dengan penggunaan komputer dalam menawarkan perkhidmatannya.

Seterusnya, fasa pengiktirafan berlaku pada lewat 1980an. Komputer mula digunakan secara meluas dalam setiap bidang pekerjaan. Kaunselor mula mengiktiraf perkhidmatan Kaunseling berbantuan komputer ini akan melancarkan perkhidmatan mereka. Kaunselor menggunakan komputer dalam pengurusan rekod, pemberian maklumat kerjaya, pemberian maklumat pendidikan lanjutan, pengujian inventori Kaunseling dan banyak lagi. Perisian menjadi lebih murah kerana pasaran menjadi lebih luas membolehkan perkhidmatan Kaunseling berbantuan komputer menjadi pakej dalam perkhidmatan Kaunseling.

Fasa terakhir ialah fasa kematangan yang berlaku selepas tahun 1980an. Pada peringkat ini komputer tidak lagi beroperasi secara nukleus (sendiri) tetapi boleh dihubungkan kepada beberapa rangkaian komputer. Program dan data boleh diakses dan dikongsi dari beberapa terminal komputer yang dihubungkan secara Local Area Network (LAN) dan Wide Area Network (WAN). Rangkaian LAN dan WAN kemudiannya mewujudkan jaringan yang lebih besar dinamakan Internet. Kewujudan era Teknologi Maklumat (ICT) berasaskan Internet telah membuka lebih luas penggunaan komputer dalam perkhidmatan Kaunseling (Astramovich et al., 2004; Bluhm, 1988; Collie et al., 2002).

Penggunaan Komputer Dalam Kaunseling

Pada lewat 1980an, sekali lagi berlaku perubahan teknologi yang membawa kepada perkembangan baru di dalam hubungan Komputer-Kaunseling. Ledakan Teknologi Maklumat telah membawa perubahan kepada bidang kaunseling dan masyarakat dunia umumnya. Potensi Internet dan 'www' (World Wide Web) telah membawa kesan yang mendalam di dalam dunia Kaunseling. (Bloom, 1998; Lunt, 2004; Sampson et al., 1997).

Memandangkan kemampuan Internet mewujudkan prasarana yang sesuai untuk membina hubungan, pengamal Kaunseling telah mengambil inisiatif memaksimumkan ruang Internet. Satu perkhidmatan alternatif menolong melalui interaksi maya diwujudkan. Perkhidmatan menolong menggunakan Internet dikenali sebagai E-Kaunseling. Perkhidmatan ini juga dikenali sebagai web-Kaunseling, siber-Kaunseling dan e-terapi (Amir Awang, 2007; Manhal-Baugus, 2001; Nor Ba'yah Abdul Kadir & Yahaya Mahamood, 2001; Zaida Nor & Yusni, 2018).

Pada tahun 1986, satu program E-Kaunseling dibangunkan oleh University Cornell dan dinamakan "Ask Uncle Ezra". Program ini menyerupai program ELIZA dan PLATO tetapi ianya tidak memerlukan perisian komputer (software). Program ini beroperasi secara dihubungkan terus melalui Internet. Klien boleh mendapatkan perkhidmatan kaunseling individu dengan mengakses laman web "Ask Uncle Ezra" untuk mendapatkan perkhidmatan kaunseling secara atas talian (online). Bagaimanapun, dalam laman web ini, klien masih lagi berkomunikasi dengan program komputer, bukannya kaunselor. Laman web ini masih wujud dan mendapat sambutan sehingga hari ini (Ainsworth, 2002; Lunt, 2004; Roszita & Fairuz, 2014).

Pada 1993, Ivan Goldberg telah memulakan evolusi kepada perkhidmatan E-Kaunseling apabila beliau menawarkan sesi kaunseling melalui Internet. Beliau memulakan fenomena interaksi dua hala antara manusia melalui Internet. Goldberg menawarkan sesi kaunseling dengan menyediakan ruang sembang (chatroom) secara atas talian (online). Dalam sesi kaunseling ini, klien tidak perlu lagi berinteraksi dengan program komputer tetapi boleh mendapat sesi dengan kaunselor sebenar. Kejayaan Goldberg telah membuka dimensi baru dalam penawaran perkhidmatan kaunseling secara atas talian (online). Pada 1995, John Grohol juga menawarkan perkhidmatan E-Kaunseling khusus bagi kesihatan mental. Beliau juga menggunakan medium ruang sembang (chatroom) dalam penawaran perkhidmatannya. (Ainsworth, 2002; Lunt, 2004). Kedua-dua pengamal ini menawarkan perkhidmatan E-Kaunseling secara percuma.

Pada 1995, David Sommers telah menawarkan perkhidmatan E-Kaunseling secara berbayar. Perkhidmatan ini berupa sesi Kaunseling Individu yang dilakukan dalam satu tempoh yang dipersetujui klien dan kaunselor. Yuran dikenakan mengikut jumlah sesi dijalankan. Sepanjang 1995 hingga 1998, Sommers telah menawarkan perkhidmatan E-Kaunseling kepada lebih 300 klien (Ainsworth, 2002; Lunt, 2004).

Pada tahun-tahun berikutnya, perkhidmatan E-Kaunseling telah meningkat penawarannya kerana ramai kaunselor bertaualiah mula menawarkan perkhidmatan E-Kaunseling (Bloom, 1998; Robson & Robson, 1998; Sanders & Rosenfield, 1998; Sampson et al., 1997; Zaida Nor, 2010). Pada tahun 1997, terdapat lebih kurang 275 pengamal Kaunseling telah memberikan perkhidmatan Kaunseling melalui talian Internet dan dijangka akan terdapat peningkatan yang mendadak pada tahun-tahun berikutnya (Sampson et al., 1997). Malah International Society for Mental Health Online (ISMHO) menjangkakan peningkatan perkhidmatan E-Kaunseling dari 300 laman web pada tahun 2000 kepada 5000 laman web pada tahun 2005 (Dawn, 2004) dan perkhidmatan E-Kaunseling dijangkakan akan terus meningkat dengan drastik (Griffiths, 2005; Lauerma, 2002; Sampson et al., 1997; Roszita & Fairuz, 2014). Malah di Malaysia perkhidmatan E-Kaunseling telah ditawarkan

oleh 44 laman web Badan Kerajaan, Swasta dan Orang Persaorangan pada tahun 2006 (Zaida Nor Zainudin, 2006). Peningkatan penawaran E-Kaunseling dijangkakan kerana kaunselor-kaunselor tidak lagi meletakkan kemodenan sebagai halangan tetapi sebaliknya melihat Internet sebagai satu potensi dan kemudahan (Bloom, 1998; Dawn, 2004; Lunt, 2004).

Perkhidmatan E-Kaunseling boleh ditawarkan dalam beberapa kaedah atau lebih dikenali sebagai modaliti. E-Kaunseling ditawarkan dalam tiga modaliti utama iaitu melalui emel, ruang sembang, dan telesidang (Amir Awang, 2007; Hall, 2004; Nor Ba' Yah Abdul Kadir & Yahaya Mahamood, 2001; Lily Mastura Harun, 2000; Sussman, 2004; Zaida Nor Zainudin, 2006). Kaedah pertama ialah secara emel. Perkhidmatan E-Kaunseling melalui emel ialah perkhidmatan Kaunseling yang ditawarkan melalui balasan emel. Klien hanya perlu menghubungi kaunselor melalui alamat emel yang dibekalkan dalam laman web. Klien boleh menghantar emel kepada kaunselor untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapinya. Balasan antara kaunselor dan klien dijanjikan dalam tempoh yang tertentu seperti 24 jam atau 48 jam (Manhal-Baugus, 2001; Nor Ba' Yah Abdul Kadir & Yahaya Mahamood, 2001; Lily Mastura Harun, 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 Abdul Kadir & Yahaya Mahamood, 2001; Oravec, 2000; Zaida Nor Zainudin, 2006).

Peningkatan kecekapan Teknologi Maklumat telah membolehkan perkhidmatan E-Kaunseling juga ditawarkan menggunakan telesidang (video-converence) menggunakan alat tambahan iaitu kamera web. Ini membolehkan batasan utama perkhidmatan E-Kaunseling iaitu ketiadaan bersemuka dikurangkan (Barak, 1999; Lunt, 2004; Grohol, 2003). Biasanya seseorang kaunselor yang menawarkan perkhidmatan E-Kaunseling akan menggunakan pelbagai modaliti untuk meluaskan jaringan penawarannya (Granello, 2000; McCord, et al., 2011).

Pengiktirafan ke atas perkhidmatan E-Kaunseling juga diusahakan. Dari sudut latihan kaunselor pula, terdapat organisasi yang menawarkan bidang pengajian dalam E-Kaunseling iaitu Counselling Online Ltd yang beroperasi di United Kingdom. Organisasi ini menawarkan pengajian dari peringkat sijil, sijil lanjutan dan diploma dalam E-Kaunseling. Sijil-sijilnya pula diperakui oleh Counselling and Psychotherapy Central Awarding Body (CPCAB). Malah sesi pengajaran dan pengajaran dilakukan secara e-pembelajaran. (Alleman, 2002; Counselling Online Ltd., 2001).

Pada tahun 1999, The Association for Counselor Education and Supervision (ACES) iaitu cabang bagi American Counseling Association telah menerbitkan 10 kemahiran teknikal yang perlu dimasukkan dalam Pembangunan Program Pendidikan bagi Institusi Pengajian yang menawarkan Pengajian Kaunseling dan Psikoterapi. Komponen ini meliputi pengetahuan terhadap garis panduan dan etika dalam menjalankan E-Kaunseling, pengetahuan terhadap kelebihan dan kelemahan E-Kaunseling (Alleman, 2002; Haberstroh et al., 2014).

Terdapat banyak kelebihan dalam penawaran perkhidmatan E-Kaunseling yang dilaporkan secara bertulis. Antara beberapa kelebihan dan kebaikan E-Kaunseling ialah klien boleh membaca semula semua emel nya dan kaunselornya bagi tujuan refleksi diri (Caudron, 1998; Murphy & Mitchell, 1998; Robson & Robson, 2000; McCord, et. al, 2011). Perkhidmatan E-Kaunseling melalui emel juga membolehkan klien merujuk kepada emel nya apabila masalah yang sama berulang kembali (Alleman, 2002; Caudron, 1998; Cook & Doyle, 2002; Robson & Robson, 2000). Kemudahan merujuk emel lalu dapat membantu klien mengangani masalah mereka dengan pantas. Perkhidmatan E-Kaunseling melibatkan proses meluahkan perasaan secara bertulis. Proses menulis atau menaip merupakan proses penerokaan diri dan satu terapi (Caudron, 1998; Hall, 2004; Oravec, 2000; Robson & Robson, 2000).

Sehubungan dengan kebaikan perkhidmatan E-Kaunseling, kaunselor di sekolah boleh menggunakan kelebihan Internet ini dalam menghubungkan dirinya dengan lebih dekat pada guru-guru, ibubapa dan pelajar-pelajar. Ini sejajar dengan salah satu peranan kaunselor iaitu untuk menggabungkan sumber bagi memaksimumkan perluasan perkhidmatannya. Kebijaksanaan kaunselor menggabungjalin kemahiran menolong dengan sumber Internet mampu membina persekitaran yang kolaboratif di kalangan pelajar, guru dan ibubapa (Amir Awang, 2007; Hazimah Hj Samin, 2003).

Perkhidmatan E-Kaunseling juga telah diiktiraf oleh badan-badan Kaunseling dunia. 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; Manhal-Baugus, 2001; Robson & Robson, 2000; Sampson et al., 1997). Pada tahun 1999, American Counseling Association (ACA) telah menyediakan piawaian etika untuk perkhidmatan e-kaunseling (Botella et al., 2009). Malaysia juga telah mengiktiraf perkhidmatan ini dengan menyediakan garis panduan dan etika perkhidmatan E-Kaunseling dalam Kod Etika Kaunselor, Lembaga Kaunselor Malaysia dalam Bahagian A Perkara 12.



BAB 2 KAJIAN KEBERKESANAN PERKHIDMATAN E-KAUNSELING

Kepesatan penawaran perkhidmatan E-Kaunseling dan pengiktirafan kepada perkhidmatan E-Kaunseling belum pasti dapat memastikan keberkesanannya. Rasa ingin tahu yang tinggi dalam kalangan pengamal kaunseling menyebabkan mereka menjalankan kajian bagi mengukur keberkesanan perkhidmatan ini berbanding kaedah konvensional iaitu Kaunseling Bersemuka (Barnett, 2005).

Banyak kajian dijalankan bagi melihat keberkesanan perkhidmatan E-Kaunseling. Perbandingan dilakukan menggunakan pelbagai instrumen kajian untuk mengukur hasil kajian yang berbeza-beza. Hasil kajian ini dibandingkan pula dengan hasil kajian serupa yang menggunakan kaedah Kaunseling Bersemuka.

Cook & Doyle (2002) telah menjalankan kajian untuk melihat hubungan klien-kaunselor dalam perkhidmatan E-Kaunseling berbanding Kaunseling Bersemuka. Kajian ini menggunakan Working Alliance Inventory (WAI) untuk mendapatkan skor keperluan (task), hubungan (bond) dan matlamat (goal) yang wujud antara klien-kaunselor. Seramai 15 subjek kajian telah mengambil bahagian dan syarat utama kajian ialah semua subjek kajian pernah menghadiri sesi Kaunseling Bersemuka. Subjek kajian seterusnya menjalani sesi E-Kaunseling secara ruang sembang ataupun emel. Setelah menjalani sesi E-Kaunseling selama 3 sesi, subjek kajian kemudiannya akan menjawab inventori WAI. Skor WAI ini kemudiannya dibandingkan dengan skor asal keesahan WAI yang telah dijalankan kepada klien kaunseling bersemuka. Dapatan kajian menunjukkan perkhidmatan E-Kaunseling mendapat skor yang lebih tinggi dalam keperluan (min=70.33 berbanding 68.6), hubungan (min=72.47 berbanding 69.6) dan matlamat (min=72.27 berbanding 67.3) jika dibandingkan dengan Kaunseling Bersemuka. Kajian ini membuktikan perkhidmatan E-Kaunseling lebih berkesan berbanding Kaunseling Bersemuka dari sudut hubungan klien-kaunselor. Kajian ini

amat menarik bagaimanapun kajian ini membandingkan skor kajian dengan skor asal inventori WAI. Ini bermaksud kedua-dua subjek kajian tidak dikawal faktor-faktor ekstraneus seperti kematangan, populasi dan bilangan subjek kajian. Dapatan kajian akan menjadi lebih kukuh sekiranya kajian ini membandingkan skor dari dua kumpulan yang menjalani kaedah kaunseling berbeza tetapi berasal dari populasi yang sama. Kaedah eksperimental sesuai dijalankan bagi mendapatkan skor yang lebih tepat untuk dibuat perbandingan.

Reynolds, Stiles dan Grohol (2006) juga menjalankan kajian untuk membandingkan keberkesanan perkhidmatan E-Kaunseling berbanding Kaunseling Bersemuka dari sudut impak sesi. Kajian mengkaji impak sesi (session's impacts) dan hubungan klien-kaunselor dalam kedua-dua kaedah kaunseling. Kajian ini menggunakan instrumen Session Evaluation Questionnaire untuk mengukur impak sesi dan instrumen Agnew Relationship Measure untuk mengukur hubungan klien-kaunselor. Kajian ini menggunakan kaedah eksperimental bagi membandingkan kedua-dua kaedah kaunseling. Dapatan menunjukkan perkhidmatan E-Kaunseling mempunyai impak sesi yang sama seperti Kaunseling Bersemuka. Malah dapatan dalam hubungan klien-kaunselor pula menunjukkan pembolehubah kejelekitan (depth), kelancaran (smoothness) dan kepercayaan kepada kaunselor (confidence in counsellor) dalam skor perkhidmatan E-Kaunseling, lebih tinggi jika dibandingkan dengan Kaunseling Bersemuka. Dapatan ini membuktikan perkhidmatan E-Kaunseling berkesan setanding Kaunseling Bersemuka malah dapatan kajian juga membuktikan hubungan klien-kaunselor lebih tinggi dalam perkhidmatan E-Kaunseling.

Cohen & Kerr (1998) pula membuat kajian ke atas keberkesanan E-Kaunseling bagi mengatasi masalah kebimbangan. Kajian ini menggunakan instrumen State –Trait Anxiety Inventory (STAI) untuk mengukur kadar kebimbangan klien dan instrument The Counselor Rating Scale (CRS) untuk mengukur hubungan klien-kaunselor. Kajian ini menggunakan hubungan klien-kaunselor sebagai pembolehubah bersandar iaitu peranan kaunselor dalam memahami permasalahan, kelancaran peserta, sikap positif peserta, kebolehan merangsang klien, kepakaran kaunselor dan kepercayaan kepada kaunselor. Seramai 24 subjek kajian telah mengambil bahagian dan mereka berinteraksi melalui satu sesi Kaunseling Bersemuka atau melalui satu sesi E-Kaunseling. Dapatan kajian menunjukkan tahap kebimbangan klien berkurangan apabila hubungan klien-kaunselor meningkat. Bagi melihat perbezaan hubungan klien-kaunselor dalam kedua-dua kaedah, skor memahami permasalahan, kelancaran, sikap positif klien, kepakaran kaunselor dan kepercayaan kepada kaunselor tidak mempunyai perbezaan yang signifikan dalam kedua-dua kaedah kaunseling. Walaupun Kaunseling Bersemuka mempunyai skor yang lebih tinggi dalam merangsang klien ($p=0.17$), secara keseluruhan perkhidmatan E-Kaunseling sama berkesan dengan Kaunseling Bersemuka dalam membina hubungan klien-kaunselor.

Yager (2000) telah menjalankan kajian awal bagi melihat keberkesanan perkhidmatan E-Kaunseling menggunakan emel. Beliau menjalankan sesi E-Kaunseling bersama empat subjek kajian yang mengalami masalah Anorexia Nervosa. Subjek kajian diminta memberi penilaian terhadap sesi E-Kaunseling yang diterima. Dapatan kemudian dianalisis menggunakan kaedah kualitatif. Dapatan menunjukkan kesemua subjek kajian menyatakan sesi E-Kaunseling sangat membantu kerana perkhidmatan E-Kaunseling tidak memerlukan mereka menunggu tarikh temujanji. Ke kerapannya berhubung melalui emel membuatkan mereka dapat merasakan kejelekitan hubungan bersama kaunselor walaupun tanpa bersua muka. Dengan kejelekitan hubungan membuatkan mereka mempunyai kepercayaan yang tinggi kepada kaunselor dan bebas meluahkan perasaan mereka. Dapatan kajian Yager ini sangat menarik kerana kajian ini membuktikan bahawa hubungan yang rapat mampu dibina antara kaunselor-klien walaupun tanpa bersua muka.

Yager seterusnya memperkembangkan lagi kajiannya. Yager pada tahun 2001 menjalankan kajian tentang penggunaan emel untuk menyokong kaunseling secara bersemuka. Responden kajian merupakan individu yang mempunyai penyakit Bulimia Nervosa (penyakit memuntahkan kembali makanan). Seramai 19 subjek kajian yang menepati kehendak DSM-IV kriteria untuk bulimia nervosa telah mengikuti rawatan secara emel. Klien diminta membuat laporan harian tentang keinginan terhadap makanan, kadar pengambilan makanan dan jumlah makanan dimuntahkan. Selepas tiga bulan, kesemua subjek kajian telah menunjukkan pengurangan yang signifikan di dalam skor depresi DSM-IV. Yager telah menyatakan bahawa dapatan kajian ini menunjukkan E-Kaunseling amat berkesan dalam membantu klien yang memerlukan pemerhatian kerap (frequent monitoring) yang tidak mampu dijalankan oleh kaunseling bersemuka.

Robinson & Serfaty (2001) menjalankan kajian untuk melihat keberkesanan E-Kaunseling berbanding Kaunseling Bersemuka dalam menangani masalah pemakanan. Subjek kajian seramai 23 subjek kajian mengambil bahagian dan mereka dibahagikan kepada dua kumpulan iaitu kumpulan yang mengikuti Kaunseling Bersemuka dan kumpulan yang mengikuti E-Kaunseling. Kajian menggunakan pendekatan Kognitif-Tingkah laku dalam mencabar pemikiran subjek kajian tentang keinginan yang tinggi terhadap makanan. Setelah tiga bulan, dapatan kajian menunjukkan kedua-dua kumpulan menunjukkan penurunan dalam simptom-simptom bulimia. Dapatan kajian membuktikan kedua-dua pendekatan mempunyai keberkesanan yang tinggi. Dapatan kajian juga menunjukkan pendekatan E-Kaunseling sama berkesan seperti Kaunseling Bersemuka.

Leibert, Archer, Munson dan York (2006) telah menjalankan kajian bagi melihat perbandingan keberkesanan perkhidmatan E-Kaunseling dengan Kaunseling Bersemuka dalam mengukur kepuasan klien selepas menjalani sesi E-Kaunseling. Kajian ini mengukur kepuasan klien menggunakan Inventori Kepuasan Klien (Client Satisfaction Inventory) selepas klien mendapatkan perkhidmatan kaunseling secara bersemuka dan secara E-Kaunseling. Dapatan kajian menunjukkan skor Kepuasan Klien bagi perkhidmatan E-Kaunseling berada dalam tahap tinggi (min=67.8, 24.7) berbanding skor min (min=5.01, sd=1.45). Walaupun skor ini masih rendah berbanding skor Kaunseling Bersemuka (min=88.1, sd=12.4), dapatan kajian ini membuktikan bahawa perkhidmatan E-Kaunseling mampu memberi kepuasan kepada klien setanding dengan perkhidmatan Kaunseling Bersemuka.

Barak & Bloch (2006) telah menjalankan kajian untuk melihat kesan bantuan yang diberikan dalam Online Support Chat ke atas klien yang mempunyai kesedihan/ kesengsaraan (distress) yang tinggi. 100 responden kajian mengambil bahagian dalam kajian dan 40 dari mereka merupakan penduduk Israel yang sedang dalam kesengsaraan akibat perang. Hasil kajian secara kualitatif berasaskan teks emel (e-mail exchange text) menunjukkan bahawa walaupun tanpa bersua muka, bantuan masih dapat disalurkan. Faktor-faktor yang menyumbang kepada keberkesanan bantuan secara E-Kaunseling ialah kesediaan klien untuk berkongsi kesedihan, sikap positif klien dan suasana terapeutik yang diwujudkan oleh e-kaunselor. Dapatan kajian telah membuktikan E-Kaunseling mampu menjadi sesi kaunseling yang berkesan walaupun dari lokasi berbeza tanpa bersua muka.

Barak & Dolev-Cohen (2006) juga melihat keberkesanan perkhidmatan E-Kaunseling dalam melegakan emosi (emotional relief). Kajian dilakukan oleh sekumpulan badan NGO iaitu SAHAR yang menawarkan perkhidmatan E-Kaunseling secara percuma. 20 responden kajian mengambil bahagian dan mereka menjalani sesi E-Kaunseling secara emel. Kemudian emel responden dijadikan teks untuk kajian kualitatif. Pengesahan pakar digunakan bagi mengesahkan tema-tema yang wujud dalam emel responden. Hasil dapatan kajian menunjukkan perkhidmatan E-Kaunseling dapat membantu melegakan emosi responden.

Selain melihat keberkesanan perkhidmatan E-Kaunseling pada sudut klien, beberapa kajian ada menumpukan kepada sudut kaunselor. Mallen, Day & Green (2003) menjalankan kajian untuk mengukur tahap pemahaman emosi (emotional understanding), keterbukaan (self-disclosure) dan kejelekitan (closeness) dalam dua pendekatan kaunseling. Seramai 64 subjek kajian yang tidak mengenali satu sama lain telah dipasangkan secara rawak. 17 pasangan kaunselor-klien melakukan sesi kaunseling secara bersemuka dan 15 pasangan lagi secara E-Kaunseling. Dapatan kajian menunjukkan tiada perbezaan yang signifikan dalam pemahaman emosi dan kejelekitan dalam kedua-dua pendekatan kaunseling. Dapatan kajian membuktikan perkhidmatan E-Kaunseling sama berkesan dengan perkhidmatan Kaunseling Bersemuka dalam membina pemahaman emosi dan kejelekitan.

Chester & Glass (2006) pula menjalankan kajian ke atas 67 kaunselor yang menawarkan perkhidmatan E-Kaunseling untuk melihat pengalaman dan pandangan mereka terhadap perkhidmatan E-Kaunseling. Hasil kajian yang dijalankan, kaunselor menyatakan terdapat banyak kelebihan perkhidmatan E-Kaunseling seperti dapat menghubungkan klien dari kawasan pedalaman, mengurangkan defensif klien, selesa dan meningkatkan fleksibiliti. Hasil kajian menunjukkan bahawa 57% kaunselor merasakan perkhidmatan E-Kaunseling sama berkesan dengan Kaunseling Bersemuka. Bagaimanapun mereka menyatakan perkhidmatan E-Kaunseling amat sesuai sebagai kaedah intervensi awal dalam membantu klien pada peringkat awal di luar waktu pejabat dan disusuli dengan Kaunseling Bersemuka.

Pordelan et al. (2018) telah menjalankan kajian untuk melihat keberkesanan E-kaunseling dan kaunseling bersemuka dalam perkembangan kerjaya pelajar. 45 pelajar universiti telah dipilih secara rawak ke dalam tiga kumpulan iaitu kumpulan e-kaunseling, kumpulan kaunseling bersemuka dan kumpulan kawalan. Pelajar akan melengkapkan inventori pembangunan kerjaya selepas sesi kaunseling. Dapatan kajian menunjukkan kaedah e-kaunseling dan kaedah bersemuka ada peningkatan dalam perkembangan kerjaya pelajar berbanding dengan kumpulan kawalan. Dengan itu, tiada perbezaan dalam keberkesanan antara kaedah e-kaunseling dan kaunseling bersemuka dalam kaunseling perkembangan kerjaya.

Kajian Keberkesanan Perkhidmatan E-Kaunseling Kepada Remaja

Di kebanyakan negara, kematian akibat bunuh diri dalam kalangan remaja adalah merupakan punca kedua tertinggi dalam kematian remaja (Becker & Schmidt, 2005). Kecenderungan membunuh diri dilihat semakin kritikal pada usia pertengahan belasan tahun. Pengaruh televisyen dan media massa menyumbang kepada peningkatan kadar bunuh diri dalam kalangan remaja. Internet dilihat sebagai medium yang paling penting dalam mengurangkan kadar bunuh diri dalam kalangan remaja. Penyediaan ruang sembang yang bersifat anonimiti dan beroperasi 24 jam membolehkan remaja mendapatkan maklumat tentang bunuh diri, kaedah, pencegahan serta kesan kepada orang tersayang, membolehkan remaja berfikir semula akan tindakannya (Becker & Schmidt, 2005).

Remaja juga menghadapi kekangan dalam mendapatkan bantuan kesihatan mental. Faktor masa, kos dan perjalanan menjadi penyumbang besar kepada kekangan mendapatkan bantuan sedangkan remaja dalam peringkat perkembangan perlukan bantuan dalam menghadapi isu-isu yang baru. Memandangkan tiada saluran yang betul untuk membantu mereka, biasanya mereka akan mendapatkan bantuan secara tidak formal, berbanding mendapatkan bantuan formal daripada doktor, psikiatri mahupun kaunselor di sekolah. Internet dilihat sebagai medium yang paling strategik untuk membantu remaja (King et al., 2006).

Berlandaskan pendapat-pendapat di atas, kajian keberkesanan perkhidmatan E-Kaunseling khusus kepada remaja telah dijalankan. Seawal tahun 1997, kajian keberkesanan

perkhidmatan E-Kaunseling ke atas remaja telah dijalankan. Zimmerman (1997) telah membuat perbandingan keberkesanan E-Kaunseling dengan Kaunseling Bersemuka ke atas 18 remaja (61% adalah lelaki) berumur 13 ke 20 tahun yang bermasalah ketagihan judi. Hasil pemerhatian dilihat kelompok E-Kaunseling dilihat lebih aktif dalam membincangkan masalah dan bertukar petua dan nasihat dalam cara-cara mengatasi masalah ketagihan tersebut. Kelompok E-Kaunseling dilihat kurang tekanan (stress) dan dapat membuat penilaian lebih positif terhadap ahli kelompok lain. Malahan dapatan kajian menunjukkan 70% dari kelompok E-Kaunseling menyatakan mereka berjaya mendapat manfaat dari kelompok tersebut dan berjaya mengatasi masalah ketagihan mereka.

Skinner & Latchford (2006) telah menjalankan kajian ke atas dua kumpulan subjek kajian untuk melihat keberkesanan perkhidmatan E-Kaunseling dalam kesediaan berkongsi rahsia (self-disclosure). Seramai 39 subjek kajian berada dalam kumpulan Kaunseling Bersemuka dan seramai 130 subjek kajian dalam kelompok sokongan E-Kaunseling (Internet support group). Kajian menggunakan soal selidik "Self-Disclosure Scale SD-40". Dapatan kajian menunjukkan tiada perbezaan yang signifikan dalam kesediaan berkongsi rahsia dalam kedua-dua kumpulan kajian. Dapatan kajian juga menunjukkan bahawa perkhidmatan E-Kaunseling sama berkesan seperti perkhidmatan Kaunseling Bersemuka. Malah terdapat dua dapatan yang positif hasil dapatan kajian ini. Pertama, kelompok sokongan E-Kaunseling merasa mereka lebih mudah dipengaruhi kaunselor berbanding Kaunseling Bersemuka. Kedua, ahli kelompok sokongan Internet yang juga sedang menjalani sesi Kaunseling Bersemuka menyatakan mereka lebih banyak mendapat maklumat dari kelompok sokongan Internet atas dasar mudah akses. Mudah akses membolehkan mereka mendapat jawapan dan pandangan pada sesuatu isu dengan segera berbanding Kaunseling Bersemuka yang berjadual. Mereka boleh menangani sesuatu isu dengan pantas berbanding mengumpulkannya untuk dibincangkan dalam sesi Kaunseling Bersemuka. Dapatan kajian ini telah membuktikan bahawa perkhidmatan E-Kaunseling memberi kesan positif kepada remaja.

Di Australia, King, Bambling, Reid dan Thomas (2006) telah menjalankan kajian ke atas remaja iaitu pengguna Kids Help Line, talian kaunseling percuma di Australia. Seramai 100 remaja yang telah menjalani sesi kaunseling telefon dan 86 remaja yang telah menjalani sesi E-Kaunseling. Dapatan kajian menunjukkan kedua-dua perkhidmatan diterima secara positif oleh remaja. Dapatan kajian juga menunjukkan terdapat peningkatan dalam perubahan remaja setelah menjalani sesi kaunseling secara telefon serta sesi E-Kaunseling.

King, Bambling, Lloyd, Gomurra, Smith, Reid dan Wegner (2006) juga menjalankan kajian bagi meneroka motif dan pengalaman remaja yang menggunakan E-Kaunseling. Seramai 39 remaja yang melayari Kids Help Line, Australia, telah menjadi subjek kajian. Kajian ini telah mengenalpasti kekerapan remaja menggunakan Internet berkait rapat dengan motif remaja mendapatkan bantuan secara Internet. Dapatan kajian menunjukkan motif utama remaja mendapatkan bantuan secara atas talian (online) adalah kerana mereka merasa selamat dalam meluahkan perasaan. Mereka tidak bimbang akan reaksi kaunselor apabila membincangkan sesuatu isu. Menurut mereka, perasaan bimbang wujud dalam sesi Kaunseling Bersemuka dan mereka bimbang dianggap bodoh dan pelik apabila membincang sesuatu isu secara bersemuka. Motif kedua ialah mereka merasa selesa dengan E-Kaunseling kerana mereka tidak terikat dengan masa malah mereka boleh mendapatkan bantuan secara atas talian (online) pada masa yang mereka kehendaki pada kadar segera tanpa perlu menunggu masa lama untuk mendapatkan slot temujanji secara atas talian (online). Keadaan ini amat berbeza dengan sesi Kaunseling Bersemuka yang memerlukan mereka bertemu secara berjadual dan ada kalanya bantuan diperlukan di luar jadual sesi kaunseling. Remaja juga menyatakan keselesaan mereka mendapatkan bantuan tanpa perlu membawa ibubapa bersama untuk ke pejabat kaunselor dan mereka merasa bantuan diterima atas kehendaknya, bukan arahan daripada ibubapa.

Di United Kingdom, Hanley (2006) juga menjalankan kajian ke atas remaja yang menjalani E-Kaunseling secara kelompok. Remaja telah 'bekumpul' dan berbincang sebanyak 10 kali secara bersemuka sepanjang satu setengah bulan dan kemudiannya kemudiannya meneruskan perbincangan dalam Internet. Sebanyak 41 emel telah diterima oleh kaunselor dalam tempoh kajian. Kajian kualitatif ini menganalisis emel klien dan dapatan kajian menunjukkan perkhidmatan E-Kaunseling bagi kaunseling kelompok secara E-Kaunseling telah menghasilkan perubahan sama berkesan seperti sesi kelompok bersemuka.

Barak dan Dolev-Cohen (2006) telah menjalankan kajian ke atas 20 remaja yang dipilih secara rawak untuk mengambil bahagian dalam kelompok sokongan (support group) secara atas talian (online) selama 3 bulan untuk menguji keberkesannya dalam membekalkan kelegaan emosi (emotional relief). Kajian ini ingin melihat hubungan antara penglibatan aktif ke atas kelegaan emosi. 15 subjek kajian mengambil bahagian selama 3 bulan. Dapatan kajian menunjukkan tahap stres subjek menurun mengikut penglibatan klien dalam sesi kelompok sokongan. Tahap penglibatan aktif diukur mengikut bilangan emel yang dihantar dan diterima oleh klien. Dapatan kajian ini juga membuktikan keberkesanan perkhidmatan E-Kaunseling dalam usaha membekalkan kelegaan emosi kepada remaja.

Di Celje, Lekic, K (2006) telah menjalankan kajian atas peranan Internet dalam meningkatkan keyakinan diri. Institut Kesihatan Awam Celje telah menubuhkan laman web "This is me" yang ditujukan khusus untuk remaja. Seramai 30 e-kaunselor yang terdiri daripada 12 ahli psikologi, 9 pakar kanak-kanak dan 9 pakar dalam pelbagai bidang berkhidmat secara sukarela. Kajian dijalankan selama 5 tahun dan menerima 10,000 soalan daripada remaja yang berkaitan proses perkembangan diri remaja dan 20% berkisar emosi mereka. Dapatan kajian ini membuktikan remaja selesa mendapatkan perkhidmatan menolong atau kaunseling melalui Internet kerana remaja merasakan di ruang maya ini mereka bebas meluahkan emosi mereka atas faktor anonimiti. Malah laman web diiktiraf berjaya menjadi perantara yang efektif dalam pemberian maklumat kesihatan dan bantuan emosi kepada remaja.

Gibson et al. (2016) juga menjalankan kajian atas 63 remaja yang berumur 13 ke 18 tahun untuk mengaji keutamaan remaja untuk penglibatan di perkhidmatan psikologi. Kaunseling bersemuka, kaunseling telefon dan kaunseling berbentuk teks melalui telefon bimbit digunakan dalam kajian ini. Dapatan kajian ini membuktikan kaedah e-kaunseling memenuhi keperluan klien remaja iaitu tidak melibatkan ibu bapa mereka; remaja dapat mengawal sesi kaunseling tersebut; kaunselor lebih bersifat persahabatan dalam perkhidmatan e-kaunseling; bebas berkongsi dan didengari. Fleksibiliti e-kaunseling lebih bersesuaian dengan gaya hidup remaja masa sekarang.

Kajian-kajian lepas telah menunjukkan keberkesanan perkhidmatan ke atas remaja (Barak & Dolev-Cohen, 2006; King et al., 2006; Lekic, 2006; Skinner & Latchford, 2006; Zimmerman, 1997). Dapatan kajian juga menunjukkan E-Kaunseling dapat mengurangkan tahap stress remaja (Zimmerman, 1997), dan memberi kelegaan emosi (Barak & Dolev-Cohen, 2006; Lekic, 2006; King et al, 2006). Kesemua kajian menunjukkan keputusan positif terhadap keberkesanan perkhidmatan E-Kaunseling kepada remaja berkait dengan unsur-unsur anonimiti (Lekic, 2006), fleksibiliti masa (King et al., 2006; Skinner & Latchford, 2006), anonimiti (Lekic, 2006), mudah akses (Skinner & Latchford, 2006) dan penglibatan aktif klien (Barak & Dolev-Cohen, 2006).

Kajian Keberkesanan Perkhidmatan E-Kaunseling Kepada Golongan Introvert

Golongan introvert ialah golongan yang tidak suka bersosial dan suka mengelak situasi-situasi yang memaksanya berkomunikasi. Golongan introvert tidak selesa berkomunikasi dan lebih suka bersendirian. Terdapat beberapa penulisan yang menyatakan bahawa E-Kaunseling dilihat boleh memberi manfaat kepada golongan introvert (Cook & Doyle, 2002, Griffiths & Cooper, 2003, Leibert et al., 2006). Golongan introvert yang disenaraikan dalam artikel-artikel ini ialah individu yang pemalu, mempunyai rasa rendah diri, kurang keyakinan diri dan tidak berani berhadapan dengan orang ramai. Keadaan anonimiti (tidak dikenali) yang wujud dalam hubungan E-Kaunseling dan meluahkan perasaan dengan menulis tanpa bersuara menyebabkan mereka merasa lebih yakin dan bebas dalam menyatakan masalah mereka (Amir, 2007; Bowers, 1997; Cook & Doyle, 2002; Griffiths & Cooper, 2003; Gutterman & Kirk, 2000; Leibert et al., 2006).

Amir Awang (2007) dalam kertas kerjanya dalam Bengkel Kaunseling Peringkat Kebangsaan ke 24 di Bangi, Selangor menyatakan golongan introvert akan mendapat manfaat daripada perkhidmatan E-Kaunseling kerana golongan ini merasa malu dan tidak selesa untuk berhadapan dengan orang lain terutamanya untuk meluahkan perasaannya. Perkhidmatan E-Kaunseling yang mementingkan unsur anonimiti membuatkan golongan introvert merasa selesa. Malah ketiadaan kehadiran fizikal juga memberi keselesaan kepada golongan introvert.

Menyokong idea serupa, artikel yang ditulis oleh Gutterman & Kirk (2000) tentang kelebihan-kelebihan kaunseling menggunakan Internet atau laman web, penulis menyatakan bahawa perkhidmatan E-Kaunseling dapat memberikan kelebihan kepada klien dan juga kaunselor. Artikel ini menyatakan bahawa E-Kaunseling mampu memberikan keselesaan kepada klien dari segi lokasi geografi kerana kaedah ini boleh dilakukan pada bila-bila masa dan tanpa ada batasan geografi. Artikel ini juga menyatakan jenis individu yang sering mendapatkan perkhidmatan E-Kaunseling, iaitu individu yang kurang bergaul dan kurang bersosial atau individu yang mempunyai personaliti introvert akan mendapat manfaat daripada perkhidmatan E-Kaunseling.

Kajian oleh Amichai-Hamburger, et al., (2002) menjalankan kajian ke atas 40 subjek kajian bagi melihat kesan personaliti ke atas penemuan diri (real me) dalam dua kaedah kaunseling iaitu Kaunseling Bersemuka dan E-Kaunseling. Kajian menggunakan Eynsck Personality Questionnaire bagi mengukur trait personaliti klien dan Soal selidik "Real-me". Hasil analisis kajian yang menjalankan ujian anova dua hala, terdapat interksi utama (main interaction) antara trait personaliti dan penemuan diri. Hasil analisis lanjutan, dapatan kajian menunjukkan klien ekstrovert mendapat penemuan diri dalam sesi Kaunseling Bersemuka manakala klien introvert mendapat penemuan diri dalam sesi E-Kaunseling.

Kiesler, Siegel & Mcguire (1984) dan Turkel (1995) juga ada menyatakan dalam artikel mereka bahawa E-Kaunseling dapat memberikan kelebihan kepada mereka yang pemalu di dalam perhubungan dan berpeluang untuk menonjolkan aspek positif diri berbanding dengan kaedah bersemuka semasa mengadakan perjumpaan dan perbincangan.

Griffiths & Cooper (2003) dalam artikel mereka menyatakan kelebihan perkhidmatan E-Kaunseling dalam mengatasi masalah ketagihan judi. Lima kelebihan perkhidmatan E-Kaunseling yang dinyatakan dalam artikel ini ialah selesa (convenient), kos efektif, mengatasi stigma sosial, ketiadaan had geografi dan golongan introvert. Golongan introvert yang diperincikan oleh Griffiths & Cooper ialah individu yang terlalu malu (embarrassed), resah (anxious) dan takut (nervous) untuk meluahkan perasaan secara bersemuka akan mendapat manfaat daripada perkhidmatan E-Kaunseling.

Cook & Doyle (2002) telah menjalankan kajian untuk melihat keberkesanan perkhidmatan E-Kaunseling berbanding Kaunseling Bersemuka secara kuantitatif dan kualitatif. Seramai 15 subjek kajian mengambil bahagian dan kemudiannya menjawab

Working Alliance Inventory dan kemudiannya menerangkan kenapa mereka selesa dengan perkhidmatan E-Kaunseling. Dapatan kuantitatif menunjukkan perkhidmatan E-Kaunseling dilihat lebih berkesan dalam komponen WAI. Dapatan kualitatif pula menunjukkan klien memilih E-Kaunseling atas tujuh unsur utama iaitu kepercayaan (viability), kebebasan meluahkan perasaan (disinhibition), kos yang rendah berbanding Kaunseling Bersemuka, tidak perlukan perjalanan ke pejabat kaunselor, hubungan kaunselor-klien, kelebihan terapi penulisan (writing therapy), dan fleksibel. Kebebasan (disinhibition) bermaksud kebebasan untuk meluahkan perasaan tanpa rasa malu atau bimbang dinilai oleh kaunselor. Subjek kajian menyatakan bahawa unsur disinhibition, hubungan kaunselor-klien dan kelebihan terapi penulisan telah membuatkan mereka daripada golongan introvert mampu meluahkan permasalahan mereka tanpa rasa malu dan teragak-agak berbanding dalam Kaunseling Bersemuka.

Leibert, et al. (2006) menjalankan kajian hampir serupa dengan kajian yang telah dilakukan oleh Cook & Doyle (2002). Hasil kajian menunjukkan perkhidmatan E-Kaunseling akan memberi manfaat kepada individu yang tidak pandai bersosial, tidak selesa berhubung dan takut membina hubungan. Faktor anonimiti yang wujud membolehkan mereka merasa bebas dalam memfokuskan kepada permasalahan berbanding kerisauan dalam membina hubungan dengan kaunselor. Leibert, et. Al (2006) seterusnya menjalankan kajian untuk melihat perbandingan keberkesanan perkhidmatan E-Kaunseling berbanding Kaunseling Bersemuka secara kuantitatif dan kualitatif. Dapatan kualitatif menunjukkan klien memilih E-Kaunseling atas tujuh faktor. Ketujuh-tujuh faktor ini menepati dapatan kajian Cook & Doyle (2002). Faktor utama pilihan klien ialah kebebasan (disinhibition). Mereka menyatakan faktor disinhibition membuatkan mereka tidak merasa malu dan takut dalam meluahkan perasaan mereka. Perbincangan kajian menyatakan individu introvert yang mempunyai rasa tidak selesa terhadap hubungan bersemuka akan mendapat manfaat daripada perkhidmatan E-Kaunseling.

Rochlen, Beretvas dan Zack (2004) telah menjalankan kajian ke atas 471 responden bagi melihat nilai (value) dan ketidakselesaan (discomfort) klien alam menjalani sesi kaunseling bersemuka dan E-Kaunseling. Kesemua responden perlu menjalani kedua-dua pendekatan kaunseling sebelum menjawab soal selidik. Hasil dapatan menunjukkan responden yang mempunyai skala ketidakselesaan (discomfort) yang tinggi akan juga mempunyai skala yang tinggi juga terhadap nilai (value) perkhidmatan E-Kaunseling. Dapatan kajian menunjukkan golongan introvert lebih selesa dan mendapat lebih manfaat daripada perkhidmatan E-Kaunseling.

Haberstroh, Duffey, Evans, Gee & Trepal (2007) telah menjalankan kajian untuk melihat pengalaman klien yang menjalani sesi E-Kaunseling. Salah seorang klien telah menyatakan dengan jelas bahawa dirinya yang berpersonaliti introvert telah mendapat kebaikan daripada perkhidmatan E-Kaunseling. Personaliti introvertnya membuatkan dirinya tidak selesa untuk bercerita mengenai dirinya tetapi dengan E-Kaunseling, beliau tidak menghadapi kesukaran meluahkan perasaannya.

I think it has to do with the fact that i am an introvert and don't like talking about myself very often, but for some reason while I was talking with counselor i didn't feel self-conscious about what I was going to say about myself. I felt like i had shared some things about myself and some concerns about my future and that i felt relieved to share that.

Pernyataan ini menjadi satu bukti bagi kajian Haberstroh et al. (2007) bahawa individu introvert mendapat faedah daripada perkhidmatan E-Kaunseling.

Banyak penulis yang telah membuat kajian bagi membuktikan pernyataan bahawa perkhidmatan E-Kaunseling memberi faedah kepada golongan introvert (Cook & Doyle,

2002; Haberstroh et al., 2007; Leibert et al., 2006; Rochlen et al., 2004). Mereka juga menyatakan bahawa perkhidmatan E-Kaunseling akan memberi faedah kepada individu introvert atas unsur anonimiti yang wujud dalam perkhidmatan E-Kaunseling (Amir Awang, 2007; Griffith & Cooper, 2003; Gutterman & Kirk, 2000).

Antara faktor utama menjadikan perkhidmatan E-Kaunseling berkesan ialah adanya unsur anonimiti di ruang maya (Luce et al. 2003; Schultze, 2006). Anonimiti ialah satu unsur yang membolehkan klien tidak dikenali. Faktor anonimiti membuatkan klien merasa selamat dan bebas kerana yakin identiti diri mereka akan terselindung. Klien merasa selamat dalam membincangkan isu-isu yang amat peribadi dan merasa selamat dalam berkongsi masalah. Klien juga merasa maruah diri mereka terpelihara kerana mereka tidak perlu menjaga 'muka' seperti dalam sesi Kaunseling Bersemuka. Klien juga akan merasa bebas daripada rasa bersalah kerana membincangkan isu yang dianggap rahsia peribadi atau keluarga (Schultze, 2006). Pernyataan ini menyokong dapatan kajian-kajian bahawa golongan introvert akan mendapat lebih manfaat dalam perkhidmatan E-Kaunseling kerana golongan introvert yang diperincikan oleh Griffiths & Cooper ialah individu yang terlalu malu (embarrassed), resah (anxious) dan takut (nervous) untuk meluahkan perasaan secara bersemuka akan mendapat manfaat daripada perkhidmatan E-Kaunseling (Griffiths & Cooper, 2003).

Kajian Keberkesanan perkhidmatan E-Kaunseling berdasarkan jantina

Beberapa kajian perkhidmatan E-Kaunseling ada membincangkan mengenai jantina yang kerap mendapatkan perkhidmatan E-Kaunseling. Ada kajian yang menunjukkan perempuan lebih ramai memilih dan mendapat lebih manfaat daripada perkhidmatan E-Kaunseling (Chester & Glass, 2006; Dawn, 2004; Chang & Chang, 2004; Leibert et al., 2006; Leibert & Archer, 2006; Lily Mastura, 2000; Robinson & Serfaty, 2001; Zaida Nor, 2001). Bagaimanapun ada juga kajian yang melaporkan kaum lelaki memilih dan mendapat manfaat setelah menjalani sesi E-Kaunseling berbanding kaum perempuan (Hall, 2004; Wright, 2002; Yeung et al., 2001; Young, 2005; Zimmerman, 1997). Terdapat juga kajian menunjukkan tiada perbezaan antara jantina dalam memilih dan mendapat manfaat daripada perkhidmatan E-Kaunseling (Rochlen, Beretvas dan Zack, 2004).

Perempuan dan Perkhidmatan E-Kaunseling

Beberapa kajian menyatakan bahawa perkhidmatan E-Kaunseling lebih digemari dan memberi memanfaatkan kepada golongan perempuan. Lily Mastura (2000) telah menjalankan kajian dengan 4 subjek perempuan yang mengikuti sesi E-Kaunseling secara emel dengannya. Kesemua subjek kajian melaporkan rasa selesa menjalani sesi tersebut dan dapat melahirkan masalah mereka dengan bantuan kaunselor, setanding Kaunseling Bersemuka. Walaupun terdapat kekangan dalam melahirkan emosi namun penggunaan beberapa teknik seperti 'emotional bracketing' mampu membantu subjek melahirkan emosi mereka dengan tepat. Subjek kajian melaporkan bahawa mereka merasa E-Kaunseling setanding dalam keberkesanannya menawarkan perkhidmatan menolong walaupun secara maya. Memandangkan tiada subjek kajian lelaki, perbandingan tidak dapat dilakukan dalam kajian ini. Bagaimanapun dapatan telah dapat menunjukkan perempuan akan mendapat manfaat daripada perkhidmatan E-Kaunseling.

Lily Mastura, Zaida Nor dan Ramlan Hamzah (2001) telah menjalankan kajian tentang penerimaan remaja terhadap perkhidmatan E-Kaunseling dengan jantina sebagai pembolehubah bebas. Pengkaji menggunakan ujian-t bagi menganalisis persepsi remaja mengikut jantina. Keputusan analisis ujian t menunjukkan bahawa $t = -2.261$ dan $p < .05$. Keputusan ini menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan antara responden lelaki dan perempuan. Persepsi responden perempuan didapati lebih tinggi daripada responden lelaki dengan min = 48.90. Keputusan ini mungkin dipengaruhi oleh bilangan responden perempuan

yang pernah mencuba E-Kaunseling adalah sebanyak 33% berbanding dengan responden lelaki yang hanya sebanyak 19% sahaja. Dapatan kajian ini menunjukkan perkhidmatan E-Kaunseling telah menjadi pilihan perempuan berbanding lelaki.

Dapatan serupa juga diperolehi dalam kajian oleh Leibert, Archer, Munson dan York (2006). Mereka telah menjalankan kajian bagi melihat perbandingan keberkesanan perkhidmatan E-Kaunseling dengan Kaunseling Bersemuka. Kajian ini mengukur kepuasan klien menggunakan Inventori Kepuasan Klien (Client Satisfaction Inventory) dan dapatan kajian menunjukkan bahawa skor kepuasan responden perempuan lebih tinggi berbanding skor responden lelaki. Ini menunjukkan perkhidmatan E-Kaunseling memberi lebih manfaat kepada perempuan berbanding lelaki.

Dawn (2004) telah menjalankan kajian untuk memprofil data demografik dan ciri-ciri khusus klien yang mendapatkan perkhidmatan dalam perkhidmatan klinikal secara atas talian. Hasil kajian selama lapan bulan, dapatan jantina klien ialah 15% lelaki dan 85% perempuan. Beliau membandingkan data klien sesi Kaunseling Bersemuka yang dijalankan di kliniknya dalam tempoh yang sama iaitu 41% lelaki dan 59% perempuan. Beliau membuat kesimpulan bahawa perempuan lebih ramai mendapatkan perkhidmatan kaunseling sama ada bersemuka atau secara atas talian (online) berbanding lelaki. Kesimpulan beliau disokong oleh dapatan literatur yang menunjukkan lelaki tidak mendapatkan perkhidmatan kaunseling kerana stigma sosial. Lelaki dianggap gagah dan tidak mudah dipengaruhi emosi berbanding perempuan.

Leibert & Archer (2006) juga telah mengumpulkan data tentang penggunaan perkhidmatan E-Kaunseling di kalangan 81 pengguna Internet. Data demografik dikumpulkan dan hasil kajian menunjukkan pengguna tertinggi perkhidmatan E-Kaunseling adalah perempuan. Dapatan kajian juga menunjukkan perempuan menyatakan kepuasan yang tinggi terhadap perkhidmatan E-Kaunseling kerana kelebihan anonimiti berbanding Kaunseling Bersemuka. Dapatan ini membuktikan perkhidmatan E-Kaunseling memberi lebih manfaat kepada perempuan berbanding lelaki.

Kajian serupa oleh Chester & Glass (2006) dalam memprofilkan pengguna perkhidmatan E-Kaunseling menunjukkan pengguna perempuan melebihi pengguna lelaki ($M=70\%$, $SD=21.65$). Dapatan kajian ini menunjukkan pengguna perkhidmatan E-Kaunseling terdiri daripada lebih ramai perempuan berbanding lelaki. Walaubagaimanapun tiada kesan keberkesanan sesi dibincangkan dalam kajian ini.

Tai Chang & Robert Chang (2004) telah menjalankan kajian ke atas pelajar-pelajar kolej dalam sikap mendapatkan perkhidmatan kaunseling profesional secara E-Kaunseling. Antara objektif kajian dinyatakan adalah untuk melihat adakah jantina mempengaruhi sikap dalam mendapatkan perkhidmatan E-Kaunseling. Seramai $n=109$ responden kajian mengambil bahagian dan hasil dapatan menunjukkan perempuan mempunyai lebih sikap positif $F(1,105) = 5.53$, $p < .05$. Dapatan kajian ini juga membuktikan bahawa perempuan lebih mendapat manfaat daripada perkhidmatan E-Kaunseling berbanding lelaki.

Robinson & Serfaty (2001) menjalankan kajian untuk melihat keberkesanan E-Kaunseling berbanding Kaunseling Bersemuka dalam menangani masalah pemakanan. Subjek kajian seramai 23 orang subjek kajian diambil secara sukarela dan kesemua subjek kajian adalah perempuan. Dapatan kajian ini menunjukkan perempuan lebih ramai menerima perkhidmatan E-Kaunseling kerana faktor stigma yang menganggap perempuan gemuk tidak cantik. Mereka tidak mahu menjalani sesi Kaunseling Bersemuka kerana merasa malu dan bersalah. Unsur anonimiti yang wujud dalam perkhidmatan E-Kaunseling telah membolehkan perempuan-perempuan mendapat rawatan tanpa perlu mendedahkan identiti diri mereka. Melah mereka telah mendapatkan rawatan profesional tanpa perlu rasa malu kerana mereka tidak dilihat berada di klinik kaunseling atau pejabat kaunselor.

Lelaki dan Perkhidmatan E-Kaunseling

Wright (2002) dalam artikelnya menyatakan bahawa berdasarkan statistik pengguna Internet, lelaki lebih mendominasi ruang siber. Dan daripada statistik pelanggan perkhidmatan Kaunseling Bersemuka, kaum perempuan pula dilihat mengatasi kaum lelaki. Atas faktor keselesaan lelaki di ruang siber, dan rasa segan untuk mendapatkan perkhidmatan kaunseling secara bersemuka, maka Wright menyatakan bahawa lebih ramai kaum lelaki akan memilih dan mendapat manfaat daripada perkhidmatan E-Kaunseling berbanding perempuan.

Di Hong Kong, kajian telah dijalankan oleh Yeung et al. (2001) untuk mengenali ciri-ciri klien yang menggunakan perkhidmatan E-Kaunseling. Kajian ini mendapati jantina klien yang memilih perkhidmatan E-Kaunseling adalah seimbang (46 lelaki dan 48 perempuan). Bagaimanapun kajian menunjukkan lelaki akan mendapat lebih faedah daripada perkhidmatan E-Kaunseling. Faktor anonimiti telah menggalakkan lelaki mendapatkan perkhidmatan kaunseling secara maya. Anonimiti membuat klien lelaki merasa selesa dan selamat kerana yakin dalam meluahkan emosi. Dapatan kajian ini dilihat berbeza dengan dapatan lain kerana memihak kepada lelaki yang mendapat manfaat lebih berbanding perempuan.

Kajian yang dijalankan Young (2005) juga memprofil data pengguna E-Kaunseling. Dapatan kajian menunjukkan klien E-Kaunseling dalam kajiannya mempunyai lebih ramai lelaki berbanding perempuan dan kesemua mereka daripada golongan profesional. Dapatan kajian menunjukkan klien lelaki merasakan diri ingin mendapatkan pertolongan tetapi faktor stigma orang ramai membantutkan usaha mereka. Perkhidmatan E-Kaunseling membuka ruang kepada lelaki untuk mendapatkan bantuan kaunseling tanpa menjejaskan harga dirinya.

Hall (2004) menjalankan kajian keberkesanan perkhidmatan E-Kaunseling dalam menangani masalah disfungsi seksual. Subjek kajian adalah pengguna perkhidmatan E-Kaunseling secara sukarela. Seramai 9 lelaki daripada 12 responden terlibat dalam kajian. Hasil dapatan kajian menunjukkan kesan positif ke atas semua pengguna. Dapatan kajian juga mendapati subjek lelaki lebih selesa mendapatkan perkhidmatan ini kerana unsur anonimiti membuatkan mereka merasa tidak malu untuk berkongsi masalah seksual.

Kajian oleh Zimmerman (1997) telah membuat perbandingan keberkesanan E-Kaunseling dengan Kaunseling Bersemuka ke atas 18 remaja secara sukarela yang bermasalah ketagihan judi. Hasil dapatan kajian membuktikan bahawa lebih ramai lelaki mendapatkan perkhidmatan E-Kaunseling berbanding perempuan. Dapatan kajian juga menunjukkan kelompok di E-Kaunseling dilihat lebih aktif dalam membincangkan masalah dan bertukar petua dan nasihat dalam cara-cara mengatasi masalah ketagihan tersebut tanpa mengira kaum dan jantina.

Salem, Bogar & Reid (1997) memprofil cara-cara klien menangani masalah kemurungan secara atas talian (online). Hasil dapatan kajian menunjukkan bahawa kejayaan sesi E-Kaunseling berpunca daripada kewujudan komunikasi, penerimaan dan sokongan yang serupa dalam sesi bersemuka. Responden kajian terdiri daripada pengguna Internet yang mengambil bahagian secara sukarela. Menurut dapatan kajian, bilangan subjek kajian lelaki melebihi perempuan dalam kajian ini memberi petanda bahawa perkhidmatan E-Kaunseling ini mampu memberi manfaat kepada kaum lelaki yang tidak selesa dengan perkhidmatan kaunseling secara bersemuka.

Rochlen, Land & Wong (2004) telah menjalankan kajian tentang persepsi lelaki terhadap perkhidmatan kaunseling yang dijalankan secara bersemuka dan juga E-Kaunseling. Dapatan kajian menunjukkan lelaki lebih memilih pendekatan E-Kaunseling berbanding Kaunseling Bersemuka. Dapatan ini diperolehi hasil daripada kolerasi pemboleh ubah kemampuan meluahkan emosi dan pemboleh ubah sikap terhadap perkhidmatan kaunseling. Semakin tinggi kemampuan responden dalam meluahkan emosi, semakin tinggi juga sikap mereka

dalam mendapatkan perkhidmatan kaunseling secara bersemuka. Dapatan kajian menunjukkan lelaki memilih pendekatan E-Kaunseling kerana mereka mempunyai kemampuan meluahkan emosi yang rendah. Kajian daripada Zaida Nor dan Yusni (2018) juga menunjukkan bahawa pelajar lelaki mendapat lebih kepuasan daripada sesi E-Kaunseling berbanding dengan sesi bersemuka, berlainan dengan pelajar perempuan.

Bagaimanapun kajian sekali lagi oleh Rochlen dan rakan-rakan telah mendapat dapatan yang berlainan. Rochlen, Beretvas dan Zack (2004) telah menjalankan kajian ke atas 471 responden yang telah menjalani sesi Kaunseling Bersemuka serta sesi E-Kaunseling. Kajian ini ingin melihat perbezaan yang wujud daripada pemberian nilai terhadap perkhidmatan Kaunseling Bersemuka dan E-Kaunseling. Kajian juga turut melihat ketidakselesaian responden dalam menjalani perkhidmatan Kaunseling Bersemuka dan E-Kaunseling. Dapatan kajian menunjukkan tiada perbezaan yang signifikan antara jantina bagi nilai (value) terhadap perkhidmatan kaunseling dan ketidakselesaian (discomfort) terhadap kedua-dua pendekatan kaunseling ini. Dapatan juga menunjukkan bahawa lelaki dan perempuan tidak menghadapi sebarang perbezaan dalam kesediaan untuk mendapatkan perkhidmatan E-Kaunseling.

Menurut Dewdney (1995) kajian oleh Stanford Psychologist Diane McGuiness menunjukkan bahawa perempuan secara genetik, tanpa mengira kaum dan budaya, bertindakbalas lebih baik terhadap pendengaran berbanding penglihatan. Lelaki mampu melihat dua kali lebih baik daripada perempuan tetapi perempuan pula mendengar dua kali lebih baik daripada lelaki. Faktor ini mungkin berkaitan dengan dapatan bahawa perempuan lebih positif terhadap penerimaan perkhidmatan E-Kaunseling.

Dawn (2004) pula menyatakan lelaki dan perempuan memberi nilai yang berbeza kepada perbualan. Lelaki melihat perbualan sebagai 'laporan' (report-talk) berbanding perempuan yang melihat perbualan sebagai 'membina hubungan' (rapport-talk).

Barnett (2005) telah menjalankan penyelidikan kepustakaan terhadap kajian-kajian yang dilakukan ke atas jantina dalam mendapatkan perkhidmatan menolong. Hasil daripada kajian kepustakaan, Barnett membuat rumusan bahawa lelaki kurang terlibat dalam mendapatkan perkhidmatan menolong berbanding perempuan. Beliau memberi hujah berasaskan bukti daripada kajian-kajian lepas bahawa lelaki merasa tidak selesa mendapatkan perkhidmatan menolong atas faktor peranan sosial, sikap dan kuasa. Lelaki memilih pendekatan informatif dalam penyelesaian masalah. Berbanding perempuan, Barnett membuat rumusan bahawa perempuan lebih selesa mendapatkan perkhidmatan menolong kerana mereka lebih fokus kepada aspek emosi dalam penyelesaian masalah. Perempuan lebih selesa membincangkan masalah dan kemudian perasaannya terhadap masalah tersebut. Perempuan lebih memerlukan 'emotional comfort' berbanding 'problem solving' ketika berhadapan dengan masalah. Barnett seterusnya menyatakan peranan yang berbeza ini memberikan kesan dalam pemilihan pendekatan dalam mendapatkan bantuan. Lelaki didapati lebih selesa mendapatkan perkhidmatan E-Kaunseling atau faktor anonimiti yang tidak akan menjejaskan faktor peranan sosial dan kuasa sosial. Faktor lain ialah perkhidmatan E-Kaunseling bersifat informatif dan menjurus kepada penyelesaian masalah. Perempuan lebih memilih Kaunseling Bersemuka kerana mereka lebih memerlukan hubungan dan sokongan.

Rumusan

Kehadiran era maklumat atau gelombang dunia digital mula meresapi masyarakat umum. Malaysia sebagai negara yang pesat membangun tidak terlepas daripada revolusi teknologi ini. E-kaunseling merupakan salah satu perkhidmatan yang wujud dalam revolusi ini. Walaupun terdapat beberapa kelemahan dalam penawaran perkhidmatan E-kaunseling tetapi kelebihan and berkesan tidak boleh dinafikan. Dapatan kajian telah menunjukkan kaedah E-kaunseling same berkesan dengan kaunseling bersemuka. Selain itu, perkhidmatan E-kaunseling lebih bergemari oleh golongan tertentu seperti golongan muda dan bersesuaian

dengan golongan introvert kerana Perkhidmatan e-kaunseling terdapat beberapa faktor yang tidak terdapat dalam kaunseling bersemuka seperti anonimiti, ruang sendiri dan masa yang fleksibel.



BAB 3 KONSEP DAN PROSES E-KAUNSELING

*Kertas Ini Muatnaik di <http://www.e-kaunseling.50webs.com/KONSEP.pdf>

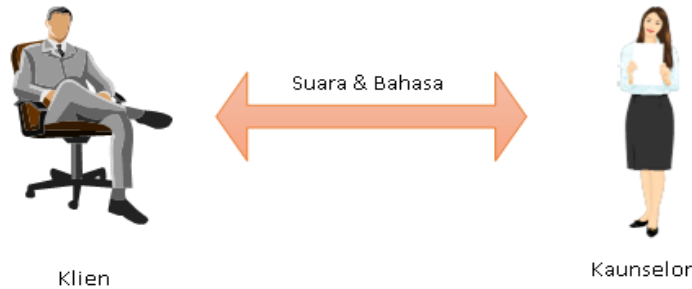
Menurut Akta Kaunselor (1998), kaunseling adalah satu proses hubungan menolong yang sistematik berasaskan prinsip psikologi yang dilakukan oleh kaunselor profesional. Hubungan menolong ini dilakukan bagi menghasilkan perubahan dan perkembangan peribadi klien yang baik dan menyeluruh secara sukarela sepanjang 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).

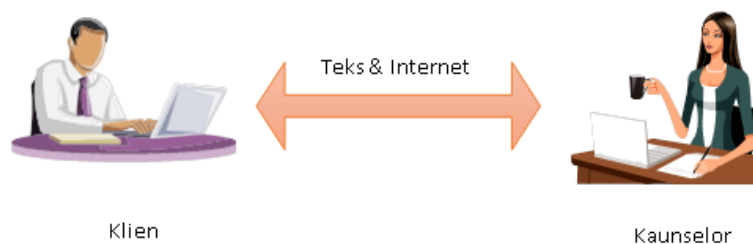
Konsep asas perkhidmatan kaunseling ialah penglibatan kaunselor dan klien dalam ruang fizikal yang sama. Bagaimanapun, konsep ini mula berubah apabila sebahagian kaunselor mula melihat potensi terapatik dalam ruang internet sebagai peluang dalam memperluaskan perkhidmatan mereka (Murphy & Mitchell, 1998). 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.

Kosep 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).



Rajah 1: Konsep Kaunseling Asas



Rajah 2: Konsep E-kaunseling

Kedua-dua pendekatan menggunakan konsep asas yang sama tetapi menggunakan medium yang berbeza. Ia melibatkan proses interaksi antara klien dan kaunselor bertualiah 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.

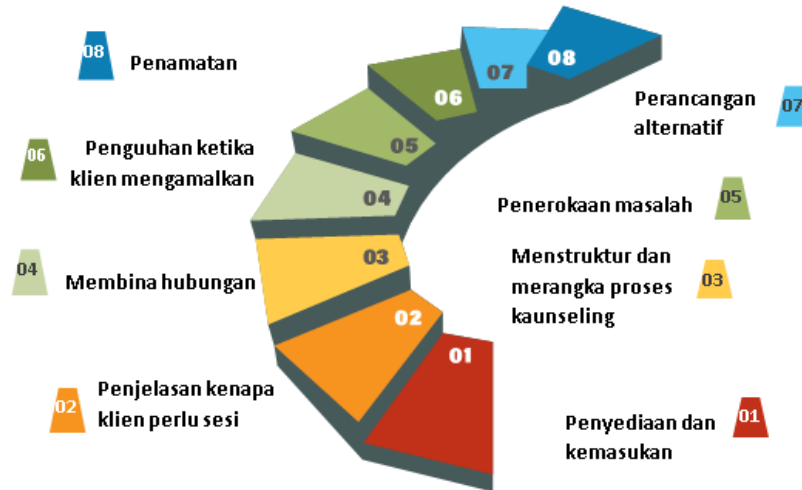
Grohol (1999) menyatakan bahawa e-kaunseling adalah satu kaedah baru dalam perhubungan menolong. Ia menggunakan kelebihan internet yang menghubungkan kaunselor dan klien secara synchronous dan asynchronous. Selain talian internet itu sendiri, peralatan komputer yang semakin canggih membolehkan sesi e-kaunseling dilakukan secara video-konferens, ruang sembang (Chat), emel mahupun Avatar Chat. Bagi Grohol (1999), kemahiran menolong adalah satu kontinum dari pendekatan kaunseling konvensional ke arah e-kaunseling.

Perkhidmatan e-kaunseling ini ditawarkan dalam tiga modaliti iaitu melalui emel, ruang sembang dan tele-sidang (Amir, 2007; Hall, 2004; Nor Ba'yah & Yahaya, 2001; Lily Mastura, 2000; Sussman, 2004; Zaida Nor, 2006). Kaedah pertama ialah e-kaunseling secara emel. Perkhidmatan e-kaunseling melalui emel ialah perkhidmatan kaunseling yang ditawarkan melalui balasan emel. Klien hanya perlu menghubungi kaunselor melalui alamat emel yang dibekalkan dalam laman web. Klien boleh menghantar emel 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).

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;



Rajah 3: Proses Kaunseling Bremmer (1973)

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



Rajah 4: Proses Kaunseling (Tang Cheng Yee, 1989)

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).



BAB 4 LIMITASI DAN KEKANGAN PERKHIDMATAN E-KAUNSELING

Kertas ini dimuatnaik di <http://www.e-kaunseling.50webs.com/KEKANGAN.pdf>

Walaupun kebanyakan membicarakan kesesuaian perkhidmatan e-kaunseking, perkhidmatan ini juga mempunyai limitasai dan kekangan. Beberapa penulis telah menyenaraikan beberapa limitasi dan kekangan dalam menjalankan perkhidmatan e-kaunseling. Kekangan ini dilihat dari sudut teknologi dan prasarana, sudut kaunselor dan sudut klien.

Limitasi Teknologi

Masa

Masa dalam e-kaunseling selalu dikatakan sebagai kelebihan, ini kerana fleksibel dalam urusan masa kauseling. Tetapi dalam perbezaan masa dalam jarak geografi klien-kaunselor akan menyebabkan kelewatan proses membalas emel. Ini mengakibatkan masalah ketidakseragaman masa (asynchronous) dalam kelancaran sesi e-kaunseling. (Childress, 2000; Manhal-Baugus, 2001; Murphy & Mitchell,1998)

Ketiadaan petunjuk emosi

Ketiadaan kehadiran fizikal kaunselor dan klien akan mengakibatkan ketiadaan petunjuk emosi seperti nada suara, ekspresi wajah dan bahasa badan. Ini mengakibatkan kelemahan dalam menyatakan emosi yang tepat melalui tulisan. Malah salah tafsir juga boleh berlaku (Chang & Chang, 2004; Childress, 2000; Manhal- Baugus, 2001; Murphy & Mitchell,1998).

Menurut Matthews et al. (1990) komunikasi tanpa suara dalam kehadiran fizikal memberi maklumat dan mesej lebih banyak lagi berbanding suara. Elemen-elemen utama dalam komunikasi tanpa suara ialah pertemuan dua mata, memek muka, postur badan dan

gerak badan mampu merangsang seseorang untuk meneruskan perbualannya. Kehadiran elemen-elemen ini dalam proses kaunseling mampu memberi pemahaman yang lebih kepada kaunselor dalam memahami permasalahan klien.

Siegmán (1989) menyatakan komunikasi tanpa suara ini melibatkan peralihan maklumat dan pengalaman dari seseorang kepada orang yang lain. Ini adalah sebahagian dari proses komunikasi yang berlaku secara spontan dan serentak. Kehadiran komunikasi tanpa suara ini dalam perbualan membolehkan kita memahami permasalahan yang diutarakan dengan lebih mendalam lagi. Malah tanpa kehadiran elemen-elemen komunikasi tanpa suara ini mengganggu kelancaran pemahaman seseorang dalam menginterpretasi sesuatu maklumat itu.

Colon (1996) menyatakan bahawa cabaran paling besar dalam kaunseling on-line adalah ketiadaan pertemuan dua mata (face-to-face contact) dan tiada bahasa badan (non-verbal cues) yang selalu digunakan olehnya dalam menginterpretasi kliennya. Ini membuktikan bukan sahaja klien atau remaja menghadapi keraguan dalam perkhidmatan ini malah pihak kaunselor sendiri menghadapi masalah dalam memahami klien secara maksimum. Colon (1996) juga menyatakan cabaran terbesar pengamal e-kaunseling ialah tiadanya bahasa badan tetapi boleh diadaptasikan dengan cara yang berbeza. Elemen interaksi manusia memang sebenarnya wujud cuma dalam bentuk yang berbeza iaitu tulisan dan signal suara. Interaksi ini masih dapat dijalankan dengan jayanya hasil dari persefahaman dua pihak tadi.

Menurut Murphy et al. (1998) tiadanya kehadiran secara fizikal ini akan membuatkan kaunselor kekurangan sumber dalam menginterpretasi klien iaitu tiada bahasa badan. Perkhidmatan e-kaunseling sudah pastinya tiada bahasa badan yang dipertontonkan dan ini dikatakan boleh menimbulkan pelbagai masalah kepada kaunselor. Malah permasalahan yang lebih besar menanti ialah salah tafsir dan salah faham terhadap sesuatu permasalahan yang cuba disampaikan kepada kaunselor oleh klien. Kesilapan kecil dalam memahami permasalahan klien ini boleh membawa kesan buruk kepada klien terutama apabila melibatkan kepercayaan klien terhadap kaunselor dalam menangani masalahnya.

Banyak kaedah dan alternatif diperkenalkan dalam menangani masalah bahasa badan ini. Murphy et al. (1998) menggariskan beberapa teknik dan alternatif yang telah dijalankan dan terbukti berkesan. Antaranya ialah penggunaan “emotional material in brackets”. Kaedah ini dijalankan dengan cara klien menuliskan perasaan mereka dalam kurungan selepas sesuatu ayat. Contoh yang diberikan adalah seperti berikut:

“It has been several weeks since I have heard from you (concern, worry)”

Kaedah ini membolehkan klien dan kaunselor ‘mendengar’ perasaan pasangannya.

Kaedah kedua yang diketengahkan oleh Murphy et al. (1998) ialah penggunaan icon tertentu untuk melambangkan perasaan. Malah beberapa istilah diperkenalkan untuk melafazkan perasaan mereka seperti “DEP” bermaksud tertekan (depressed), dan “LOL” bermaksud gembira (laugh out loud). Penggunaan perlambangan ini seharusnya diperjelaskan di peringkat awal sesi dan digunakan sepanjang sesi. Malah, perlambangan ini haruslah selaras dan dijadikan istilah dalam perbualan melalui e-mail atau di laman sembang. (chat room). Teknik ini membolehkan klien meluahkan perasaan dan kaunselor juga mampu memahami luahan perasaan klien. Perasaan empati juga dapat ditunjukkan walaupun tiada memek muka atau bahasa badan dipertontonkan. Teknik ini selaras dengan teknik yang diperkenalkan oleh Argyle.

Dalam artikel yang ditulis oleh Argyle dan Shields (1996) bertajuk “Is there a Body in the Net?” dalam buku bertajuk Cultures of Internet menyatakan bahawa proses kaunseling melalui on-line melibatkan sesi berbual menggunakan tulisan dan komputer sebagai medium dan Internet sebagai taliannya. Walaupun tiada bahasa badan yang dapat dilihat tetapi

terdapat banyak perlambangan atau metafora digunakan. Ini penting untuk menggambarkan perasaan yang sedang dirasai klien, kaunselor atau ahli kelompok.

Argyle juga membincangkan penggunaan "emoticon" mampu membolehkan e-kaunseling membantu klien secara maksimum. Banyak lagi emoticon yang diperkenalkan oleh beliau dan beliau menegaskan satu senarai emoticon patut diberikan kepada klien dan ahli kelompok pada peringkat awal sesi.

Menurut Colon (1996) e-kaunseling ini memerlukan perantara dan kesemuanya terdapat kekurangan dari segi pertemuan dua-mata. Menurut beliau, perkhidmatan ini berisiko tinggi kerana kemungkinan salah tafsir boleh berlaku. Walaupun kekurangan ini diperkatakan secara meluas tetapi dalam era baru ini, ia dapat diatasi dengan bantuan teknologi. Kini dengan adanya 'video-conference system' masalah pertemuan dua mata tadi telah diatasi. Banyak lagi teknologi moden direka untuk memenuhi keperluan pengamal kaunseling dan tidak mustahil nanti sesi kaunseling dua mata dapat dijalankan walaupun bukan dilokasi yang sama.

Kerahsiaan

Perkhidmatan E-kaunseling masih mengalami banyak isu undang-undang dan etika. Antara adalah menentukan identiti klien perkhidmatan dan mengekalkan kerahsiaan (Botella et al., 2009). Apabila kaunselor and klien tidak dapat menentukan identiti dari dua pihak, situasi ini boleh menimbulkan isu yang serius dari sudut etika kerana ini tidak dapat jainan kerahsiaan (Kanani & Regehr, 2003). Kebocoran kerahsiaan atau Confidentiality adalah amat membimbangkan klien. Malah komponen ini telah dijadikan satu syarat wajib dalam Kod Etika Amalan E-Kaunseling (Chester & Glass, 2006; Chang & Chang, 2004; Childress, 2000; Manhal-Baugus, 2001). Bagaimanapun langkah berjaga-jaga wajib diambil bagi mengatasi masalah ini seperti pemakaian software untuk tujuan encryption dan penggunaan kata laluan (password). Hal ini penting kerana kerahsiaan adalah asas dalam membina hubungan kepercayaan antara kaunselor dan klien (Corey, 2013).

Limitasi Kaunselor

Ketiadaan Latihan Khusus

Tiada latihan khusus diberikan kepada kaunselor dalam mengendalikan sesi e-kaunseling. Kaunselor hanya terdedah kepada seminar penggunaannya tetapi tidak menjalani latihan praktikal khusus (Chester & Glass, 2006; Manhal-Baugus, 2001; Sampson et al., 1997). Ini menyebabkan kaunselor tidak mahir dalam menawarkan perkhidmatan ini.

Batasan Kepakaran Kaunselor

Sebahagian besar kaunselor mempunyai kepakaran khusus dalam bidang tertentu seperti kaunseling perkahwinan atau kaunseling kelompok. Kerencaman masalah klien akan mengakibatkan kaunselor tidak dapat memberikan perkhidmatan terbaik bagi mengatasi masalah klien. (Childress, 2000; Manhal-Baugus, 2001; Sampson et al., 1997)

Kekurangan Kajian Khusus Untuk Menjadi Panduan E- Kaunselor

Tidak banyak kajian dilakukan secara terperinci dalam menyatakan halangan dan kekangan perkhidmatan e-kaunseling serta kaedah mengatasinya. Ini mengakibatkan kaunselor kekurangan maklumat dalam memperbaiki perkhidmatan e-kaunseling mereka. (Chang & Chang, 2004; Manhal-Baugus, 2005; Sampson et al., 1997). Selain itu, kekurangan maklumat menyebabkan tiada latihan khusus yang diberikan kepada kaunselor untuk menjalankan sesi dalam bentuk e-kaunseling. Hal ini akan menyebabkan kaunselor kurang mahir dalam pelaksanaan sesi tersebut (Chester & Glass, 2006).

Kegagalan Kaunselor Memahami Silang-Budaya

Kecanggihan internet membolehkan kaunselor dan klien terdiri dari individu yang berada di dua lokasi yang berbeza. Malah kaunselor boleh menerima klien dari negara atau benua yang berbeza. Perbezaan budaya dan kepercayaan akan menyebabkan kaunselor gagal memahami permasalahan mereka. (Manhal-Baugus, 2001; Sampson et al., 1997). Kegagalan kaunselor memahami kepelbagaian isu silang budaya akan menyebabkan keberkesanan perkhidmatan e-kaunseling yang ditawarkan terjejas.

Limitasi Klien

Masalah Yang Kompleks

Masalah klien yang kompleks memerlukan perhatian yang lebih. Ini menyukarkan klien menyampaikan masalah dengan tepat kepada klien kerana rangkaian masalahnya yang panjang dan kompleks (Chester & Glass, 2006; Childress, 2000; Manhal-Baugus, 2001).

Masalah Yang Memerlukan Perhatian Segera

Masalah yang diutarakan oleh klien kadangkala merupakan masalah yang memerlukan perhatian segera seperti cubaan bunuh diri, membunuh, jenayah atau penderaan. Jenis-jenis masalah yang membahayakan klien atau orang disekelilingnya amat memerlukan bantuan segera (Chester & Glass, 2006; Manhal-Baugus, 2001). Antara senarai masalah yang diklasifikasikan sebagai masalah yang perlukan perhatian segera ialah;

- i. bunuh diri
- ii. membunuh
- iii. klien yang sedang dalam penyiasatan polis
- iv. ketagihan alkohol kronik
- v. ketagihan dadah
- vi. kecelaruan personaliti
- vii. pesakit delusi/ mental

Faktor kos

E-kaunseling memerlukan penggunaan perkakasan seperti komputer dan talian internet. Faktor penyediaan perkakasan asas ini dilihat melibatkan kos yang tinggi. Malah talian internet yang dilayari juga perlu dibayar dan ianya bergantung kepada kelajuan (speed) dan tempoh (duration). Penggunaan perkakasan canggih seperti web- kamera memerlukan kos yang lebih lagi. Ini menyumbang kepada faktor kekangan kepada klien yang tidak mempunyai kemudahan ini.

Oravec (2000) menegaskan bagi e-kaunseling menggunakan internet, klien dikehendaki membayar yuran perkhidmatan kaunseling mereka melalui kad kredit mengikut jumlah jam yang telah dipersetujui. Bayaran dikenakan bergantung kepada agensi yang menawarkan perkhidmatan tersebut. Sekiranya agensi badan kerajaan selalunya menawarkan perkhidmatan percuma berbanding dengan swasta atau klinik. Bayaran dikenakan juga bergantung kepada jenis permasalahan dan konsultasi.

Rosenfiled (1997) pula menyatakan menyatakan bahawa bil talian yang dikenakan sedikit sebanyak menghalang sesetengah klien untuk menghubungi kaunselor mereka. Bayaran yang tinggi ini dirasakan bagi klien yang pernah membuat panggilan dan ini membantutkan keinginan mereka untuk meminta bantuan. Mereka merasakan bahawa bayaran perkhidmatan ini tinggi sedangkan pekhidmatan ini ditawarkan secara percuma. Bagaimanapun kaedah teknologi moden dapat membantu mengatasi masalah kos ini. Perkhidmatan talian bebas tol menjadikan perkhidmatan ini mudah dan rendah kos.

Kolog et al. (2014) menyatakan cabaran kewangan adalah cabaran yang terbesar untuk pelajar mengunjungi perkhidmatan e-kaunseling. Pelajar dari Ghanaian menyatakan kebolehan keluarga untuk membayar yuran sekolah adalah terhad. Oleh itu, perkhidmatan e-kaunseling tidak dapat digunakan oleh pelajar disebabkan mereka tidak dapat beli alat yang canggih seperti komputer dan telefon bimbit. Peralatan ataupun tanggungjawab pendidikan lain yang melibatkan pembayaran wang akan membebankan ibubapa mereka.

Rumusan

Walaupun banyak limitasi dapat dibincangkan dalam perkhidmatan e-kaunseling, tetapi tidak dinafikan banyak juga kelebihan boleh dapat dalam perkhidmatan ini. Perbincangan limitasi adalah untuk memberitahu kaunselor dan klien untuk mengelakkan kesulitan dalam mengguna perkhidmatan e-kaunseling. Banyak lagi kajian terkini yang membincangkan limitasi dan kekangan perkhidmatan E-kaunseling ini. Kemampuan kaunselor mengendalikan isu kemahiran, teknikal dan etika akan membolehkan perkhidmatan membantu ini ditawarkan tanpa sempadan geografi dan fizikal.



BAB 5 KAJIAN TEORI DALAM E-KAUNSELING

Penggunaan teori amat penting dalam menjalankan sesi kaunseling. Perkhidmatan E-Kaunseling juga tidak terkecuali dalam menggunakan teori-teori dalam membantu klien. Antara teori yang disarankan dalam kajian-kajian literatur ialah Teori Eksistential (Kasket, 2003), Teori Psikoanalisis (Fenichel et al., 2000), Teori Pemusatan Perorangan (Lago, 1996), Teori Intervensi Krisis, Pendekatan Kognitif-Tingkhlahku, Terapi Naratif, Pendekatan Pemusatan Tugas *Solution-Focused Approaches* dan Biblioterapi (Laszlo et al., 1999), Terapi Tingkhlahku (Tate et al., 2001), Pendekatan Kognitif-Tingkhlahku dan eklektik (Chester & Glass, 2006), Terapi Kognitif (Hall & Parsons, 2001) dan teknik kognitif-tingkhlahku (Young, 2005). Beberapa hujah daripada kajian literatur dijadikan panduan dalam pemilihan teori dalam menjalankan kajian.

Pendekatan Psikoanalisis

Fenichel et al., (2000) telah membuat kajian teks dan mendapati perkhidmatan E-Kaunseling sejajar dengan teknik yang diaplikasikan dalam Pendekatan Psikoanalisis yang diasaskan oleh Sigmund Freud. Dalam psikoanalisis, kaunselor tidak melihat klien secara bersemuka. Klien berbaring dan kaunselor berada di hujung kepala klien. Pendekatan psikoanalisis tidak mementingkan pertemuan fizikal klien tetapi memfokuskan kepada isu yang diluahkan mempunyai persamaan dengan perkhidmatan E-Kaunseling.

Bagi Fenichel et al. (2000) perkhidmatan E-Kaunseling tidak boleh dinafikan semata-mata kerana ketiadaan kehadiran fizikal kaunselor dan klien. Ekspresi emosi masih boleh dilahirkan melalui teks melalui penggunaan emotikon dan 'emotional bracketing'. Pernyataan

ini merupakan antara hujah kukuh bagi menyatakan kesesuaian perkhidmatan E-Kaunseling diaplikasikan sebagai salah satu cabang perkhidmatan kaunseling.

Pendekatan Teori Pemusatan Perorangan

Teori Pemusatan Perorangan diperkenalkan oleh Carl Rogers (1902–1986) dalam buku pertamanya, *Counseling and Psychotherapy* yang diterbitkan pada 1942. Rogers mempunyai latarbelakang akademik yang berpengkhususan dalam amalan psikoanalisis. Rogers selaku pengamal dan juga tenaga pengajar psikoanalisis merasa tidak selesa dalam mengamalkan pendekatan psikoanalisis kerana bercanggah dengan pegangan dirinya yang percaya bahawa manusia bertanggungjawab menentukan dirinya dan bukannya dipengaruhi pengalaman lampau.

Sebagai pengamal psikoanalisis, Rogers tidak bersetuju bahawa tingkahlaku individu masa kini dipengaruhi oleh 'sekatan' (fixation) pada masa lalu. Rogers melihat bahawa individu adalah individu yang mempunyai kehendak pada kesempurnaan diri dan mampu merancang tingkahlaku sendiri. Mengikut Teori Pemusatan Perorangan, individu dibantu agar lebih matang dan merancang semula tindakan ke arah kesempurnaan diri. Klien juga seterusnya mampu menyelesaikan masalahnya dengan lebih realistik dan rasional (Barrett-Lennard, 1998; Sharf, 2000; Tang Chee Yee, 1989).

Teori Pemusatan klien melihat manusia berpotensi untuk berubah. Pemilihan Teori Pemusatan klien sebagai panduan kajian disebabkan teori ini tidak mempunyai pentafsiran atau pemberian makna kepada tingkahlaku klien seperti terdapat dalam Teori Psikoanalisis. Teori Pemusatan klien ini juga tidak mempunyai teknik khusus bagi membentuk tingkahlaku baru klien berbanding teori lain seperti *Rational Emotive Behaviour Therapy (REBT)* dan Terapi Tingkahlaku. Teori Pemusatan klien juga tidak mengubah pemikiran klien secara teknikal seperti yang dilakukan dalam REBT atau *Cognitive Behaviour Therapy (CBT)*. Teori Pemusatan klien hanya menumpukan kepada klien dalam proses penerokaan dirinya bukannya kepada mengkhusus kepada sesuatu perubahan terancang. Pendekatan yang digunakan oleh kaunselor juga tidak teknikal, kaunselor hanya perlu memenuhi elemen-elemen utama (*core conditions*) iaitu kongruen, menerima klien tanpa syarat, dan empati.

Konsep kongruen merujuk kepada sendiri seseorang yang menyamai apa yang dialaminya. Kendiri dan pengalaman mempunyai persamaan. Kaunselor yang ingin membantu klien haruslah seseorang yang tidak mengalami pengalaman yang tidak konsisten dan berkonflik. Sikap pertama yang perlu ada di dalam perkembangan terapeutik ini ialah kongruen, keikhlasan ataupun kesepaduan. Ini bermakna, dalam perhubungannya dengan klien, kaunselor sentiasa bebas dan bersungguh-sungguh untuk mengalami dirinya yang sebenar secara sedar, dan bukannya bertopeng sama ada secara sedar ataupun tidak untuk menggambarkan dirinya.

Konsep Penerimaan Positif Tanpa Syarat pula bermaksud semua manusia mahukan perhubungan yang bermakna; diterima, disayangi, dihormati dan dipercayai. Kaunselor, apabila berhubung dengan klien, perlulah menerima klien dengan hati terbuka, tidak menilai kebaikan dan keburukannya, dan menghargai perhubungan dengan klien. Penerimaan yang tidak berbelah bahagi ini membolehkan klien berhubung dengan terbuka dan bercakap dengan bebas. Apabila kaunselor mendapati dia mengalami satu perasaan kemesraan menerima setiap aspek pengalaman klien sebagai sebahagian kehidupan klien, ini dikatakan bahawa dia sedang mengalami penerimaan positif tanpa syarat. Penerimaan ini menunjukkan tidak ada penilaian positif atau negatif dilakukan. Ianya melibatkan penerimaan semua pengalaman klien sama ada yang berbentuk negatif seperti "jahat", sedih, takut, mengalah dan pengalaman ganjil atau pun yang berbentuk positif seperti "baik", positif, matang, yakin dan perasaan bersosial. Kesemua perasaan ini, termasuk juga sama ada diri klien itu konsisten

atau tidak, diterima sepenuhnya dengan mesra dan bukan secara menguasai atau pun kerana memenuhi keperluan kaunselor. Ini bermakna klien itu diterima sebagai seorang insan yang tersendiri dengan kebenaran untuknya menerima perasaan dan pengalamannya sepenuh hati.

Konsep Empati pula merujuk kepada keupayaan kaunselor memahami klien dan membantu dengan tepat seperti apa yang dialami oleh klien itu sendiri. Kaunselor bagaikan mengalami apa yang dialami oleh klien, jika tidak secara perasaan mestilah sekurang-kurangnya secara kognitif. Dengan mempersepsikan dunia dalaman klien dengan tepat kaunselor akan memahami apa yang dialami oleh klien. Kaunselor akan cuba mengalami perasaan klien seperti marah, takut atau serba salah, sebagaimana dia yang mempunyainya walaupun dirinya sendiri tidak pernah mengalami marah, takut atau serba salah. Apabila kaunselor begitu jelas dengan klien dan dia pula bebas bergerak di dalam dunianya, kaunselor bolehlah mengkomunikasikan kefahaman terhadap apa yang sudah jelas ternampak oleh klien, dan juga menyuarakan makna terhadap pengalaman klien yang tidak begitu sedar. Dengan mengaplikasikan ketiga-tiga elemen utama ini, maka kaunselor dapat membantu klien meneroka dirinya bagi membolehkan perubahan dalam dirinya berlaku.

Selain dari kaunselor mengaplikasikan elemen-elemen utama, keperluan klien untuk membuat refleksi perasaan dan membuat rumusan juga boleh diaplikasikan dalam perkhidmatan E-Kaunseling. Kaunselor E-Kaunseling boleh menggunakan teknik 'emotikon' atau '*emotional bracketing*' dalam membuat refleksi perasaan dan rumusan.

Emotikon ialah simbol yang digunakan secara meluas di Internet bagi melambangkan perasaan. Perkataan emotikon ini adalah gabungan perkataan emosi dan ikon. Emotikon membantu seseorang menyatakan perasaannya dengan tepat. Emotikon menggunakan simbol papan kekunci komputer (keyboard) yang menyerupai wajah (Argyle & Shields, 1996; Collie et al., 2004, Sussman, 2004). Contoh :-) merujuk gembira dan :(merujuk sedih. Malahan komputer telah memprogram simbol-simbol ini menjadi wajah manusia seperti ☺ dan ☹ yang dikenali oleh pengguna Internet sebagai *Smileys*.

Emotional Bracketing juga teknik yang digunakan untuk menyatakan perasaan. *Emotional Bracketing* digunakan dengan menyatakan perasaan dalam kurungan selepas sesuatu ayat. *Emotional Bracketing* juga dapat menyatakan perasaan penulis dengan tepat. Kedua-dua teknik ini mampu membantu klien dan kaunselor berhubungan dan menyatakan emosi mereka dalam sesi E-Kaunseling (Collie et al, 2004; Lily Mastura Harun, 2000; Murphy & Mitchell, 1998; Wright, 2002).

Lago (1996) menyatakan bahawa Pendekatan Pemusatan Klien (PCC) yang diasaskan oleh Carl Rogers boleh diaplikasikan dalam proses E-Kaunseling. Beliau menyatakan bahawa perubahan terapeutik boleh berlaku dengan peranan yang mampu dijalankan oleh kaunselor dalam perkhidmatan E-Kaunseling. Dalam Pendekatan Pemusatan Klien, kaunselor mestilah mampu membina kontak, mampu membina hubungan, mampu berkomunikasi dengan tepat, mampu memperlihatkan pemahaman terhadap isu dan emosi klien, mampu memaparkan empati, dan mampu menyalurkan informasi yang sesuai. Malah intipati kejayaan pendekatan PCC ialah perubahan dalaman (*insight*) yang memfokuskan kepada kemenjadian klien. Kejayaan sesi terpulang kepada klien, dan kaunselor hanya berperanan sebagai pembimbing kepada klien untuk mencari celik akal (Rogers, 1942). Jadi menurut Lago (1996) tanpa perlu membina teori baru, teori yang sedia ada dalam kaunseling dan psikoterapi boleh diaplikasikan dalam perkhidmatan E-Kaunseling.

Pendekatan Tingkahlaku

Tate, Wing & Winett (2001) telah menjalankan satu kajian untuk melihat keberkesanan program untuk mengurangkan berat badan dengan menggunakan Pendekatan Ketingkahlakuan dengan menggunakan teknologi Internet (Internet based technology) atau

laman web. Mereka telah membahagikan peserta kepada dua kumpulan iaitu kumpulan yang mendapat pendidikan melalui Internet (n=32) tentang tajuk mengurangkan berat badan dan kumpulan yang kedua iaitu kumpulan yang mendapat terapi tingkahlaku melalui Internet (n=33). Dapatan kajian menunjukkan kumpulan kedua iaitu yang mendapat rawatan terapi tingkahlaku melalui kaedah Internet telah berjaya mengurangkan berat badan mereka (p=.005) berbanding daripada kumpulan yang mendapat pendidikan saja melalui Internet. Terapi tingkahlaku boleh dilaksanakan melalui Internet dan terbukti berkesan.

Terapi Kognitif

Hall & Parsons (2001) menjalankan kajian ke atas 93 keluarga yang menjadi responden kajian yang untuk mengenalpasti ahli keluarga yang ketagihan Internet (*Internet addiction*). Ketagihan Internet diukur menggunakan instrumen *Internet Behavior Dependence* (IBD) dan hasil kajian menunjukkan remaja mempunyai peratus yang tinggi berbanding dewasa (89%) dalam masalah ketagihan Internet. Pengkaji kemudiannya memilih beberapa subjek kajian dan pengkaji menggunakan pendekatan E-Kaunseling untuk membantu responden dengan menggunakan pendekatan Terapi Kognitif (*Cognitive Therapy*). Analisis kajian dilakukan secara kualitatif ke atas satu-satu kajian kes dan menunjukkan terdapat bukti bahawa timbul kesedaran pada subjek kajian dan juga terdapat perubahan bagi subjek kajian dalam masalah ketagihannya.

Terapi Kognitif-Tingkahlaku

Chester & Glass (2006) menjalankan kajian deskriptif tentang perkhidmatan E-Kaunseling. Seramai 67 orang kaunselor yang mengamalkan E-Kaunseling dari beberapa negara menjadi responden kajian. Hasil kajian menunjukkan kaunselor-kaunselor mengaplikasikan pendekatan Pendekatan Kognitif-Tingkahlaku (*Cognitive-Behavioral Approach*) (40%) dan eklektik (32%) dalam sesi E-Kaunseling yang mereka jalankan.

Young (2005) telah menjalankan kajian perbandingan perkhidmatan E-Kaunseling dan Kaunseling Bersemuka. Beliau telah menggunakan pendekatan teknik kognitif-tingkahlaku (*cognitive-behavioral techniques*) dan hasil kajian saintifik, beliau mendapati teknik ini boleh juga diaplikasikan dalam perkhidmatan E-Kaunseling.

Farvolden et al. (2005) menjalankan kajian menggunakan E-Kaunseling bagi mengatasi masalah 'panic disorder'. Seramai 1161 peserta mengambil bahagian dalam program ini. Beliau menggunakan pendekatan Kognitif-Tingkahlaku dan keresahan (*anxiety*) diukur menggunakan *Web-Based Depression and Anxiety Test* (WB-DAT). Selepas sesi ke 12, keputusan menunjukkan 100% peserta mengalami penurunan dalam keresahan. Dapatan menunjukkan Pendekatan Kognitif-Tingkahlaku sesuai diaplikasikan dalam penawaran perkhidmatan E-Kaunseling.

Robinson & Serfaty (2001) menjalankan kajian untuk melihat keberkesanan E-Kaunseling berbanding Kaunseling Bersemuka dalam menangani masalah pemakanan. Kajian menggunakan pendekatan Kognitif-Tingkahlaku dalam mencabar pemikiran subjek kajian tentang keinginan yang tinggi terhadap makanan. Setelah tiga bulan, dapatan kajian menunjukkan kedua-dua kumpulan menunjukkan penurunan dalam simptom-simptom bulimia. Dapatan menunjukkan Pendekatan Kognitif-Tingkahlaku sesuai digunakan dalam sesi E-Kaunseling.

Lain-Lain Teori

Laszlo et al. (1999) telah menyenaraikan beberapa teori dan pendekatan kaunseling dan psikologi yang boleh diguna pakai dalam perkhidmatan E-Kaunseling. Setiap teori yang disenaraikan telah disokong dengan definisi setiap teori dan hujah pengkaji. Sebanyak enam teori dan pendekatan disenaraikan iaitu Teori Intervensi Krisis (*Crisis Intervention Theory*),

Pendekatan Kognitif-Tingkh laku (Cognitive-Behavioral Approach), Terapi Naratif (Narrative Therapy), Pendekatan Pemusatan Tugas (Task-Centered Approach), Solution-Focused Approaches dan Biblioterapi (Bibliotherapy). Menurut Laszlo et al. (1999) lagi, perkhidmatan E-Kaunseling boleh menggunakan mana-mana teori dan pendekatan kerana kesemua teori yang disenaraikan mempunyai matlamat untuk membantu klien dalam menangani sesuatu isu sahaja dan bukannya perkembangan emosi.

Wright (2002) pula menyatakan bahawa pendekatan terapi penulisan (writing therapy) boleh digunakan perkhidmatan E-Kaunseling. Beberapa kajian literatur disenaraikan bagi menyokong pendapat beliau bahawa melalui terapi penulisan klien akan menceritakan semula peristiwa dan perasaannya dengan lebih terperinci. Keadaan ini membolehkan klien melihat dirinya semula dengan lebih mendalam kerana melalui terapi penulisan klien telah meneroka jauh ke dalam dirinya.

Murphy & Mitchell (1998) pula menyatakan gabungan terapi naratif dan pendekatan berpusatkan penyelesaian (solution focused approach) akan memberikan kesan yang terbaik kepada klien dalam perkhidmatan E-Kaunseling. Klien akan bebas menceritakan peristiwa dan emosinya dan kemudiannya klien lebih objektif dalam mencari penyelesaian bagi kemelut yang sedang dihadapinya.

Rumusan

Melalui kajian-kajian yang lalu dapat buktikan bahawa E-kaunseling adalah bersesuaian dengan teori-teori kaunseling yang digunakan dalam perkhidmatan kaunseling bersemuka. Jadi tiada masalah untuk kaunselor dalam aplikasi teknik-teknik dan pemahaman teori dalam perkhidmatan e-kaunseling. Melalui penggunaan teknik kaunseling yang didapati dalam teori dan terapi kaunseling dapat pemahaman tentang sifat manusia. Kaunselor boleh menggunakan perkhidmatan e-kaunseling dalam membimbing klien dalam mencapai kesihatan mental yang optimum.

MENGENAI PENGARANG



Dr. Zaida Nor binti Zainudin daripada Jabatan Pendidikan Kaunselor dan Psikologi Kaunseling, Fakulti Pengajian Pendidikan, Universiti Putra Malaysia. Mendapat pendidikan awal di peringkat Sijil Perguruan Asas (Bahasa Inggeris) di Maktab Perguruan Perempuan Melayu Melaka pada tahun 1989/1991. Seterusnya mendapat Bachelor Sastera (Bahasa Inggeris) di Universiti Putra Malaysia pada tahun 1999. Seterusnya beliau mendapat ijazah Master Sains (Bimbingan dan Kaunseling) di Universiti Putra Malaysia pada tahun 2001, Ph. D. (Bimbingan dan Kaunseling) di Universiti Putra Malaysia pada 2010. Penglibatan kerjaya beliau semenjak 1992 sebagai Guru Akademik di beberapa buah sekolah rendah dan menengah, Pegawai di Pejabat Pendidikan Daerah Hulu Langat Selangor dan Pensyarah Akademik di IPG Kampus Pendidikan Islam dan seterusnya Pensyarah Kanan di Fakulti Pengajian Pendidikan, Universiti Putra Malaysia. Beliau aktif dalam penyelidikan cybercounseling. Hubungi Dr Zaida melalui emel zaidanor@upm.edu.my.



Lee Wei Rong mendapat Ijazah Sarjana dalam Bimbingan dan Kaunseling di Universiti Putra Malaysia, Serdang. Beliau Sedang menjalankan PhD dalam bimbingan dan kaunseling. Beliau bekerja sebagai bantuan penyelidikan di bawah Dr. Zaida Nor Zainudin. Lee berminat dalam bidang kaunseling kerjaya dan E-kaunseling. Sambung dengan Lee melalui e-mel weiweilee92@gmail.com.

Rujukan

Bab 1

- Ainsworth, M. (2001). ABCs of Internet therapy guide: Consumer review of online counseling cybertherapy e-mail chat videoconference mental health services. Metanoia. <https://metanoia.org/imhs/>
- Alleman, J.R. (2002). Online Counseling: The internet and mental health treatment. *Psychotherapy: Theory/ Research/ Practice/ Training*, 39(2), 199-209.
- Amir Awang (2007). 'E-kaunseling dan pembangunan komuniti'. *Kertas kerja dibentangkan dalam Bengkel Kaunseling Peringkat Kebangsaan ke 24*, Hotel Equatorial, Bangi, Selangor.
- Amir Awang (2006) Kod Etika Kaunselor, *Sidang Pleno Persidangan Kebangsaan Lembaga Kaunselor 2006*, Hotel Legend, Kuala Lumpur.
- Barak, A., & Dolev-Cohen, M. (2006). Does activity level in online support groups for distressed adolescent determine emotional relief. *Counselling & Psychotherapy Research*, 6(3), 120-124.
- Barak, A., & Bloch, N. (2006). Factors Related to Perceived Helpfulness in Supporting Highly Distressed Individuals through an Online Support Chat. *CyberPsychology & Behavior*. 9(1), 60-68.
- Barnett, R. (2005). *Uncovering Sex and Gender Differences in Use Patterns of Self-help and Support Group: Annotated Bibliography and Research Agenda*. Centres of Excellence for Women's Health (CEWH). <http://www.pwhce.ca>.
- Bluhm, H.P (1988). *Computers in guidance, counseling and psychotherapy*. Charles C Thomas Publisher, Illinois, USA.
- Botella, C., Garcia-Palacios, A., Banos, R. M. & Quero, S. (2009). Cybertherapy: Advantages, Limitations, and Ethical Issues. *PsychNology Journal*, 7(1), 77-100.
- Chester, A., & Glass, C. (2006). Online Counselling: A descriptive analysis of therapy services on the Internet. *British Journal of Guidance & Counselling*, 34 (2), 145-160.
- Cook, J.E., & Doyle, C. (2002). Working alliance in online therapy as compared to face-to-face therapy: Preliminary results. *CyberPsychology & Behavior*, 5(2): 95-105.
- Dawn, D. (2004). Clinical and demographic features of the online counselling client population. *Counselling & Psychotherapy Research Journal*, 4(1), 18-22.
- Granello, P. F. (2000). *Historical Context: The Relationship of Computer Technologies and Counseling* (ED446333). ERIC.
- Griffith, M.D. (2005). Online Therapy for Addictive Behaviors. *Cyberpsychology & Behavior*. 8(6), 555-561.
- Grohol, J M. (2003). Surfing the Mental Health Web: A No-Nonsense Approach Of What To Look In Web Sites. *Behavioral Health Management*, 23(3), p25-28.
- Haberstroh, S., Barney, L., Foster, N. & Duffey, T. (2014) The Ethical and Legal Practice of Online Counseling and Psychotherapy: A Review of Mental Health Professions.

- Journal of Technology in Human Services*, 32:3, 149-157,
<https://doi.org/10.1080/15228835.2013.872074>
- Hall, P. (2004). Online psychosexual therapy: A summary of pilot study findings. *Sexual and Relationship Therapy*, 19(2), 167-178.
- Hall, A.S., & Parsons, J (2001). Internet Addiction: College Student Case Study Using Best Practices in Cognitive Behavior Therapy. *Journal of Mental Health Counseling*, 23(4), 312-317.
- Hanley, T. (2006). Developing youth-friendly online counseling services in the UK: A small scale investigation into the views of practitioners. *Counselling & Psychotherapy Research*, 6(3), 116-119.
- L'Abate, L. (2001). *Distance Writing and Computer-Assisted Interventions in psychiatry and mental health*. Distance Writing and Computer-Assisted Interventions in psychiatry and mental health. London, Ablex Publishing.
- Leibert, T., Archer, J.J., Munson, J., & York, G. (2006). An exploratory study of client perceptions of internet counseling and the therapeutic alliance. *Journal of Mental Health Counseling*, 28(1): 69-83.
- Lily Mastura Harun, Zaida Nor Zainudin, & Ramlan Hamzah. (2001). *E-counseling: The willingness to participate* (ED474645). ERIC.
- Lily Mastura Harun. (2000). '*E-mail therapy: a case study*'. Kertas kerja dibenteng dalam Seminar Education and ICT in the new millennium, Park Royal, Kuala Lumpur.
- Lunt, P.T. (2004). *Adolescents' Willingness to Utilize Online Counseling*. [Thesis Doktor Falsafah, Virginia Polytechnic Institute and State University, USA]. Virginia Tech Electronic Theses and Dissertations.
- Manhal-Baugus, M. (2001). E-Therapy: Practical, Ethical and Legal Issues. *Cyberpsychology & Behavior*, 4(5), 551-563.
- McCord, C.E., Elliot, T.R., Wendel, M.L., Brossart, D.F., Cano, M.A., Gonzalez, G.E., & Burdine, J.N. (2011). Community capacity and teleconference counselling in rural Texas. *Professional Psychology: Research and Practice*, 42(6), 521-527.
- 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*, 9(2): 121-136.
- Oravec, J.A. (2000). Internet and computer technology hazards: perspective for family counseling. *British Journal of Guidance & Counselling*, 28(3), 309-324.
- Ramlan Hamzah. (2009). *MyKaunselor.com: Reka Bentuk dan Pelaksanaan*. Kertas Projek yang tidak diterbitkan. Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi, Selangor.
- Robson, D., & Robson, M. (2000). Ethical issues in internet counseling. *Counselling Psychology Quarterly*, 13(3), 249-257.
- Roszita Ali dan Fairuz Ibrahim (2014). Aplikasi e-kaunseling melalui system HRMIS dalam perkhidmatan awam. *International Counselling Conference and Work*, 1645, 2-6.
- Skinner, A., & Latchford, G. (2006). Attitudes to counseling via the internet: A comparison between in-person counseling clients and internet support group users. *Counselling & Psychotherapy Research*, 6(3), 158-163.

- Stommel, W., & van der Houwen, F. (2014). Complaining and the management of face in online counselling. *Qualitative Health Research*, 24(2), 183-193.
- Yager, J. (2001). E-mail as a therapeutic adjunct in the out-patient treatment of anorexia nervosa. Illustrative case material and discussion of the issues. *International Journal of Eating Disorders*, 30, 125-129.
- Zaida Nor Zainudin (2006). *Perhubungan Menolong Secara Maya: Satu Penelitian*. Kertas kerja dibentangkan dalam Persidangan Lembaga Kaunselor, Hotel Legend, Kuala Lumpur.
- Zaida Nor Zainudin (2010). *Perbandingan Antara Kaunseling Bersemuka dan E-Kaunseling dalam memberi perubahan dan kepuasan klien*. Kertas kerja yang tidak diterbitkan. Universiti Putra Malaysia.
- Zaida Nor Zainudin, Mansor Abu Talib, Siti Aishah Hassan, Nor Aniza Ahmad, Yusni Mohamad Yusop, Alia Sarah Asri (2020). Technology-assisted career counselling: Application, advantages and challenges as career counselling services and resources. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. 10(11), 67-93.
- Zaida Nor Zainudin, Siti Aishah Hassan, Nor Aniza Ahmad, Yusni Mohamad Yusop, Alia Sarah Asri, Wan Norhayati Wan Othman, Lee Wei Rong (2020). *The Effectiveness of E-Counselling Approach in Client's Changes* [Pembentangan poster]. PicTL 2020.
- Zaida Nor Zainudin & Yusni Mohamad Yusop (2018). Client's Satisfaction in Face-To-Face Counselling and Cyber Counseling Approaches: A Comparison. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(3), 677-684.
<http://dx.doi.org/10.6007/IJARBSS/v8-i3/3992>

Bab 2

- Amir Awang (2007). 'E-kaunseling dan pembangunan komuniti'. Kertas kerja dibentangkan dalam Bengkel Kaunseling Peringkat Kebangsaan ke 24, Hotel Equatorial, Bangi, Selangor.
- Amichai-Hamburger, Y., Wainapel, G., & Fox, S. (2002). On the Internet No One Knows I'm An Introvert: Extroversion, Neuroticism, And Internet Interaction. *Cyberpsychology & Behavior: The Impact of The Internet, Multimedia and Virtual Reality on Behavior And Society*, 5 (2), 125-128.
- Barak, A., & Dolev-Cohen, M. (2006). Does activity level in online support groups for distressed adolescent determine emotional relief. *Counselling & Psychotherapy Research*, 6(3), 120-124.
- Barak, A., & Bloch, N. (2006). Factors Related to Perceived Helpfulness in Supporting Highly Distressed Individuals through an Online Support Chat. *CyberPsychology & Behavior*. 9(1), 60-68.
- Barnett, R. (2005). *Uncovering Sex and Gender Differences in Use Patterns of Self-help and Support Group: Annotated Bibliography and Research Agenda*. Centres of Excellence for Women's Health (CEWH). <http://www.pwhce.ca>.
- Becker, K., & Schmidt, M.H. (2005). When Kids Seek Help On-line: Internet Chat Rooms and Suicide. *Reclaiming Children and Youth*, 13(4), 229-230
- Bowers, L. (1997). Constructioning international professional identity: What psychiatric nurses talk about on the internet. *International Journal of Nursing Studies*. 34 (3): 208-212.

- Chang, T., & Chang, R. (2004). Counseling and the Internet: Asian American and Asian International College Students' Attitudes Towards Seeking Online Professional Psychological Help. *Journal of College Counseling*, 7, 140-149.
- Chester, A., & Glass, C. (2006). Online Counselling: A descriptive analysis of therapy services on the Internet. *British Journal of Guidance & Counselling*, 34 (2), 145-160.
- 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.
- Cook, J.E., & Doyle, C. (2002). Working alliance in online therapy as compared to face-to-face therapy: Preliminary results. *CyberPsychology & Behavior*, 5(2): 95-105.
- Dawn, D. (2004). Clinical and demographic features of the online counselling client population. *Counselling & Psychotherapy Research Journal*, 4(1), 18-22.
- Dewdney, C. (1995). *The Skin of Culture*. London: Somerville House Publishing.
- Gibson, K., Cartwright, C., Kerrisk, K., Campbell, J., & Seymour, F. (2016). What Young People Want: A Qualitative Study of Adolescents' Priorities for Engagement Across Psychological Services. *Journal of Child and Family Studies*, 25(4), 1057-1065. <https://doi.org/10.1007/s10826-015-0292-6>
- Griffith, M.D., & Cooper, G. (2003). Online therapy: Implication for problem gamblers and clinicians. *British Journal of Guidance and Counselling*, 31(1), 113-135.
- Guterman, J.T., & Kirk, M.A. (2000). Mental health counselors and the internet. *Journal of Mental Health Counseling*, 21: 309-325.
- Haberstroh, S., Duffey, T., Evans, M., Gee, R., & Trepal, H. (2007). The Experience of Online Counseling. *Journal of Mental Health Counseling*. 29(3), 269-282.
- Hall, P. (2004). Online psychosexual therapy: A summary of pilot study findings. *Sexual and Relationship Therapy*, 19(2), 167-178.
- Hanley, T. (2006). Developing youth-friendly online counseling services in the UK: A small scale investigation into the views of practitioners. *Counselling & Psychotherapy Research*, 6(3), 116-119.
- Lily Mastura Harun, Zaida Nor Zainudin, & Ramlan Hamzah. (2001). *E-counselling: The willingness to participate* (ED474645). ERIC.
- Keisler, S., Siegal, J., & McGuire, T. (1984). Social Psychological aspects of computer-mediated communication. *American Psychologist*, 39, 1123-1134.
- King, R., Bambling, M., Reid, W., & Thomas, I. (2006). Telephone and online counseling for youth people: A naturalistic comparison of session outcome, session impact and therapeutic alliance. *Counselling & Psychotherapy Research*, 6(3), 109-115.
- King, R., Bambling, M., Reid, W., Lloyd, C., Gomurra, R., Smith, S., & Wegner, K. (2006). Online counseling: The motives and experiences of young people who choose the internet instead of face to face or telephone counseling. *Counselling & Psychotherapy Research*, 6(3), 103-108.
- Leibert, T., Archer, J.J., Munson, J., & York, G. (2006). An exploratory study of client perceptions of internet counseling and the therapeutic alliance. *Journal of Mental Health Counseling*, 28(1): 69-83.
- Lekic, K. (2006). Growing up with counseling online. *Psychiatria Danubina*, 18(1).
- Lily Mastura Harun. (2000). 'E-mail therapy: a case study'. Kertas kerja dibentang dalam Seminar Education and ICT in the new millennium, Park Royal, Kuala Lumpur.
- Luce, K.H., Winzelberg, A. J., Zabinski, M.A., & Osborne, M.I. (2003). Internet-Delivered Psychological Interventions for Body Image Dissatisfaction and Disordered Eating. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*. 40(1), 148-154.
- Mallen, M. J., Day, S. X., & Green, M. A. (2003). Online versus face-to-face conversation: An examination of relational and discourse variables. *Psychotherapy: Theory,*

- Research, Practice, Training*, 40(1-2), 155–163. <https://doi.org/10.1037/0033-3204.40.1-2.155>
- Pordelan, N., Sadeghi, A., Abedi, M. R., & Kaedi, M. (2018). How online career counseling changes career development: A life design paradigm. *Educational Inf Technology*, 23, 2655-2672.
- Reynolds Jr., D.J., Stiles, W.B., & Grohol, J.B. (2006). An investigation of session impact and alliance in internet based psychotherapy: Preliminary results. *Counselling & Psychotherapy Research*, 6(3), 98-102.
- Robinson, P. H., & Serfaty, M. A. (2001). The use of e-mail in the identification bulimia nervosa and its treatment. *European Eating Disorders Review*, 9, 182-193.
- Rochlen, A.B., Land, L., & Wong, Y.J. (2004). Male restrictive emotionality and evaluations of online versus face-to-face counseling. *Psychology of Men & Masculinity*. 5(2), 190-200.
- Rochlen, A.B., Beretvas, S.N., & Zack, J.S. (2004). The online and face-to-face counseling attitudes scales: A validation study. *Measurement and Evaluation in Counseling and Management*, 37, 95-111
- Schultze, Nils-Gunter. (2006). Success factors in internet-based psychological counseling. *CyberPsychology & Behavior*, 9(5), 623-626.
- Skinner, A., & Latchford, G. (2006). Attitudes to counseling via the internet: A comparison between in-person counseling clients and internet support group users. *Counselling & Psychotherapy Research*, 6(3), 158-163.
- Tai Chang & Robert Chang. (2004). Counseling and the internet: Asian American and Asian international college students' attitudes towards seeking online professional psychological help. *Journal of College Counseling*, 7, 140-149.
- Turkel, S. (1995). *Life on the screen: Identity in the age of the internet*. NY: Simon & Shuser.
- Wright, J. (2002). Online Counselling: Learning from writing therapy. *British Journal of Guidance & Counselling*, 30(3), 285-298.
- Yager, J. (2000). E-mail as therapeutic adjunct in the outpatient treatment of anorexia nervosa: Illustrative case material and discussion of the issues. *International Journal of Eating Disorder*, 29, 125-138.
- Yager, J. (2001). E-mail as a therapeutic adjunct in the out-patient treatment of anorexia nervosa. Illustrative case material and discussion of the issues. *International Journal of Eating Disorders*, 30, 125-129.
- Yeung, K.C., Wong, Y.C., & Law, C.K. (2001). *On-line Counselling for the youth in Hong Kong: A Synchronized Approach*. HUSITA 6 Conference Proceeding , Charleston, South Carolina, USA.
- Young, K.S. (2005). An Empirical Examination of Client Attitudes Towards Online Counseling. *Cyberpsychology and Behavior*, 8(2), 172-177.
- Zaida Nor Zainudin, & Yusni Mohamad Yusof (2018). Gender comparisons on the cyber-counseling and face-to-face counseling approaches. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(8), 242–251.
- Zimmerman, D.P. (1997). A psychological comparison of computer-mediated and face-to-face language use among severely disturbed adolescents. *Adolescents*, 22 (88), 827-840.

Bab 3

- Ainsworth, M. (2001). *ABCs of Internet therapy guide: Consumer review of online counseling cybertherapy e-mail chat videoconference mental health services*. Metanoia. <https://metanoia.org/imhs/>

- Amir Awang (2007). 'E-kaunseling dan pembangunan komuniti'. Kertas kerja dibentang 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*, 9(1), 205-215.
- Fenichel, M., Suler, J., Barak, A., Jones, G., Munro, K., Meunier, V., & Walker-Schmucker, W. (2002). Myths and realities of online clinical work. *CyberPsychology and Behavior* 5(5), 481-497.
- Griffith, M.D, & Cooper, G. (2003). Online therapy: Implication for problem gamblers and clinicians. *British Journal of Guidance and Counselling*, 31(1), 113-135.
- Grohlo, J. (2019). Definition & Scope of e-therapy. *Psych Central*.
<https://psychcentral.com/lib/e-therapy/definition-scope-of-e-therapy/>
- 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*, 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.
- Lily Mastura Harun (2000). 'E-mail therapy: a case study'. Kertas kerja dibentang 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*. 9(2), 121-135.
- 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* (ED478216). 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 Zainudin (2006). *Perhubungan menolong secara maya: Satu penelitian*. Kertas kerja dibentang dalam Persidangan Lembaga Kaunselor, Hotel Legend, Kuala Lumpur.

Bab 4

- Argyle, K. & Shields, R. (1996). *"Is there a Body in the Net?"*. Cultures of Internet: Virtual Spaces, Real History, Living Bodies. Great Britain: Sage Publications.
- Botella, C., Garcia-Palacios, A., Banos, R. M. & Quero, S. (2009). Cybertherapy: Advantages, limitations, and ethical issues. *PsychNology Journal*, 7(1), 77-100.
- Chang, T. & Chang, R. (2004). Counseling and the internet: Asian American and Asian international college students' attitudes towards seeking online professional psychological help. *Journal of College Counseling*, 7, 140-149.
- Chester, A. & Glass, C. (2006). Online counselling: A descriptive analysis of therapy services on the Internet. *British Journal of Guidance & Counselling*, 34 (2), 145-160.
- Childress, C.A. (2000). Ethical issues in providing online psychotherapeutic interventions. *Journal of Medical Internet Research*. 2(5), 1-13.
- Corey, G. (2013). *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy*. Belmont, CA : Cengage Learning.
- Colon, Y. (1996). "Chatter(er)ing through the fingertips: doing group therapy online". *Journal of Feminist Theory*, 9(1), 205-215.
- Kanani, K., & Regehr, C. (2003). Clinical, Ethical, and Legal Issues. In E Therapy. *Families in Society*, 84(2), 155-162.
- Kolog, E. A., Sutinen, E. & Vanhalakka-Ruoho, M. (2014). E-counselling implementation: Students' life stories and counselling technologies in perspective. *International Journal of Education and Development using Information and Communication Technology*, 10(3), 32-48.
- Manhal-Baugus, M. (2001). E-Therapy: Practical, ethical and legal issues. *Cyberpsychology & Behavior*, 4(5), 551-563.
- Matthews, C. et al. (1990). *Professional interactions: Oral communications skills in science, technology and medicine*. New Jersey: Prentice-Hall.
- 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.
- Oravec, J.A. (2000). Online counselling and the Internet: Perspectives for mental health care supervision and education. *Journal of Mental Health*, 9(2): 121-136.
- Rosenfield, M. (1997). *Counselling by Telephone*. London: Sage Publication.
- 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.
- Siegman, A.W. et al. (1989). *Non-verbal Behavior and Communications*. New York: Hillsdale.

Bab 5

- Argyle, K. & Shields, R. (1996). *"Is there a Body in the Net?"*. Cultures of Internet: Virtual Spaces, Real History, Living Bodies. Great Britain: Sage Publications.

- Barrett-Lennard, G.T. (1998). *Carl Roger's Helping System*. London: Sage Publication.
- Bloom, J.W., & Walz, G.R. (2000). *Cybercounseling and Cyberlearning: Strategies and Resources for the Millennium*. USA: American Counseling Association.
- Chester, A., & Glass, C. (2006). Online Counselling: A descriptive analysis of therapy services on the Internet. *British Journal of Guidance & Counselling*, 34 (2), 145-160.
- Collie, K., Mitchell, D., & Murphy, L. (2004). *Skills for online counselling: Maximum impact at minimum bandwidth*. *CyberCounseling and Cyberlearning: Strategies and Resources for the Millennium*. American Counseling Association and ERIC Counseling and Student Services Clearinghouse. US.
- Farvolden, P., Denisoff, E., Selby, P., Bagby, M & Rudy, L. (2005). Usage and Longitudinal Effectiveness of a Web-Based Self-Help Cognitive Behavioral Therapy Program for Panic Disorder. *Journal of Medical Internet Research*, 7(1).
- Fenichel, M., Suler, J., Barak, A., Jones, G., Kali Munro, Vagdevi Meunier. (2000). Myths and realities of online clinical work. *CyberPsychology & Behavior*. 5(5).
<https://doi.org/10.1089/109493102761022904>
- Hall, A.S., & Parsons, J (2001). Internet addiction: College student case study using best practices in cognitive behavior therapy. *Journal of Mental Health Counseling*, 23(4), 312-317.
- Kasket, E. (2003). Online counselling. *Existential Analysis*, 14(1), 60-74.
- Lago, C. (1996). Computer therapeutics. *Counselling*, 7, 287-289
- Laszlo, J. V., Esterman, G., & Zabko, S. (1999). Therapy over the internet? Theory, research, and finances. *CyberPsychology & Behavior*, 2(4), 293–307. <https://doi.org/10.1089/cpb.1999.2.293>
- Lily Mastura Harun. (2000). 'E-mail therapy: a case study'. Kertas kerja dibentang dalam Seminar Education and ICT in the new millennium, Park Royal, Kuala Lumpur.
- 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.
- Robinson, P. H., & Serfaty, M. A. (2001). The use of e-mail in the identification bulimia nervosa and its treatment. *European Eating Disorders Review*, 9, 182-193.
- Rogers, C.R. (1942). *Counseling and Psychotherapy: Newer Concepts in Practice*. Boston: Houghton Mifflin Company.
- 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* (ED478216). ERIC.
- 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.
- Wright, J. (2002). Online counselling: Learning from writing therapy. *British Journal of Guidance & Counselling*, 30(3), 285-298.
- Young, K.S. (2005). An empirical examination of client attitudes towards online counseling. *Cyberpsychology and Behavior*, 8(2), 172-177.