

HALANGAN NILAI DAN BUDAYA DALAM KALANGAN KAUNSELOR PELATIH SEMASA INTERNSHIP KAUNSELING DI SEKOLAH: KAJIAN KES

Nurul 'Ain Mohd Daud, Nazariah Ab. Samad, Fauziah Hanim Jalal
Norazani Ahmad

*Fakulti Pendidikan dan Pembangunan Manusia,
Universiti Pendidikan Sultan Idris, 35900 Tanjong Malim, Perak, Malaysia*

Abstrak

Kajian kualitatif yang menggunakan pendekatan kajian kes ini bertujuan untuk mengenalpasti halangan nilai dan budaya dalam kalangan kaunselor pelatih. Selain itu, kajian ini juga bertujuan mengenalpasti strategi menangani halangan tersebut. Kajian ini dijalankan ke atas 26 orang bekas kaunselor pelatih disebuah institusi pengajian tinggi awam di Malaysia. Analisis tema yang diperkenalkan oleh Lichtman (2006) digunakan untuk menganalisis data. Kajian mendapati perbezaan nilai dan budaya merupakan antara halangan yang dialami oleh kaunselor pelatih dengan klien dan warga sekolah. Antara strategi yang diambil dalam menangani halangan tersebut ialah pemahaman dan penyesuaian kaunselor pelatih terhadap budaya sekolah dan warganya. Dalam penulisan ini implikasi dan sumbangan kajian di bincangkan.

Kata kunci Halangan, pelbagai budaya, kajian kes, kaunselor pelatih, internship kaunseling, sekolah.

Abstract

This qualitative case study aimed at identifying and understanding barriers in multicultural aspects among counsellors in training and strategies addressed by them. The study was conducted on 26 ex-counsellors in training in one public institution in Malaysia. The analysis of the study employed a thematic analysis forwarded by Lichtman (2006). Differences in values and cultures among counsellors' in training were identified as barriers encountered by counsellor in training during their internships in school. Among the strategies addressed by them in tackling the barriers include having understanding and practising adaptation process with the school culture. Based on the findings, several implications and contributions of the study are put forward.

Keywords *Barriers, multicultural aspects, case study, counsellor in training, counselling internship, school.*

PENGENALAN

Kepelbagaian budaya dalam kaunseling merupakan perkara sejagat yang dialami bukan sahaja dalam kalangan kaunselor di Malaysia, malah seluruh dunia. Menurut Trusty, Looby & Daya Singh Sandhu (2002) aspek pelbagai budaya dalam kaunseling merujuk kepada persediaan dan pengamalan yang mengintegrasikan kesedaran budaya yang spesifik, pengetahuan serta kemahiran dalam kaunseling. Dalam membicarakan tentang isu pelbagai budaya, aspek kompetensi pelbagai budaya atau *multicultural counseling competency* (MCC) merupakan salah satu aspek penting dalam perkhidmatan kaunseling. Keadaan ini menuntut kaunselor untuk mengintegrasikan kompetensi ini menerusi aspek kesedaran, pengetahuan dan kemahiran kaunseling dalam menangani kepelbagaian budaya dalam masyarakat (Sue & Sue, 2003). Maznah Baba & Zainal Madon (2007) menegaskan kepentingan aspek pelbagai budaya dalam kaunseling sepertimana yang digariskan oleh Kod Etika Kaunselor Akta Kaunselor yang Dalam Kod Etika Lembaga Kaunselor Bahagian C: Tanggungjawab Profesional C.5. Diskriminasi: menyatakan bahawa kaunselor dilarang terlibat atau membenarkan apa-apa bentuk diskriminasi berdasarkan umur, budaya, ketidakupayaan, ras, etnik, agama atau kepercayaan, jantina, status perkahwinan/ pasangan. Justeru, kaunselor yang tidak mempunyai kompetensi dalam aspek pelbagai budaya adalah dianggap sebagai tidak beretika dan mungkin mendatangkan kesan yang buruk ke atas klien.

Pelbagai faktor yang mendesak tentang pentingnya kaunselor pelatih serta kaunselor sekolah sendiri menampilkan kecekapan dalam aspek pelbagai budaya menerusi perkhidmatan mereka. Menurut kajian yang dijalankan oleh Ruhani (2009), pemahaman budaya dalam warga sekolah adalah penting bagi memastikan penerimaan perkhidmatan kaunseling yang ditawarkan oleh kaunselor. Kajian kualitatif ke atas sepuluh orang kaunselor pelatih di sembilan buah sekolah yang berbeza menunjukkan terdapat dua budaya utama dipraktikkan di sekolah, iaitu menerima perkhidmatan kaunseling sebagai salah satu aktiviti yang menyokong perkembangan pelajar dan kedua, tidak menerima sepenuhnya perkhidmatan kaunseling. Ketiadaan penerimaan terhadap perkhidmatan kaunseling menyebabkan berlaku isu ketidaksediaan, kurang menghormati dan kurang kerjasama diberikan kepada kaunselor pelatih yang merupakan indikasi ketidakkecekapan mereka.

Dapatan yang sama juga diperoleh Dini Farhana (2012) dalam kajian kualitatif mengenai persepsi dan kefahaman aspek pelbagai budaya kaunselor 12 orang kaunselor pelatih di beberapa institusi pengajian tinggi. Dapatan menunjukkan kaunselor pelatih mempunyai sikap dan kefahaman yang baik dalam aspek pelbagai budaya tetapi kurang dari segi kecekapan aspek tersebut. Mereka menyatakan tidak mempunyai persediaan yang cukup daripada aspek kemahiran dan pengalaman untuk berhadapan dengan klien pelbagai budaya.

Kajian kecekapan pelbagai budaya juga dikaji oleh Siok Ping & Rafidah Aga (2013). Kajian tinjauan dijalankan ke atas 104 peserta melibatkan 52 pasangan dyad kaunselor-klien (26 kaunselor profesional dan 26 kaunselor pelatih) berkaitan kecekapan kaunselor dan kepuasan klien. Kajian ini menggunakan dua alat ukur kecekapan pelbagai budaya iaitu Kesedaran-Pengetahuan-Kemahiran survey-Edisi Kaunselor-Samakan (MAKSS-CE-R: Kim, Cartwright, Asay & D'Andrea, 2003) dan Client-Satisfaction Questionnaire-8 (CSQ-8: Atkinson & Larsen, 2006, 2011). Hasil kajian keseluruhan mendapati kecekapan kaunseling pelbagai budaya (MCC) dilaporkan lemah. Kajian juga mendapati klien melaporkan kepuasan mereka adalah tinggi mengenai perkhidmatan kaunseling yang telah mereka terima. Terdapat korelasi positif yang signifikan di antara kecekapan kaunseling pelbagai budaya dalam kalangan kaunselor dengan kepuasan klien, $r = .418$, $p = .002$, manakala dapatan kajian t-test menunjukkan tiada perbezaan yang signifikan bagi kecekapan kaunseling pelbagai budaya antara kaunselor profesional dan kaunselor paraprofesional, juga kepuasan klien antara kaunselor profesional dan kaunselor paraprofesional. Kajian ini menunjukkan bahawa tahap kecekapan kaunselor profesional dan paraprofesional adalah pada tahap yang sama walaupun dua entiti ini mempunyai perbezaan dari segi pengalaman dan latihan.

Oleh yang demikian, pemahaman mengenai kecekapan pelbagai budaya dan halangannya perlu di kaji secara mendalam. Keadaan ini penting kerana menurut kajian yang dilakukan oleh Nurul Ain (2011), isu pertembungan nilai budaya atau jurang budaya yang besar dalam kalangan warga sekolah boleh menyebabkan masalah dalam penerimaan perkhidmatan kaunseling di sekolah. Perkara ini juga diperkukuhkan dengan kajian kulaitatif yang telah dijalankan oleh Nurul Salwana (2014) ke atas 11 orang kaunselor pelatih mengenai penerimaan pentadbir terhadap pelaksanaan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling di sekolah. Hasil temubual secara semi struktur ke atas lima orang peserta serta satu kumpulan fokus yang terdiri daripada enam orang peserta mendapati penerimaan pentadbir adalah berbeza antaranya dalam aspek kemudahan fizikal unit bimbingan dan kaunseling, pengendalian sesi dan peruntukan pelaksanaan program. Penerimaan yang positif bergantung kepada pemahaman pentadbir terhadap peranan dan kepentingan bimbingan dan kaunseling di sekolah.

Selain daripada itu, kajian luar negara juga mendapati kaunselor yang mempunyai kecekapan pelbagai budaya merupakan antara ciri-ciri yang dipilih oleh pelajar. Kajian Li, Kim dan O'Brien (2007), serta Zhang and Dixon (2001) menunjukkan bahawa kaunselor yang responsif terhadap budaya adalah diiktiraf oleh pelajar Asia sebagai lebih pakar, menarik, boleh dipercayai dan mempunyai kredibiliti. Dapatan-dapatan ini menyokong kajian kuantitatif yang dijalankan oleh Tatar (2001) ke atas 421 pelajar Israel daripada tujuh sekolah menengah daripada pelbagai budaya menyatakan bahawa sifat kaunselor seperti mudah dipercayai dan menjaga kerahsiaan merupakan faktor utama mereka dalam mendapatkan pertolongan kaunselor. Tambahan lagi, menurut

Kim, Ng and Ahn (2009), Li and Kim (2004), and Kim, Li and Liang (2002), kaunselor yang cekap dalam aspek pelbagai budaya mampu meningkatkan keberkesanan hubungan dalam sesi kaunseling.

Jelasnya, kajian-kajian lepas menegaskan bahawa pemahaman dan penghargaan terhadap kepelbagaian budaya dalam kalangan klien dan kaunselor merupakan kualiti penting dalam mengurangkan keenganan mereka mendapatkan perkhidmatan kaunseling di sekolah. Sehubungan itu, aspek kajian tentang kecekapan kaunseling pelbagai budaya dan halangan-halangan perlu dikaji bagi menilai dan memahami bagaimana kaunselor pelatih menampilkan pengetahuan, kesedaran dan kecekapan mereka dalam menangani isu-isu pelbagai budaya. Keadaan ini membolehkan kita menilai dan meneliti isu-isu terkini dalam kaunseling pelbagai budaya serta mencari jalan penyelesaian dan panduan bagi kaunselor pelatih untuk menangani permasalahan tersebut.

Persoalan Kajian

1. Apakah halangan dalam aspek nilai dan budaya yang dialami oleh kaunselor pelatih semasa internship kaunseling di sekolah?
2. Bagaimanakah kaunselor pelatih menangani halangan yang timbul akibat perbezaan nilai dan budaya tersebut?

Metodologi

Kajian ini menggunakan kaedah kualitatif kerana ia berupaya untuk memahami dan meneliti pengalaman peserta secara mendalam (Ponterotto, 2005). Ianya juga disarankan oleh Tomlinson-Clarke (2000) bahawa kajian kualitatif adalah bersesuaian untuk penyelidikan yang berkaitan dengan aspek pelbagai budaya kerana ianya mempunyai kemampuan untuk meneliti secara mendalam berkaitan impak latihan pelbagai budaya.

Tempat Kajian

Kajian ini dijalankan di sebuah universiti awam di Malaysia yang merupakan sebuah universiti yang menawarkan program Kaunseling diperingkat Sarjana Muda dan Sarjana. Peserta kajian ini terdiri daripada 26 orang kaunselor pelatih yang telah menjalani internship kaunseling di sekolah dalam tempoh enam belas minggu.

Sampel Kajian

Peserta kajian ini terdiri daripada pelajar semester akhir dalam program Ijazah Sarjana Muda Pendidikan Bimbingan dan Kaunseling di sebuah universiti awam di Malaysia. Pengkaji menggunakan kaedah persampelan bertujuan bagi mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai perkara yang dikaji. Dalam kajian ini, pengkaji menggunakan temu bual separa berstruktur. Kajian ini juga telah menggunakan kumpulan fokus sebagai kaedah untuk mendapatkan data daripada peserta kajian.

Analisis data

Dalam penyelidikan ini pengkaji telah menggunakan Model 3C's Lichtman (2010) yang menggunakan tiga proses analisa data iaitu koding, kategori dan tema. Analisis data bermula dengan proses transkripsi diikuti dengan pengekodan, kategori dan pembentukan tema untuk mengenalpasti aspek utama yang dikemukakan oleh peserta kajian.

DAPATAN KAJIAN

Halangan pelbagai budaya yang dialami oleh kaunselor pelatih semasa internship kaunseling di sekolah.

Berdasarkan analisis data, terdapat dua tema yang boleh dikaitkan dengan halangan pelbagai budaya yang dialami oleh kaunselor pelatih melibatkan perbezaan nilai budaya serta komunikasi antara kaunselor pelatih dan klien dan perbezaan nilai dan budaya antara kaunselor pelatih dan warga sekolah terhadap perkhidmatan bimbingan dan kaunseling.

1) Perbezaan nilai budaya antara kaunselor pelatih dengan klien.

Dalam konflik nilai, kaunselor pelatih berhadapan dengan nilai yang berbeza sama ada di dalam ataupun di luar sesi kaunseling yang melibatkan isu nilai moral, bangsa, agama dan gaya hidup. Terdapat kaunselor pelatih yang berhadapan dengan isu nilai dan agama yang berlawanan dengan klien yang membataskan proses pengendalian kaunseling.

“...Bila kes sumbang mahram ni, berat bagi saya, jadi saya serahkan kepada kaunselor. Saya serik sebab benda ni berat, sebab seolah-olah mereka ni tak tahu agama. Bukan saya nak nilai mereka tapi kebanyakannya agama mereka memang rendah sangat-sangat. Solat pun tak. Selalu sebelum mula kelas saya akan tanya siapa yang tak solat subuh. Tapi pelajar ni jujur, mereka mengaku. Sebab kalau yang klien, setiap kali dia buat sesi, soalan yang saya wajib tanya adalah tentang solat dan majoritinya memang tak solat”.

(Peserta 10)

“...memang kebanyakannya masalah, agama mereka kurang. Bukan setakat pelajar, tapi ibu bapa mereka pun tak solat. Jadi kalau dari rumah tak dibentuk, di sekolah pun susah walaupun di sekolah ada solat berjemaah waktu zohor. Bila saya pergi alasan pelajar ni, yang perempuan uzur tak boleh sembahyang, muka yang sama tiap-tiap minggu. Ada satu kes pelajar ni tak reti nak mengucap. Saya dah risau dah. Sebab kes ni melibatkan agama. Saya suruh dia mengucap tak tahu, saya tanya dia solat fardhu ada berapa rakaat pun dia tak tahu langsung. Jadi saya rujuk kepada seorang ustazah, lepastu ustazah

kata pelajar tu memang ada masalah keluarga dan pelajar tu sendiri macam tak betul sikit. Tapi saya tak diberitahu tentang pelajar tu yang kurang betul sikit”.

Kaunselor pelatih juga berhadapan dengan halangan daripada murid dan juga klien berkaitan dengan pelaksanaan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling. Halangan tersebut disebabkan oleh pemahaman yang berbeza berkaitan dengan peranan perkhidmatan tersebut. Perkhidmatan bimbingan dan kaunseling masih lagi dikaitkan dengan stigma negatif.

“...pelajar Cina, mereka ni tidak berminat langsung untuk datang ke bilik kaunseling, bila saya tanya kaunselor saya dia cakap pelajar Cina ni ada egonya sebab kalau datang ke bilik kaunseling dia akan anggap pelajar bermasalah. Mereka pegang title bahawa pelajar Cina di sekolah tu adalah pelajar yang paling bagus sebab pelajar mereka tak pernah pegang buku 555. Buku 555 tu macam banduan, maksudnya bila dia datang sekolah kena buat laporan dengan guru disiplin. Tapi pelajar Cina tak pernah ada dalam sejarah pegang buku tu. Jadi bagi mereka kalau pergi ke bilik kaunseling adalah pelajar bermasalah. Cara yang saya buat, akhirnya saya dapat pelajar Cina, bila masuk kelas saya berbaik dengan mereka, saya umpam dengan inventori yang ada di bilik kaunseling dan akhirnya ada yang datang ke bilik kaunseling”.

(Kumpulan fokus: 26)

Selain itu kaunselor pelatih berhadapan dengan halangan untuk melaksanakan tindakan susulan dalam sesi seterusnya. Ini berikutan keegangan pelajar menghadiri sesi kaunseling juga dikaitkan dengan budaya pelajar tersebut.

“...halangan daripada klien sendiri. Sekolah saya tu terkenal dengan masalah ponteng, jadi bila saya dah buat sesi dengan klien, kalau saya nak buat sesi seterusnya, masalah pelajar tu tak datang. Jadi saya kena buat temu janji lain. Jadi strategi yang saya gunakan untuk nak tahu pelajar tu datang ke tak, setiap pagi sekolah saya akan ada budaya membaca, iaitu program sobahunnur. 10 minit sebelum loceng berbunyi, semua pelajar wajib datang ke tapak perhimpunan untuk membaca. Jadi di situ saya akan turun dan tengok pelajar ni datang ke tak. Kalau datang saya terus tetapkan waktu untuk sesi kaunseling. Jadi begitulah cara saya hadapi halangan tu”.

(Kumpulan fokus: 25)

Kaunselor pelatih juga berhadapan dengan halangan dalam aspek komunikasi terutama aspek bahasa apabila menjalankan sesi dengan klien berbangsa Cina. Keadaan ini menganggu keberkesanan mereka melaksanakan sesi.

“Antara halangan yang saya hadapi ialah pertama halangan komunikasi. Kebanyakan klien saya yang Cina, mereka tak faham bahasa Melayu dengan baik. Sebab dia asal dari sekolah rendah Cina. Di rumah pun mereka tak cakap Melayu. So memang menjadi satu halangan dari segi komunikasi sebab mereka tak faham bahasa Melayu”.

(Peserta 11)

Kaunselor pelatih bukan sahaja berhadapan dengan masalah komunikasi dengan klien tetapi juga dengan ibu bapa yang berlainan bangsa dengan mereka.

(Kumpulan fokus: 24)

“...Ok, halangan lain adalah saya nak berhadapan dengan klien yang bermasalah keluarga yang bukan Melayu. Kalau Melayu guru pembimbing saya bila dia dah buat sesi dengan pelajar, kalau masih tak berkesan dia akan buat konsultasi dengan ibu bapa. Tapi bila dengan Melayu saya boleh buat dan saya boleh ikuti, tapi kalau dengan pelajar India atau Cina saya tak reti langsung nak cakap dengan ibu bapa pelajar bukan Melayu. Saya tak reti langsung dan ia jadi satu halangan bagi saya sebab saya tak biasa. Kalau dengan pelajar tu at least saya dah biasa, batasan antara saya dengan pelajar tidaklah terlalu jauh berbanding saya dengan ibu bapa pelajar. Macam mana nak cakap dengan India sebab kebanyakan mereka garang. Itu pun halangan bagi saya dan cara nak atasinya saya sekadar ikut kaunselor pembimbing jalankan konsultasi, saya tengok dia buat dan dia tak bagi saya join sekali. Hanya sekadar teman, tak perlu berkata apa-apa sebab saya pun tak tahu sangat dalam hal ini. Saya lebih banyak bergantung kepada dia dan tanya dia”.

(Kumpulan fokus: 24)

2) Perbezaan nilai guru kaunselor dan warga sekolah terhadap perkhidmatan bimbingan dan kaunseling

Kaunselor pelatih juga berhadapan dengan halangan iaitu perbezaan nilai warga sekolah terhadap pelaksanaan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling. Antara halangan yang dihadapi ialah persepsi negatif daripada guru, pentadbir dan murid berkaitan dengan pelaksanaan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling. Kebanyakan guru, pentadbir dan murid dilaporkan kurang memahami dan memberi sokongan kepada kaunselor pelatih dalam melaksanakan proses internship mereka.

Antara nilai yang diperlihatkan oleh warga sekolah adalah melibatkan persepsi negatif terhadap peranan dan kemampuan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling dalam membantu permasalahan pelajar.

“...sesetengah guru tak bagi sokongan kepada unit kaunseling. Contohnya, ada pelajar ni nak ke bilik kaunseling, tapi bila dia tahu, dia kata kaunseling tu boleh buat apa je, cari masalah orang je, bukannya boleh ubah pelajar. Jadi saya rasa cikgu ni kata depan-depan macam tu. Saya pun senyum jelah, nak buat macam mana”.

(Peserta 11)

“...cikgu ni akan salahkan kita dengan alasan pelajar tu dah jumpa kaunselor tapi tetap juga bermasalah, di situ, pandangan cikgu ni bila kita buat sesi kaunseling sekali je pelajar terus berubah... “Ada satu kali tu saya sakit hati bila cikgu kata macam tu, sebab seolah-olah kita ni tak buat kerja dengan betul, dan saya cakap kaunseling ni sama dengan mengajar, kalau cikgu mengajar student tu sekali, student bukan terus faham. Maksudnya kena ulang. Macam tu juga dengan sesi kaunseling”.

(Kumpulan fokus 26)

Selain daripada itu, halangan nilai oleh warga sekolah juga melibatkan proses pengendalian sesi dimana kaunselor pelatih tidak dibenarkan menjalankan sesi kaunseling pada waktu pengajaran dan pembelajaran. Keadaan ini menyebabkan kesukaran mereka untuk memenuhi jam yang diperlukan untuk memenuhi syarat kelayakan internship.

“...halangan daripada pentadbir yang tak bagi buat sesi waktu P&P. So waktu tu saya guna sebaik mungkin waktu relief saya, saya tak boleh nak masuk sebab nak buat sesi dan kelas relief tu saya pass kepada kaunselor saya. Macam tulah cara yang saya nampak macam mana saya nak jalani sesi sebab dalam masa 3 minggu tu sesi saya baru dalam 2 atau 3 jam. So bila pensyarah datang dia ada satu pandangan saya tak sempat nak selesaikan jam sesi. So itulah cara yang saya nampak dan saya mampu jalankan tugas saya sebagai kaunselor pelatih di sekolah tu”.

(Kumpulan fokus: 26)

Selain itu masalah kekangan masa untuk penyempurnaan sesi juga merupakan halangan yang memberikan cabaran kepada kaunselor pelatih. Ini adalah disebabkan oleh permasalahan klien yang kompleks yang melibatkan aspek pelbagai budaya.

“...Halangan kedua yang saya hadapi adalah berkaitan dengan kekangan waktu untuk saya. Contohnya adalah apa yang saya nampak student tu dia bawa budaya berbeza, jadi dia datang sesi kaunseling pada bulan terakhir saya berpraktikum. Jadi untuk kita rujuk kembali kes tu dengan klien ambil masa sikit. Jadi saya tak sempat habiskan sesi kaunseling dengannya dan bagi saya itu satu kekangan dan strategi yang saya gunakan saya perlu merujuk kepada

kaunselor sekolah. Maknanya bila saya dah habis praktikal antara kes-kes yang saya belum selesaikan, saya perlu rujuk pada kaunselor dan menyatakan mengenai pelajar dan yang penting saya tak melanggar etika serta perlu untuk saya tanya persetujuan klien untuk saya rujuk kesnya kepada kaunselor sekolah”.

(Kumpulan fokus: 22)

Selain itu, kurang pemahaman berkaitan dengan etika perhidmatan bimbingan dan kaunseling juga menyebabkan halangan yang besar kepada kaunselor pelatih untuk menjaga proses kaunseling dan hubungan dengan klien.

“...Kalau hubungan antara kaunselor dan pentadbir tak ok, kita nak bantu klien pun agak terhalang sebabnya pihak pentadbir tak memahami etika kerahsiaan kaunselor macam yang saya ceritakan tadi di mana pengetua sendiri ambil klien tu. So benda tu mengganggu saya untuk menjalankan proses kaunseling. Itu pertama dari segi hubungan”.

(Kumpulan fokus: 23)

Bagaimanakah kaunselor pelatih menangani halangan dalam aspek pelbagai budaya?

Kajian juga mendapati antara strategi yang digunakan oleh kaunselor pelatih dalam menghadapi halangan nilai dan budaya ialah dengan cuba memahami budaya sekolah dan warganya yang mempunyai perbezaan nilai dan budaya serta pemahaman yang negatif terhadap pelaksanaan bimbingan dan kaunseling. Kaunselor pelatih menyesuaikan pendekatan mereka dengan memahami jenis sekolah, personaliti murid dan warganya.

“Kita cuba faham budaya di sekolah contohnya budaya pelajar bekerja. So bila dia datang sekolah tidur kita tak boleh sesuka hati nak marah pelajar, kita kena faham mereka kerja untuk dapatkan duit poket. Sebabnya family dia bukan orang yang senang. Kalau dalam sesi kita kena teroka kenapa dia tak datang sekolah, kenapa tak minat belajar dan sebagainya. Macam tulah, kita kena faham budaya di tempat kita berpraktikum”.

(Kumpulan fokus: 23)

“..Seterusnya saya tengok apa keperluan mereka berdasarkan kekurangan mereka. Contoh pelajar India, family mereka memang terlibat dengan gangsterisme jadi pegangan mereka adalah senang dapat duit. Belajar tak pandai pun boleh hidup mewah dengan gangsterisme. Jadi di sini saya nampak bagaimana pelajar ni faham pegangan dia. Untuk yang seksual tu saya tengok

dari segi agama kurang. Dari sikap cikgu sendiri fikiran yang tidak open dan anggap pelajar bukan anak sendiri jadi tak perlu ambil berat. Satu lagi bila jadi macam tu saya cuba berkomunikasi, saya tanya pada student apa yang mereka nak dalam hidup mereka. Saya banyak memberi bimbingan kepada pelajar mengenai kepentingan pelajaran berbanding aktiviti sosial. Saya dedahkan mengenai sekolah-sekolah kemahiran yang boleh menjana duit dan membantu pelajar untuk masa depan lebih baik. Untuk seksual pula, saya tanya mengenai tujuan hidup mereka. Saya ada melakukan provokasi supaya pelajar berfikir, dan untuk cikgu-cikgu tu, waktu solat mereka akan duduk dalam surau, dan saya tanya kepada guru –guru apa yang mereka nak daripada pelajar. Kita cuba faham diri cikgu dengan klien. Itu cara yang saya pakai. Dan saya tengok perkara tu sesuai tak dengan persekitaran sekolah, kehendak pentadbir macam mana...”

(Peserta: 7)

Dalam usaha memahami budaya warga sekolah terutama pelajar, kaunselor pelatih juga cuba untuk mempelajari bahasa pelajar terutama masyarakat orang Asli bagi mengatasi halangan komunikasi yang dihadapi.

“...Ok kalau dengan pelajar Orang Asli, saya ambil peluang saya relief class moral, saya belajar bahasa mereka. Sebab cikgu dia meletakkan stigma yang negatif kepada pelajar Orang Asli. Tapi pada saya, kira saya baru jumpa. Sekolah saya dulu takda Orang Asli, jadi saya berminat untuk tahu budaya mereka. Jadi saya memang buat vocab untuk saya faham percakapan mereka...”

(Peserta 11).

“...jadi saya menggunakan pendekatan dengan orang asli ni saya banyak bergaul dengan mereka, saya selalu pergi ke kelas, saya sentuh bagi dorongan. Dan bila kita bina sentuhan tu mereka akan ada satu perasaan yang lain. Kemudian orang asli ni suka melukis. Jadi saya banyakkkan bagi aktiviti-aktiviti yang mereka suka. Kemudian, bagi penghargaan dan pujian kepada mereka. Walaupun mereka takut bercakap di hadapan, kita minta mereka datang ke hadapan, kita pegang dia, kita support dia.

(Peserta 5)

Seterusnya dalam sesi kaunseling pula, peserta kajian juga menggunakan intervensi yang kreatif dan bersesuaian apabila berhadapan dengan perbezaan nilai agama.

“...Seterusnya ialah apabila saya nak masukkan nilai agama dalam sesi kaunseling, contohnya pelajar ni stress dia dah buat teknik mengawal stress, dah rehat dan tidur dengan cukup. Jadi kalau orang Melayu biasanya kita akan

cakap awak kena berbalik kepada agama awak. Kita nak cakap benda tu. So kalau pelajar Melayu kita boleh cakap awak boleh selawat, boleh tahajjud, dan sebagainya, tapi untuk pelajar bukan Islam saya tak tahu teknik apa yang mereka guna kalau dari segi keagamaan, jadi cara saya hadapi halangan ni saya cuba universalkan benda tu, contoh selawat tu saya tuka untuk mereka cakap 'saya tenang' sebanyak 10 kali. Sebab kadang-kadang apa yang kita cakap tu akan masuk dalam minda kita dan turun kepada hati kita sendiri. So di situ ada sesuatu yang kita boleh buat walaupun bukan unsur agama tapi dia masih dalam unsur positif yang boleh membantu klien tu”.

(Kumpulan fokus: 24)

“...Kalau saya dapat klien yang nilai budaya dia bertentangan dengan nilai agama, so kalau nilai bertentangan dengan agama kita boleh kaitkan dengan nilai agama kalau apa yang dia pegang salah. So kita dengar dulu macam mana dan bagi dia berfikir nilai yang dia pegang dengan nilai agama adalah bertentangan. Itu dari segi nilai agama. Kalau dari akademik, pelajar ni kata datang sekolah nak buat apa, nanti kena duduk rumah juga. Maksudnya mereka fikiran mereka ni tertutup. So maksudnya kita dedahkan klien dengan maklumat kerjaya yang berkaitan dengan masa depan supaya fikiran dia tak tertutup. Ada adik-beradik dia yang berhenti sekolah untuk bekerja di kampung. Maksudnya kita bagi dia insight dengan dedahkan maklumat kerjaya. Selain itu beri klien jawab inventori kerjaya supaya dapat tarik minat klien berdasarkan personality dan minat klien terhadap kerjaya supaya klien ni berfikiran jauh tentang masa depan dia. Dan dia tak boleh nak ikut family kerja macam mana. Jadi itulah strategi saya untuk beri kesedaran kepada klien”.

(Kumpulan fokus: 23).

Untuk menangani halangan daripada pihak sekolah berkaitan dengan persepsi negatif berkaitan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling, kaunselor pelatih mengambil langkah untuk memberi pemahaman kepada warga sekolah terutama guru berkaitan dengan peranan sebenar bimbingan dan kaunseling agar mereka mendapat gambaran yang sewajarnya.

...“bila hal begini berlaku apa yang saya perlu buat untuk mengelak daripada halangan sebegini terus negatif, saya terus kepada bagitahu cikgu tu macam mana sesi kaunseling ni berjalan iaitu bukan hanya sekali sahaja sesi, kadang-kadang memerlukan sehingga sepuluh sesi perjumpaan”.

(Kumpulan fokus: 26)

“Mulanya saya akui memang sukar untuk saya, bila kita orang baru, penerimaan terhadap kaunseling tu hambar, jadi kita nak ubah persepsi warga

sekolah tu susah sangat pada saya. Jadi saya ambil peluang waktu relief dan saya memang akan minta waktu relief Pendidikan Moral ke, saya masuk dan saya explain pada pelajar kalau ada apa-apa datanglah ke bilik kaunseling. Bukan kalau ada masalah je datang bilik kaunseling. Di bilik kaunseling tu banyak permainan dan sebagainya. Awal-awal tu memang saya yang pujuk pelajar untuk datang da selepas tu nampak pelajar datang dengan sendirinya. Bila cikgu tiada mereka akan datang bilik kaunseling”...

(Peserta 11)

“...So sedikit sebanyak kita kena kenal budaya student supaya tak terkejut sangat dengan budaya tu. Kalau macam budaya pentadbir, walaupun pentadbir tak faham tentang UBK, so kita terpaksa ikut arahan asalkan tak bertentangan dengan etika kaunseling. Dari segi guru-guru pula, tak semua mereka ni memahami bidang kaunseling. So waktu perhimpunan jika berkesempatan saya cakap dengan student, tak ramai student yang tahu bilik kaunseling dekat mana. Mereka ingat yang buat kaunseling ni hanya pelajar yang bermasalah. So waktu di perhimpunan kalau ada masa saya terangkan fungsi UBK ni. Jadi mereka baru tahu tentang UBK. So di situ kita tak boleh nak fikir semua orang tahu tentang UBK. Kalau PK HEM tak ambil tahu padal UBK sedangkan UBK di bawah PK HEM. Yang dia tahu suruh cantikkan sekolah. Maksudnya di sini kita tak boleh mengharap kepada pihak sekolah tu untuk faham tentang UBK”.

(Kumpulan fokus 23)

PERBINCANGAN

Kajian mendapati halangan yang dialami oleh kaunselor pelatih melibatkan perbezaan nilai dan budaya yang merangkumi nilai moral, agama, bangsa, budaya hidup serta komunikasi. Kajian ini juga selari dengan dapatan Sadeghi, Fischer & House (2003) mengenai dilema etika dalam pelbagai budaya yang berkaitan dengan perbezaan nilai di antara klien dan kaunselor. Dapatan kajian ini juga selari dengan kajian oleh Dini Farhana (2012) yang menyatakan kaunselor pelatih di beberapa institusi pengajian tinggi di Malaysia mempunyai kesedaran dan pengetahuan tentang aspek pelbagai budaya tetapi kurang cekap dalam aspek kemahiran pelbagai budaya. Jelas di sini konflik nilai di antara kaunselor pelatih dan klien adalah perkara utama yang boleh membatasi proses kaunseling dan pelaksanaan aktiviti bimbingan dan kaunseling. Dapatan kajian juga mendapati halangan yang dialami oleh kaunselor pelatih bukan hanya tertumpu kepada konflik nilai kaunselor pelatih dalam menangani aspek pelbagai budaya malahan juga halangan daripada warga sekolah. Keadaan ini boleh dikaitkan dengan kurang pendedahan dan latihan secara realiti yang diterima oleh kaunselor pelatih menyebabkan ada antara mereka yang kurang bersedia dan mengalami kejutan budaya. Dapatan kajian juga mendapati perbezaan nilai dan budaya kaunselor pelatih dan warga sekolah terhadap pelaksanaan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling.

Dapatan kajian ini selari dengan kajian oleh Norsalwana (2014), Ruhani (2009), Nurul Ain (2011) yang menyatakan bahawa budaya dan sistem sekolah banyak mencorakkan penerimaan terhadap pelaksanaan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling di sekolah. Jelas di sini bahawa sistem sekolah banyak mencorakkan penerimaan dan pemahaman mengenai perkhidmatan bimbingan dan kaunseling dalam kalangan warga sekolah.

Dapatan kajian ini memberikan implikasi yang besar kepada proses latihan kaunselor berkaitan aspek pelbagai budaya. Pembelajaran secara didaktik hendaklah di dokong juga oleh pembelajaran secara pengalaman (Alexander, Kruczek & Ponterotto, 2005). Penekanan kepada pembelajaran (experiential learning) secara pengalaman dalam semua kurikulum kaunseling dan pendidikan adalah sangat penting bagi mendedahkan kaunselor pelatih kepada realiti persekitaran pelbagai budaya di sekolah (Kim & Lyons, 2003). Tugas pelajar dan proses pembelajaran perlu diberi dalam bentuk *hands on* kepada mereka agar dilengkapi dengan kecekapan pelbagai budaya bagi mendepani permasalahan yang semakin kompleks di sekolah. Hal ini penting bagi memastikan mereka tidak mengalami kejutan budaya dan dapat mengaplikasikan strategi bimbingan dan kaunseling yang berkesan di sekolah.

Selain daripada itu, setiap kursus kaunseling dan pendidikan perlu memberi penekanan kepada aspek pelbagai budaya demi memastikan kecekapan pelbagai budaya yang merangkumi aspek kesedaran, pengetahuan dan kemahiran dapat dijana dan dicerna dengan berkesan oleh kaunselor pelatih.

Selain daripada itu untuk memastikan pemahaman tentang perkhidmatan bimbingan dan kaunseling, kolaborasi dan perkongsian pintar antara kaunselor dengan warga sekolah serta pelbagai agensi masyarakat dan komuniti adalah penting dalam usaha memberikan pendedahan secara langsung kepada kaunselor pelatih. Kaunselor pelatih juga perlu memahami bahawa perkhidmatan bimbingan dan kaunseling perlu dilaksanakan di dalam sistem. Pemahaman dan penyesuaian dengan persekitaran sekolah adalah penting kerana ia turut sama mempengaruhi pemahaman mereka tentang klien dan warga sekolah. Mereka juga perlu dilengkapi dengan persediaan untuk mendalami teori-teori serta intervensi terbaharu dalam menangani klien. Mereka perlu mempunyai kesedaran, pengetahuan dan kecekapan untuk melihat perbezaan yang wujud dalam diri dan juga masyarakat (Shigematsu, 2002). Pelaksanaan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling di sekolah tidak boleh dilihat dalam entiti yang berasingan. Ianya memerlukan kepada kolaborasi dan penggembelangan tenaga yang bersepadu daripada pelbagai pihak di sekolah demi memastikan perkhidmatan dan pelaksanaan dapat dijalankan dengan lebih efektif dan berkesan.

KESIMPULAN

Secara kesimpulannya, terdapat beberapa halangan pelbagai budaya yang dialami oleh kaunselor pelatih yang melibatkan perbezaan nilai dan budaya kaunselor pelatih dan warga sekolah serta halangan dalam kalangan warga sekolah berkaitan pelaksanaan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling. Halangan-halangan ini sedikit sebanyak telah mengganggu gugat keberkesanan pelaksanaan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling dalam kalangan kaunselor pelatih. Aspek pelbagai budaya di sekolah melibatkan pemahaman yang menyeluruh berkaitan sistem sekolah dan keseluruhan budaya yang dipegang. Walaubagaimanapun proses internship merupakan satu bentuk latihan dan pendedahan secara langsung yang positif dan berguna kepada mereka untuk mendepani dan menangani isu-isu pelbagai budaya di sekolah. Ternyata kaunselor pelatih menggunakan pelbagai strategi yang positif bagi menangani halangan-halangan tersebut.

RUJUKAN

- Alexander, C.M., Kruczek, T., & Ponterotto, J.G. (2005). Building Multicultural Competencies in School Counselor Trainees: An International Immersion Experience, *Counselor Education & Supervision*, 44, 255 – 266.
- Cates, J.T., Schaeffle, S.E., Smaby, M.H., Maddux, C.D., & LeBeauf, I. (2007). Comparing Multicultural With General Counseling Knowledge and Skill Competency for Students Who Completed Counselor Training. *Journal of Multicultural Counseling & Development*, 35 (1), 26-39.
- Coleman, M.N. (2006) Critical Incidents in Multicultural Training: An Examination of Student Experiences. *Journal of Multicultural Counseling and Development*, 34, 168-182.
- Dini Farhana Baharuddin (2012). Perception and understanding of counsellor trainees on multicultural counselling in Malaysia. *Asia Pacific Rim International Conference*. 1-5.
- Kim, B.S.K. & Lyons, H.Z. (2011). Experiential Activities and Multicultural Counseling Competence Training. *Journal of Multicultural Counseling & Development*, 81(4), 400- 408.
- Kim, B.S.K., Ng, G.F., & Ahn, A.J. (2009). Effects of client expectation for counselling success, client-counselor worldview match, and client adherence to Asian and European American cultural values on counselling process with Asian Americans. *Journal of Counseling & Psychologist*, 52, 67-76.
- Kim, B.S.K., Li, L.C., & Liang, C.T.H. (2002). Effects of Asian American client adherence to Asian cultural values, session goal, and counsellor emphasis on client expression on career counselling process. *Journal of Counseling Psychology*, 49 (3), 342- 354.
- Kim, B.S.K., & Lyons, H.Z. (2003). Experiential activities and multicultural counselling competence training. *Journal of Multicultural Counseling and Development*, 39, 400-408.

- Li, L.C., Kim, B.S.K. & O'Brien, K.M. (2007). An analogue study of the effects of Asian cultural values and counsellor multicultural competence on counselling process. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 44 (1), 90 -95.
- Li, L.C. & Kim, B.S.K. (2004). Effects of counselling style and client adherence to Asian cultural values on counselling process with Asian American college students. *Journal of Counseling Psychology*, 51(2), 158-167.
- Lichtman, M. (2010). *Qualitative Research in Education. A User's Guide*. USA: SAGE Publications, Inc.
- Maznah Baba & Zainal Madon (2007). *Kaunseling Individu*. Batu Caves: PTS Publications.
- Nurul Ain Mohd Daud (2011). *School Counselling in Malaysia: A narrative ethnography*. Unpublished Doctoral Disstertation. University of Bristol UK.
- Nurul Salwana Mazelan. (2014). *Penerimaan pentadbir terhadap perkhidmatan bimbingan dan kaunseling dari perspektif kaunselor pelatih*. Kertas Projek Sarjana Muda yang tidak diterbitkan. Tanjong Malim. Universiti Pendidikan Sultan Idris.
- Ponterotto, J.G. (2005). Qualitative research in counseling psychology: A primer on research paradigms and philosophy of science. *Journal of Counseling Psychology*, 52(2), 126-13.
- Sadeghi, M., Fischer, J.M., House, S.G. (2003). Ethical dilemmas in multicultural counselling. *Journal of Multicultural Counseling & Development*. 31, 179-191.
- Sue, D. W., & Sue, D. (2003). *Counselling the culturally Diverse: Theory and practice* (Fourth ed.). New Jersey: John Wiley & Sons Inc.
- Siok Ping, V & Rafidah Aga Mohd Jaladin (2013). The relationship between Malaysian counselors' multicultural counselling competence and client satisfaction. *Malaysian Online Journal of Counseling*. Dimuat turun pada 12 September 2014 daripada <http://e-journal.um.edu.my/public/article-view.php?id=5849>.
- Shigematsu, S.M. (2002). *Multicultural encounter*. New York: Teachers College, Columbia University.
- Tatar, M. (2001). Counsellors' perceptions of adolescence. *British Journal of Guidance & Counselling*, 29 (2), 213- 231.
- Tomlinson-Clark,S.(2000). Assessing outcomes in a multicultural training course: A qualitative study. *Counseling Psychology Quarterly*, 13 (2), 221–232.
- Ruhani Mat Min (2009). Budaya sekolah: Implikasi terhadap proses pembelajaran secara mengalami. *Jurnal Kemanusiaan*, 13, 63-78.
- Trusty, J. looby, E. G., & Daya Singh Sandhu (2002). *Multicultural counselling: Context, theory, practice and competence*. New York: Nova Science Publisher, Inc.
- Yagil, D., & Israelashvili, M. (2003). Helpers' characteristics and problem intimacy as determinants of emotions associated with help-seeking. *Counselling Psychology Quarterly*, 16(3), 223-228.
- Zhang, N. & Dixon, D.N. (2001). Multiculturally responsive counselling: Effects on Asian students' ratings of counsellors. *Journal of Multicultural Counseling and Development*, 29, 253-262.