

PERSEPSI PELAJAR TERHADAP PERKHIDMATAN KAUNSELING DI UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

*(Students' Perceptions Toward Counselling Services In The University Of
Kebangsaan Malaysia)*

Salina Nen & Khairul Azmi Ibrahim

ABSTRAK

Terdapat beberapa bukti menunjukkan bahawa perkhidmatan kaunseling di universiti tidak digunakan oleh pelajar secara optimum kerana faktor-faktor seperti stigma, masalah akses dan juga merasakan kaunseling sebagai tidak perlu. Ini menyebabkan pelajar hilang manfaat yang boleh diperolehi daripada perkhidmatan kaunseling di universiti. Justeru, kajian ini dilakukan untuk meneroka faktor-faktor yang menjadi halangan dan dorongan pelajar daripada mendapatkan perkhidmatan kaunseling di universiti. Kajian ini menggunakan rekabentuk kajian kualitatif dan soalan temubual separa berstruktur sebagai kaedah bagi meneroka pandangan pelajar terhadap perkhidmatan kaunseling di universiti. Skop soalan berkisar tentang kepentingan perkhidmatan kaunseling bagi pelajar, faktor mendorong dan penghalang dalam mendapatkan perkhidmatan kaunseling professional, dan sumber rujukan utama pelajar sekiranya menghadapi masalah. Sejumlah 10 orang pelajar ijazah sarjana muda terlibat sebagai informan kajian ini. Secara spesifik, seramai 5 pelajar lelaki dan 5 pelajar perempuan, dari pelbagai fakulti dan tahap pengajian terlibat dalam kajian ini. Data yang diperolehi kemudian dianalisis menggunakan kaedah analisis tematik. Dapatan kajian mendapati bahawa informan mengetahui tentang kebaikan perkhidmatan kaunseling. Antara kebaikan yang dilaporkan ialah kaunseling membolehkan pelajar mendapat bantuan kaunselor yang berkelayakan dan sebagai medium yang sesuai untuk meluahkan perasaan. Walaubagaimanapun, faktor-faktor penghalang iaitu stigma dan skeptisme mendominasi pandangan informan, sekaligus menyebabkan informan enggan mendapatkan perkhidmatan kaunseling. Selain itu, didapati bahawa informan juga lebih bergantung dan mempercayai sokongan sosial iaitu keluarga dan rakan-rakan sebagai sumber rujukan utama apabila menghadapi masalah berbanding memilih kaunselor. Dapatan data ini menunjukkan bahawa kaunselor perlu memainkan peranan yang lebih proaktif untuk mendidik pelajar tentang kebaikan perkhidmatan kaunseling dalam membantu mengatasi masalah personal dan untuk kesejahteraan mental jangka masa yang panjang.

Kata kunci: kaunseling, bantuan kaunseling, kaunselor, perkhidmatan kaunseling, stigma

ABSTRACT

There is some evidence indicating that counselling services at universities are not optimally used by students due to certain factors such as access to counselling, stigma and the notion that counselling services as not important. Such factors may cause students unable benefited from counselling services. Thus, the purpose of this study was to explore the main factors associates with students' use of university counselling services. A qualitative research had been used to conduct the study with semi structured interview as the main tool used to explore students' perceptions of counselling services. The interview focused on few questions including the importance of counselling services to students, motivating factors and barriers towards professional counselling services, and primary sources of help and advice when students need help. A total of 10 undergraduate students were involved as informants for this study. Specifically, five (5) male students and five (5) female students, from

various faculties and year of study participated in this study. The data were then analysed using the thematic analysis method. The findings showed that informants generally knew about benefits of counselling services. Among the benefits reported including counselling enabled students to receive assistance from qualified professional helpers and counselling as the best medium to express feelings. Nevertheless, barrier factors such as stigma and scepticism dominated informant's perceptions. Stigma and scepticism deterred informants from seeking counselling help. Moreover, the study also confirmed that informant's preferred non clinical sources such as family and friends for help and advice. Implications of data collection to counselling services at university level are also discussed.

Key words: counselling, help-seeking, counsellor, counselling services, stigma

PENGENALAN

Kaunseling dapat difahami sebagai satu proses sistematik yang membantu perhubungan berdasarkan prinsip-prinsip psikologi yang dilaksanakan oleh kaunselor yang berdaftar mengikut kod etika kaunseling untuk mencapai satu perubahan, kemajuan, penyesuaian yang holistik, baik dan sukarela pada diri klien supaya perubahan, kemajuan dan penyesuaian itu akan berterusan sepanjang hayat klien (Akta Kaunselor 1998). Perkhidmatan kaunseling di peringkat pengajian tinggi pula merupakan satu praktis standard yang telah diamalkan bertujuan untuk memastikan kesejahteraan mental pelajar dapat dikekalkan disamping sebagai bimbingan dan rujukan pelajar bagi tujuan pengembangan kerjaya dan hala tuju selepas tamat pengajian. Kaunselor di universiti berperanan untuk membantu pelajar menyeimbangkan tahap kesihatan mental dan keupayaan untuk belajar. Jenis perkhidmatan kaunseling yang ditawarkan pula adalah pelbagai dan bersifat jangka pendek dan panjang seperti perkhidmatan perundingan, penilaian risiko dan rujukan, bengkel kesedaran, psikopendidikan, dan program sokongan rakan sebaya. Namun begitu, disebalik pelbagai kemudahan dan manfaat yang boleh diperolehi pelajar daripada perkhidmatan yang ditawarkan, perkhidmatan kaunseling masih dianggap kurang digunapakai. Pelajar didapati lebih cenderung menjadikan rakan-rakan sebagai tempat mendapatkan nasihat dan rujukan apabila berhadapan masalah. Kajian luar mendapati hanya lebih kurang 10% sahaja pelajar bermasalah mendapatkan perkhidmatan kaunseling profesional (Marsh & Wilcoxon, 2015).

Kehidupan sebagai pelajar boleh menjejaskan kesihatan mental kerana bebanan yang pelbagai. Golongan pelajar universiti merupakan golongan berisiko yang dikenalpasti mengalami masalah kesihatan mental dan tekanan psikologikal yang tinggi (Kearns, Muldoon, Msetfi & Surgenor, 2015). Terdapat beberapa sebab yang dikaitkan dengan tahap tekanan psikologikal yang tinggi dialami oleh pelajar peringkat tinggi seperti tekanan hidup sebagai pelajar dan penyesuaian kehidupan jauh daripada keluarga (Furr, et al., 2001). Faktor risiko lain termasuk masalah kewangan, kemiskinan, penyalahgunaan bahan, mangsa keganasan seksual, dan isu berkaitan identiti seksual (Eisenberg et al., 2007). Kajian-kajian kesihatan mental dalam kalangan pelajar universiti mendapati bahawa antara masalah yang kerap dilaporkan ialah masalah untuk fokus dalam pembelajaran, masalah berkaitan kesihatan, kemurungan, tekanan, kebimbangan, insomnia, masalah keyakinan diri, dan keinginan untuk bunuh diri. Faktor-faktor seperti latar belakang keluarga, tekanan untuk berjaya, tuntutan pembelajaran, masalah hubungan dan masalah kewangan kerap kali dilihat sebagai penyumbang kepada tahap kesihatan mental pelajar. Memburukkan lagi keadaan ialah kekurangan kemahiran untuk menangani isu/cabaran yang dialami, menjadikan pelajar tidak mampu mengurus masalah dengan lebih efektif. Pelajar universiti umumnya berada dalam lingkungan umur yang dilihat terdedah dengan masalah kesihatan mental yang serius.

Tidak dinafikan sokongan sosial misalnya daripada ahli keluarga dan rakan sebaya dapat membantu pelajar menangani masalah dengan lebih baik, namun terdapat keadaan yang mana

masalah serius seperti kebimbangan kronik, kemurungan, keinginan bunuh diri dan insomnia memerlukan pelajar merujuk kepada kaunselor atau psikologis yang lebih berkelayakan. Tanpa rawatan yang sewajarnya, pelajar berisiko terjejas dalam pembelajaran, berhenti pengajian, gagal mendapat kerja dan symptoms kesihatan mental yang semakin serius.

Keengganan mendapatkan perkhidmatan psikologi/kaunseling secara professional disebabkan oleh pelbagai faktor. Terdapat banyak kajian telah dijalankan bagi mengenalpasti faktor-faktor menghalang individu daripada mendapatkan bantuan psikologi/kaunseling secara professional termasuklah merasakan ia tidak perlu, tidak berkesan, dan masalah akses (Bayer & Peay, 1997; Mojtabai, 2005; Sareen et al., 2007). Selain faktor-faktor tersebut, masalah stigma juga mempengaruhi motivasi individu untuk mendapatkan perkhidmatan menolong professional. Stigma terhadap perkhidmatan menolong professional lebih ketara dalam kalangan individu yang tidak pernah mendapatkan perkhidmatan berkaitan kesihatan mental (Vidoureka et al., 2014). Stigma merupakan sikap negatif terhadap individu lain. Dalam konteks kajian ini, stigma merujuk kepada perasaan negatif terhadap individu lain yang mendapatkan perkhidmatan menolong professional. Ini menyebabkan individu merasa teragak-agak mendapatkan bantuan professional kerana tanggapan negatif tersebut. Stigma tipikal yang seringkali dikaitkan dengan individu yang mendapatkan rawatan psikologi/kaunseling ialah individu tersebut seorang yang lemah, tidak cekap, serta tidak boleh membantu diri sendiri (Corrigan, Edwards, Green, Diwan, & Penn, 2001; Read & Law, 1999). Secara tidak langsung juga stigma ini menyebabkan individu yang mempunyai masalah kesihatan mental akan didiskriminasikan serta mengalami pengasingan sosial (Corrigan et al., 2001; Link, Yang, Phelan, & Collins, 2004). Lebih teruk lagi ialah individu yang menjadi mangsa stigma akan mempunyai pandangan negatif terhadap dirinya seperti merasa malu dan rendah diri (Antonak & Livneh, 2000; Byrne, 2000).

Aspek lain yang menjadi penghalang daripada mendapatkan perkhidmatan psikologi/kaunseling ialah skeptisme. Eisenberg dan rakan-rakan (2011) telah membuat kajian berkaitan skeptisme dalam kalangan pelajar universiti terhadap perkhidmatan psikologi/kaunseling dan mendapati bahawa faktor-faktor seperti berikut memainkan peranan iaitu lebih suka menangani masalah sendirian, tidak mempunyai masa yang cukup untuk mendapatkan rawatan, meragui keberkesanan rawatan, kepercayaan bahawa masalah sebagai normal dan tidak perlukan rawatan, masalah kewangan dan bimbang pandangan orang lain jika diketahui mendapatkan rawatan. Begitu juga, kajian oleh Mowbray dan rakan-rakan (2006) mendapati bahawa pelajar mempunyai kurang kepercayaan terhadap perkhidmatan psikologi/kaunseling kerana faktor seperti kakitangan yang tidak mesra dan tempoh menunggu yang lama untuk mendapatkan rawatan. Kajian lalu mendapati sikap pelajar terhadap perkhidmatan psikologi/kaunseling dipengaruhi oleh beberapa faktor misalnya gender, kumpulan etnik, pengalaman diri dan ahli keluarga dengan masalah kesihatan mental serta penglibatan terhadap kehidupan dan aktiviti kampus (Chamberlain et al., 2000; Chandra & Minkovits, 2006; Read & Law, 1999; Eisenberg et al., 2011). Justeru, kajian ini meneroka bagaimana persepsi pelajar dalam mempengaruhi motivasi mereka untuk mendapatkan perkhidmatan psikologi/kaunseling. Hasil kajian ini boleh memberi input kepada perkhidmatan psikologi/kaunseling di peringkat universiti dalam usaha meningkatkan bilangan pelajar yang menggunakan perkhidmatan sepanjang pengajian mereka.

OBJEKTIF KAJIAN

Kajian ini dijalankan bertujuan untuk meneroka persepsi terhadap tingkah laku mendapatkan perkhidmatan psikologi/kaunseling dalam kalangan pelajar universiti. Secara spesifik, objektif utama

kajian ini ialah untuk meneliti: (1) kepentingan perkhidmatan psikologi/kaunseling di universiti (2) faktor pendorong/penghalang untuk mendapatkan perkhidmatan psikologi/kaunseling, dan (3) sumber sokongan sosial pelajar.

KAEDAH KAJIAN

Informan Kajian

Seramai 10 orang pelajar terlibat sebagai informan kajian ini. Kesemua informan merupakan pelajar ijazah sarjana muda dari Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) dari pelbagai bidang dan tahap pengajian. Kesemua informan diperolehi secara persampelan mudah iaitu informan adalah terdiri daripada individu yang dikenali sekitar kampus. Informan terdiri daripada 5 orang lelaki dan 5 orang perempuan. Kesemua informan yang dipilih adalah yang bersetuju untuk terlibat dalam kajian ini secara sukarela. Kriteria asas pemilihan informan ialah mereka merupakan pelajar yang sedang mengikuti pengajian ijazah sarjana muda di Universiti Kebangsaan Malaysia. Selain itu informan dipilih tanpa mengambil kira samada pelajar pernah mendapatkan perkhidmatan kaunseling sebelum ini atau sebaliknya.

Soalan Temubual

Soalan temubual separa berstruktur digunakan dalam kajian ini. Soalan temubual dibentuk berpandukan kepada tujuan kajian dan juga kajian-kajian lepas yang berkaitan. Soalan temubual dibahagikan kepada dua (2) bahagian utama iaitu: (1) demografi (seperti gender, umur, bangsa, tahap pengajian, pengalaman menjalani sesi kaunseling dan bidang pengajian); dan (2) kesediaan mendapatkan perkhidmatan psikologi/kaunseling, faktor halangan, faktor pendorong, dan keberkesanan perkhidmatan psikologi/kaunseling.

Prosedur

Selepas mendapat persetujuan untuk menjalankan kajian ini, pengkaji bertemu potensi pelajar sebagai informan kajian. Kesemua informan diperolehi semasa semester pengajian sedang berlangsung. Pengkaji menjelaskan tujuan kajian kepada informan dan peranan informan dalam kajian. Penglibatan dalam kajian ini adalah secara sukarela dengan izin termaklum daripada informan. Isu etika seperti kerahsiaan dan penyertaan secara sukarela diterangkan kepada informan. Informan boleh menarik diri daripada kajian ini pada bila-bila masa.

Temubual pula dijalankan di lokasi yang mempunyai gangguan yang minimum, mempunyai privasi dan mudah akses kepada kesemua informan. Kebebasan diberikan kepada informan untuk memilih lokasi sekitar kampus. Antara lokasi yang digunakan untuk mengendalikan temubual ialah di perpustakaan kolej, perpustakaan utama, dan di bilik pelajar. Setiap temubual mengambil masa lebih kurang 45 minit ke 1 jam. Setiap temubual juga direkodkan secara audio bagi tujuan analisis data.

Analisis Data

Data dalam kajian ini dianalisis menggunakan kaedah analisis tematik. Secara spesifik, analisis data menggunakan analisis tematik ini berpandukan 6 langkah mudah yang diperkenalkan oleh Braun dan Clarke (2006). Enam (6) langkah tersebut ialah: (1) membiasakan diri dengan data, (2) menghasilkan

kod awal, (3) mencari tema, (4) memeriksa tema, (5) memperhalusi dan memberi nama tema, dan (6) menghasilkan laporan.

HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN

Manfaat Kaunseling

Kesemua informan kajian mengakui akan kepentingan dan kebaikan yang boleh diperolehi daripada perkhidmatan kaunseling. Antaranya ialah mendapat bantuan kaunselor yang berkelayakan untuk membantu pelajar yang bermasalah:

“...mungkin daripada kawan-kawan tak semestinya benda [masalah] tu okay kan dan mungkin cuba apply tapi mungkin tak jadi. Mungkin daripada pakar untuk tahu kedua-dua pihak.” (Informan 10)

“Orang pun semua tak tahu masalah tu beliau tak boleh handle tau masalah beliau sorang-sorang.” (Informan 5)

Informan 5 juga seterusnya menyatakan bahawa tidak semua masalah dapat difahami dengan baik oleh orang biasa seperti rakan-rakan. Sesetengah masalah memerlukan kaunselor untuk membantu pelajar mengenalpasti masalah sebenar yang dihadapi. “Kaunselor boleh kesan apa masalah yang dihadapi.” (Informan 5).

Begitu juga, seorang lagi informan berpendapat adakalanya beliau meragui pandangan kawan-kawan mengenai jalan penyelesaian yang perlu diambil. Justeru, kaunseling menyediakan peluang untuk pelajar mendapatkan bantuan daripada individu yang boleh dipercayai kredibiliti mereka.

“Contoh saya sendirilah. Kalau saya tanya kawan saya sendiri apa yang patut saya buat saya akan rasa was-was tau dengan mereka punya keputusan dan pandangan. Jadi pada sayalah, seorang pelajar kena dapatkan khidmat bimbingan sebab beliau nak dapatkan jalan penyelesaian yang boleh dipercayai.” (Informan 1)

Ada informan melihat perkhidmatan kaunseling sebagai medium yang sesuai untuk meluahkan perasaan. Sesi kaunseling pada pandangan informan tidak semestinya dapat membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi, namun ia menyediakan ruang dan peluang yang kondusif untuk mencari pendengar yang baik kepada permasalahan mereka. “Kaunseling ini bukanlah untuk luahkan masalah jer tapi untuk kita mendapatkan nasihat ataupun mendapatkan pendengar kepada masalah mereka.” (Informan 3)

Manakala seorang lagi informan melihat manfaat kaunseling dari aspek ruang dan peluang mendapat bantuan dari seorang kaunselor yang boleh bersifat objektif dan tidak berat sebelah. Ini kerana kaunselor memang dilatih untuk bersifat neutral dan objektif dalam membimbing klien secara professional. “Bila orang macam kaunselor sendiri kita akan rasa beliau ada tahu sesuatu dan beliau boleh cadangkan pada kita jalan penyelesaian tanpa bias dalam persepsi.” (Informan 6)

Walaupun kesemua informan mengakui kepentingan wujudnya perkhidmatan kaunseling di universiti, informan kajian menunjukkan kurang pengetahuan tentang lokasi perkhidmatan kaunseling dan cara untuk mengakses perkhidmatan tersebut. Misalnya Informan 1 mengatakan bahawa “Pernah dengar tapi tak tahu details unit bimbingan tu dekat mana. Tau-tau macam tu ajer, tak pernah pergi dan tak pernah tau secara details pasal kaunselor, fungsi beliau.” Begitu juga, dengan kenyataan Informan 10 yang mengatakan “Ya saya tahu sebab nampak poster tepi jalan. Tu jer. Jadi

sebab itu jelah kot.” Sementara itu Informan 4 mengatakan beiau hanya mengetahui kewujudan perkhidmatan kaunseling di tahun akhir pengajian iaitu “Secara jujur saya baru tahu pasal perkhidmatan bimbingan dan kaunseling masa tahun 3 first semester. Itu pun sebab saya kena buat assignment.”

Dapatan kajian ini selari dengan kajian oleh Gaughf, Smith dan Williams (2013) dan Marsh dan Wilcoxon (2015) yang mendapati bahawa walaupun majoriti pelajar mengakui dan mengetahui kepentingan perkhidmatan kaunseling wujud di universiti, namun hanya segelintir sahaja mengatakan mereka mendapatkan perkhidmatan kaunseling tersebut. Kajian oleh Gaughf, Smith dan Williams (2013) juga mengatakan bahawa pelajar kurang pengetahuan dari aspek lokasi dan cara untuk mengakses perkhidmatan tersebut. Kajian oleh Marsh dan Wilcoxon (2015) pula mendapati bahawa 10 peratus pelajar kolej yang mempunyai masalah psikologikal pergi mendapatkan bantuan professional. Dalam kajian ini, kesemua informan mengetahui kepentingan wujudnya perkhidmatan kaunseling di universiti, namun hanya 4 orang daripada 10 informan mengatakan mereka pernah mendapatkan perkhidmatan tersebut sepanjang pengajian mereka. Selain itu, kebanyakan informan kurang pengetahuan tentang lokasi, cara mengakses dan fungsi sebenar perkhidmatan kaunseling di universiti.

Faktor Pendorong

Biarpun menyedari banyak manfaat yang dapat diperolehi dari perkhidmatan kaunseling, hanya 4 daripada 10 informan yang menyatakan keterbukaan untuk mendapatkan perkhidmatan kaunseling. Secara spesifik, informan mengatakan mereka akan bertemu kaunselor untuk sesi sekiranya masalah yang dihadapi adalah serius, tidak boleh diselesaikan sendirian serta mempunyai kesan negatif; “Ya sebab kalau tak jumpa nanti kita simpan-simpan then it will become worst.” (Informan 7). Informan 3 pula menyatakan “Saya terbuka untuk mendapatkan perkhidmatan kaunseling jika masalah itu tidak dapat diselesaikan sendiri ataupun saya merasakan masalah itu sukar untuk diceritakan kepada kawan-kawan saya (Informan 3).

“First sekali diri saya sendiri, saya boleh bahagikan. First sekali daripada diri saya sendiri kerana saya tak jumpa masalah yang saya cari pada diri sendiri kadang-kadang cari di internet pun tak jumpa. Dan saya boleh dapat maklumat itu daripada kaunselor sahaja jadi benda tu mungkin mendorong saya untuk berjumpa kaunselor.” (Informan 2).

Ada segelintir informan mengaitkan motivasi untuk mendapatkan perkhidmatan kaunseling dengan personaliti seorang kaunselor. Dalam erti kata lain, kaunselor perlu mempunyai beberapa kriteria yang dapat menarik minat pelajar untuk mendapatkan kaunseling; “Faktor yang mendorong saya untuk pergi berjumpa dengan kaunselor ialah kaunselor itu sendiri.” (Informan 3). Ciri-ciri peribadi yang dinyatakan informan dalam kajian ini boleh dibahagikan kepada dua kategori iaitu: (1) kualiti personaliti kaunselor; dan (2) kualiti professional kaunselor.

Antara kualiti personaliti kaunselor yang dinyatakan informan kajian ialah seperti mempunyai penampilan menarik, mampu menunjukkan sikap empati, bertimbang rasa, menghormati, jujur, dan berbudi bahasa. Misalnya informan 4 mengatakan “...beliau mestilah mempunyai keterampilan yang okay. Maksudnya daripada segi pemakaian beliau so at least daripada luaran tu kita agak boleh percaya dengan beliau sebagai seorang kaunselor.” (Informan 4).

“Untuk ciri-ciri peribadi tu bagi saya, mungkin saya tidak betul tetapi seorang kaunselor itu perlu ada empati. Beliau perlu dapat merasailah masalah yang dihadapi oleh klien itu seperti beliau tahu kedudukan sebenar.”

(Informan 2)

“Mereka [kaunselor] perlulah mempunyai rasa empati yang tinggi. Jadi kaunselor perlulah merasai tidaklah seratus peratus sama dengan apa yang diluahkan oleh klien tapi perlulah merasai sedikit supaya tahu masalah klien itu kritikal ataupun tidak.”

(Informan 3)

“Beliau mungkin seorang yang bertimbang rasa, menghormati, jujur dan beliau mungkin tak usik isu-isu sensitif ke apa. Bahasa beliau tak menyakitkan hati orang yang datang ke kaunseling itu la.”

(Informan 5)

Bagi ciri-ciri kaunselor professional pula, antara yang dinyatakan oleh informan ialah menjaga etika kerahsiaan, mempunyai kemahiran mendengar yang baik dan tidak bersikap berat sebelah. Misalnya seorang informan mengatakan kebolehan menjaga kerahsiaan merupakan kriteria professional yang penting kerana banyak isu yang sulit dan sensitif akan didedahkan klien di dalam sesi bersama kaunselor.

“Dan apabila seorang kaunselor mendapat klien yang untuk menceritakan masalahnya selalunya segala butir-butir yang diceritakan adalah menjadi rahsia dan tidak boleh dikongsi. Saya rasa integriti dan kejujuran itu penting pada kaunselor.” (Informan 6)

Dua (2) orang informan menekankan kepentingan untuk mempunyai kemahiran mendengar yang baik. Informan berpendapat keupayaan kaunselor menunjukkan kemahiran mendengar dapat mengurangkan tekanan dan kesedihan yang dialami klien. Kemahiran mendengar yang baik juga membolehkan kaunselor memahami penceritaan klien tanpa perlu klien mengulang semula apa yang diceritakan. “Kaunselor itu perlulah mempunyai kemahiran mendengar yang baik. Kaunselor mestilah mendengar dan memberi sepenuh perhatian untuk dapatkan apa yang masalah-masalah yang klien itu ada.” (Informan 3). Begitu juga, informan 8 mengatakan:

“Pada pendapat saya ciri-ciri yang perlu adalah kaunselor itu mestilah seorang yang pandai mendengar, seorang yang boleh mendengar masalah dan boleh membawa diri beliau ke arah masalah tersebut, di mana beliau berada di dalam situasi tersebut.”

Karakteristik personal kaunselor merujuk kepada kualiti diri yang dipunyai oleh kaunselor dalam interaksinya bersama dengan klien dan individu di sekelilingnya. Informan kajian ini menyatakan bahawa terdapat sesetengah ciri-ciri karakteristik personal perlu dimiliki oleh kaunselor yang boleh mendorong dan mempengaruhi individu mendapatkan kaunseling seperti penampilan menarik, mampu menunjukkan sikap empati, bertimbang rasa, menghormati, jujur, dan berbudi bahasa. Ini selari dengan kajian lepas oleh Pope dan Kline (1999) yang mengkaji ciri-ciri personal untuk menjadi kaunselor yang efektif. Kajian tersebut mendapati terdapat ciri-ciri personal seperti empati, penerimaan, mesra, sosial, bersimpati dan bersumber sebagai antara ciri-ciri yang dianggap penting untuk menjadi kaunselor berkesan. Sementara itu kajian oleh Ackerman dan Hilsenroth (2003) pula mendapati bahawa karakteristik ahli terapi dan teknik digunakan memberi kesan positif ke atas kerjasama terapeutik iaitu fleksibel, mesra, jujur, berpengalaman, boleh dipercayai, berkeyakinan, berminat, mesra dan terbuka.

Faktor Penghalang

Analisis dapatan kajian mendapati faktor stigma umum mendominasi pandangan majoriti informan terhadap faktor yang menghalang mereka daripada mendapatkan perkhidmatan kaunseling. Stigma

umum (public stigma) didefinisikan sebagai pandangan stereotaip atau prejudis terhadap individu lain yang menjadi pegangan kolektif sesuatu komuniti atau masyarakat (Eisenberg et al., 2007a). Dalam kajian ini, ia merujuk kepada pandangan negatif sesuatu kelompok terhadap individu yang mendapatkan perkhidmatan kaunseling. Kebanyakan informan memberikan alasan stigma umum sebagai faktor yang menjadikan mereka enggan atau teragak-agak untuk mendapatkan perkhidmatan daripada kaunselor.

“Kawan-kawan kita yang ada masalah pun mereka tak pernah pun cakap nak pergi jumpa kaunselor. Mereka sendiri yang buat kita rasa kalau kawan kita yang ada masalah pun beliau pergi berjumpa kaunselor, takkan kita pun nak pergi jumpa kaunselor.

(Informan 1)

“Saya rasa faktor penghalang saya adalah rakan sebaya itu sendiri kerana pada pandangan persepsi diaorang apabila kita pergi ke kaunseling kita adalah seorang yang bermasalah, maknanya kita memang at risk, kita memanglah kritikal.” (Informan 3)

“Selalunya unit bimbingan dan kaunseling ini selalunya dikaitkan dengan pelajar-pelajar bermasalah, jadi kepada mereka yang ada free will atau pun maksud saya dengan kemahuan sendiri untuk pergi itu akan menjadi takut.” (Informan 2)

Manakala seorang informan pula mengatakan skeptisme, iaitu perasaan merasakan bahawa masalah sebagai sesuatu yang normal dan tidak memerlukan bantuan kaunselor untuk menanganinya. “Benda macam ni tak ada apa-apa kot jadi tak payah lah. Jadi yang mendorong tu takda lah maksudnya. Sebab diri sendiri pun tak terdorong.” (Informan 10). Alasan-alasan lain yang dikemukakan sebagai faktor penghalang ialah privasi iaitu enggan mendedahkan masalah peribadi kepada orang lain; “Tetapi ada juga perkara yang menghalang saya dari mendapatkan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling contohnya mungkin sesuatu itu adalah privasi saya dan saya berat hati untuk bercerita.” (Informan 9) dan juga faktor kerapatan menyebabkan perkhidmatan kaunseling bukan menjadi pilihan; “Sebab kaunselor kan kita tak kenal so just because of that lah” (Informan 7). “Dan bagi saya kaunselor adalah orang yang saya tak kenali, jadi saya tak berapa selesa nak ceritakan masalah itu.” (Informan 9)

Dapatan kajian ini selari dengan kajian-kajian lepas yang mengaitkan stigma dan skeptisme dalam mempengaruhi tingkah laku mendapatkan bantuan psikoterapi/kaunseling, khususnya stigma umum (public stigma) (Pedersen & Paves, 2014; Mason et al., 2013; Mojtabi et al., 2011; Eisenberg et al., 2011). Dalam kajian ini, majoriti informan melaporkan bahawa pandangan negatif orang lain seperti rakan sebaya menjadi faktor penghalang utama menghalang informan daripada mendapatkan perkhidmatan kaunseling. Informan menzahirkan kebimbangan akan dilihat negatif oleh rakan-rakan sekiranya mereka mengetahui informan mendapatkan perkhidmatan kaunseling. Jangkaan stigma (perceived stigma) terhadap pandangan orang lain terhadap diri dikatakan memberi kesan ke atas inisiatif dan dorongan individu untuk mendapatkan bantuan (Sareen et al., 2007; Andrade et al., 2013). Selain itu, terdapat segelintir informan melihat masalah yang dihadapi sebagai normal dan ia akan beransur baik mengikut masa. Informan ini juga mengaitkan keengganan mendapatkan perkhidmatan kaunseling dengan pilihan sendiri yang mahukan privasi dan berahsia terhadap masalah yang dihadapi. Dapatan ini juga turut disokong oleh kajian lepas yang mendapati sikap peribadi juga seperti mahukan privasi menjadi penghalang daripada mendapatkan perkhidmatan kaunseling (Eisenberg, Golberstein, Gollust, 2007). Disamping itu, kajian oleh Eisenberg dan rakan-rakan (2011) juga mendapati bahawa pelajar universiti mempunyai pandangan skeptisme terhadap kaunseling seperti lebih gemar menangani masalah sendirian, mempersoal keberkesanan kaunseling untuk

menyelesaikan masalah, percaya tekanan sebagai normal, kurang mampu dan risau pandangan orang lain.

Sumber merujuk masalah

Walaupun majoriti informan melihat perkhidmatan kaunseling sebagai bermanfaat dan penting, menariknya, informan tidak memilih kaunselor sebagai individu rujukan utama sekiranya menghadapi masalah. Sebaliknya, kesemua informan memilih sumber bukan klinikal (nonclinical sources) sebagai rujukan utama mereka iaitu rakan baik dan keluarga. Misalnya, Informan 5 mengatakan:

“And last sekali mungkin kaunselor sebab kaunselor tu memang tak pernah terfikir langsung . First mungkin family, sebab kalau ada apa-apa masalah pun saya selalu rujuk adik saya dulu sebab beliau selalu mendengar.”

Begitu juga, informan 9 memilih keluarga sebagai pilihan utama dan akhir sekali ialah kaunselor; “Yang pertama saya akan katakan family, second kawan baik dan last sekali kaunselor.” (Informan 9). Akhir sekali Informan 7 juga berpandangan serupa iaitu; “Family first, then friends and third counsellor. Sebab family yang terdekat dengan kita jadi beliau tahu apa masalah kita so we comfortable to share with them” (Informan 7). Faktor kerapatan dan kepercayaan menjadi asas utama dalam pemilihan sumber rujukan utama informan kajian ini.

Kajian ini mendapati bahawa kaunselor bukanlah pilihan utama informan sebagai sumber rujukan utama apabila mempunyai masalah. Ahli keluarga dan rakan sebaya merupakan pilihan utama informan. Dapatan kajian ini sejajar dengan kajian lepas yang menunjukkan bahawa kebanyakan pelajar lebih gemar untuk berkongsi masalah dengan rakan sebaya berbanding dengan kaunselor (Atik & Yalchin, 2011).

Berdasarkan dapatan kajian ini dan kajian lepas dapat dikatakan bahawa menawarkan perkhidmatan kaunseling kepada pelajar yang memerlukannya mempunyai cabaran yang tersendiri khususnya kerana faktor stigma. Segelintir pelajar mengaitkan stigma dalam mempengaruhi motivasi mendapatkan perkhidmatan kaunseling. Adalah dicadangkan supaya unit kaunseling universiti meningkatkan kesedaran melalui ceramah pendidikan tentang apa itu kaunseling dan peranan mereka untuk menangani salah faham pelajar terhadap kaunseling itu sendiri. Sesetengah informan kajian mengatakan lokasi yang agak jauh terselindung atau jauh dari fakulti mungkin menambah kepada stigma pelajar. Adalah dicadangkan supaya lokasi yang lebih sesuai, mudah akses dan berimej lebih positif untuk menarik minat pelajar mendekati perkhidmatan ini.

Pemilihan kaunselor juga perlu dititik beratkan. Kaunselor perlu mempunyai ciri-ciri personal dan professional yang bersesuaian dengan latar belakang pelajar. Mungkin faktor seperti faktor jurang usia yang lebih kecil, jantina dan etnik yang pelbagai perlu diperhalusi untuk menjadikan perkhidmatan kaunseling lebih bervariasi. Sejalan dengan perubahan teknologi semasa, unit kaunseling mungkin perlu mempertimbangkan untuk menggunakan media sosial seperti facebook dan Instagram selain laman web rasmi untuk memperkenalkan perkhidmatan dan aktiviti yang ditawarkan kepada pelajar. Kaunseling secara atas talian juga mungkin boleh dilakukan bagi memudahkan pelajar untuk mendapat akses perkhidmatan dengan lebih baik.

Walaupun kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan bilangan sampel yang sedikit, ia dapat memberi gambaran terhadap persepsi pelajar terhadap perkhidmatan kaunseling di universiti. Lebih banyak kajian yang serupa dengan pelbagai kaedah penyelidikan adalah diperlukan bagi memahami isu ini dengan lebih baik sekaligus dapat menambahbaik perkhidmatan kaunseling di universiti agar lebih mesra dan dekat dengan pelajar.

RUJUKAN

- Ackerman, S. J., & Hilsenroth, M. J. (2003). A review of therapist characteristics and techniques positively impacting the therapeutic alliance. *Clinical Psychology Review, 23*(1), 1-33.
- Andrade, L.H., Alonso, J., Mneimneh, Z., Wells, J.E., Al-Hamzawi, A., Borges, G., & Kessler, R.C. (2014). Barriers to mental health treatment: results from the National Comorbidity Survey Replication. *Psychological Medicine, 41*, 1751–1761.
- Antonak, R. F., & Livneh, H. (2000). Measurement of attitudes towards persons with disabilities. *Disability and Rehabilitation, 22*(5), 211-224.
- Atik, G., & Yalchin, Y. (2011). Help-seeking attitudes of university students: the role of personality traits and demographic factors. *South African Journal of Psychology, 41* (3), 328-338.
- Bayer, J. K., Peay, M. Y. (1997). Predicting intentions to seek help from professional mental health services. *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry, 31*, 504–513.
- Byrne, P. (2000). Stigma of mental illness and ways of diminishing it. *Advances in Psychiatric Treatment, 6*, 65–72.
- Chamberlain, D., Muntaner, C., Walrath, C., Nickerson, K. J., LaVeist, T. A., & Leaf, P. J. (2000). Racial differences in attitudes toward professional mental health care and in the use of services. *American Journal of Orthopsychiatry, 70*(4), 455–464.
- Chandra, A., & Minkovitz, C. S. (2006). Stigma starts early: Gender differences in teen willingness to use mental health services. *Journal of Adolescent Health, 38*(6), 754.e1–754.e8.
- Corrigan, P. W., Edwards, A. B., Green, A., Diwan, S. L., & Penn, D. L. (2001). Prejudice, social distance, and familiarity with mental illness. *Schizophrenia Bulletin, 27*(2), 219–225.
- Eisenberg, D., Golberstein, E., & Gollust, S. E. (2000). Help-seeking and access to mental health care in a university student population. *Medical Care, 45*, 594-601.
- Eisenberg, D., Hunt, J., Speer, N., & Zivin, K. (2011). Mental health service utilization among college students in the United States. *Journal of Nervous and Mental Disease, 199*(5), 301–308.
- Fadilah Zaini dan Maisarah Ishak. (2006). Peranan Kaunselor Dalam Pembangunan Pelajar: Kajian Kes Terhadap Kaunseling Kelompok di Kolej Universiti Kejuruteraan dan Teknologi Malaysia (KUKTEM), Kuantan, Pahang. http://eprints.utm.my/147/2/FadilahZaini2006_Peranankaunselordalampembangunanpelajar.pdf
- Furr., S.R., Westefeld, J.S., McConnell, G.N., & Jenkins, J.M. (2001). Suicide and depression among college students: A decade later. *Professional Psychology: Research and Practice, 27*, 97-100.
- Gaughf, N. W., Smith, P. L., & Williams, D. A. (2013). Faculty and student perceptions of academic counselling services at an academic health science center. *Perspective Medical Education, 2*, 165-170.
- Kearns, M., Muldoon, O. T., Msetfi, R. M., & Surgenor, P. W. G. (2015). Understanding help-seeking amongst university students: the role of group identity, stigma, and exposure to suicide and help-seeking. *Frontiers in Psychology, 6*, 1-8.
- Link, B. G., Yang, L. H., Phelan, J. C., & Collins, P. Y. (2000). Measuring mental illness stigma. *Schizophrenia Bulletin, 30*(3), 511–541.
- Marsh, C. N & Wilcoxon, S. A. (2015). Underutilization of Mental Health Services Among College Students: An Examination of System-Related Barriers. *Journal of College Student Psychotherapy, Vol. 29* (3), 227-243.

- Mason, M.J., Keyser-Marcus, L., Snipes, D., Benotsch, E., & Sood, B. (2013). Perceived mental health treatment need and substance use correlates among young adults. *Psychiatric Services, 64*, 871–877.
- Mojtabai, R. (2005). Trends in contacts with mental health professionals and cost barriers to mental health care among adults with significant psychological distress in the United States: 1997–2002. *American Journal of Public Health, 95*, 2009–2014.
- Mojtabai, R., Olfson, M., Sampson, .NA., Jin, R., Druss, B., Wang, P.S., Wells, K.B., Pincus, H.A., Kessler, R.C., Pope, V. T., & Kline, W. B. (1999). The personal characteristics of effective counselors: what 10 experts think. *Journal of Psychological Report, 84* (3), 1339-1344.
- Mojtabai, R., Olfson, M., Sampson, N. A., Jin, R., Druss, B., Wang, P. S. Kessler, R. C. (2011). Barriers to mental health treatment: results from the National Comorbidity Survey Replication. *Psychological Medicine, 41*(8), 1751–1761.
- Mowbray, C. T., Mandiberg, J. M., Stein, C. H., Kopels, S., Curlin, C., Megivern, D., & Lett, R. (2006). Campus mental health services: Recommendations for change. *American Journal of Orthopsychiatry, 76*(2), 226–237.
- Pedersen, E.R., & Paves, A.P. (2014). Comparing perceived public stigma and personal stigma of mental health treatment seeking in a young adult sample. *Psychiatry Research, 219*, 143–150.
- Read, J., & Law, A. (1999). The relationship of causal beliefs and contact with users of mental health services to attitudes to the ‘mentally ill.’ *International Journal of Social Psychiatry, 45*(3), 216–229.
- Sareen, J., Jagdeo, A., Cox, B.J., Clara, I., ten Have M, Belik, S.L., deGraaf R., & Stein, M. B. (2007). Perceived barriers to mental health service utilization in the United States, Ontario, and the Netherlands. *Psychiatry Services, 58*, 357–364.
- Vidoureka, R. A., King, K. A., Nabors, L. A., & Merianos, A. L. (2014). Students’ benefits and barriers to mental health help-seeking. *Health Psychology & Behavioural Medicine. 2*, (1) 1009–1022.

Salina Nen (PhD)

Pensyarah Kanan
Pusat Kesejahteraan Manusia dan Masyarakat (Psitra)
Fakulti Sains Sosial & Kemanusiaan
Universiti Kebangsaan Malaysia. 43600 Bangi Selangor

Khairul Azmi Ibrahim

Pelajar Ijazah Sarjana Muda Psikologi
Pusat Kesejahteraan Manusia dan Masyarakat (Psitra)
Fakulti Sains Sosial & Kemanusiaan
Universiti Kebangsaan Malaysia. 43600 Bangi Selangor