

# PERHUBUNGAN DALAM GERAK KERJA KAUNSELING

Oleh:

CR Ahmad Bin Saidi.

Kolej Komuniti Kuala Langat

Kementerian Pendidikan Malaysia

ahmadsaidi2003@yahoo.com

## PENDAHULUAN

Proses gerak kerja dalam sesuatu sesi kaunseling banyak membantu menjayakan sesuatu isu kaunseling yang melibatkan antara kaunselor dan Klien. Menurut Gelso dan Carter (1985), Kotler, Sexton dan Whishton (1994) menyatakan the successful outcome of any caunseling effort depends on a working alliance between counselor and client. Daripada pernyataan ini menunjukkan bahawa kerjasama antara kedua-dua pihak iaitu pihak kaunselor dan klien sentiasa dituntut untuk memberikan impak positif kepada kejayaan sesuatu isu yang diketengahkan dalam proses kaunseling.

Titik permulaan yang memberikan gambaran awal terhadap kejayaan proses kaunseling ialah melalui tahap pertama dalam proses kaunseling iaitu membina perhubungan. Menurut Charkhuff dan Anthony (1979) the involment and exploration phases of helping should occur at this time. Kedatangan klien pada pertama kali sudah pasti membawa bersamanya prinsip diri, nilai diri perasaanya kekangan dan halangan pemikiran dan perasaan klien seringkali menuntut agar kaunselor bijak untuk menjalin dan membina perhubungan yang mesra antara kaunselor dan klien.

Matlamat utama dalam sesi membina hubungan ini ialah untuk klien meletakkan tahap kepercayaan yang tinggi pada kaunselor , menurut Kottler, Sexton dan Whiston (1994), dalam perhubungan terdapat perkara-perkara asas yang perlu difokuskan, antaranya ialah membina perhubungan merupakan satu kaedah pertama dalam melakukan perubahan pada diri klien. Perhubungan yang baik mempunyai kejayaan yang tersirat untuk dicapai. Pehubungan ini meletakkan kaunselor mempunyai peranan dan tanggungjawab dalam menyediakan pelan alternatif terhadap pemasalahan klien. Dalam perhubungan ini juga maka kaunselor perlu mengaplikasikan segala teknik dan strategi dalam membantu klien dalam mencapai kesejahteraan dalam kehidupannya.

## Latar belakang klien

klien merupakan seorang pelajar tahun dua berumur 19 tahun dan mengikuti program pengajian di Kolej Komuniti. Klien merupakan seorang anak sulung tunggal perempuan daripada lima orang adik beradik lelaki. Klien menghadapi dilema untuk 'memelihara hubungan' (bonds) dengan ayahnya yang terlalu menurut kehendak emaknya yakni nenek klien serta hubungan yang kurang mesra antara ibu klien dengan neneknya.

Dilema ini kadang membawa klien ke arah tekanan perasaan dan 'makan hati' untuk menjaga hubungan dalam memperkukuhkan hubungan kekeluargaan. Walaupun neneknya tidak tinggal serumah dengan keluarga klien tetapi pengaruh serta arahannya amat kuat sehingga boleh menjadikan hubungan antara ahli keluarga klien bergolak. Sebagai seorang anak sulung dalam keluarga maka peranan dan tanggungjawab amat besar untuk membawa hubungan keluarga ke arah keharmonian. (adler : family Constallation)

## Limitasi

Dalam meninjau daripada sudut perpektif kaunseling dalam kes ini, kaunselor hanya memfokuskan perbincangan kepada salah satu core condition Rogerian iaitu emphatic understanding.

## ISI KANDUNGAN (CONTENTS)

Sesi kaunseling yang dijalankan sebanyak tiga sesi ini memberi ruang kepada klien membina hubungan dan kepercayaan antara klien dan kaunselor. Pada peringkat awal klien hanya datang berjumpa kaunselor untuk berkongsi masalah klien tentang soal akademik tetapi apabila kaunselor mula membuat penerokaan tentang significant others yang memberikan kesan kepada masalah akademik klien maka pada tahap inilah rasanya fokus pemasalahan sudah berubah daripada soal akademik kepada masalah hubungan dalam keluarga.

Mengimbau kembali tentang sesi pemasalahan kaunseling, klien mengaku bahawa beliau tidak pernah sebelum ini menceritakan pengalamannya itu pada orang lain tetapi apabila penerokaan yang di jalankan oleh kaunselor membuatnya tidak sedar bahawa beliau telah terfokus akan tema persoalan yang lain dan sememangnya kalau boleh biarlah persoalan ini hanya akan menjadi rahsia klien seorang sahaja dan klien juga mengaku agak sukar untuk mempercayai seseorang yang boleh berkongsi perasaan dengannya. Melalui pengalaman lampau, klien serik dengan mempercayai seseorang yang mana selepas itu rahsia yang diharapkan dapat disimpan telah terbongkar tetapi dengan kaunselor yang telah menstrukturkan dahulu tentang etika-etika dalam kaunseling maka kepercayaan itu telah menebal dan akhirnya dalam sesi kedua dan ketiga dalam sesi kaunseling maka masalah sebenar (real presenting problem) telah

dapat diluahkan.

Semasa menuntut di Kolej Komuniti, klien seringkali berhubung dengan emaknya. Emaknya juga seringkali berkongsi perasaan dengan klien memandangkan klien merupakan anak perempuan tunggal yang ada dalam keluarga tersebut. Emaknya seringkali berkongsi tentang tindak-tanduk neneknya yang seringkali mewujudkan ketegangan dalam hubungan sesama ahli keluarga. Klien memahami dan bersimpati tentang apa yang telah berlaku pada ibunya. Maklumlah ibunya merupakan orang luar daripada tempat tinggalnya sekarang dan tiada sokongan saudara mara sebelah ibunya menyebabkan ibunya mengharapkan klien sahajalah tempatnya untuk berkongsi perasaan.

Klien berpendapat bahawa sesi kaunseling yang dihadapinya banyak membantu meringankan pemikiran, perasaan, dan membetulkan tindakan yang telah diambil. Alternatif-alternatif yang dicadangkan oleh klien membuatkan klien berfikir semula tentang jalinan hubungan yang telah dilalui. Selama ini klien hanya menyalahkan ayahnya semata-mata di atas apa yang telah berlaku kerana menganggap ayah klien telah membuat 'penganiayaan' kepada ibunya. Sememangnya situasi penganiayaan itu telah berlaku dalam bentuk perasaan dan ramai saudara mara setempat hanya menghulurkan simpati saja tetapi yang berempati dalam masalah ibunya itu hanyalah klien sahaja.

Dalam sesi kedua, kaunselor banyak membuat penerokaan terhadap diri klien dan klien berasa puas dan kurang tekanan diri apabila sudah ada seseorang yang sudi untuk mendengar dan berkongsi perasaan. Terdapat pada satu-satu ketika itu kaunselor mendiamkan diri dan membiarkan sesi kaunseling dalam keadaan senyap seketika kerana didapati klien terlalu sebak dan pada tahap kesedihan yang tinggi. Klien sendiri mengakui bahawa kemahiran yang diwujudkan itu telah memberi satu bentuk ketenangan apabila meluahkan perasaan. Klien amat menghargai kesenyapan ketika seketika yang ada dalam sesi dan klien membuat tafsiran bahawa kaunselor amat berempati dengan klien dan klien berasa dihargai dan dihormati. Ada pada suatu ketika klien bangun dan memalingkan muka bahawa kerana tidak tahan dengan kesedihan yang dialami dan ketika itu kaunselor menenangkan keadaan diri klien dengan menghulurkan tisu dan klien beranggapan walaupun hanya dilihat pada zahirnya saja ketika keadaan itu tetapi pada hakikatnya klien berasa kaunselor memasuki dunia klien dan bersama-sama merasai kesedihan yang dialami oleh klien.

Pada diri klien, apabila kaunselor menyebut beberapa perkataan penting. Contohnya bagaimana perasaan apabila anda mendengar nenek anda mengeluarkan kata-kata yang tidak baik pada ibu anda? Walaupun pada bacaan biasa, ayat ini merupakan sesuatu yang biasa tetapi pada diri klien apabila kaunselor menyentuh aspek perasaan dan mempunyai kaitan hubungan dengan ibunya maka pada ketika itu rasa benci, marah dan dendam pada ayah dan nenek klien datang secara tiba-tiba. Adakalanya klien sendiri sukar untuk mengawal perasaan dan terkeluar secara spontan Bahasa-bahasa balasan yang kurang beradab. Semua yang ini disedari oleh klien apabila mengenangkan tentang sikap nenek klien terhadap ibunya maka hilang rasa hormat klien kepada neneknya.

Klien juga mengaku tidak dapat menerima secara kesuluruhannya (holistic) kehadiran ayahnya dalam kehidupannya. Kita menganggap bahawa ayahnya terlalu menghormati neneknya sehingga neneknya membuat tindakan sesuka hati untuk menyalurkan penganiyaan terhadap ibunya. Pada diri klien, apabila kaunselor menyebut beberapa perkataan-perkataan penting, contohnya bagaimana perasaan awak apabila awak mendengar nenek awak mengeluarkan kata-kata yang tidak baik pada ibu awak? merujuk kepada diri klien diri klien, apabila kaunselor menyentuh aspek perasaan mempunyai kaitan hubungan dengan ibunya maka pada ketika itu rasa benci, marah dan dendam pada ayah dan nenek klien datang secara tiba-tiba. Ada kalanya klien sendiri sukar untuk mengawal perasaan dan terkeluar secara spontan bahasa-bahasa balasan yang kurang enak dan kurang beretika. Semua yang berlaku ini disedari oleh klien tetapi apabila mengenangkan tentang sikap nenek klien terhadap ibunya maka hilang rasa hormat klien kepada neneknya.

Jika ditinjau daripada aspek emphatic understanding klien kepada ibunya maka klien memperlihatkan pola-pola pemahaman perasaan yang cukup mendalam. Ini terbukti oleh kenyataan-kenyataan dan pengakuan klien ialah dia dapat merasakan apa yang dialami oleh ibunya seakan-akan berlaku pada dirinya dan penderitaan emosi yang dialami oleh ibunya amat menyentuh hati dan perasaannya serta sebarang bentuk tindakan yang diambil oleh pihak-pihak lain yang terdiri daripada neneknya atau ayahnya amat meninggalkan kesan yang mendalam terhadap dirinya. Contoh yang dapat klien ingat ialah kenyataan neneknya yang menyebut bahawa ibu klien merupakan punca pada masalah yang timbul dan pernah mengusir ibu klien dari rumah anaknya dan merampas klien daripada ibunya untuk dibesarkan dan dijaga.

Apabila klien mengenang semua perkara yang berlaku ini maka timbul satu bentuk perasaan untuk membela ibunya kerana alasannya klien berkata. 'saya dapat merasakan apa yang dirasai oleh ibu saya'. Dalam konteks emphatic understanding maka bukan setakat simpati saja yang dapat ditunjukkan tetapi yang lebih penting ialah memasuki ruang rujuk emosi ibunya dan dapat menghayati perasaan ibunya.

Klien juga membuat pengakuan kepada kaunselor bahawa klien mempunyai perasaan sensitiviti yang tinggi. Kemungkinan ini adalah disebabkan oleh kesamaan jenis jantina antara klien dan ibunya. Tambahan pula klien merupakan anak sulung perempuan daripada lima adik beradik lelaki. Sudah tentu perasaan sesama perempuan akan cepat dijiwai oleh klien. Klien juga seringkali membuat kenyataan yang berbunyi 'saya tidak boleh tahan jika perkara sebegitu berlaku pada ibu saya kerana apa yang berlaku itu samalah halnya berlaku pada diri saya'. Di sini klien sendiri mengaku bahawa dia dan ibunya seumpama dua roh dalam satu jasad. Apa yang dirasai dan dideritai akan dapat dihayati bersama-sama. Menurut Jeffrey A. Kottler dan Robert W. Brown (1999) mendefinisikan emphatic understanding sebagai 'the process of attempting to understand, from the client's frame reference, the thoughts and feelings underlying behavior-that is, the ability to walk around in the client's shoes and know how he or she feels'. Dalam konteks ini klien bertindak sebagai pendengar dan berempati dengan baik apa yang telah dikongsikan oleh ibunya.

Seperkara lagi yang ditimbulkan oleh klien ialah tentang penglibatan emak saudaranya iaitu kakak kepada ayahnya. Neneknya hanya mempunyai dua orang anak

iaitu seorang perempuan ( emak saudara klien) dan seorang lelaki iaitu ayah klien. Emak saudara klien juga turut memainkan peranan menghasut nenek klien agar membenci ibunya. Pada klien perkara ini seumpama satu pakatan untuk menyingkirkan ibunya yang dianggap 'orang asing' oleh keluarga ayahnya.

Klien juga turut membuat pengakuan bahawa apa yang penting dalam kehidupannya sekarang ialah akan sedaya upaya membahagiakan kehidupannya ibunya kerana pada diri klien ibunya merupakan permata berharga dan amat disanjungnya. Jika ada pihak-pihak tertentu yang cuba untuk memburukkan-burukkan ibunya maka klien akan tampil ke hadapan untuk membela ibunya. Klien juga mengakui mempunyai pola personaliti yang diakui sebagai agresif. Sifat agresif ini akan menjadi lebih ketara apabila dia mendengar ada orang yang membuat tohmahan dan fitnah terhadap ibunya. Kadangkala sensitiviti emosinya amat tinggi dan sukar dikawal. Klien juga mengakui dan menyedari hal ini dan takut jika sensitiviti emosi yang tinggi ini mengganggu pola-pola personaliti yang dimilikinya dan klien berasa amat bersyukur kerana menyedari awal akan perubahan dirinyadan datang untuk mendapatkan khidmat kaunseling.

#### Darisudut pandangankaunselor

Sesi kaunseling ini berlangsung selama tiga sesi dan setiap sesi mengambil masa selama satu setengah jam. Dalam setiap sesi saya akan membuat penghuraian dengan membuat penggantian kepada gantinama kaunselor sebagai saya dan orang yang disalurkan bantuan sebagai klien. Dalam penghuraian kes ini juga saya akan berdasarkan kepada setiap sesi dan kaitannya dengan proses-proses kaunseling yang terlibat.

Menurut Kottler dan Brown (1999), menyatakan empty refers to the ability of the counselor to truly understand the client from a unique perspective. It often involves communicating accurately the feelings and meanings of client's statements , thereby demonstrating an active understanding of client's statements and client's concerns.

#### Sesi kaunseling pertama

Dalam sesi kaunseling yang pertama, klien nampaknya sukar untuk memberikan kepercayaan diri kepada saya tetapi apabila saya menstrukturkan tentang etika-etika kaunseling yang perlu dipatuhi dan dijaga maka reaksi klien nampaknya agak selesa. Perkara yang dibincangkan pada peringkat awal itu hanya banyak menyentuh tentang bidang akademik dan tentang sikap terhadap pelajaran. Apa yang agak mencurigakan saya ialah apabila setiap kali saya cuba mengaitkan dengan orang-orang terpenting (significant others) yang terlibat secara terus dengannya maka klien didapati cuba mengelak dan dari segi impression nampaknya klien agak nervous. Saya menyedari akan perubahan itu tetapi sengaja saya biarkan untuk menurut arus peluahan permasalahan klien dahulu yang agak kurang senang apabila isu significant others terutamanya dalam



hubungan dalam keluarganya ditimbulkan. Sememangnya penampilan fizikal dan emosi klien agak jelas ketara apabila fokus perbincangan dihalakan ke arah itu.

Apabila cubaan kali kedua untuk mengaitkan masalah akademik klien dengan significant others maka klien nampaknya mula membuka sedikit ruang perbincangan dan tahap ini individu yang dinamakan sebagai orang yang banyak mendorong kejayaan klien ialah ibunya. Huraian yang melibatkan keluarga hanya tertumpu pada ibunya sahaja sedangkan dalam sesi awal perkenalan, klien ada memaklumkan bahawa ayahnya masih ada tetapi persoalan yang bermain dalam minda saya ialah mengapa watak ayahnya dinafikan apabila soalan yang berkisar tentang individu-individu penting yang mendorong kejayaan selama ini diajukan kepadanya.

Walaupun saya menyedari perkara itu tetapi saya tidak gopoh untuk terus bertanya tentang perkara itu tetapi saya mengenepikannya buat sementara kerana ingin memperkukuh serta membina hubungan dan kepercayaan dahulu dengan klien. Alasannya ialah the development of trust in counseling relationship is crucial to productive work. Soalan yang menjadi misteri saya itu disimpan buat sementara kerana tidak mahu memaksa klien untuk membuat penerokaan seterusnya kerana ditakuti klien akan mula berasa terancam dan akan menarik diri pada sesi kaunseling yang berikutnya.

Sepanjang sesi kaunseling yang pertama itu, saya dapat menggambarkan pola-pola personaliti yang dimiliki dan terdapat pada dirinya iaitu klien merupakan seorang yang introvert, tidak suka, tidak suka bersosial dan agak agresif jika ada isu-isu yang menyentuh aspek hubungan keluarga terutama hubungan dengan ibunya. Bagi memastikan kebenaran tentang pola-pola personaliti yang dimiliki oleh klien dengan lebih saintifik maka klien di minta untuk menjawab soal selidik personaliti Sidek dan terbukti kebenarannya apabila dibuat interpretasi ujian.

Pola-pola personaliti yang dimiliki oleh klien nampaknya boleh memberikan impak yang negatif jika klien berterusan mengamalkan pola personaliti yang dimilikinya sekarang. Semasa menulis laporan sesi kaunseling yang pertama ini maka persoalan yang datang ke minda saya ialah mengapa klien begitu kebal untuk tidak membocorkan maklumat tentang individu-individu lain dalam keluarganya dan bagaimana cara terbaik untuk saya membuka ruang maklumat misteri ini daripada pemikiran klien. Dalam konteks ini saya terarah dan terdorong untuk mengaitkan kes ini dengan pendekatan Teori Rational Emotive Behavioral Therapy (REBT), atas alasannya bahawa terdapat satu bentuk pola pemikiran yang tidak rasional atau sistem kepercayaan yang salah dan telah menjadi sebatian dengan diri klien dan disalurkan melalui tingkahlaku yang perlu dibuat modifikasi oleh pihak kaunselor. Dalam memperjelaskan pendekatan REBT ini maka saya akan menggunakan pendekatan teknik ABCD dan akan dihuraikan dengan lebih lanjut lagi pada tajuk pendekatan teori.

#### Sesi kaunseling kedua

Dalam menghadapi sesi kaunseling kedua ini, saya telah membuat sedikit persediaan daripada aspek pembacaan tambahan untuk mandalami kes-kes klien yang dibantu

menggunakan teori REBT antaranya ialah Disorders of personaliti (Axis 4), Psychological Consultation, Introduction to Therapeutic Counseling dan Dictionary of Counseling. Daripada bahan bacaan ini saya mendapat sedikit rangsangan atau insight untuk membuat pengarahannya kepada klien saya agar dia dapat membuat satu connection untuk meluahkan perasaannya secara tidak sengaja dengan mengambil contoh hidup saya sebagai umpan perbincangan. Dalam hal ini saya sentiasa berada dalam keadaan sedar apa yang saya kongsi dengan klien serta limitasi perkongsiannya. Justifikasi yang ada dalam minda saya ialah agar klien mentafsirkan dan merasai bahawa saya begitu berempati seikhlas diri dengannya sebab menurut Egan (1998), distinguishes between two levels of empathy: primary level and advanced level accurate empathy. Primary level empathy refers to the interchangeability between client's statements and the counselor's responses. At this level of empathy responding, the counselor communicates a basic understanding of the thoughts, feelings, and behavior of the client. Advanced level of empathy is built on the primary level base and emphasizes the counselor's responding a way that facilitates the deeper exploration of relevant issues. Effective therapeutic counseling relationships are based on the sensitive and timely use of both levels of empathy

Alhamdulillah apabila saya mula berkongsi tentang kehidupan saya terutama tentang hubungan saya dengan ibu dan ayah saya maka klien nampaknya bermotivasi untuk berkongsi bagi pihak kehidupannya pula. Dalam hal ini saya memetik kata-kata seorang bekas pensyarah saya di Universiti Putra, iaitu Prof Mizan Adiliah menyatakan bahawa kita mesti Identify what is a trigger for the relationship conflict bahawasanya dalam kita menentukan hala tuju proses kaunseling itu maka mesti mengenalpasti terlebih dahulu apakah elemen-elemen yang mencetuskan konflik perhubungan (Bonds) itu. Apa yang penting selepas kita mengenal pasti elemen tersebut, barulah kita dapat menentukan fokus atau tema perbincangan dalam sesi.

Apabila sudah terarah kepada fokus baru dan semakin dibuat untuk melihat tahap penyelesaian klien. Klien nampaknya tidak membantah apabila saya mengajukan permintaan untuk bertukar arah (shift) daripada perbincangan tema akademik kepada perbincangan tema perhubungan dalam keluarga. Persetujuan klien itu amat menggembirakan saya dan saya menjangkakan pada peringkat awal bahawa segala persoalan yang melibatkan tema akademik dan sikap terhadap pelajaran akan dapat diperbetulkan dengan langkah awal memperbetulkan dahulu pemikirannya yang tidak rasional seperti kata Albert Ellis :

People are disturbed not by things, but by view they take of them

Menyedari hakikat inilah maka saya bersedia untuk mendengar peluahan perasaan klien yang melibatkan hubungan klien dengan ahli keluarganya. Seperti mana yang telah saya gambarkan pada peringkat awal dalam bahagian lalu iaitu dari sudut pandangan klien, didapati klien terlampaui banyak berfikir tentang tekanan perasaan yang dialami oleh ibunya. Saya mengaku secara jujur bahawa emphatic understanding saya amat terasa sekali apabila klien memaklumkan bahawa ibunya sering sakit apabila ditimpa musibah dan terlampaui banyak berfikir kerana hal ini juga berkaitan dengan ibu saya. Jadi dalam membuat penerokaan, saya banyak menjiwai perasaan dan pemikiran klien. Terdapat perkataan dan ayat yang amat menyentuh hati dan perasaan saya ialah apabila klien

menyatakan bahawa mengapa agaknya takdir tuhan meletakkan ibu saya dalam hubungan keluarga yang sebegini? Jika ada pilihan, klien mahu ibunya diletakkan dalam kehidupan keluarga yang lain. Pada peringkat ini maka saya memasukkan unsur-unsur pemikiran yang rasional untuk disputting pemikiran klien yang tidak rasional itu walaupun saya mengaku mengalami sedikit kerumitan kerana klien saya ini merupakan seorang pelajar yang mempunyai tahap emosi dan sensitiviti yang tinggi. Menyedari hakikat ini, maka saya telah memprogramkan strategi serampang dua mata iaitu dengan menyerang perasaannya dan pada masa yang sama membetulkan pemikirannya dan terbukti teknik atau pendekatan ini menampilkan kejayaan. Pada satu-satu ketika apabila perlu saya terpaksa menggunakan konfrantasi yang agak keras dan mengakibatkan klien menangis dan pada tahap ini, saya mendiamkan diri sejenak untuk memberi ruang kepada klien bertenang dan berfikir.

Pada situasi diam sebentar itu, minda saya cuba meneroka aspek impression air muka klien untuk mencari ciri-ciri kemajuan dalam sesi yang telah dijalankan. Saya melihat daripada aspek body language dan body posture, Alhamdulillah klien nampaknya bersetuju tentang apa yang saya perkatakan dengan klien memberi beberapa isyarat seperti anggukan kepala dan dorongan minima. Dalam menangani sesi ini juga saya berpegang pada kata-kata Egan (1982) tentang attending skills iaitu:

1. Face the client squarely.
2. Provide an open posture
3. At time, lean toward the client.
4. Maintain eye contact.
5. Relax

Jika ditinjau daripada proses kaunseling yang dijalankan menurut Carkhuff (1984) menyatakan pada peringkat ini ialah the first stages, which involves facilitating client exploration of the meaning of the problem situation. Pada satu-satu ketika saya terpaksa melakukan body posture apabila terdapatnya perkataan atau ayat-ayat penting yang akan saya sampaikan kepada klien.

Penangguhan sesi kedua berlaku dalam situasi yang agak tergantung kerana klien banyak menangis dan terkeluar kata-kata bersalah pada ayah dan neneknya. Pada situasi ini saya hanya dapat menenangkannya dan oleh kerana klien perlu menghadiri kuliahnya selepas itu, maka terpaksa juga penangguhan sesi kedua itu dilakukan.

### Sesi kaunseling ketiga

Dalam sesi ini, saya diduga dan diuji pada peringkat awal perjumpaan dengan klien memberi berbagai-bagai alasan untuk berjumpa. Pada mulanya saya membuat judgemental awal yang negatif menyatakan berkemungkinan klien tidak mahu lagi untuk meneruskan sesi tetapi apa yang saya sangkakan itu sebenarnya tidak tepat. Sebenarnya pada masa itu, klien sedang sibuk menyiapkan tugas akhir untuk dihantar kepada pensyarahnya dan pada awal sesi ketiga ini saya membuat pengakuan kepada klien kerana membuat sangkaan



awal yang tidak benar dan memohon maaf daripadanya dan klien nampaknya menerima permohonan maaf saya dengan mesra.

Sebelum bermulanya proses kaunseling seterusnya maka saya memeriksa dan mengingatkan sekali lagi tentang perjalanan proses kaunseling dalam pertemuan kedua. Saya melakukan rumusan besar terhadap sesi kaunseling yang kedua itu dan segala bentuk rumusan itu dipersetujui faktanya oleh klien. Langkah pertama dalam pertemuan sesi kaunseling yang ketiga ini ialah saya memeriksa perasaannya dan apa yang difikirkannya pada masa ini. Klien menjelaskan dan menerangkan bahawa apa yang telah dibincangkan dalam sesi yang lepas amat menyentuh jiwa dan perasaannya. Semalaman klien mengaku asyik memikirkan kata-kata saya iaitu antaranya, awak cuma ada seorang ayah dan seorang nenek pada ketika ini. Adakah awak tidak mahu memberi peluang kepada mereka untuk menebus kembali dosa-dosa mereka..... Kata-kata itulah yang amat menyentuh hati dan perasaannya. Setiap masa kata-kata itu sentiasa mendatangnya tetapi oleh kerana kesibukan terhadap kuliah dan tugas menjadi limitasi untuknya berjumpa saya dengan kadar segera.

Klien juga diberitahu oleh kaunselor bahawa walaupun kita membenci seseorang, bukan bermakna kita perlu membenci keseluruhan dirinya. Berkemungkinan apa yang kita benci itu ialah tentang tingkahlaku dan sikapnya sahaja maka kurang adil jika kita membuang dan membenci keseluruhan dirinya. Sebab itu apabila saya memeriksa peratusan kebencian klien itu maka klien mengaku bahawa sifat kebencian hanya 30% sahaja sedangkan 70% lagi mempunyai rasa sayang dan seterusnya saya menyoalnya lagi mengapa dibiarkan kebencian 30% itu menguasai rasa sayang 70% dan pada masa ini sekali lagi klien terdiam dan berfikir.

Bagi pihak saya sebagai kaunselor ialah walaupun kes ini diharap dapat memberi pengajaran kepada klien tetapi yang penting sekali ialah bagaimana kita melihat kes ini secara positif dan belajar untuk membina dan mengekalkan hubungan baik sesama insan. Bonds in the working alliance dalam kes ini melihat bagaimana hubungan itu memberi kesan kepada pemikiran, perasaan dan tingkah laku seseorang klien. Jika tingkah laku yang dapat diukur secara eksplisit itu menggambarkan seseorang individu itu sakit maka pemeriksaan dan pemantauan juga dilakukan pada pemikiran dan perasaannya kerana ketiga-tiga elemen ini saling berkait antara satu sama lain.

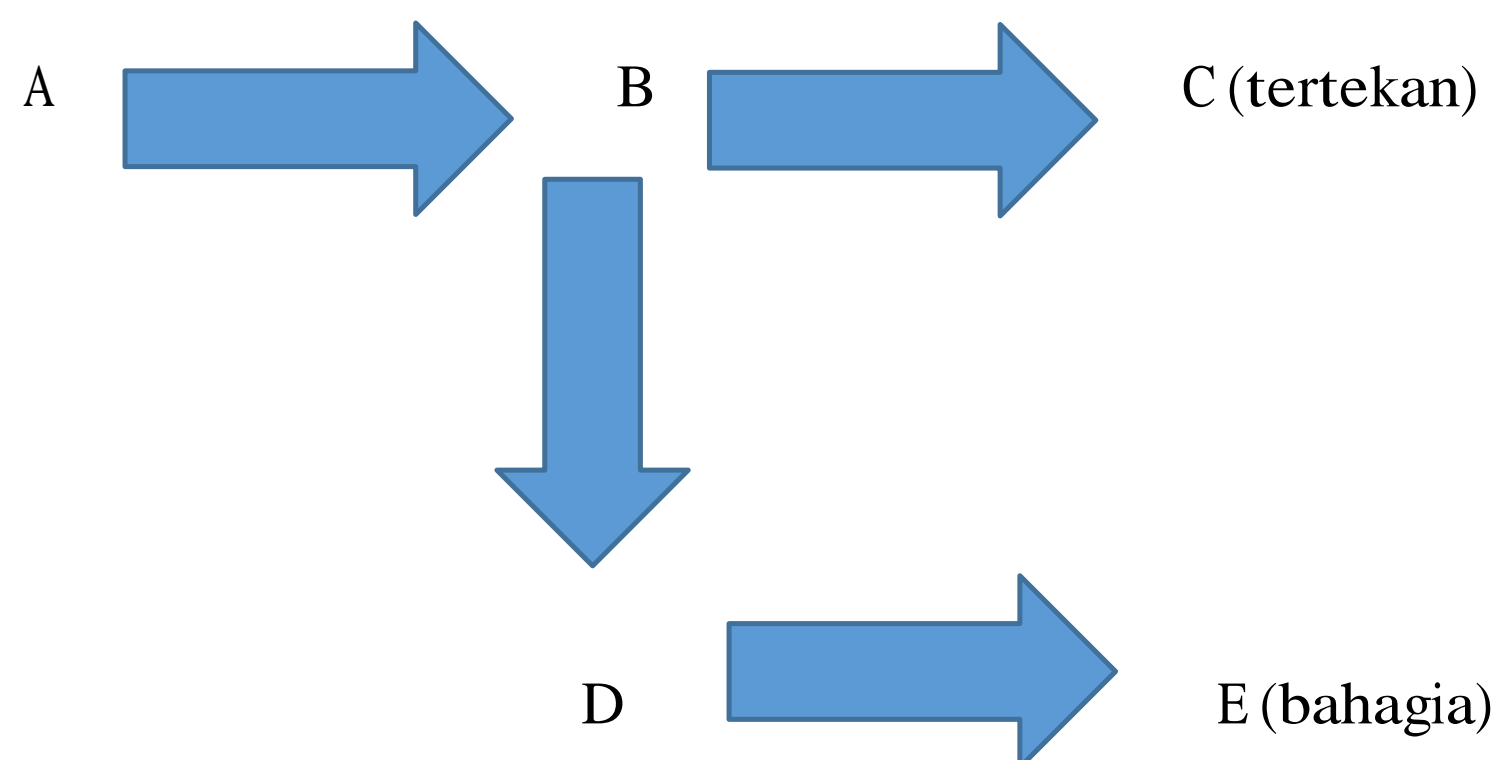
Secara keseluruhannya saya melihat bahawa sesi kaunseling ketiga ini banyak perubahan telah berlaku pada diri klien dan untuk memberikan impak jangka panjang yang positif maka pola-pola personaliti klien juga patut mengalami perubahan dan perubahan awal ialah saya meminta klien banyak melakukan aktiviti-aktiviti sosial dengan rakan-rakan dan menjalin hubungan baik sesama rakan serta peka tentang perasaan dan sensitiviti hubungan sesama rakan. Berdasarkan cara itu maka adalah diharapkan personaliti klien akan berkembang (working) akan diharapkan akan mengalami perubahan.

Meninjau daripada aspek empathy pula maka saya membuat pengakuan ikhlas bahawa saya mudah untuk memasuki ruang hidup klien dan segala apa yang telah ditakdirkan berlaku pada diri klien saya amat dirasai dan menyentuh hati dan perasaan. Tambahan pula apabila berbicara tentang perasaan seorang ibu. Walaupun mengalami keadaan sedemikian, tidak bermaksud saya mengalami transference dalam menjalankan sesi kaunseling dengan klien saya.

## Pendekatan teori

Dalam menangani memilih kes ini, saya memilih teori REBT (rational Emotive Behavioral Therapy). Saya memilih REBT kerana pendekatan teori ini mempunyai asas kekuatan kepada pemikiran tidak rasional yang menyebabkan salah laku klien. Apabila mengkaji teori ini saya membuat analogi kepada kes yang sedang ditangani dan menampakkan keserasian yang tinggi antara kes yang di bawa oleh klien dengan pendekatan teori ini.

## Analisa teori



Apabila kita membuat analisa berikut dengan kes yang ada melalui pendekatan REBT maka kaunselor telah menghuraikan bahawa pada A (event), klien mendapati ibunya menderita perasaan didera secara psikologi. Ibunya di lihat sebaai mangsa yang perlu ditolong oleh klien dan sebaran perlakuan negatif yang dilakukan oleh ayah dan neneknya juga sama seperti dilakukan deraan itu pada klien (empathy).

Pada B (irrational thingking/belief system) , klien menganggap bahawa ayah dan neneknya merupakan punca segala penderitaan yang dialami oleh ibunya. Apabila berlaku sesuatu perbalahan atau pertikaian maka emosi klien sudah pasti akan menyebelahi ibunya dan pengalaman-pengalaman lampau kehidupan klien dalam hubungan Antara ahli keluarga ini telah membentuk satu konsep sendiri dan kepercayaan yang teguh iaitu walau apa yang berlaku Antara hubungan itu, maka yang tetap bersalah ialah ayah dan neneknya, pada tahap inilah kaunselor perlu bertindak sebaai membuat disputing.

Pada C (consequences), iaitu akibat daripada pemikiran yang salah. Pada tahap (B), klien menyimpan perasaan dendam , marah dan membenci ayah dan neneknya. Perasaan itulah yang tersimpan sekian lama sehinggalah klien berjumpa denan kaunselor. Apabila meniliti kes ini, maka kaunselor membuat justfikasi bahawa padanan antara kes ini dan pendekatan teori adalah amat tinggi.

Pada tahap D (disputing) , kaunselor akan menggunakan kemahiran-kemahiran asas

seperti konfrantasi dan provokasi untuk mencabar sisitem kepercayaan salah yang terdapat dalam pemikiran klien. Antaranya ialah kaunselor akan menenangkan klien dengan menyatakan bahawa tiada manusia sunyi daripada melakukan kesilapan. Justifikasi kaunselor menyatakan demikian ialah menenangkan perasaan dan pemikiran klien bahawa kesilapan tindakan bagi manusia merupakan satu perkara yang normal dan biasa. Kita semestinya belajar daripada setiap kesilapan yang lalu.

Pada peringkat kedua, kaunselor menyatakan satu frasa ayat yang memberikan penekanan intonasi ialah ayah dan nenek klien hanya seorang sahaja di dunia ini. Klien perlu menghargai kehadiran mereka dan kesilapan mereka yang lalu perlu di berikan ruang untuk mereka menebus segala dosa-dosa mereka yang lalu. Adakah kita perlu mengekalkan keegoan sehingga mendatangkan kerugian pada diri sendiri ? Rasanya tidak perlu untuk mengorbankan perhubungan yang amat penting kerana walau pada kedudukan mana sekalipun klien membenci ayahnya, satu hari nanti klien terpaksa memohon restu ayahnya untuk berumah tangga iaitu ayahnya berperanan sebagai wali. Pada tahap inilah rasanya kaunselor perlu pandai mempelbagaikan kemahiran-kemahiran asas yang sesuai untuk memberi insight pada diri klien.

Saya juga ada mengutarakan beberapa frasa ayat yang lain untuk mencabar disputing sistem kepercayaan yang terdapat dalam minda klien, antaranya ialah adakah mereka mengalami penderitaan hati dan perasaan, barulah akan merasa puas?” dalam mengutarakan frasa ayat soalan ini, saya meninggikan sedikit intonasi suara untuk memberikan penekanan soalan provokasi dan konfrantasi iaitu adakah awak berpuas hati setelah Berjaya membalas dendam dan adakah ini cara menyalurkan perasaan dendam terhadap mereka? Selepas sahaja saya mengutarakan beberapa siri soalan yang mencabar ini, saya sengaja mendiamkan diri untuk memberikan ruang dan peluang klien berfikir.

Akhirnya pada tahap E (effect), diharapkan apabila kaunselor dapat mengubah paradigma cara berfikir klien yang salah, maka sudah pasti perasaan (efektif) klien akan bertukar dan seterusnya tingkahlaku klien juga akan berubah. Klien mula menyayangi ayah dan neneknya dan diharapkan Bonds in The Working Alliance akan bergerak seiring dengan harapan agar hubungan antara orang terpenting (significiant others) ini akan dipupuk dan dapat dibajai semula.

## RUMUSAN

Secara keseluruhannya, proses kaunseling yang berlaku melibatkan penggunaan teori dan teknik REBT. Teori dan teknik yang diaplikasikan dalam hubungan ini banyak memberi impak kepada cara klien berfikir. Implikasi sesuatu tindakan ialah bermula dengan cara seseorang itu berfikir. Pembetulan kepada kepercayaan yang salah perlu dibetulkan dengan mengindotrinasikan nilai-nilai atau cara berfikir yang baik dan betul. Dalam menangani kes ini juga maka seseorang kaunselor itu perlu menggunakan dan mengapikasikan kemahiran-

kemahiran asas kaunseling pada tahap yang optima.

Apabila meneliti kes ini, kita juga perlu melihat semula tentang fitrah kejadian seseorang insan yang wujud melalui percantuman unsur jasad/fizikal dan spiritual/roh. Nilai pemikiran bertindak sebagai pemandu ke arah kebaikan sementara nafsu bertindak ke arah bertentangan. Apabila seseorang insan itu di uji dengan sesuatu permasalahan termasuk juga melalui terjejasnya perhubungan antara satu sama lain maka di sinilah perlunya seseorang yang berkemahiran membantu yakni kaunselor untuk menghulurkan bantuan agar klien atau seseorang insan itu akan dapat memulihkan dirinya daripada terbelenggu dalam pemikiran yang salah. Pemikiran yang salah nanti akan membawa kepada pemendaman rasa marah dan sedih dan seterusnya akan menjadikan tindakan klien ini tersasar daripada kehidupan yang baik. Oleh itu, bantuan segera daripada kaunselor amatlah ditagih agar seseorang insan atau klien itu dapat dibantu dan hidup dalam keadaan yang membahagiakan.

#### RUJUKAN:

Disorders of Counselling axis 4(1980). Psychological Consultation. Introduction to Therapeutic Counselling.DC : APA.

Egan G. (1982/98). The Skilled Helper. A Problem Management. Approach To Helping.Brooks/Cole, CA.

Rogers (1969). Freedom To Learn. Development Press. Illinois.

Robert R. Carkhuff & Anthony (1979). The Art of Helping. Human Resources Development Press. Chicago.

Jeffery A. Kottler, Sexton & Whiston (1994). The Heart OF Healing. US/Mountain.

Tafsir Pimpinan Ar-Rahman (1990), Darulfikir. Kuala Lumpur.