

**APLIKASI PENDEKATAN KAUNSELING PEMUSATAN KLIEN  
DALAM MENANGANI MASALAH EMOSI REMAJA DI SEKOLAH:  
SATU KAJIAN KES**

oleh

Mohammed Shariff Mustaffa, Phd  
Jamaludin Ramli  
Zainudin Hassan  
Jabatan Asas Pendidikan  
Fakulti Pendidikan  
Universiti Teknologi Malaysia

TEL: 07-5534078 FAX: 07-5560542  
jamaludinr@hotmail.com

**ABSTRAK**

Rogers menegaskan bahawa manusia boleh diberi kepercayaan, tahu mencari alternatif, boleh memahami diri sendiri, boleh membuat perubahan yang membina dan boleh menjalani kehidupan yang berkesan dan menghasilkan sesuatu, (Corey, 2000). Apabila kunselor dapat benar-benar menghubungi dan menyelami secara mendalam kehidupan klien yang sebenar, mengambil berat, memberi perhatian, dan tidak berat sebelah dalam memahami klien maka besar kemungkinan klien akan mengalami perubahan yang ketara. Di dalam kertas kerja ini penulis akan menghuraikan latar belakang klien, senario masalah klien serta proses aplikasi teori Pemusatan Klien. Penganalisan tajuk ini lenih menumpukan kepada peringkat-peringkat perkembangan sesi dan teknik-teknik yang sesuai digunakan.

**PENGENALAN.**

Rogers melahirkan rasa simpati terhadap pendekatan yang berasaskan andaian bahawa manusia adalah individu yang tidak boleh dipercayai dan sebaliknya perlu dipaksa, digalakkan, didenda, diberi penghargaan, dikawal dan diurus oleh orang lain yang lebih berkuasa, lebih tinggi kedudukannya atau pakar dalam bidang tertentu. Dia menekankan bahawa terdapat tiga sifat ahli terapi yang boleh mewujudkan suasana menggalakkan pembinaan diri seseorang yang membolehkan mereka bergerak maju dan menjadi apa yang sebenarnya mereka mampu atau boleh lakukan. Tiga sifat itu ialah:

- i) Kongruen (keikhlasan dan ketulinan)
- ii) Penerimaan tanpa syarat
- iii) Kefahaman yang mendalam dan empati yang jitu (kebolehan menyelami secara mendalam perasaan orang lain)

Mengikut pandangan Rogers jika semua sifat ini dapat digunakan oleh pembantu (ahli terapi) pihak yang dibantu akan menjadi lebih berdikari dan akan lebih terbuka terhadap diri sendiri,

tidak bersangka buruk dalam kehidupannya dan mereka boleh bergaul dalam masyarakat dengan cara yang lebih membina. Perkara asas ini membawa ke arah pencapaian dan kejayaan serta membayangkan bahawa manusia akan sentiasa bertindak ke arah yang lebih sihat. Jika manusia dapat melihat jalan atau cara yang terbuka untuk menuju ke arah yang positif, mereka akan berpeluang untuk melakukannya.

Oleh itu matlamat kaunseling adalah untuk menyediakan peluang atau keadaan yang bebas dan untuk membentuk suasana yang membolehkan mereka mengambil bahagian dan terlibat dalam penerokaan sendiri yang bermakna. Bila seseorang itu dibiarkan bebas barulah mereka boleh berfikir untuk mencari jalan penyelesaian sendiri (Combs, 1989).

Dalam kertas kerja ini dibentangkan dalam bentuk beberapa bahagian seperti berikut:-

## **BAHAGIAN A : TEMUBUAL DENGAN SEORANG KLIEN**

### **1. LATAR BELAKANG KLIEN**

Nama:	Rahayu bt Ahmad (Bukan nama sebenar atas permintaan klien)
Jantina:	Perempuan
Tingkatan:	5
Umur:	16 tahun
Tempat tinggal:	Klang Selangor (Bersama datuk/ nenek)
Adik beradik:	3 orang (Anak sulung/ perempuan)
Bapa:	Pesara Polis
Ibu:	Setiausaha Syarikat
Status ibu bapa:	Berpisah/ bercerai

### **2. GAYA PENAMPILAN DIRI**

Klien ialah seorang pelajar berwatak kemas dalam berpakaian, rupa paras yang menarik, mempunyai ciri-ciri pemimpin dan boleh dikatakan berketrampilan dan memegang beberapa jawatan yang agak penting dalam sekolah. Boleh dipercayai apabila diberikan tanggungjawab yang diamanahkan.

### **3. SIKAP DAN PERANGAI KLIEN**

Klien adalah seorang yang peramah, suka bergaul dengan rakan-rakan dan boleh dikatakan mempunyai tahap sosial yang agak tinggi. Di kalangan rakan-rakan klien juga dikenali sebagai rakan yang ringan tangan dan suka membantu rakan-rakan dalam satu dorm, ada ketikanya klien bersusah payah membantu rakan terutama menghantar rakan yang perlu diusung ke hospital. Sebagai ketua dorm klien memastikan bahawa ahli dorm bertanggungjawab bersama dalam menguruskan dorm terutama kebersihan, susun atur dan kekemasan cadar serta susunan kasut dan kain di ampaiian luar dorm.

Klien banyak melibatkan diri dalam aktiviti yang disertainya baik di peringkat sekolah maupun daerah. Sikap yang membantu serta terbuka amat disenangi rakan-rakan maupun guru termasuk warden-warden di asrama.

#### **4. TINGKAHLAKU DAN PERASAAN**

Klien kadang-kadang dilihat dan dikesan memiliki jiwa atau emosi yang amat sensitif dan adakalanya bersifat agresif, ini bergantung kepada keadaan. Jika dilihat dari demografi klien ada benarnya kerana klien adalah mangsa kepada keruntuhan rumahtangga atau penceraian ibu dan bapanya. Kemungkinan besar kedewasaan dan kematangan ada sedikit membantu membatasi sifat-sifat agresif yang terbit daripada masalah di atas.

#### **5. PENGALAMAN SEORANG PELAJAR**

Pengalaman manis adalah kejayaan diri klien yang berjaya dalam peperiksaan UPSR, PMR seterusnya melayakkan klien ke Sekolah Beasrama Penuh (Boarding School). Sekurang-kurangnya mendorong dua orang adiknya berjaya sepertinya.

Pengalaman pahit ialah menghadapi cabaran menjadi mangsa penceraian ibu bapa, di mana ibu dan bapa berkahwin lagi dan mempunyai keluarga yang baru. Klien merasakan ibu bapanya kurang memberi tumpuan serta kasih sayang dan perhatian yang diperlukan terutama dalam mendorong kejayaan dalam pelajaran. Lebih-lebih lagi tahun 2003 adalah tahun ia menghadapi ketika usia sebeginilah klien perlukan sepenuhnya kasih sayang ibu bapanya.

#### **6. SEJARAH PERUBATAN**

Klien tidak menghadapi masalah penyakit yang kronik dan dianggap sihat untuk meneruskan pelajaran di Sekolah Berasrama Penuh.

#### **7. LATAR BELAKANG PENDIDIKAN**

Klien bersekolah rendah di sebuah sekolah di Klang seterusnya bersekolah menengah sekitar Klang, Selangor sehingga PMR dan melanjutkan pelajaran ke Tingkatan Empat di Sekolah Menengah Sains dan mengambil aliran Sains Tulin.

Taraf sosial keluarga yang dianggap sederhana tinggi, membolehkan klien berkeupayaan bertutur dalam bahasa Inggeris dengan baik yang bermula di peringkat sekolah rendah lagi. Beliau banyak terlibat dalam kegiatan ko-kurikulum termasuklah kelab Tae Kwon Do yang memerlukan disiplin yang tinggi serta ketangkasan individu.

### **BAHAGIAN B: SENARIO MASALAH KLIEN**

Klien dikenalpasti kadangkala menghadapi masalah gangguan emosi terutama apabila berhadapan dengan masalah keluarga. Ibubapa klien telah berpisah dan masing-masing telah berkahwin semula. Masing-masing mempunyai keluarga baru dan mempunyai adik tiri dari perkahwinan ibu dan bapa tirinya. Bapa tirinya dimaklumkan sehingga kini menganggur sebab diberhentikan kerja semasa kegawatan ekonomi dan berpegang sepenuhnya kepada ibunya yang bekerja sebagai setiausaha di sebuah syarikat swasta.

Apabila cuti persekolahan klien akan pulang ke rumah datuknya, hubungan dengan keluarga baru termasuk adik tirinya adalah baik. Bapanya sudah berkahwin lain dan tinggal dengan keluarga sebelah isteri baru di Johor, Cuma sehingga kini klien tidak tahu sebab musabab pencecahan mengapa berlaku perpisahan atau penceraian antara ibu bapanya.. Klien tidak sanggup menerima keadaan ini seboleh-bolehnya mengharapkan agar ibu dan bapanya bersatu semula

dalam sebuah keluarga walaupun pada hakikatnya ia tidak akan menjadi kenyataan. Kesan dari masalah emosi ini amat membimbangkan klien terutama yang akan menghadapi peperiksaan SPM menjelang hujung tahun 2003. Sesuatu harus dilakukan bagi membantu klien mengenalpasti permasalahan serta mencari jalan yang terbaik agar klien menerima reality yang berlaku.

### **BAHAGIAN C: APLIKASI TEORI (MENGATASI MASALAH SERTA PENDEKATAN YANG DIGUNAKAN)**

Untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh klien di atas pendekatan afektif melalui Teori Pemusatan Klien (Client Centered) Carl R. Rogers amat sesuai digunakan. Rogers telah mengemukakan konsep kemesraan dan pentingnya hubungan yang rapat antara kaunselor dengan kliennya. Kewujudan satu iklim interaksi yang penuh dengan penerimaan dari kedua pihak kaunselor dan kaunselor boleh menjamin perasaan yang terpendam diluahkan secara mudah tanpa sekatan.

Manusia dilihat mempunyai desakan semulajadi untuk memajukan diri dan sentiasa bergerak ke arah mencari kesejahteraan diri. Teori Pemusatan Klien ini akhirnya bertujuan menyatupadukan antara rasa hati organismik yang sebenar yang akan dialami oleh klien dengan konsep kendirinya. Perkara yang tak kongruen akan disamakan semula, ini memupuk semula keseragaman dalam diri individu itu.

Roger menekankan bahawa untuk mendapat perubahan tingkah laku yang baru adalah tanggungjawab klien itu sendiri. Teori ini amatlah sesuai bagi kes klien yang dibincangkan dalam kajian ini kerana berdasarkan penekanan beberapa aspek berikut:-

- i) Klien bertanggungjawab untuk mendapatkan kesedaran diri serta bertindak.
- ii) Fokus ditumpukan kepada fenomena dan dunia dalaman klien.
- iii) Klien digalakkan memahami persepsi sebenar.
- iv) Perhubungan terapeutik antara kaunselor dan klien.
- v) Konsep utama, penerimaan dengan empati, reda, ketulusan dan kongruen.

Empati-kaunselor dalam ruang rujuk klien (menjiwai apa yang dilalui oleh klien).

Reda-menerima klien tanpa ragu-ragu.

Ketulusan-ikhlas dan jujur menerima klien tanpa syarat

Kongruen-serasi apa yang dirasakan klien.

Sesi kaunseling yang diadakan menitik beratkan layanan kaunselor terhadap klien, ini sudah tentu memastikan penggunaan kemahiran layanan yang berstruktur bagi menjalinkan kesungguhan untuk mencapai empat konsep tadi.. Untuk itu proses komunikasi amat penting dalam pendekatan teori pemusatan klien. Ciri layanan/ interaksi semasa proses kaunseling sangat penting kerana inilah punca ikatan yang dapat merapatkan klien dan kaunselor. Bagi memastikan kesan interaksi ini ialah dengan melihat mesej verbal dan non verbal melalui kaedah serta kemahiran melayan dan mendengar. Untuk kunselor perlu peka gerak geri fizikal, nada rentak suara, pertemuan mata, cara duduk, riak muka antara ciri penting yang diberi perhatian.

Ungkapan gerakbalas oleh kaunselor amat penting, pertemuan sebolehnya dalam keadaan yang selesa bagi kedua-dua pihak dan tidak merimaskan klien. Mesej yang disampaikan mestilah sepadan dengan apa yang tersemat dalam fikiran klien. Kemahiran mendengar dan melayan perlu dipraktikkan dengan baik sepanjang sesi antara kaunselor dan klien. Kemahiran

memparafrasa, penjelasan, menyemak persepsi, refleksi, metafsir, konfrantasi, menyoyal, menggunakan dorongan minimum, memberi maklumat dan merumus.

Rogers tidak mempunyai set teknik atau tatacara tertentu sepertimana yang terdapat dalam setengah-setengah psikoterapi. Baginya teknik atau tatacara haruslah dikaitkan dengan matlamat bagaimanapun segala kemahiran yang telah diterangkan perlu diaplikasi agar dapat memimpin klien mencapai persepsi dan matlamat pada akhirnya. Walau bagaimanapun untuk memudahkan kaunselor menjalankan sesi kaunseling dan mendapat hasil matlamat yang lebih baik langkah-langkah berikut adalah perlu diikuti terutama dalam proses atau sesi kaunseling individu yang bersifat non direntive. Kebanyakan kaunselor mengamalkan beberapa langkah dalam pengendalian sesi kaunseling, antaranya seperti berikut:-

- i) Pengstrukturkan
- ii) Membina hubungan
- iii) Menyatakan masalah melalui penerokaan
- iv) Meneroka masalah
- v) Alternatif
- vi) Pemilihan alternatif
- vii) Penilaian
- viii) Penamatan

**Langkah Pertama : i) Penstrukturkan**

Pada peringkat permulaan, kaunselor menerangkan kepada klien proses serta ekspektasi kepada proses dan kaunselor menyediakan peluang melalui perbualan. Semasa langkah ini, klien diberi peluang untuk menanya soalan tentang prose, kerahsiaan, kekerapan, perjumpaan dan jangka masa sesi.

Memandangkan klien datang sendiri dan buka dirujuk, mewujudkan hubungan terapeutik adalah agak mudah seterusnya hubungan serta kepercayaan adalah amat tinggi antara kaunselor dengan klien.

**Langkah Kedua : ii) Membina Hubungan  
iii) Menyatakan Masalah Melalui Penerokaan  
iv) Meneroka Masalah (Senario)**

Berikut adalah contoh sesi dialog yang disedut dari sesi kaunseling semasa langkah membina hubungan, menyatakan masalah melalui penerokaan dan meneroka masalah dijalankan:-

Kaunselor (KR) : Apa khabar hari ini?  
Klien (KN) : Baik, alhamdulillah cikgu.

KR : Macam mana sarapan di dewan makan hari ini, ramai kata tak OK  
KN : Saya tak kisah cikgu, semua OK, saya dah biasa, no komen

KR : Selesa dengan kedudukan begini  
KN : Maaf cikgu, saya tarik kerusi ke belakang sedikit

KR : Baiklah.....boleh kita mulakan sesi kita  
KN : Boleh

KR : Sebelum kita berbincang lebih jauh, saya rasa elok kalau saya mengetahui serba sedikit tentang diri dan keluarga awak, boleh?

KN : .....mmmmm

KR : Tak apa.....awak boleh mulakan bila dah rasa bersedia [*penjelasan*]

KN : Dua tiga hari ini, saya rasa boring sangat dan kadang-kadang jiwa saya rasa kosong

KR : Boleh saya tahu apa agaknya yang menunggu awak

KN : Cikgupun tahi.....aaaaaa.....exam SPM.....tahun ini dah dekat, ntah macam .....tak konfiden je.....

KR : Ya.....teruskan [*galakan*]

KN : Takut tak dapat tumpu sepenuhnya pada pelajaran , subjek tingkatan empat banyak tak faham lagi, cuti panjangpun tak sempat ulangkaji

KR : Mmmm.....kalau tengok keputusan lepas awak OK.

KN : Memang OK cikgu, tapi....

KR : Tapi apa.....

KN : Entahlah.....

KR : Baiklah.....keluarga selalu menziarahi awak di sini?

KN : Ibu, ada, sekali sekala.....kalau ikut mereka tak ada masa nak datang, sibuk dengan kerja dan keluarga

KR : Maksud awak, adik beradik awak ramai ke.....sebab itu mereka tak sempat nak datang

KN : Bukan begitu cikgu

KR : Tak apalah kalau ada masa tertentu mereka akan datang

KN : Ayah dan ibu sibuk, lagipun mereka dah ada keluarga masing-masing

KR : Boleh awak jelaskan tentang keluarga masing-masing, cikgu tak faham

KN : Sebenarnya mereka sudah berpisah, saya ingat lagi masa tu saya di tingkatan satu dan ibu kahwin lagi masa saya tingkatan tiga.

KR : Teruskan.....

KN : Tahun lepas ayah beritahu yang dia bernikah dengan orang Johor dan tinggal di sana. Ibu, adik termasuk adik tiri tinggal dengan ayah tiri kat Kuala Lumpur

KR : Teruskan.....

KN : Semenjak ayah dan ibu masing-masing berkahwin, masa yang diluangkan untuk saya semakin kurang lebih-lebih lagi bila saya tinggal di Asrama. Saya rasa macam ditinggalkan seseorang

KR : Bagaimana dengan dua adik awak

KN : Mereka masih bersekolah darjah enam dan tingkatan satu dan tinggal bersama dengan ibu.

KR : Mmm.....mmmm

KN : Adik saya OK, tak ada masalah sebab semasa ayah bercerai dengan ibu mereka masih kecil iaitu berumur satu dan dua tahun, mereka belum faham

KR : .....(anggukan)

KN : Saya sangat sayangkan ibu dan bapa saya, kalau boleh mereka kembali bersama macamdahulu suami isteri tinggal sebambung dengan saya, keinginan saya yang tidak kesempaan ini yang menyebabkan saya kadang-kadang rasa kosong dan hampa.

KR : Awak rasa kosong dan hampa? [*Refleksi Perasaan*]

KN : Dulu saya balik rumah kedua-duanya ada di rumah tapi sekarang lain.

KR : Awak faham, mereka dah ada keluarga sendiri [*Penjelasan*]

KN : Kadang-kadang saya fikir tak logikpun jadi logik kalau tengah macam ni, seingat saya semasa kami bersama ibu dan bapa saya dahulu ambil berat sangat tentang saya, sejak berpisah ni saya rasa mereka tak kisah langsung

KR : Awak pasti mereka tak kisah langsung, barangkali mereka sibuk tak ? [*Konfran*]

KR : Aaaaa.....baik, cikgu nak tanya fasal bapa awak, ada ia datang menjenguk atau melawat awak di asrama. [*Penjelasan*]

KN : Ada tapi tak selalu.....seekali bila nak bayar yuran, ayah akan turun dari Johor, hari-hari lain ia buat pesanan telefon pada warden dan saya telefon semula ayah, guna telesiswa atau reverse charge, sebab saya tak ada duit, kena jimat, cikgu faham kan?

KR : Awak kata ayah tak ambil berat, tapi kan dia ada datang walaupun tak selalu [*Konfran*]

KN : Tak tahulah cikgu, mungkin saya ikutkan hati sangat

KR : Apa maksud ikutkan hati sangat [*Refleksi Perasaan*]

KN : Sekejap saya rasa OK, sekejap saya rasa keliru

KR : Awak sedar tak sejak kita mulakan sesi, kita dah bincang tentang persepsi dan rasa keliru awak ke atas ibu dan ayah awak, betul tak macam tu. [*Rumusan Kecil*]

KN : Betullah cikgu.

**Langkah Ketiga** : v) **Alternatif**  
vi) **Pemilihan Alternatif**

Seandainya pengalaman dan konsep sendiri tidak kongruen maka lahirlah kerisauan (anxiety) dan ketegangan (tension) dalam diri klien. Klien sebenarnya tahu apa yang perlu dilakukan Cuma mereka agak tidak mempunyai kekuatan dan memerlukan sokongan dari seseorang terutama kaunselor.

Apabila perasaan negatif yang dialami selesai dinyatakan dalam sesi kaunseling, pernyataan dan tindakan yang positif perlu dibuat (contoh: kamu masih beruntung ibu dan bapa kamu masih ada dan menyayangi kamu, walaupun mereka tidak tinggal bersama).

Berikut adalah contoh sesi dialog yang disedut dari sesi kaunseling semasa langkah mencari alternatif dan membuat pemilihan alternatif dijalankan

- KR : Baiklah.....awak ada cakap kalau boleh ibu dan bapa berbalik semula dan tinggal sebumbung sebagai satu ikatan keluarga, boleh berlaku ke? [*Menyemak Persepsi*].
- KN : Agak sukar cikgu, sebab ibu sudah bersuami dan ayah pula sudah beristeri lain, nampaknya saya mempunyai ibu dan ayah serta bapa dan ibu tiri di dua tempat yang berlainan.
- KR : Pada pendapat cikgu, kasih sayang mereka sama seperti dahulu, Cuma masa yang tak mengizinkan mereka [*Mentafsir*]
- KN : Saya bimbang dan takut akan terjadi seperti yang saya rasakan, mungkin perhatian akan diberi lebih kepada adik tiri saya.
- KR : Ingat tak usrah malam Jumaat minggu lepas, apa yang disampaikan oleh ustaz. [*Meminta Penjelasan*]
- KN : Ustaz mengajar kita banyak mendoakan kesejahteraan kedua ibubapa kita, terima dengan redha ujian Allah, ujian Allah ke atas hambanya adalah untuk meningkatkan keimanan diri, dan tiada seorang hamba di dunia ini yang terlepas dari Ujian Allah baik kecil maupun besar.
- KR : Alhamdulillah, saya bangga awak masih boleh mengingat tentang pengisian usrah walaupun hampir seminggu lalu [*Refleksi Isi*]
- KN : Terima kasih cikgu, saya sangat berharap Allah bantu saya terutama dalam menghadapi peperiksaan SPM akan datang.

**Langkah Keempat :           vii)    Penilaian**  
**viii)   Penamatan**

Pada peringkat ini kaunselor membuat rumusan dan maklumbalas dan bagaimana nak menamatkan dengan membuat pengukuhan apa yang klien akan buat selepas selesai sesi ini seterusnya diharapkan klien dapat menikmati kelegaan, kesejahteraan diri dan akhirnya menjurus kepada perubahan perlakuannya.

Berikut adalah contoh sesi dialog yang disedut dari sesi kaunseling semasa langkah penilaian dan penamatan yang dijalankan.

- KR : Cikgu harap awak boleh terima kenyataan. Bila usia kita meningkat dewasa, kita mesti berfikiran terbuka. Sebenarnya pengalaman yang awak lalui inilah yang membantu awak menjadi lebih matang. Selalulah berdoa agar hubungan awak dengan ibu dan bapa sentiasa erat dan baik. [*Rumusan*]
- KN : Cikgu doakan saya
- KR : InsyaAllah kita sama-sama berdoa agar kita diberi petunjuk taufik dan hidayahNya. Buat masa ini tumpukan pada pelajaran, kalau ada apa-apa yang nak dibincangkan, Ayu boleh jumpa saya lagi.
- KN : Terima kasih cikgu.



## **KESIMPULAN**

Berdasarkan kes di atas, klien sedikit sebanyak menemui celik akal dan menunjukkan kekuatan sendiri hasil dari proses kaunseling tersebut. Penemuan terhadap sendiri klien dalam kes di atas lebih menyakinkan bahawa Pendekatan Pemusatan Klien mampu memberi ruang dan peluang yang cukup baik bagi klien berubah. Sudah pasti kes di atas menggunakan sedikit pendekatan spiritual bila mana mengingatkan klien terhadap tanggungjawab mendoakan kedua ibu bapanya. Beberapa kemahiran yang ada pada kaunselor digunakan dengan baik, ditambah dengan kerjasama dan keinginan mendalam klien untuk berubah telah menjadikan sesi ini agak berkesan dan mampu mengurangkan masalah emosi klien.

## **BIBLIOGRAFI**

- Combs, A.W. (1989) *A Theory of Therapy: Guidelines for Counseling Practise*. Newbury Park, CA: Sage
- Corey, G. (2000) *Theory and Practise of Group Counseling (5<sup>th</sup> ed)* Pacific Grove, CA: Books-Cole/Wadsworth
- Egan, G. (1990) *The Skilled Helper: Model, Skills and Method for Effective Helping/ Pacific Grove, CA: Brooks/Cole*
- Othman Mohamed (1996) *Teori-teori Kaunseling dan Psikoterapi*. Serdang: IDEAL UPM.
- Rogers, C.R. (1965) *Client Centered Therapy*. Boston: Houghton Mifflin Company