



**PENGALAMAN GURU BIMBINGAN
DAN KAUNSELING DALAM MENGENDALIKAN
KAUNSELING RUJUKAN**



05-4506832

NUR I'IFAH SHIMA BT MOHAMAD SAM

ptbupsi

UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS

2023





**PENGALAMAN GURU BIMBINGAN DAN KAUNSELING DALAM
MENGENDALIKAN KAUNSELING RUJUKAN**

NUR I'IFAH SHIMA BT MOHAMAD SAM



**PROJEK TAHUN AKHIR INI DIKEMUKAKAN BAGI MEMENUHI
SEBAHAGIAN DARIPADA SYARAT UNTUK MEMPEROLEH IJAZAH
SARJANA MUDA PENDIDIKAN BIMBINGAN DAN KAUNSELING
(DENGAN KEPUJIAN)**

**FAKULTI PEMBANGUNAN MANUSIA
UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS**

2023





PENGESAHAN

Projek akhir ini telah diterima dan diluluskan untuk memenuhi syarat kursus Projek Tahun Akhir (KKR 3996) bagi memperolehi Ijazah Sarjana Muda Pendidikan Bimbingan dan Kaunseling (Dengan Kepujian) Fakulti Pembangunan Manusia, Universiti Pendidikan Sultan Idris.



Pengesahan Penyelia Projek Tahun Akhir

.....

(Prof Madya Dr. Nurul 'Ain Binti Mohd Daud)



PERAKUAN KEASLIAN

Saya mengaku bahawa projek tahun akhir ini adalah merupakan hasil kerja saya yang sepenuhnya kecuali sesetengah ringkasan dan pernyataan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya.

Tarikh: 20 Februari 2023

.....
Nur I'ifah Shima Bt Mohamad Sam

(D20182085551)



PENGHARGAAN

Alhamdulillah puji dan syukur kepada Allah SWT kerana dengan izin-Nya dan limpah kurnia-Nya saya dapat menyiapkan kajian ini sebagai syarat keperluan kursus Ijazah Sarjana Muda Bimbingan dan Kaunseling (dengan kepujian) dalam tempoh yang ditetapkan. Saya bersyukur kerana segalanya dipermudahkan dengan izin dari-Nya juga. Segala cabaran yang ditempuh sepanjang menghasilkan penulisan kajian ini memberikan satu pengalaman yang berharga buat saya. Saya turut percaya bahawa dengan adanya hasil penulisan ini sekaligus membuktikan bahawa perjalanan empat tahun saya dalam menimba ilmu pada tahap Ijazah Sarjana Muda ini telah sampai ke penghujungnya.

Setinggi-tinggi penghargaan dan jutaan ucapan terima kasih turut diberikan kepada Prof Madya Dr. Nurul 'Ain Binti Mohd Daud selaku penyelia projek tahun akhir saya yang telah banyak berkongsi ilmu, memberikan tunjuk ajar dan bimbingan yang menyeluruh kepada saya sepanjang proses menyiapkan projek tahun akhir ini. Beliau telah banyak memberikan dorongan dan sokongan kepada saya sepanjang menyiapkan kajian ini. Segala ilmu dan tunjuk ajar yang diberikan sangat membantu saya mendapat gambaran yang jelas untuk menjalankan kajian ini.

Seterusnya, tidak lupa juga setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih kepada keluarga yang amat disayangi iaitu buat ayah Mohamad Sam Bin Talib dan ibu Rujinah Binti Sidik yang tidak putus mendoakan, memberi dorongan serta kata-kata semangat buat saya dalam meneruskan penulisan kajian ini. Segala jasa dan pengorbanan mereka sekaligus turut memberikan semangat buat saya dalam meneruskan langkah sehingga ke saat ini. Tidak dilupakan juga ucapan terima kasih buat sahabat dan insan-insan yang hadir yang banyak membantu saya sepanjang proses penulisan kajian ini dijalankan. Khususnya kepada kamu, dia dan mereka yang banyak memberikan sokongan buat saya terus bergerak menyiapkan penulisan kajian ini.

Akhir sekali, sekalung penghargaan dan budi buat Fakulti Pembangunan Manusia, Universiti Pendidikan Sultan Idris yang memberi ruang dan peluang kepada saya untuk menjalankan kajian ini.

Sekian, terima kasih.





ABSTRAK

Objektif kajian ini adalah untuk meneroka perspektif Guru Bimbingan dan Kaunseling dalam aspek penerimaan klien terhadap pelaksanaan kaunseling rujukan. Selain itu, kajian ini juga bertujuan untuk meneroka aspek kecekapan yang diamalkan oleh Guru Bimbingan dan Kaunseling di samping turut meneroka cabaran yang dilalui mereka sepanjang mengendalikan kaunseling rujukan. Pendekatan solusi yang diambil oleh Guru Bimbingan dan Kaunseling dalam berhadapan dengan cabaran tersebut turut diteroka oleh pengkaji. Kajian ini menggunakan kaedah kualitatif dengan pendekatan kajian kes. Temu bual semi struktur telah dijalankan ke atas tiga orang Guru Bimbingan dan Kaunseling yang mempunyai pengalaman dalam mengendalikan kaunseling rujukan ini. Selain itu, pengkaji turut menjalankan analisis terhadap sumber dokumen sebagai proses triangulasi data. Hasil dapatan kajian menunjukkan terdapat sebelas tema yang dibina berdasarkan persoalan kajian. Antaranya hubungan dan persekitaran terapeutik yang diwujudkan kaunselor, pengendalian sesi secara beretika, autonomi yang diberikan terhadap klien, sikap dan amalan positif kaunselor, pengetahuan dalam aplikasi dan teori, penguasaan terhadap aplikasi kemahiran asas kaunseling, tindakan berfokuskan variasi perkembangan klien, campur tangan orang luar, sikap dan diri klien, batasan keupayaan kaunselor mengendalikan klien serta kepelbagaian pendekatan secara kreatif dalam proses kaunseling. Berdasarkan dapatan kajian, implikasi kajian terutama pelaksanaan kaunseling rujukan yang dijalankan terhadap kelompok klien yang dirujuk ini dibincangkan.





EXPERIENCE OF GUIDANCE AND COUNSELING TEACHERS IN HANDLING REFERRAL COUNSELING

ABSTRACT

The objective of this study is to explore the perspective of Guidance and Counseling Teachers in the aspect of client acceptance towards the implementation of referral counseling. In addition, this study also aims to explore the aspects of competence practiced by Guidance and Counseling Teachers in addition to exploring the challenges they go through while conducting referral counseling. The solution approach taken by the Guidance and Counseling Teacher in dealing with the challenge was also explored by the researcher. This study uses a qualitative method with a case study approach. Semi-structured interviews were conducted on three Guidance and Counseling Teachers who have experience in handling this referral counseling. In addition, the researcher also conducted an analysis of document sources as a process of data triangulation. The results of the study show that there are eleven themes that are built based on the research questions.



05- Among them are the therapeutic relationship and environment created by the counselor, handling the session ethically, the autonomy given to the client, the counselor's positive attitude and practice, knowledge in application and theory, mastery of the application of basic counseling skills, actions focused on the variation of the client's development, the intervention of outsiders, the client's attitude and personality, the limitations of the counselor's ability to handle the client as well as the variety of creative approaches in the counseling process. Based on the findings of the study, the implications of the study, especially the implementation of referral counseling carried out for this group of referred clients, are discussed.



ISI KANDUNGAN

	Muka Surat
Pengesahan	i
Perakuan Keaslian	ii
Penghargaan	iii
Abstrak	iv
Isi Kandungan	vi
Senarai Jadual	xi
Senarai Rajah	xii
Senarai Lampiran	xiii

BAB 1 PENGENALAN

1.1 Pendahuluan	1
1.2 Latar Belakang Kajian	2
1.3 Penyataan Masalah	6
1.4 Tujuan Kajian dan Objektif Kajian	10
1.5 Persoalan Kajian	10
1.6 Kerangka Konseptual Kajian	11
1.7 Definisi Kajian	12
1.7.1 Definisi Konsep	12
1.7.2 Definisi Operasional	13
1.8 Batasan Kajian	14
1.9 Kepentingan Kajian	15
1.9.1 Kepentingan Kajian kepada Guru Bimbingan dan Kaunseling	15

1.9.2	Kepentingan Kajian kepada Pihak Sekolah	16
1.9.3	Kepentingan Kajian kepada Klien	16
1.10	Rumusan	17

BAB 2 TINJAUAN LITERATUR

2.1	Pendahuluan	18
2.2	Pendekatan Teori	19
2.2.1	Model Ivey & Ivey	19
2.2.2	Teori Kompetensi Kaunseling Pelbagai Budaya Model Ratts et al.	23
2.3	Kajian Literatur	26
2.3.1	Penerimaan Klien Terhadap Pelaksanaan Kaunseling	26
2.3.2	Kecekapan Guru Bimbingan dan Kaunseling	29

2.4	Rumusan	31
-----	---------	----

BAB 3 METODOLOGI

3.1	Pengenalan	32
3.2	Pendekatan Kajian	33
3.3	Lokasi Kajian	34
3.3.1	Populasi Kajian	34
3.3.2	Sampel Kajian	35
3.4	Peranan Penyelidik	35
3.4.1	Pengkaji Luaran	36
3.5	Andaian Bias Penyelidik	37
3.6	Sumber Data	37

3.6.1 Temu Bual	37
3.6.1.1 Protokol Soalan Temu Bual	38
3.6.2 Analisis Dokumen	41
3.7 Prosedur Pengumpulan Data	41
3.8 Teknik Menganalisis Data	43
3.9 Strategi untuk Kesahan dan Kebolehpercayaan dalam Kaedah Kualitatif (<i>Trustworthiness</i>)	45
3.9.1 Triangulasi	45
3.10 Prosedur Kerahsiaan Kajian	46
3.10.1 Penyediaan Borang Persetujuan Termaklum	47
3.10.2 Strategi Penyimpanan	48
3.11 Rumusan	48

BAB 4 DAPATAN KAJIAN

4.1 Pengenalan	49
4.2 Maklumat Responden	49
4.3 Dapatan Kajian	51
4.3.1 Apakah aspek penerimaan klien terhadap pelaksanaan kaunseling rujukan menurut perspektif Guru Bimbingan dan Kaunseling?	51
4.3.1.1 Hubungan dan Persekitaran Terapeutik yang Diwujudkan Kaunselor	51
4.3.1.2 Pengendalian Sesi Secara Beretika	58
4.3.1.3 Autonomi yang Diberikan kepada Klien	65

4.3.2 Apakah aspek kecekapan yang diamalkan Guru Bimbingan dan Kaunseling terhadap pelaksanaan kaunseling rujukan? 68

4.3.2.1 Sikap dan Amalan Positif Kaunselor 69

4.3.2.2 Pengetahuan dalam Aplikasi dan Teori 72

4.3.2.3 Penguasaan Terhadap Aplikasi Kemahiran Asas Kaunseling 75

4.3.2.4 Tindakan Berfokuskan Variasi Perkembangan Klien 78

4.3.3 Apakah cabaran yang dihadapi oleh Guru Bimbingan dan Kaunseling dalam mengendalikan kaunseling rujukan? 82

4.3.3.1 Campur Tangan Orang Luar 82

4.3.3.2 Sikap dan Diri Klien 84

4.3.3.3 Batasan Keupayaan Kaunselor Mengendalikan Klien 86

4.3.4 Apakah solusi yang dicadangkan Guru Bimbingan dan Kaunseling terhadap cabaran yang dihadapi dalam mengendalikan kaunseling rujukan? 87

4.3.4.1 Kepelbagaian Pendekatan Secara Kreatif dalam Proses Kaunseling 87

4.4 Rumusan 91



BAB 5 PERBINCANGAN, CADANGAN DAN KESIMPULAN

5.1 Pendahuluan	92
5.2 Perbincangan Dapatan Kajian	93
5.2.1 Apakah aspek penerimaan klien terhadap pelaksanaan kaunseling rujukan menurut perspektif Guru Bimbingan dan Kaunseling?	93
5.2.2 Apakah aspek kecekapan yang diamalkan Guru Bimbingan dan Kaunseling terhadap pelaksanaan kaunseling rujukan?	98
5.2.3 Apakah cabaran yang dihadapi oleh Guru Bimbingan dan Kaunseling dalam mengendalikan kaunseling rujukan?	103
5.2.4 Apakah solusi yang dicadangkan Guru Bimbingan dan Kaunseling terhadap cabaran yang dihadapi dalam mengendalikan kaunseling rujukan?	106
5.3 Implikasi Kajian	107
5.3.1 Implikasi Terhadap Amalan Kaunseling	108
5.3.2 Implikasi Terhadap Teori Kajian	108
5.3.3 Implikasi Terhadap Metodologi	109
5.4 Cadangan Kajian	110
5.5 Rumusan	111
Rujukan	112
Lampiran	



**SENARAI JADUAL**

No. Jadual		Muka Surat
3.1	Protokol Soalan Temu Bual	38
4.3.1.1	Triangulasi Soalan Kajian Satu Tema Satu	57
4.3.1.2	Triangulasi Soalan Kajian Satu Tema Dua	64
4.3.1.3	Triangulasi Soalan Kajian Satu Tema Tiga	68
4.3.2.1	Triangulasi Soalan Kajian Dua Tema Satu	72
4.3.2.2	Triangulasi Soalan Kajian Dua Tema Dua	75
4.3.2.3	Triangulasi Soalan Kajian Dua Tema Tiga	78
4.3.2.4	Triangulasi Soalan Kajian Dua Tema Empat	82
4.3.3.1	Triangulasi Soalan Kajian Tiga Tema Satu	84
4.3.3.2	Triangulasi Soalan Kajian Tiga Tema Dua	86
4.3.3.3	Triangulasi Soalan Kajian Tiga Tema Tiga	87
4.3.4.1	Triangulasi Soalan Kajian Empat Tema Satu	91



SENARAI RAJAH

No Rajah		Muka Surat
1.1	Kerangka Konseptual Kajian	11
2.1	Kerangka Konseptual Teori Kompetensi Kaunseling Pelbagai Budaya Model Ratts et al.	23
3.1	Triangulasi Daripada Sumber Data Peserta Kajian dan Analisis Dokumen	46

SENARAI LAMPIRAN

- A Surat Kebenaran Menjalankan Kajian
- B Surat Pengesahan
- C Borang Persetujuan Termaklum Peserta Kajian
- D Analisis Koding
- E Analisis Sumber Dokumen 1
- F Analisis Sumber Dokumen 2



BAB 1

PENDAHULUAN



1.1 Pendahuluan

Telah menjadi keutamaan pelaksanaan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling yang disediakan adalah berfokuskan terhadap usaha dalam meningkatkan pembangunan sahsiah muriddan peningkatan disiplin diri murid di sekolah amnya. Fokus tersebut adalah bagi memupuk disiplin diri murid terhadap intervensi yang dijalankan bagi mencegah akan penglibatan mereka terhadap isu dan juga permasalahan yang tertumpu kepada gejala-gejala disiplin yang tidak sihat.

Istilah remaja ini tidak terlepas daripada memainkan peranan sebagai seorang mahupun murid di sekolah. Tidak dinafikan lagi bahawa masih ada segelintir daripada



mereka yang tersasar daripada matlamat kehidupan mereka sehingga menyebabkan permasalahan sosial yang dilakukan oleh mereka sekaligus mengganggu gugat disiplin diri dan tingkah laku mereka sebagai seorang murid di sekolah. Oleh hal yang demikian, perkhidmatan kaunseling buat mereka ini haruslah disesuaikan bersama dengan ciri dan keperluan golongan yang berkaitan.

Perjalanan perkhidmatan kaunseling juga mempunyai peranannya tersendiri dalam memastikan bahawa segala permasalahan sosial yang berlaku dalam kalangan remaja dan murid ini dapat ditangani dengan baik. Proses pelaksanaan dan pendekatan yang digunakan haruslah seiring dengan jiwa dan perkembangan diri murid remaja tersebut sekaligus dapat mengambil hati mereka apabila menjalankan sesi kaunseling. Dengan demikian, ianya secara tidak langsung dapat memberikan gambaran yang baik mengenai perkhidmatan kaunseling ini terhadap kelompok mereka.

1.2 Latar Belakang Kajian

Isu permasalahan sosial yang melibatkan penglibatan golongan remaja kini amatlah serius dan dapat diibaratkan sebagai barah dalam menuju kepada pembangunan kemajuan dan etika ketamadunan negara. Penglibatan remaja pada masa kini dalam aktiviti berunsurkan jenayah dan keganasan bukanlah sebuah perkara yang pelik mahupun luar biasa. Amatlah menjadi kerisauan dan kebimbangan mengenai keruntuhan akhlak diri remaja ini sehingga menyebabkan mereka terjerumus dalam pelbagai gejala sosial yang tidak dinafikan lagi sekaligus boleh merosakkan masa hadapan mereka sendiri.

Seringkali menjadi tarikan di dada-dada akhbar dan media massa mengenai isu dan kegiatan jenayah yang dilakukan oleh golongan remaja ini yang seolah tiada

kesudahannya. Saban tahun menunjukkan perbezaan jumlah angka jenayah yang dilakukan oleh mereka sekaligus menjadi sebuah cabaran buat negara dalam menanganinya. Tambahan lagi, watak yang ditonjolkan golongan remaja ini juga tidak lari daripada melakukan kesalahan disiplin di sekolah. Pelbagai bentuk permasalahan gejala sosial yang kerap dilakukan oleh murid sewaktu di sekolah menurut Sapora Sipon (2002), adalah seperti merokok, merosakkan harta benda sekolah, mencuri, bergaduh, peras ugut, ponteng sekolah, mengganggu pembelajaran dalam kelas serta budaya tidak menghormati guru dan sebagainya. Menurut kajian oleh Azizi dan Mohd Sofie (2010) menyatakan hampir setiap hari ada sahaja salah laku pelajar berlaku, baik dalam bentuk yang sekecil-kecilnya iaitu seperti ponteng sekolah, ponteng kelas, bergaduh sesama sendiri, melawan guru dan sebagainya hinggalah kepada salah laku yang lebih serius. Manakala dapatan kajian berdasarkan gender pula didapati pelajar lelaki lebih ramai berbanding pelajar perempuan terlibat dengan salah laku disiplin (Zainol Abidin, Mohammad Nasir & Mohd Noor Saper, 2017).

Golongan remaja ini secara hakikatnya memerlukan bantuan untuk terus dibimbing dan diberikeseedaran mengenai hala tuju mereka agar ianya tidak membawa ke arah yang memusnahkan diri. Oleh hal yang demikian, sebuah langkah proaktif telah diambil oleh kerajaan sebagai sebuah usahadalam mengekang dan mengawal bilangan peningkatan kes-kes jenayah melibatkan golongan remaja di negara ini sekaligus membendung permasalahan disiplin yang berlaku di sekolah. Kaunseling juga merupakan salah sebuah intervensi psikologi yang dijalankan kepada remaja bermasalah (Azzah & Mansor, 2010). Amaludin dan Noralina Omar (2008) turut menyatakan perkhidmatan kaunseling buat remaja amatlah penting kerana ianya berperanan dalam membantu remaja berhadapan

dengan pelbagai jenis kekeliruan, persoalan dan juga permasalahan. Setiap intervensi yang dijalankan oleh pihak kaunselor sekolah seperti bimbingan kaunseling secara individu merupakan satu cara yang berkesan dalam menangani kes masalah ponteng sekolah (Siti Hajar, Dharatun Nisa, Siti Nor Aisyah, Restu Nabila & Jeffery, 2019).

Hukuman serta tindakan yang dikenakan terhadap murid yang melakukan kesalahan mahupun masalah disiplin di sekolah adalah bermula dengan amaran, hukuman rotan serta digantung dan sekaligus dibuang sekolah adalah seperti dibawah kuasa peraturan dan hukuman sesebuah sekolah tersebut yang telah ditetapkan. Namun demikian, Guru Bimbingan dan Kaunseling juga tidak terlepas daripada dipertanggungjawabkan untuk membuat perubahan terhadap murid yang dikenakan hukuman tersebut. Hal ini demikian kerana, seperti yang telah termaktub di dalam Surat Pekeliling Ikhtisas Bil 8/2001: Pemantapan Pengurusan Disiplin di Sekolah yang dikeluarkan oleh Kementerian Pelajaran Malaysia (KPM) menyatakan:

Guru sewajarnya membantu murid yang bermasalah atau merujuk murid yang berkenaan kepada Guru Bimbingan dan Kaunseling atau Kaunselor supaya murid-murid sedemikian dapat meluahkan apa-apa jua masalah yang terpendam dalam hati sanubari mereka. Sekolah hendaklah memastikan bahawa Guru Bimbingan dan Kaunseling sentiasa mempunyai maklumat yang kemas kini mengenai murid-murid yang mempunyai masalah daripada guru kelas atau guru tingkatan. Murid-murid berkenaan perlu diberikan nasihat sehingga keadaan permasalahan yang dihadapi oleh mereka dapat dipulihkan sepenuhnya.

(KPM, 2001)

Tambahan lagi, seperti menurut Aslina Ahmad (2013), dalam pada proses untuk menangani isu disiplin murid, cara terbaik adalah melalui pemikiran serta dijalankan di sekolah kerana merupakan tempat yang banyak dihabiskan oleh seseorang murid tersebut. Kaunselor turut berperanan dalam menyelesaikan isu disiplin murid dengan mengadakan pelbagai program kaunseling bersama murid di sekolah seperti menjalankan perkhidmatan kaunseling individu dan kelompok, kerjaya, psikososial dan pembangunan diri murid (Sapora Sipon, 2010).

Justeru itu, jelaslah bahawa Guru Bimbingan dan Kaunseling ini memainkan peranan yang besar dalam memastikan perubahan diri murid dapat dibuat dalam pelbagai aspek psikologi termasuklah emosi, pemikiran serta tingkah laku mereka. Maka, Guru Bimbingan dan Kaunseling haruslah sentiasa membimbing murid ke arah pembentukan sikap bertanggungjawab terhadap tingkah laku mereka serta memberi kesedaran tersebut dengan pelbagai pelaksanaan perkhidmatan di bawah Unit Bimbingan dan Kaunseling sekolah.

1.3 Penyataan Masalah

Kepelbagaian bidang perkhidmatan kaunseling yang dijalankan oleh Guru Bimbingan dan Kaunseling memfokuskan mengenai tahap disiplin diri murid di sekolah yang secara tidak langsung berperanan menjadi salah satu di antara intervensi yang bersesuaian dalam menangani isu-isu permasalahan berkaitan disiplin diri murid. Seperti menurut Abdul Latiff Md. Ali (2000), tindakan membawa murid untuk dirujuk kepada Guru Bimbingan dan Kaunseling diandaikan bahawa Guru Bimbingan dan Kaunseling berkemahiran untuk membantu murid tersebut. Tambahan, menurut Aslina Ahmad (2013) Guru Bimbingan dan Kaunseling secara umumnya diharapkan akan dapat memahami dan membantu perkembangan diri murid agar mereka menjadi insan yang lebih baik pada masa akan

datang.

Tambahnya lagi, meskipun klien diberikan hukuman bagi menjalani kaunseling rujukan disebabkan oleh permasalahan disiplin dan tingkah laku mereka, kaunselor perlu melakukan segala yang mungkin bagi menyediakan perkhidmatan sesi yang bersesuaian dengan prinsip kaunseling. Isu etika ini perlu ditangani segera bagi mengelakkan klien mendapat bahaya yang berpunca daripada amalan yang tidak kompeten dan mengelak daripada memberi akses dengan perkhidmatan yang mungkin tidak bermanfaat kepada klien (Hadijah Johari dan Abu Bakar Abdullah, 2021). Pertimbangan aspek etika khas turut wujud apabila kaunselor ditugaskan untuk mengendalikan klien yang dirujuk ini (Kiracofe dan Wells, 2007).

Hal ini demikian kerana, situasi klien yang dirujuk ini meletakkan keadaan diri mereka berasa dipaksa untuk menjalani sesi kaunseling sekaligus memberikan mereka tanggapan negatif terhadap hukuman kaunseling yang dikenakan terhadap mereka. Justeru itu, peranan Guru Bimbingan dan Kaunseling yang membawa imej profesional dalam menerima segala keadaan klien rujukan ini adalah bertepatan seperti yang telah ditetapkan dalam etika perkhidmatan kaunseling itu sendiri. Mereka berperanan dalam menjelaskan penstrukturan mahupun segala proses dan pelaksanaan kaunseling rujukan yang dijalankan agar tidak melanggar hak klien yang dirujuk itu sendiri. Maka, penilaian aspek etika ini adalah bertujuan untuk melihat sejauh mana perkhidmatan kaunseling yang diberikan terhadap kelompok klien yang dirujuk ini adalah mengikut ketetapan etika kaunseling yang diterapkan oleh seseorang guru kaunselor itu sendiri.

Di samping itu, menurut Aslina Ahmad et al., keadaan keterpaksaan yang timbul dalam diri klien apabila menjalani kaunseling rujukan ini membuatkan seseorang klien

tersebut berasa tidak berdaya dan tiada nilai. Keadaan tersebut boleh menyebabkan klien berasa kecewa, teramat marah, mempunyai rasa syak wasangka, curiga dan defensif. Tambahnya lagi, perasaan tersebut timbul apabila mereka diarahkan untuk menjalani sesi kaunseling atau dikenakan hukuman oleh pihak sekolah. Menurut Faupel, Herrick dan Sharp (2017), sifat kemarahan yang timbul dalam kalangan kelompok remaja ini merupakan faktor daripada keinginan dan keperluan diri yang belum dapat dipenuhi oleh mereka.

Kelompok remaja yang merupakan juga pelajar sekolah ini mudah bertindak mengikut gerak hati dan terdedah kepada kemarahan yang seterusnya memberi kesan terhadap perbuatan jahat yang dilakukan mereka berikutan daripada kemarahan yang tidak dapat dikawal dalam diri. Apabila murid yang dirujuk lebih banyak menunjukkan sikap yang negatif, kaunselor didapati menghadapi kesukaran untuk menangani murid yang sebegini kerana tiadanya kesediaan daripada mereka untuk berubah. Justeru itu, keadaan yang ditonjolkan oleh klien terhadap penerimaan kaunseling rujukan yang dikenakan kepada mereka berkemungkinan boleh mengganggu keberkesanan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling yang dijalankan terhadap kelompok tersebut.

Tambahan lagi, keadaan dan situasi dalam berhadapan dengan sikap yang ditonjolkan dalam diri klien yang dirujuk ini juga memberikan cabaran buat para Guru Bimbingan dan Kaunseling ini menjalankan sesi bersama mereka. Seperti menurut kajian yang dijalankan oleh Baker dan Gerler (2004), menyatakan bahawa klien yang dirujuk ini menonjolkan ciri-ciri dalaman (internal) yang menunjukkan sikap berasa kurang yakin dengan kaunselor, defensif, tidak mahu berada dalam sesi kaunseling, tidak bermotivasi untuk berubah, melihat bantuan kaunselor sebagai tidak bernilai dan tidak bermakna,

resisten dan enggan, menentang dan mempunyai keinginan yang rendah untuk membina hubungan semasa sesi kaunseling dijalankan. Tidak dinafikan juga, klien rujukan ini turut mempamerkan ciri luaran (eksternal) seperti tidak suka bercakap mengenai dirinya, senyap dan lebih banyak mendiamkan diri daripada bercakap. Justeru, keadaan sedemikian memberikan cabaran dalam mengendalikan klien yang dirujuk ini sekaligus mengganggu keberkesanan perkhidmatan sesi yang dijalankan kepada mereka.

Seterusnya, menurut kajian Azzah Sabrina dan Mansor Abu Talib (2010) mendapati bahawa sekiranya kaunseling yang dijalankan tidak berkesan, kemungkinan untuk individu mahupun klien tersebut melakukan aktiviti-aktiviti yang menyalahi tingkahlaku disiplin mereka ini akan berulang. Tambahan lagi, dinyatakan bahawa sesebuah proses sesi kaunseling yang dijalankan ini tidak memberikan kesan perubahan tingkahlaku terhadap klien meskipun terdapat hubungan baik di antara kaunselor dan klien (Mansor Abu Talib, 2005). Di samping itu menurut Fister (1999), beliau melihat tindakan serta hukuman disiplin yang dapat memberikan kesan perubahan tingkahlaku klien serta peningkatan motivasi diri mereka berbanding apabila murid menjalankan sesi kaunseling.

Meskipun pelaksanaan perkhidmatan kaunseling di sekolah adalah melibatkan kelompok kategori pelajar yang terdiri daripada pelbagai isu dan latar belakang diri mereka, namun isu penerimaan, aspek kecekapan serta cabaran pelaksanaan kaunseling melibatkan klien yang dirujuk ini menjadi fokus di dalam kajian ini. Maka, pengkaji menjalankan kajian bagi meneroka pengalaman Guru Bimbingan dan Kaunseling dalam menjalankan kaunseling rujukan ini. Oleh hal yang demikian, pengkaji mengambil inisiatif menjalankan kajian yang bertujuan meneroka pengalaman sekaligus menjawab akan pernyataan masalah yang seperti terkandung di dalam topik ini.

1.4 Tujuan dan Objektif Kajian

Kajian yang dibuat ini adalah bertujuan untuk meneroka pengalaman Guru Bimbingan dan Kaunseling dalam mengendalikan kaunseling rujukan.

Berdasarkan tujuan kajian, maka objektif kajian ini adalah untuk:

- i. Meneroka aspek penerimaan klien terhadap pelaksanaan kaunseling rujukan menurut perspektif Guru Bimbingan dan Kaunseling.
- ii. Meneroka aspek kecekapan yang diamalkan oleh Guru Bimbingan dan Kaunseling terhadap pelaksanaan kaunseling rujukan.
- iii. Meneroka cabaran yang dihadapi oleh Guru Bimbingan dan Kaunseling dalam mengendalikan kaunseling rujukan.
- iv. Meneroka solusi yang dicadangkan Guru Bimbingan dan Kaunseling terhadap cabaran yang dihadapi dalam mengendalikan kaunseling rujukan.

1.5 Persoalan Kajian

Kajian yang dijalankan ini adalah bertujuan bagi menjawab soalan yang berkaitan dengan Pengalaman Guru Bimbingan dan Kaunseling Terhadap Pelaksanaan Kaunseling Rujukan.

Secara spesifiknya, persoalan kajian adalah seperti berikut:

- 1.5.1 Apakah aspek penerimaan klien terhadap pelaksanaan kaunseling rujukan menurut perspektif Guru Bimbingan dan Kaunseling?
- 1.5.2 Bagaimanakah aspek kecekapan yang diamalkan Guru Bimbingan dan Kaunseling terhadap pelaksanaan kaunseling rujukan?

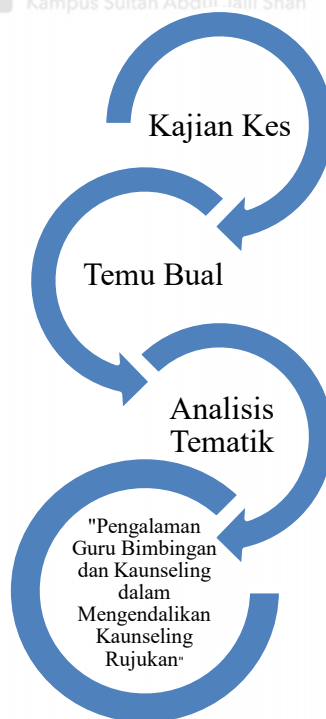
1.5.3 Apakah cabaran yang dihadapi oleh Guru Bimbingan dan Kaunseling dalam mengendalikan kaunseling rujukan?

1.5.4 Apakah solusi yang dicadangkan Guru Bimbingan dan Kaunseling terhadap cabaran yang dihadapi dalam mengendalikan kaunseling rujukan?

1.6 Kerangka Konseptual Kajian

Berdasarkan rajah 1.1, pengkaji menghuraikan gambaran kerangka yang menerangkan pelaksanaan hala tuju kajian yang bakal dijalankan. Melalui kerangka konseptual ini, pengkaji akan lebih memahami hala tuju kajian seterusnya memfokuskan kepada pembolehubah kajian. Malahan, pembaca turut memperoleh manfaatnya dengan jelas mengenai hala tuju pelaksanaan kajian ini. Gambaran kerangka konseptual kajian dapat

dilihat seperti di dalam gambar rajah 1.0 tersebut:



Rajah 1.1 Kerangka Konseptual Kajian

1.7 Definisi Kajian

Sebanyak dua istilah utama digunakan dalam kajian ini, iaitu Guru Bimbingan dan Kaunseling serta Kaunseling Rujukan. Istilah-istilah yang digunakan dalam kajian dijelaskan pengertiannyadari segi definisi konsep dan juga dalam konteks kajian iaitu mewakili definisi operasional.

1.7.1 Definisi Konsep

Guru Bimbingan dan Kaunseling

Guru kaunseling (sekolah menengah) dan guru bimbingan (sekolah rendah) adalah gelaran yang diberikan kepada guru yang memberikan perkhidmatan secara sepenuh masa dalam bimbingan dan kaunseling di sekolah. Bagi mengelakkan kekeliruan, panggilan khusus telah ditukar kepada Guru Bimbingan dan Kaunseling Sepenuh Masa seperti yang diperjelaskan oleh Kementerian Pendidikan Malaysia (2010). Kaunselor sekolah berperanan penting dalam menangani isu peribadi-sosial, akademik, kerjaya dan keperluan pelajar di samping memberi bantuan kepada guru untuk mengatasi masalah tingkah laku pelajar (American School Counsellor Association, 2005).

Kaunseling Rujukan

Menurut Amaludin (2008), kaunseling didefinisikan sebagai proses menolong yang dikendalikan oleh kaunselor terlatih. Proses-proses tersebut mengandungi pembinaan hubungan profesional bersama klien serta menjalankan bimbingan agar mereka jelas mengenai perkembangan diri. Hasilnya, kesedaran tersebut dapat memberi ruang buat klien memahami realiti hidup mereka.

Manakala, kaunseling rujukan adalah merupakan sesi kaunseling yang dijalankan apabila murid yang dirujuk merupakan murid yang dilihat sebagai mempunyai masalah dari segi sendiri, keluarga mahupun persekitaran (Aslina Ahmad et al. Di sekolah, klien yang dirujuk biasanya ialah pelajar yang biasanya memerlukan kaunseling untuk berjumpa dengan kaunselor sekolah. Kaunselor akan membantunya mencapai kefahaman tentang tingkah lakunya dan tanggungjawab terhadap tingkah lakunya dirinya serta mengawal diri sebelum masalah bertambah rumit (Kanga, 2017). Di dalam beberapa keadaan tertentu, seseorang kaunselor itu tidak berupaya untuk memberi bantuan yang sewajarnya kepada klien. Maka dalam keadaan begini, kaunselor boleh memindahkan klien kepada seseorang kaunselor atau pakar lain untuk mendapatkan bantuan yang relaven. Klien jenis ini tergolong didalam klien yang dirujuk (Kanga, 2017).

1.7.2 Definisi Operasional

Menurut Ahmad Sunawari (2009) menjelaskan definisi operasional ini merupakan sejumlah perkataan yang dipilih oleh pengkaji untuk diberikan huraian agar tidak mengelirukan pembaca yang berkemungkinan mempunyai maksud lain seperti yang difahami oleh pengkaji. Berikut merupakan definisi operasional bagi istilah-istilah yang digunakan dalam kajian ini bagi membantu pembaca memahami pembacaan artikel dan mengelakkan kesalahan pemahaman oleh pembaca.

Guru Bimbingan dan Kaunseling

Dalam konteks kajian, Guru Bimbingan dan Kaunseling adalah merupakan peserta kajian kajian yang mempunyai pengalaman penuh dan terlatih dalam mengendalikan kes-kes dan sesi bagi kaunseling rujukan bersama klien. Guru Bimbingan dan Kaunseling ini adalah

mereka yang sedang berkhidmat secara sepenuh masa di seting sekolah. Dalam kajian ini, Guru Bimbingan dan Kaunseling juga dirujuk sebagai guru kaunselor dan juga kaunselor.

Kaunseling Rujukan

Dalam konteks kajian, kaunseling rujukan pula adalah merujuk kepada pengalaman dan maklumbalas Guru Bimbingan dan Kaunseling dalam mengendalikan kaunseling rujukan terhadap klien. Pengkaji turut membahaskan kaunseling rujukan ini dari konteks klien mandatori yang juga dirujuk dan dikenakan hukuman kaunseling mandatori disebabkan oleh masalah tingkah laku mereka. Fokus turut diberikan kepada kelompok murid berisiko yang turut dilihat sebagai kelompok klien yang dikenakan kaunseling rujukan ini.

1.8 Batasan Kajian

Pengkaji mengenal pasti limitasi kajian yang dijalankan adalah mengenai bilangan sampel kajian. Kajian ini terbatas hanya kepada tiga orang peserta kajian sahaja yang dipilih secara bertujuan yang merupakan Guru Bimbingan dan Kaunseling. Fokus kajian juga adalah daripada sudut pengalaman Guru Bimbingan dan Kaunseling sendiri dalam mengendalikan kaunseling rujukan. Oleh itu, hasil dapatan kajian hanya terbatas dalam kelompok sampel yang terlibat dalam kajian ini sahaja.

Maka, dapatan keputusan kajian juga tidak dapat digeneralisasikan terhadap keseluruhan guru kaunselor di seting sekolah di seluruh Malaysia kerana pastinya masing-masing mempunyai pengalaman serta pendapat yang tersendiri. Lokasi sekolah yang dipilih bagi menjalankan kajian juga adalah kerana ianya terletak di lokasi yang memudahkan pengkaji menjalankan kajian berbanding lokasi-lokasi lain yang tersedia. Hasil daripada kajian ini juga tidak akan dikira bagi mewakili kesemua pengalaman Guru

Bimbingan dan Kaunseling yang mengendalikan kaunseling rujukan.

1.9 Kepentingan Kajian

Sesebuah kajian yang dijalankan haruslah memberikan intipati dan juga nilai tambah yang dapat meningkatkan serta mempelbagaikan lagi hasil kajian yang dijalankan. Kajian yang bertujuan bagi melihat dan meneroka pengalaman Guru Bimbingan dan Kaunseling terhadap pelaksanaan kaunseling rujukan ini menjangkakan beberapa kepentingan hasil yang dapat dimanfaatkan dan dipecahkan kepada kepentingan terhadap Guru Bimbingan dan Kaunseling, pihak sekolah dan juga kepentingan kajian ini terhadap klien:

1.9.1 Kepentingan kepada Guru Bimbingan dan Kaunseling

Kajian yang dijalankan ini adalah penting bertujuan untuk memberi gambaran sebenar mengenai sejauh mana penerimaan klien terhadap kaunseling rujukan daripada perspektif kaunselor sendiri. Apabila telah dapat dikenal pasti penerimaan klien tersebut terhadap pelaksanaan kaunseling rujukan, maka amatlah mudah bagi membantu para kaunselor merangka inisiatif yang bersesuaian untuk mengendalikan kaunseling rujukan pada masa akan datang.

Selain itu, kajian yang dijalankan untuk mengenalpasti aspek kecekapan yang diamalkan oleh kaunselor dalam mengendalikan kaunseling rujukan bersama klien ini secara tidak langsung dapat memperbaiki amalan mahupun tatalaku yang diamalkan oleh seseorang kaunselor tersebut. Aspek kecekapan yang dapat diteliti melalui kajian ini adalah memfokuskan kepada elemen sikap, kemahiran, pengetahuan dan juga tindakan para guru kaunselor dalam mengendalikan kaunseling rujukan ini terhadap klien. Oleh hal yang demikian, kajian ini dapat memperlihatkan mengenai kecekapan kaunselor dalam

mengendalikan klien yang dirujuk ini serta mengetahui pengalaman mereka dengan lebih jelas lagi terhadap cabaran dalam mengendalikan jenis klien yang dirujuk ini.

1.9.2 Kepentingan Kajian kepada Pihak Sekolah

Jika membahaskan mengenai kes-kes permasalahan disiplin di sekolah, Guru Bimbingan dan Kaunseling ini tidak terlepas daripada dipertanggungjawabkan untuk mengendalikan kaunseling terhadap kelompok murid bermasalah tersebut. Maka, pihak sekolah perlu jelas dan maklum akan perkembangan perkhidmatan Unit Bimbingan dan Kaunseling, proses perjalanan kaunseling yang dijalankan ke atas klien rujukan ini, serta aspek kecekapan yang diamalkan oleh Guru Bimbingan dan Kaunseling sepanjang mereka mengendalikan kaunseling rujukan ini. Kajian ini turut memperlihatkan akan cabaran yang dilalui oleh peserta kajian selaku Guru Bimbingan dan Kaunseling dalam mengendalikan perkhidmatan kaunseling rujukan terhadap klien yang dirujuk. Justeru itu, kajian ini menjadi medium dalam menyatukan pengalaman para peserta kajian sepanjang mereka berkhidmat di bawah Unit Bimbingan dan Kaunseling ini yang sekaligus dapat juga dijadikan model rujukan dalam praktis sesi kaunseling rujukan di masa hadapan kelak. Kewujudkan perkhidmatan Bimbingan dan Kaunseling ini secara langsung turut memberikan manfaat dalam membantu pihak sekolah meningkatkan kecemerlangan sekolah dan pelajarnya.

1.9.3 Kepentingan Kajian kepada Klien

Kajian ini turut menjadi sebuah pendekatan yang dapat memperlihatkan kepada klien segala bentuk proses pelaksanaan kaunseling rujukan, aspek penerimaan yang ditekankan oleh kaunselor terhadap klien, aspek kecekapan yang dipraktikkan dalam diri seseorang

Guru Bimbingan dan Kaunseling itu sendiri terhadap klien yang menghadirkan diri ke dalam kaunseling rujukan ini. Kajian ini turut mengutamakan segala bentuk elemen yang dapat meningkatkan lagi penerimaan klien terhadap kaunseling rujukan.

Justeru, signifikan kajian ini adalah sebagai sebuah rujukan yang mengetengahkan pengalaman Guru Bimbingan dan Kaunseling dalam mengendalikan kaunseling rujukan sekaligus memberikan kepentingannya yang tersendiri kepada kelompok klien yang dirujuk ini yang berpeluang memperlihatkan kepada mereka mengenai hak yang sewajarnya mereka dapatkan daripada perkhidmatan bimbingan dan kaunseling ini ke arah membantu mereka membuat perkembangan diri dan perubahan tingkah laku.

1.10 Rumusan

Kesimpulannya, kelompok murid yang juga merupakan golongan remaja ini mudah terdedah terhadap persekitaran yang pelbagai sehingga tidak menolak sebarang kemungkinan yang membuatkan mereka mudah terjebak dalam melakukan perbuatan tingkah laku buruk. Maka, golongan mereka ini masih berpeluang untuk dilentur hasil usaha serta bimbingan oleh pelbagai pihak terutamanya Guru Bimbingan dan Kaunseling di sekolah. Perkhidmatan bimbingan dan kaunseling yang disediakan di setiap sekolah menjadi sebuah intervensi yang utama dalam memastikan murid-murid dapat dibimbing dan membuat perubahan diri. Justeru, kajian ini akan meneroka pengalaman para Guru Bimbingan dan Kaunseling dalam berdepan dengan situasi mengendalikan kaunseling rujukan ini.

Secara keseluruhannya, bab ini telah membincangkan mengenai latar belakang kajian serta permasalahan mengenai kes-kes klien yang dirujuk dalam menjalani



kaunseling rujukan. Pengkaji turut menghuraikan objektif serta tujuan kajian di dalam bab ini. Tambahan lagi, kerangka serta kepentingan kajian turut dijelaskan secara terperinci, namun tidak ketinggalan juga segala definisi pembolehubah kajian telah dihuraikan mengikut kesesuaian pemahaman pengkaji. Kesemua sub-topik yang dibincangkan dalam bab ini adalah untuk memberi pengetahuan dan kefahaman berkaitan apa yang ingin dikaji dan ditumpukan dalam kajian ini. Perbincangan di dalam bab yang selanjutnya memfokuskan sepenuhnya mengenai pengalaman Guru Bimbingan dan Kaunseling dalam mengendalikan kaunseling rujukan ini.

