

LIMITASI DAN KEKANGAN PERKHIDMATAN E-KAUNSELING

Beberapa penulis telah menyenaraikan beberapa limitasi dan kekangan dalam menjalankan perkhidmatan e-kaunseling. Kekangan ini dilihat dari sudut teknologi dan prasarana, sudut kaunselor dan sudut klien.

LIMITASI TEKNOLOGI

a- Masa

Perbezaan masa dalam jarak geografi klien-kaunselor akan menyebabkan kelewatan proses membalas emel. Ini mengakibatkan masalah ketidakseragaman masa (asynchronous) dalam kelancaran sesi e-kaunseling. (Childress, 2000; Manhal-Baugus, 2001; Murphy & Mitchell, 1998)

b- Ketiadaan petunjuk emosi

Ketiadaan kehadiran fizikal kaunselor dan klien akan mengakibatkan ketiadaan petunjuk emosi seperti nada suara, ekspresi wajah dan bahasa badan. Ini mengakibatkan kelemahan dalam menyatakan emosi yang tepat melalui tulisan. Malah salah tafsir juga boleh berlaku (Chang & Chang, 2004; Childress, 2000; Manhal-Baugus, 2001; Murphy & Mitchell, 1998).

Menurut Matthews et al. (1990) komunikasi tanpa suara dalam kehadiran fizikal memberi maklumat dan mesej lebih banyak lagi berbanding suara. Elemen-elemen utama dalam komunikasi tanpa suara ialah pertemuan dua mata, memek muka, postur badan dan gerak badan mampu merangsang seseorang untuk meneruskan perbualannya. Kehadiran elemen-elemen ini dalam proses kaunseling mampu memberi pemahaman yang lebih kepada kaunselor dalam memahami permasalahan klien.

Siegmán (1989) menyatakan komunikasi tanpa suara ini melibatkan peralihan maklumat dan pengalaman dari seseorang kepada orang yang lain. Ini adalah sebahagian dari proses komunikasi yang berlaku secara spontan dan serentak. Kehadiran komunikasi tanpa suara ini dalam perbualan membolehkan kita memahami permasalahan yang diutarakan dengan lebih mendalam lagi. Malah tanpa kehadiran elemen-elemen komunikasi tanpa suara ini mengganggu kelancaran pemahaman seseorang dalam menginterpretasi sesuatu maklumat itu.

Colon (1996) menyatakan bahawa cabaran paling besar dalam kaunseling on-line adalah ketiadaan pertemuan dua mata (face-to-face contact) dan tiada bahasa badan (non-verbal cues) yang selalu

digunakan olehnya dalam menginterpretasi kliennya. Ini membuktikan bukan sahaja klien atau remaja menghadapi keraguan dalam perkhidmatan ini malah pihak kaunselor sendiri menghadapi masalah dalam memahami klien secara maksimum. Colon (1996) juga menyatakan cabaran terbesar pengamal e-kaunseling ialah tiadanya bahasa badan tetapi boleh diadaptasikan dengan cara yang berbeza. Elemen interaksi manusia memang sebenarnya wujud cuma dalam bentuk yang berbeza iaitu tulisan dan signal suara. Interaksi ini masih dapat dijalankan dengan jayanya hasil dari persefahaman dua pihak tadi.

Menurut Murphy et al. (1998) tiadanya kehadiran secara fizikal ini akan membuatkan kaunselor kekurangan sumber dalam menginterpretasi klien iaitu tiada bahasa badan. Perkhidmatan e-kaunseling sudah pastinya tiada bahasa badan yang dipertontonkan dan ini dikatakan boleh menimbulkan pelbagai masalah kepada kaunselor. Malah permasalahan yang lebih besar menanti ialah salah tafsir dan salah faham terhadap sesuatu permasalahan yang cuba disampaikan kepada kaunselor oleh klien. Kesilapan kecil dalam memahami permasalahan klien ini boleh membawa kesan buruk kepada klien terutama apabila melibatkan kepercayaan klien terhadap kaunselor dalam menangani masalahnya.

Banyak kaedah dan alternatif diperkenalkan dalam menangani masalah bahasa badan ini. Murphy et al. (1998) menggariskan beberapa teknik dan alternatif yang telah dijalankan dan terbukti berkesan. Antaranya ialah penggunaan "*emotional material in brackets*". Kaedah ini dijalankan dengan cara klien menuliskan perasaan mereka dalam kurungan selepas sesuatu ayat. Contoh yang diberikan adalah seperti berikut:

"It has been several weeks since I have heard from you (concern, worry)"

Kaedah ini membolehkan klien dan kaunselor 'mendengar' perasaan pasangannya.

Kaedah kedua yang diketengahkan oleh Murphy et al. (1998) ialah penggunaan icon tertentu untuk melambangkan perasaan. Malah beberapa istilah diperkenalkan untuk melafazkan perasaan mereka seperti "DEP" bermaksud tertekan (*depressed*), dan "LOL" bermaksud gembira (*laugh out loud*). Penggunaan perlambangan ini seharusnya diperjelaskan di peringkat awal sesi dan digunakan sepanjang sesi. Malah, perlambangan ini haruslah selaras dan dijadikan istilah dalam perbualan melalui e-mail atau di laman sembang. (chat room). Teknik ini membolehkan klien meluahkan perasaan dan kaunselor juga

mampu memahami luahan perasaan klien. Perasaan empati juga dapat ditunjukkan walaupun tiada memek muka atau bahasa badan dipertontonkan. Teknik ini selaras dengan teknik yang diperkenalkan oleh Argyle.

Dalam artikel yang ditulis oleh Argyle (1996) bertajuk "*Is there a Body in the Net?*" dalam buku bertajuk *Cultures of Internet* menyatakan bahawa proses kaunseling melalui on-line melibatkan sesi berbual menggunakan tulisan dan komputer sebagai medium dan Internet sebagai taliannya. Walaupun tiada bahasa badan yang dapat dilihat tetapi terdapat banyak perlambangan atau metafora digunakan. Ini penting untuk menggambarkan perasaan yang sedang dirasakan klien, kaunselor atau ahli kelompok.

Antaranya ialah ☺ atau : -) melambangkan kegembiraan, ☹ atau : - (untuk menunjukkan kesedihan, 'LOL' bermaksud ketawa dengan kuat dan pelbagai lagi. Malah apabila kita membaca "Apa khabar? *Smile*" dengan automatik kita akan tersenyum. Argyle juga membincangkan penggunaan metafora ini yang dipanggil "*emoticon*" yang menegaskan bahawa penggunaannya mampu membolehkan kaunseling on-line boleh membantu klien secara maksimum. Banyak lagi *emoticon* yang diperkenalkan oleh beliau dan beliau menegaskan satu senarai *emoticon* patut diberikan kepada klien dan ahli kelompok pada peringkat awal sesi.

Menurut Colon (1996) e-kaunseling ini memerlukan perantara dan kesemuanya terdapat kekurangan dari segi pertemuan dua-mata. Menurut beliau, perkhidmatan ini berisiko tinggi kerana kemungkinan salah tafsir boleh berlaku. Walaupun kekurangan ini diperkatakan secara meluas tetapi dalam era baru ini, ia dapat diatasi dengan bantuan teknologi. Kini dengan adanya 'video-conference system' masalah pertemuan dua mata tadi telah diatasi. Banyak lagi teknologi moden direka untuk memenuhi keperluan pengamal kaunseling dan tidak mustahil nanti sesi kaunseling dua mata dapat dijalankan walaupun bukan dilokasi yang sama.

d- Kerahsiaan

Kebocoran kerahsiaan atau Confidentiality adalah amat membimbangkan klien. Malah komponen ini telah dijadikan satu syarat wajib dalam Kod Etika Amalan E-Kaunseling (Chester & Glass, 2006; Chang & Chang, 2004; Childress, 2000; Manhal-Baugus, 2001). Bagaimanapun langkah berjaga-jaga wajib diambil bagi mengatasi masalah ini seperti pemakaian software untuk tujuan encryption dan penggunaan kata laluan (password).

LIMITASI KAUNSELOR

a- Ketidadaan latihan khusus

Tiada latihan khusus diberikan kepada kaunselor dalam mengendalikan sesi e-kaunseling. Kaunselor hanya terdedah kepada seminar penggunaannya tetapi tidak menjalani latihan praktikal khusus (Chester & Glass, 2006; Manhal-Baugus, 2001; Sampson et al., 1997). Ini menyebabkan kaunselor tidak mahir dalam menawarkan perkhidmatan ini.

b- Batasan kepakaran kaunselor

Sebahagian besar kaunselor mempunyai kepakaran khusus dalam bidang tertentu seperti kaunseling perkahwinan atau kaunseling kelompok. Kerencaman masalah klien akan mengakibatkan kaunselor tidak dapat memberikan perkhidmatan terbaik bagi mengatasi masalah klien. (Childress, 2000; Manhal-Baugus, 2001; Sampson et al., 1997)

c- Kekurangan kajian khusus untuk menjadi pedoman e-kaunselor

Tidak banyak kajian dilakukan secara terperinci dalam menyatakan halangan dan kekangan perkhidmatan e-kaunseling serta kaedah mengatasinya. Ini mengakibatkan kaunselor kekurangan maklumat dalam memperbaiki perkhidmatan e-kaunseling mereka. (Chang & Chang, 2004; Manhal-Baugus, 2005; Sampson et al., 1997)

d- Kegagalan kaunselor memahami silang-budaya

Kecanggihan internet membolehkan kaunselor dan klien terdiri dari individu yang berada di dua lokasi yang berbeza. Malah kaunselor boleh menerima klien dari negara atau benua yang berbeza. Perbezaan budaya dan kepercayaan akan menyebabkan kaunselor gagal memahami permasalahan mereka. (Manhal-Baugus, 2001; Sampson et al., 1997)

LIMITASI KLIEN

a- Masalah yang kompleks

Masalah klien yang kompleks memerlukan perhatian yang lebih. Ini menyukarkan klien menyampaikan masalah dengan tepat kepada klien kerana rangkaian masalahnya yang panjang dan kompleks (Chester & Glass, 2006; Childress, 2000; Manhal-Baugus, 2001).

b- Masalah yang memerlukan perhatian segera

Masalah yang diutarakan oleh klien kadangkala merupakan masalah yang memerlukan perhatian segera seperti cubaan bunuh diri, membunuh, jenayah atau penderaan. Jenis-jenis masalah yang

membahayakan klien atau orang disekelilingnya amat memerlukan bantuan segera (Chester & Glass, 2006; Manhal-Baugus, 2001). Antara senarai masalah yang diklasifikasikan sebagai masalah yang perlukan perhatian segera ialah;

- i- bunuh diri
- ii- membunuh
- iii- klien yang sedang dalam penyiasatan polis
- iv- ketahigan alkohol kronik
- v- ketagihan dadah
- vi- kecelaruan personaliti
- vii- pesakit delusi/ mental

c- Faktor kos

E-kaunseling memerlukan penggunaan perkakasan seperti komputer dan talian internet. Faktor penyediaan perkakasan asas ini dilihat melibatkan kos yang tinggi. Malah talian internet yang dilayari juga perlu dibayar dan ianya bergantung kepada kelajuan (*speed*) dan tempoh (*duration*). Penggunaan perkakasan canggih seperti web-kamera memerlukan kos yang lebih lagi. Ini menyumbang kepada faktor kekangan kepada klien yang tidak mempunyai kemudahan ini.

Oravec (2000) menegaskan bagi e-kaunseling menggunakan internet, klien dikehendaki membayar yuran perkhidmatan kaunseling mereka melalui kad kredit mengikut jumlah jam yang telah dipersetujui. Bayaran dikenakan bergantung kepada agensi yang menawarkan perkhidmatan tersebut. Sekiranya agensi badan kerajaan selalunya menawarkan perkhidmatan percuma berbanding dengan swasta atau klinik. Bayaran dikenakan juga bergantung kepada jenis permasalahan dan konsultasi.

Rosenfield (1997) pula menyatakan menyatakan bahawa bil talian yang dikenakan sedikit sebanyak menghalang sesetengah klien untuk menghubungi kaunselor mereka. Bayaran yang tinggi ini dirasakan bagi klien yang pernah membuat panggilan dan ini membantutkan keinginan mereka untuk meminta bantuan. Mereka merasakan bahawa bayaran perkhidmatan ini tinggi sedangkan perkhidmatan ini ditawarkan secara percuma. Bagaimanapun kaedah teknologi moden dapat membantu mengatasi masalah kos ini. Perkhidmatan talian bebas tol menjadikan perkhidmatan ini mudah dan rendah kos.

Bibliografi

- Argyle, K. et al. (1996). *"Is there a Body in the Net?"*. Cultures of Internet: Virtual Spaces, Real History, Living Bodies. Great Britain: Sage Publications.
- Chang, T. & Chang, R. (2004). *Counseling and the Internet: Asian American and Asian International College Students' Attitudes Towards Seeking Online Professional Psychological Help*. Journal of College Counseling, 7, 140-149.
- Chester, A. & Glass, C. (2006). *Online Counselling: A descriptive analysis of therapy services on the Internet*. British Journal of Guidance & Counselling, 34 (2), 145-160.
- Childress, C.A. (2000). *Ethical Issues in Providing Online Psychotherapeutic Interventions*. Journal of Medical Internet Research. 2(5), 1-13.
- Colon, Y. (1996). *"Chatter(er)ing through the fingertips: doing group therapy online"*. Journal of Feminist Theory, 9: 205-215.
- Manhal-Baugus, M. (2001). *E-Therapy: Practical, Ethical and Legal Issues*. Cyberpsychology & Behavior, 4(5), 551-563.
- Matthews, C. et al. (1990). *Professional Interactions: Oral Communications Skills in Science, Technology and Medicine*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Murphy, L.J. & Mitchell, D.L. (1998). *When writing helps to heal: e-mail as therapy*. British Journal of Guidance and Counselling, 26, 21-32.
- Oravec, J.A. (2000). *Online counselling and the Internet: Perspectives for Mental Health Care Supervision and Education*. Journal of Mental Health, 9(2): 121-136.
- Rosenfield, M. (1997). *Counselling by Telephone*. London: Sage Publication.
- Sampson, J., Kolodinsky, R., Greeno, B.P. (1997). *Counselling in the information highway: future possibilities and potential problems*. Journal of Counselling and Development, 75, 205-221.
- Siegmán, A.W. et al. (1989). *Non-verbal Behavior and Communications*. New York: Hillsdale.