

BAB 5

Kaunseling dalam Talian sebagai Sokongan Psikososial

Nor Amirah Hashim dan Tan Joo Siang

5.1 PENGENALAN

Perkhidmatan kaunseling telah berkembang pada setiap tahun mengikut keperluan semasa di Malaysia, misalnya perkembangan perkhidmatan ini disebabkan oleh perkembangan dunia semasa yang telah mengubah aktiviti seharian hidup manusia. Hasan dan Bhakti (2016) menyatakan bahawa fokus perkhidmatan kaunseling juga telah berubah kepada lensa skop yang lebih meluas, iaitu dengan memfokuskan kepada bidang perkembangan personaliti, kerjaya, psikososial dan kesihatan mental demi menjaga kesejahteraan sejagat.

Brogli et al. (2017) telah menyarankan agar perkembangan perkhidmatan kaunseling ini memerlukan semua kaunselor agar mampu meningkatkan persediaan dan kompetensi diri bagi menyesuaikan diri dengan perubahan dimensi baharu perkhidmatan ini.

Selain itu, perkembangan dunia semasa telah menyebabkan kaunselor perlu membantu klien dalam pelbagai isu seperti perkembangan diri, kewangan, tekanan dalam akademik dan kesejahteraan diri (Ramli et al., 2018). Islam et al. (2018) menyatakan bahawa statistik kesihatan mental dalam kalangan

individu dewasa di Malaysia yang berusia bermula 15-28 tahun didapati mengalami isu kesihatan mental sebanyak 58.8%, manakala 4.4% daripadanya mengalami kemurungan yang teruk. Tambahan pula, pandemik Covid-19 telah menyebabkan isu kesihatan mental semakin meningkat sejak diwartakan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP). Pada hakikatnya, isu kesihatan mental kini menjadi polemik yang sangat merisaukan, terutamanya kini terdapat lebih 300 juta individu di seluruh dunia yang menderita isu kesihatan mental (Abdul, et al., 2020).

Talian Bantuan Sokongan Psikososial yang telah dilaksanakan oleh Kementerian Kesihatan Malaysia didapati mencatatkan jumlah panggilan yang agak tinggi, iaitu sebanyak 122,328 panggilan daripada orang awam yang meminta bantuan sokongan emosi dan kaunseling (Bernama, 2021). Pada masa yang sama, 89.4% panggilan yang diterima adalah berkenaan dengan isu-isu psikologi kesan daripada pelbagai masalah sosial akibat pandemik Covid-19.

Senario ini menunjukkan keperluan untuk memperluaskan lagi bantuan psikososial dan pelaksanaan kaunseling dalam talian bagi memberikan sokongan emosi dan psikososial kepada klien yang memerlukan. Secara umum, sokongan psikososial adalah suatu tindakan bantuan berbentuk psikologi dan material yang bertujuan untuk membantu individu yang menghadapi tekanan dalam kehidupan (Marsam & Mamat, 2021). Justeru, situasi yang berlaku pada masa kini menunjukkan keperluan kaunselor untuk melaksanakan kaunseling dalam talian sebagai suatu bentuk bantuan psikososial. Hal ini memandangkan ciri-cirinya yang didapati boleh membantu menghubungkan kaunselor dengan klien walaupun berada di dua tempat dan menggunakan alat peranti yang berbeza (Barker & Barker, 2022).

Kajian oleh Harun (2001) menunjukkan bahawa 50% klien di Malaysia sedar akan wujudnya perkhidmatan kaunseling dalam talian. Kajian ini telah disokong oleh Wong et al. (2018) bahawa hampir 35% klien bersetuju bahawa mereka lebih memilih kaunseling dalam talian berbanding dengan kaunseling secara bersemuka berdasarkan kelebihan dan perubahan yang berlaku kepada mereka selepas sesi kaunseling dilaksanakan. Kajian lepas menunjukkan bahawa penggunaan teknologi dalam kaunseling ini semakin meningkat dan pengguna internet di Malaysia juga meningkat, misalnya statistik pada tahun 2018 menunjukkan bahawa peningkatan penggunaan internet di dunia meningkat sebanyak 25.08 juta yang merangkumi 79% dalam kalangan penduduk di Malaysia yang menunjukkan terdapat peningkatan sebanyak 9% berbanding tahun sebelumnya.

Di Malaysia terdapat beberapa talian bantuan psikososial yang mula diperkenalkan. Antaranya seperti Befrienders, Pink Triangle, teledera, Cancer *online*, AIDS *online*, dan lain-lain (Abu Shahim, 2021). Berdasarkan keperluan semasa yang mendesak dan ramai individu yang memerlukan bantuan psikososial ini, maka, kebanyakan pengkaji di Malaysia telah mula meneroka keberkesanan kaunseling dalam talian dengan mengimplementasikan pelbagai pendekatan dan teknik kaunseling untuk membantu klien (Rashid, 2018; Zainudin et al., 2020).

Walau bagaimanapun, pada hakikatnya, masih kurang kajian yang mengumpulkan data berdasarkan pengalaman dan persepsi kaunselor secara khusus mengikut seting yang tertentu dengan lebih mendalam. Hal ini menunjukkan bahawa kajian-kajian ini sangat diperlukan bagi membantu kaunselor untuk melaksanakan sesi kaunseling dalam talian dengan lebih berkesan pada masa akan datang.