



FAKULTI SAINS KOGNITIF DAN PEMBANGUNAN MANUSIA

**MENEROKA PERSEPSI KAUNSELOR PELATIH MENGENAI KOMPETENSI
KAUNSELING MULTIBUDAYA**

Nur Salwa binti Shahminan

**Sarjana Muda Kaunseling dengan Kepujian
2021**

UNIVERSITI MALAYSIA SAWARAK

Grade: A-

Please tick one

Final Year Project	<input checked="" type="checkbox"/>
Masters	<input type="checkbox"/>
PhD	<input type="checkbox"/>

DECLARATION OF ORIGINAL WORK

This declaration is made on the 15th July 2021

Student's Declaration:

I, Nur Salwa binti Shahminan, 67213, Faculty of Cognitive Science and Human Development hereby declare that the work entitled, *Meneroka Persepsi Kaunselor Pelatih Mengenai Kompetensi Kaunseling Multibudaya* is my original work. I have not copied from any other students' work or from any other sources except where due reference or acknowledgement is made explicitly in the text, nor has any part been written for me by another person.

Date submitted

Nur Salwa binti Shahminan (67213)

Supervisor's Declaration:

I----- (SUPERVISOR'S NAME) hereby certifies that the work entitled, -----(TITLE) was prepared by the above named student, and was submitted to the "FACULTY" as a * partial/full fulfillment for the conferment of ----- (PLEASE INDICATE THE DEGREE), and the aforementioned work, to the best of my knowledge, is the said student's work

Received for examination by: _____

Date: _____

(Dr Merikan bin Aren)

I declare this Project/Thesis is classified as (Please tick (√)):

CONFIDENTIAL (Contains confidential information under the Official Secret Act 1972) *

RESTRICTED (Contains restricted information as specified by the organization where research was done) *

OPEN ACCESS

Validation of Project/Thesis

I therefore duly affirmed with free consent and willingness declared that this said Project/Thesis shall be placed officially in the Centre for Academic Information Services with the abide interest and rights as follows:

- This Project/Thesis is the sole legal property of Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS).
- The Centre for Academic Information Services has the lawful right to make copies for the purpose of academic and research only and not for other purpose.
- The Centre for Academic Information Services has the lawful right to digitise the content to for the Local Content Database.
- The Centre for Academic Information Services has the lawful right to make copies of the Project/Thesis for academic exchange between Higher Learning Institute.
- No dispute or any claim shall arise from the student itself neither third party on this Project/Thesis once it becomes sole property of UNIMAS.
- This Project/Thesis or any material, data and information related to it shall not be distributed, published or disclosed to any party by the student except with UNIMAS permission.

Student's signature _____
15th July 2021

Supervisor's signature: _____

Current Address: Kampung Seberang Maludam, 94950, Sarawak

Notes: * If the Project/Thesis is **CONFIDENTIAL** or **RESTRICTED**, please attach together as annexure a letter from the organisation with the period and reasons of confidentiality and restriction.

[The instrument was duly prepared by The Centre for Academic Information Services]

**MENEROKA PERSEPSI KAUNSELOR PELATIH MENGENAI KOMPETENSI
KAUNSELING MULTIBUDAYA**

Nur Salwa binti Shahminan

**Projek ini merupakan salah satu keperluan untuk
Sarjana Muda Kaunseling dengan Kepujian**

Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia

**UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK
(2021)**

Projek bertajuk ‘Meneroka Persepsi Kaunselor Pelatih Mengenai Kompetensi Kaunseling Multibudaya’ telah disediakan oleh Nur Salwa binti Shahminan dan telah diserahkan kepada Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia sebagai memenuhi syarat untuk Ijazah Sarjana Muda Sains dengan Kepujian (nama program)

Diterima untuk diperiksa oleh:

(Nama Penyelia)

Tarikh:

Gred

PENGHARGAAN

Terlebih dahulu saya ingin mengucapkan syukur Alhamdulillah ke hadrat Allah S.W.T, kerana di atas limpah dan kurniaNya, maka dapatlah saya menyiapkan Projek Tahun Akhir ini dengan jayanya walaupun menempuhi pelbagai dugaan dan rintangan sepanjang proses penyelidikan dijalankan.

Saya ingin mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan jutaan terima kasih terutamanya kepada pensyarah yang dihormati, Dr Merikan bin Aren selaku penyelia projek yang telah banyak membantu saya menyiapkan kajian ilmiah ini dalam jangka waktu yang telah ditetapkan. Walaupun pada peringkat permulaannya saya menghadapi banyak masalah dari segi pengetahuan mengenai langkah-langkah melaksanakan kajian ini, namun masalah ini dapat diatasi dengan sebaiknya dengan adanya pensyarah yang berwibawa seperti Dr Merikan yang telah memberi bimbingan dan idea-idea bernas.

Tidak lupa juga, setinggi-tinggi ucapan terima kasih ditujukan buat keluarga tercinta yang tidak jemu memberikan nasihat, semangat, sokongan fizikal dan mental sepanjang tempoh saya menyiapkan kajian ini. Tanpa sokongan dan dorongan penuh daripada mereka, saya pasti tidak dapat menyiapkannya pada jangka masa yang telah ditetapkan. Sekalung penghargaan kepada rakan seperjuangan di bawah seliaan Dr Merikan atas bantuan yang tidak terhingga serta semangat yang dihulurkan. Segala idea dan teguran yang diberikan saya terima dengan hati yang terbuka untuk menghasilkan tesis ini.

Akhir kalam, saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada semua yang terlibat secara langsung mahupun tidak langsung dengan memberikan sumbangan idea dan bantuan bagi membantu urusan saya menyiapkan projek ini dengan jayanya. Semoga kajian ilmiah ini dapat dijadikan wadah ilmu yang bermanfaat untuk tatapan generasi akan datang.

Isi Kandungan

PENGHARGAAN	i
ABSTRAK	iv
BAB 1	1
Pengenalan	1
1.1 Latar Belakang Kajian.....	1
1.2 Objektif Kajian.....	3
1.3 Persoalan Kajian.....	3
1.4 Pernyataan Masalah.....	4
1.5 Definisi Istilah	5
1.5.1 Kompetensi	5
1.5.2 Kaunseling Multibudaya.....	5
1.6 Kerangka Konseptual	6
1.7 Signifikan Kajian.....	8
1.8 Rumusan.....	9
BAB 2	10
Pendahuluan	10
2.1 Model yang Berkaitan dengan Kajian.....	11
2.2 Kajian Lepas.....	13
2.2.1 Kompetensi Kaunseling Multibudaya	13
2.2.2 Cabaran-Cabaran dalam Kaunseling Multibudaya.....	16
2.2.3 Ciri-Ciri Kaunselor yang Mempunyai Kompetensi.....	19
2.3 Rumusan.....	21
BAB 3	22
3.1 Reka Bentuk Kajian	22
3.2 Lokasi Kajian	23
3.3 Kaedah Pengumpulan Data	24
Temu bual semi-struktur.....	24
3.4 Populasi Kajian	25
3.5 Pemilihan Sampel Kajian	25
3.6 Instrumen Kajian	26
3.7 Analisis Data	26
3.8 Etika Kajian.....	26

3.9 Limitasi Kajian	27
BAB 4	28
4.1 Pengenalan	28
4.2 Demografi Responden.....	29
4.2.1 Maklumat Terperinci Responden Kajian.....	30
4.3 Analisis Data	33
4.3.1 Kefahaman Kaunselor Pelatih terhadap Aplikasi Kompetensi Kaunseling Multibudaya	33
4.3.2 Cabaran-Cabaran yang Dihadapi.....	42
4.3.3 Pandangan Mengenai Ciri-Ciri Kaunselor yang Mempunyai Kompetensi	53
BAB 5	62
5.1 Pengenalan	62
5.2 Perbincangan	62
5.2.1 Kefahaman Kaunselor Pelatih terhadap Aplikasi Kompetensi Kaunseling Multibudaya	63
5.2.2 Cabaran Berdepan dengan Pelbagai Jenis Klien	64
5.2.3 Pandangan Mengenai Ciri-Ciri Kaunselor yang Mempunyai Kompetensi	67
5.3 Rumusan Perbincangan	69
5.4 Implikasi Kajian	70
5.4.1 Kaunselor Pelatih.....	70
5.4.2 Pensyarah Kaunseling.....	71
5.4.3 Lembaga Kaunselor Malaysia	71
5.5 Cadangan Kajian Lanjutan	72
5.6 Penutup.....	72
RUJUKAN	76
LAMPIRAN A.....	80
LAMPIRAN B	96
LAMPIRAN C	98

ABSTRAK
MENEROKA PERSEPSI KAUNSELOR PELATIH MENGENAI KOMPETENSI
KAUNSELING MULTIBUDAYA

Nur Salwa binti Shahminan

Kajian ini dijalankan adalah untuk meneroka persepsi kaunselor pelatih terhadap kompetensi kaunseling multibudaya berdasarkan pengalaman-pengalaman peribadi mereka semasa mengendalikan sesi kaunseling bersama dengan pelbagai jenis klien. Aspek kompetensi dalam kalangan kaunselor adalah sangat penting bagi memastikan sesi kaunseling yang dijalankan adalah efektif dan berkesan. Objektif kajian ini adalah seperti meneroka kefahaman kaunselor pelatih mengenai aspek kompetensi dalam kaunseling multibudaya, meneroka cabaran-cabaran yang mereka hadapi dan meneroka pandangan kaunselor pelatih mengenai ciri-ciri kaunselor yang kompeten. Kajian ini telah menggunakan reka bentuk fenomenologikal dan seramai 8 orang kaunselor pelatih dari Universiti Malaysia Sarawak telah terlibat dalam kajian ini. Pengumpulan data adalah melalui temu bual semi struktur dan analisis tematik telah digunakan. Dapatan kajian yang telah diperolehi telah mengenal pasti beberapa tema seperti definisi, pengendalian sesi dan kesedaran, kurang keyakinan, isu yang berat, jantina, komunikasi, perbezaan perspektif, berkemahiran, menerima dunia klien dan memiliki empati. Implikasi kajian ini akan memberi peluang kepada kaunselor pelatih untuk menambah nilai diri dan bagi pendidik kaunselor serta organisasi berkaitan pula ia akan membantu dari segi pengajaran dan pembelajaran.

Kata kunci: Kompetensi, Kaunseling Multibudaya, Kaunselor Pelatih, Persepsi, Pengendalian Sesi, Kemahiran Multibudaya

ABSTRACT

EXPLORING TRAINEE COUNSELLORS' PERCEPTION ON MULTICULTURAL COUNSELLING COMPETENCIES

Nur Salwa binti Shahminan

This study aimed to explore perceptions of counsellor trainees on multicultural counseling competencies based on their personal experiences when conducting counseling sessions with various types of clients. Competencies are essential to ensure that the counseling sessions conducted are effective and efficient. The objectives of this study were to explore counsellor trainees' understanding on aspects of competence in multicultural counseling, to explore the challenges they face and to explore counsellor trainees' views on the characteristics of a competent counselor. Phenomenological research designs were implied and a total of 8 counsellor trainees from Universiti Malaysia Sarawak were involved in this study. Data collection through semi-structured interviews and thematic analysis to analyze data. The findings of the study have identified several themes such as definition, session handling and awareness, lack of confidence, weighty issues, gender, communication, differences of perspectives, skills, accepting the client's world and having empathy. The implications of this study will provide an opportunity for trainee counselors to add self-value and for counselor educators and related organization will provide insights in terms of teaching and learning.

Keywords: Competence, Multicultural Counseling, Trainee Counsellors, Perception, Counselling Session, Multicultural Skills

BAB 1 PENGENALAN

Pengenalan

Latar belakang kajian, objektif kajian, persoalan kajian, pernyataan masalah, definisi istilah, dan signifikan kajian akan dibincangkan dalam bab ini.

1.1 Latar Belakang Kajian

Malaysia merupakan sebuah negara majmuk yang mempunyai pelbagai bangsa dan agama. Kepelbagaian bangsa dan agama di negara ini sememangnya sangat unik dan menarik kerana setiap individu mempunyai perspektif yang berbeza terhadap sesuatu isu yang berlaku berdasarkan pegangan dan prinsip yang mereka amalkan dalam kehidupan seharian. Perkhidmatan kaunseling pada masa kini tidak lagi asing dalam masyarakat Malaysia kerana ia telah masyarakat telah menerima kewujudan perkhidmatan profesional ini disebabkan oleh perkembangan pembangunan dalam bidang ekonomi, teknologi, budaya, politik dan perubahan nilai dan sosial dalam kalangan masyarakat dan institusi keluarga (Taip Abu & Abdul Halim Othman, 2009). Tambahan pula, kesedaran untuk mengembangkan perkhidmatan kaunseling ini sebagai aktiviti dalam bentuk “nasihat” atau ia sebagai suatu bentuk pertolongan terhadap kesejahteraan seseorang individu

terutamanya golongan yang memerlukan perkhidmatan ini dapat dipertingkatkan disebabkan oleh wujudnya perubahan-perubahan tersebut (Taip Abu & Abdul Halim Othman, 2009).

Walaupun terdapat subjek bimbingan multibudaya yang ditawarkan dan digabungkan dalam program kaunseling di universiti-universiti tempatan sejak tahun 1990-an, tiada maklumat khusus dicatatkan mengenai kompetensi mereka untuk meningkatkan amalan kaunseling multibudaya dalam kalangan kaunselor profesional tempatan (Jaladin et al., 2020). Seorang kaunselor yang cekap hendaklah mempunyai kompetensi kaunseling multibudaya kerana mereka perlu berhadapan dengan pelbagai klien yang datang dari latar belakang yang berbeza di Malaysia. Berdasarkan Lembaga Kaunselor Malaysia, seorang kaunselor hendaklah kompeten untuk berhadapan dengan klien multibudaya dan mereka perlu mengamalkan etika yang telah ditetapkan untuk mengelakkan sebarang kemudaratan berlaku terhadap klien mereka (Lembaga Kaunselor Malaysia, 2011).

Oleh yang demikian, seorang kaunselor yang profesional perlu bertanggungjawab untuk sentiasa memahami klien-klien mereka berdasarkan aspek sosial, dan sejarah klien itu sendiri dari segi latar belakang keluarga klien yang merangkumi pelbagai generasi (Ratts et al., 2016) dan kaunselor juga perlu untuk menekankan aspek kesedaran, pengetahuan dan kemahiran yang perlu ada dalam diri mereka jika berdepan dengan klien yang berbilang bangsa (Mayes et al., 2015). Justeru, bakal kaunselor hendaklah dilatih dan melengkapi diri mereka dengan kemahiran mengendalikan kaunseling silang budaya ini serta mereka hendaklah bersedia untuk menghadapi klien yang datang daripada pelbagai bangsa dan budaya. Cabaran yang besar terhadap kaunselor adalah persediaan tentang kesedaran budaya secara spesifik disebabkan oleh kewujudan pelbagai budaya ini (Noor et al., 2018). Justeru, kaunselor hendaklah mempunyai kompetensi pelbagai budaya yang baik kerana aspek ini merupakan satu keperluan untuk memberikan perkhidmatan

kaunseling kepada klien yang terdiri daripada pelbagai latar belakang dan juga budaya (Mohd Dagang et al., 2013).

1.2 Objektif Kajian

1.2.1. Meneroka kefahaman kaunselor pelatih terhadap aplikasi kompetensi kaunseling multibudaya

1.2.2. Meneroka cabaran-cabaran yang pernah dihadapi oleh kaunselor pelatih semasa menjalankan sesi kaunseling bersama dengan klien multibudaya

1.2.3. Meneroka pandangan kaunselor pelatih mengenai ciri-ciri kaunselor yang kompeten untuk berdepan dengan klien multibudaya

1.3 Persoalan Kajian

1.3.1. Apakah kefahaman kaunselor pelatih terhadap aplikasi kompetensi kaunseling multibudaya?

1.3.2. Apakah cabaran-cabaran yang pernah dihadapi oleh kaunselor pelatih semasa menjalankan sesi kaunseling bersama dengan klien multibudaya?

1.3.3. Apakah pandangan kaunselor pelatih mengenai ciri-ciri seorang kaunselor yang untuk berdepan dengan klien multibudaya?

1.4 Pernyataan Masalah

Pengkaji mendapati bahawa penyelidikan kajian berkaitan dengan kompetensi kaunseling multibudaya ini adalah lebih banyak dijalankan secara kuantitatif sahaja. Terdapat beberapa kajian lepas yang mengkaji isu yang timbul mengenai kompetensi kaunseling multibudaya di mana kajian tersebut hanya menggunakan kaedah penyelidikan kuantitatif dengan mengkaji pelbagai sampel namun perhatian yang kurang terhadap penggunaan kaedah penyelidikan secara kualitatif (Guth et al., 2014). Selain itu, penemuan daripada kajian cabaran yang dihadapi oleh kaunselor di Malaysia apabila berhadapan dengan klien multibudaya menunjukkan keperluan untuk menjalankan penyelidikan lebih lanjut mengenai pemahaman, persepsi dan pengalaman sebenar berkaitan dengan amalan dan praktis kaunselor di Malaysia dalam kaunseling multibudaya (Mohd Jaladin, 2013).

Terdapat banyak penyelidikan yang dijalankan untuk mengkaji keperluan kompetensi kaunseling multibudaya di Malaysia. Namun begitu, bidang tersebut belum dikaji secara menyeluruh dalam kalangan kaunselor profesional di Malaysia. Hal ini disebabkan oleh bidang ini dianggap masih baharu yang dalam aspek latihan dan amalan kaunselor di Malaysia (Jaladin et al., 2020). Oleh sebab itu, kajian ini akan dijalankan secara kualitatif untuk meneroka persepsi kaunselor pelatih mengenai kompetensi kaunseling multibudaya untuk mendapatkan pandangan yang lebih jelas mengenai pemahaman mereka mengenai kompetensi kaunseling multibudaya ini agar dapat membantu mereka bersedia berhadapan dengan klien multibudaya pada masa akan datang.

1.5 Definisi Istilah

1.5.1 Kompetensi

1.5.1.1 Definisi Konseptual

Kompetensi adalah gabungan aspek pengetahuan, kemahiran dan ciri-ciri peribadi yang perlu dimiliki serta diamalkan bagi melaksanakan sesuatu pekerjaan atau jawatan (Abu Hassan, 2014).

1.5.1.2 Definisi Operasional

Dalam konteks kajian ini pula kompetensi dalam budaya itu didefinisikan dengan tiga konsep utama iaitu menghormati, penjagaan yang rapi, pemahaman yang adil dan beretika (Henderson et al., 2018). Seorang kaunselor yang kompeten dalam multibudaya hendaklah menjalani proses latihan iaitu memperoleh pengetahuan berkaitan dengan latar belakang budaya klien, mencerminkan dan meningkatkan kesedaran peribadi terhadap nilai serta bias dan menggunakan kemahiran yang sesuai dengan budaya dan intervensi apabila menyediakan perkhidmatan kaunseling dengan klien yang pelbagai (Barden et al., 2015). Selain itu, kompetensi kaunseling multibudaya juga didefinisikan sebagai kesedaran (sikap dan kepercayaan), pengetahuan dan kemahiran yang ada pada diri seseorang apabila bekerja dengan populasi pelbagai (Sue et al., 1992).

1.5.2 Kaunseling Multibudaya

1.5.2.1 Definisi Konseptual

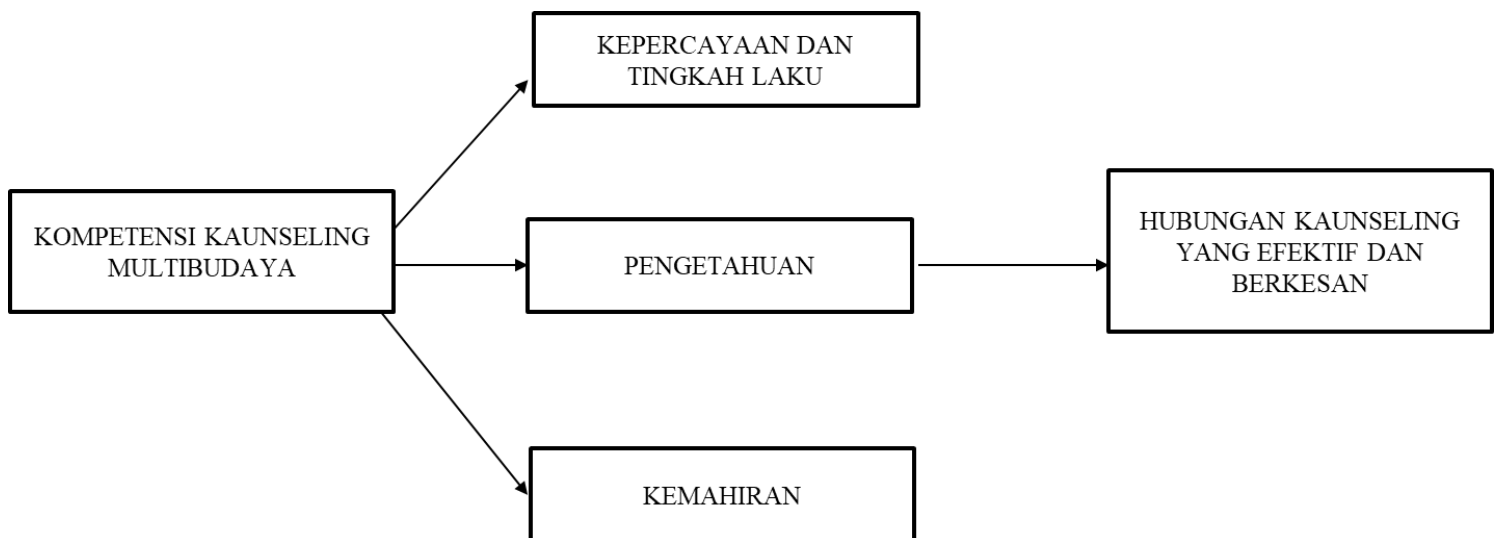
Kaunseling multibudaya didiskripsikan sebagai pendekatan metateori yang mengambil kira semua kaedah dalam hubungan menolong yang wujud atau terhasil dalam konteks budaya

(Ivey et al., 2007). Dalam konteks psikoterapi, kaunseling multibudaya ini adalah terapi yang mengambil kira kepelbagaian kaum dan etnik seseorang klien yang mementingkan orientasi seksual, spritualiti, kemampuan dan ketidakupayaan, kelas sosial, ekonomi serta potensi daripada berlaku sebarang bias budaya oleh pengamal terapi (Pam, M.S., 2013). Kaunseling multibudaya juga didefinisikan sebagai melakukan perkhidmatan kaunseling tetapi mengambil kira kepercayaan budaya dan kesan rawatan terhadap mereka (Pam, M.S., 2013).

1.5.2.2 Definisi Operasional

Barden dan Greene (2015) mendefinisikan kompetensi kaunseling multibudaya ini sebagai pengetahuan kaunselor terhadap pelbagai kaum dan kelompok bangsa, kesedaran terhadap tingkah laku atau pandangan peribadi dan keupayaan kaunselor untuk menggunakan kemahiran yang sesuai apabila terlibat dengan kepelbagaian kelompok bangsa.

1.6 Kerangka Konseptual



Rajah 1: Kerangka Konseptual Kajian

Berdasarkan kerangka konseptual ini, pengkaji meletakkan tiga elemen utama yang perlu ada untuk berdepan dengan klien yang mempunyai pelbagai jenis perbezaan. Untuk berdepan dengan klien ini, seorang kaunselor pelatih memerlukan latihan dan pengalaman yang luas agar mereka mampu untuk menghasilkan sebuah hubungan terapeutik yang berjaya. Oleh sebab itu, sangatlah penting bagi seorang kaunselor pelatih untuk sentiasa menambah nilai diri mereka bagi memastikan mereka sentiasa bersedia.

Elemen yang pertama, pengkaji meletakkan kompetensi kaunseling multibudaya sebagai kunci utama untuk dijadikan sebagai persediaan untuk mencapai matlamat dalam sesi kaunseling multibudaya. Keperluan untuk menjadi kompeten atau cekap dalam bidang ini adalah bertujuan untuk menimbulkan kesedaran atau kepekaan seorang kaunselor mengenai isu berkaitan dengan bangsa, budaya, jantina, orientasi seksual dan bermacam lagi aspek yang relevan. Kepelbagaian masyarakat di Malaysia ini merupakan cabaran bagi seorang kaunselor kerana setiap individu itu mempunyai cerita dan keunikannya tersendiri dan adalah tidak wajar untuk menjalankan sesi bersama mereka sekiranya kaunselor tersebut tidak mempunyai pengetahuan yang jelas mengenai konsep multibudaya ini kerana ia boleh menyebabkan klien menunjukkan reaksi negatif.

Seterusnya, bagi elemen kepercayaan dan tingkah laku, pengetahuan dan kemahiran merupakan penggerak atau pemangkin ke arah hubungan kaunseling yang efektif dan berkesan. Hal ini dikatakan demikian kerana, ketiga-tiga elemen ini dapat diperolehi daripada pengalaman kaunselor pelatih semasa mereka menjalankan sesi. Elemen ini boleh dikatakan sangat penting kerana boleh memberi kesan terhadap bagaimana kaunselor pelatih melihat isu yang dibawa oleh klien mereka, mencari jalan penyelesaian kepada permasalahan tersebut dan rawatan atau pendekatan yang sesuai dengan keperluan klien mereka. Pengaruh elemen ini juga boleh

mendatangkan kesan kepada pembangunan diri klien dengan bergantung kepada andaian atau persepsi yang dibawa oleh kaunselor.

Akhir sekali, elemen hubungan kaunseling yang efektif dan berkesan merupakan hasil atau output yang menandakan kaunselor itu adalah seorang yang kompeten dan cekap apabila wujud ikatan antara kepekaan sendiri mengenai budaya dan kepekaan kaunselor terhadap budaya klien, ia secara tidak langsung akan membina hubungan terapeutik klien-kaunselor. Hubungan kaunseling yang efektif adalah apabila klien dapat mencapai matlamat yang mereka inginkan dari sesi kaunseling yang dijalankan manakala hubungan kaunseling yang berkesan pula apabila klien mampu untuk mendapat celik akal dengan bimbingan oleh seorang kaunselor yang kompeten. Selain itu, hubungan ini dihasilkan daripada tiga komponen utama seperti kepercayaan dan saling hormat-menghormati, persetujuan matlamat secara bersama dan persetujuan mengenai tugas. Hal ini dikatakan demikian kerana, apabila seorang kaunselor bekerja bersama dengan klien multibudaya, ketiga-tiga komponen itu tadi diaplikasikan dalam proses kaunseling dan secara tidak langsung kaunselor juga akan mendalami aspek budaya yang wujud dan belajar untuk tidak mewujudkan bias semasa sesi dijalankan. Oleh sebab itu, klien akan berasa difahami dan didengari apabila kaunselor itu bersikap neutral terhadap perbezaan yang wujud antara mereka, maka hubungan kaunseling yang efektif dapat dicapai.

1.7 Signifikan Kajian

1.7.1 Hasil kajian ini akan membantu para kaunselor pelatih untuk sentiasa meningkatkan kemahiran dan pengetahuan mengenai kaunseling multibudaya ini agar mereka mampu memberikan perkhidmatan yang terbaik serta bersedia untuk berhadapan dengan klien multibudaya.

1.7.2 Selain itu, kajian ini juga dapat memberikan pengetahuan kepada tenaga pengajar kaunselor pelatih mengenai kepentingan kompetensi kaunselor pelatih supaya kaunselor pelatih bersedia untuk menghadapi klien multibudaya pada masa akan datang.

1.7.3 Kajian ini juga dapat membantu para kaunselor pelatih untuk lebih bersedia sekiranya mereka terlibat dengan setting kaunseling multibudaya yang merangkumi klien pelbagai latar belakang.

1.7.4 Kajian ini juga dapat membantu meneroka pengalaman kaunselor pelatih di luar waktu pembelajaran dan memberi pendedahan mengenai impak pengalaman tersebut terhadap kompetensi mereka.

1.8 Rumusan

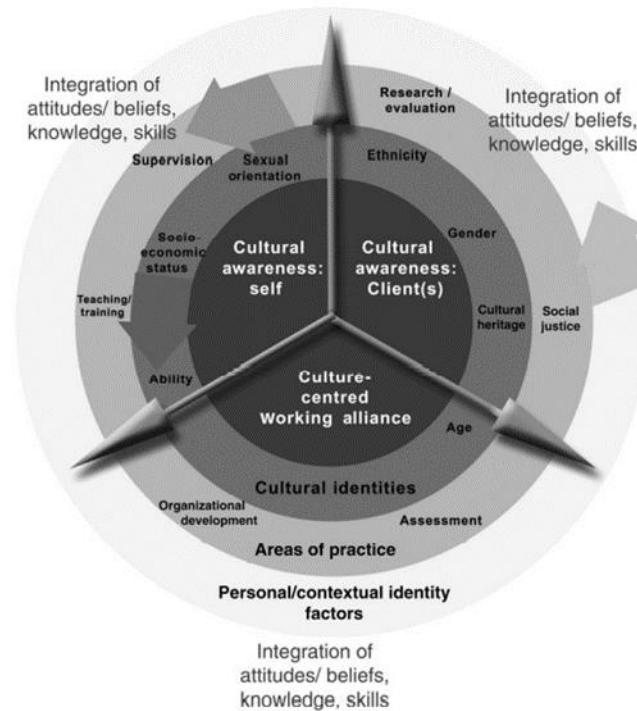
Secara keseluruhannya, bab satu menerangkan latar belakang kajian, objektif kajian, persoalan kajian dan signifikan kajian. Selain itu, bab satu juga menyatakan definisi istilah kompetensi dan kaunseling multibudaya. Signifikan kajian dan etika juga dibincangkan dalam bab ini.

BAB 2 TINJAUAN LITERASI

Pendahuluan

Kompetensi kaunseling multibudaya merupakan suatu keutamaan bagi kaunselor pelatih apabila mereka ingin menjalankan sesi kaunseling bersama dengan klien yang mempunyai latar belakang yang berbeza dengan nilai diri kaunselor pelatih. Oleh sebab itu, bab ini akan lebih memfokuskan teori dan model dan kajian-kajian lepas seperti kajian mengenai kompetensi kaunseling multibudaya, cabaran-cabaran dalam kaunseling multibudaya dan ciri-ciri kaunselor yang kompeten yang mempunyai perkaitan dengan tajuk kajian ini.

2.1 Model yang Berkaitan dengan Kajian



Rajah 2: Model Serap-Budaya (*Culture-Infused Model*) oleh Collins dan Arthur (2010)

Sumber: Collins, S., & Arthur, N. (2010). Culture-infused counselling: A model for developing multicultural competence. *Counselling Psychology Quarterly*, 23(2), 217-233.

Model ini memberikan penjelasan mengenai bagaimana gabungan antara faktor universal, kebudayaan, keperibadian boleh membentuk identiti kebudayaan peribadi dalam kalangan kaunselor dan klien. Identiti budaya peribadi ini boleh memberi kesan kepada keberkesanan proses terapi dan perlu diterapkan dalam aplikasi teori dan amalan kaunselor. Model Serap-Budaya ini turut memberi penekanan terhadap identiti budaya peribadi yang menjadi asas kepada kerangka konsep bagi meningkatkan kompetensi kaunseling multibudaya dalam kalangan pakar terapi dengan memaksimumkan hasil terapi tersebut bersama dengan klien multibudaya. Berdasarkan model ini juga, terdapat tingkah laku, pengetahuan dan kemahiran yang spesifik bagi konsep

kompetensi yang telah dikenal pasti dan dikembangkan bagi pengukuhan kepada konsep teoritikal untuk kemahiran dalam kaunseling multibudaya. Model ini memberi penjelasan secara lengkap berkaitan dengan kemahiran yang perlu ada dalam kaunseling multibudaya dan memberikan panduan kepada pendidikan kaunseling serta membantu untuk mengembangkan tahap professional kaunselor.

Terdapat empat faktor yang mempengaruhi identiti budaya peribadi iaitu, faktor budaya, faktor identiti peribadi, faktor universal dan faktor kontekstual. Ketiga-tiga faktor ini merangkumi kedua-dua pihak iaitu, kaunselor dan klien. Faktor pertama ialah faktor budaya yang terdiri daripada umur, jantina, bangsa, keupayaan mental dan fizikal, orientasi seksual, agama, bahasa dan kelas sosial (Ho, 1995). Faktor seterusnya pula faktor identiti peribadi yang merangkumi pengalaman, hala tuju perkembangan diri dan lain-lain (Dana, 1998). Faktor ini lebih menjelaskan ciri-ciri yang ada pada diri seseorang dan berdasarkan Collin dan Arthur (2010), dimensi faktor ini terdiri daripada pendidikan, status perkahwinan dan pengalaman bekerja yang dianggap unik bagi seseorang individu itu. Pada tahap ini, fokus utama adalah pada perbezaan dalam sesuatu kelompok antara budaya masing-masing (Ho, 1995).

Seterusnya pula, faktor kontekstual yang merujuk kepada sejarah, sosial, politik, persekitaran dan ekonomi pada pandangan seseorang individu (Collin & Arthur, 2010). Faktor ini mempunyai impak terhadap pengalaman peribadi, persepsi mengenai dunia dan nilai yang ada pada diri mereka (Arredondo & Glauner, 1992). Faktor terakhir pula faktor universal atau dikenali sebagai faktor sejagat yang juga boleh mempengaruhi identiti budaya peribadi seseorang (Sue, 2001). Faktor ini memberi penjelasan mengenai kesemua elemen-elemen yang dibincangkan dalam faktor di atas di mana ia membawa persamaan dengan setiap orang merangkumi kesedaran diri atau persamaan psikologikal dan biologi. Model Serap-Budaya ini juga menunjukkan

bagaimana kaunselor dan klien bertindak balas dengan teras kompetensi dalam model ini (Collin & Arthur, 2010). Terdapat tiga teras kompetensi utama iaitu. Kesedaran Budaya (Kendiri), Kesedaran Budaya (Individu Lain) dan Sensitiviti Budaya dalam Hubungan Klien-Kaunselor.

Ketiga-tiga teras kompetensi yang ditunjukkan dalam model berada di pusat model yang merujuk kepada asas utama bagi amalan professional yang perlu diamalkan oleh kaunselor terhadap klien mereka (Collin & Arthur, 2010). Pembahagian dalam tiga elemen utama model ini iaitu, domain kompetensi, bidang latihan, dan perkaitan budaya ini merujuk kepada kompetensi multibudaya yang spesifik yang akan ditentukan oleh aspek tingkah laku dan kepercayaan, pengetahuan dan kemahiran yang dimiliki oleh seseorang kaunselor. Teras kompetensi yang dibincangkan melalui model ini menjadi asas bagi membina hubungan klien-kaunselor yang efektif. Secara ringkasnya, setiap domain dan pecahan bahagian dalam model tersebut adalah saling berkaitan antara satu sama lain bagi memastikan kaunselor mempunyai kesedaran terhadap perbezaan yang wujud dalam diri klien dan pada masa yang sama pula klien turut memainkan peranan yang penting bagi memastikan hubungan kaunseling yang efektif.

2.2 Kajian Lepas

2.2.1 Kompetensi Kaunseling Multibudaya

Seorang kaunselor yang terlibat dalam seting multibudaya perlu mengelakkan diri daripada terlampau mengutamakan persamaan dari segi budaya, jantina dan orientasi seksual kerana memiliki persepsi sedemikian akan menyebabkan seorang kaunselor sukar untuk mengenal pasti perbezaan tersebut dan sudah pasti ia akan mempengaruhi perkhidmatan kaunseling yang dijalankan (Baruth & Manning, 2012). Menjadi kaunselor yang berorientasikan diri secara multibudaya adalah proses yang pelbagai dan memerlukan kaunselor pelatih untuk memperoleh pengetahuan yang berkaitan dengan latar belakang budaya klien mereka, meningkatkan kesedaran

peribadi tentang nilai-nilai dan menggunakan kemahiran yang sesuai apabila berhadapan dengan klien multibudaya (Coleman, 2006). Oleh sebab itu, seorang kaunselor pelatih perlu bersedia dan menggalas tanggungjawab mengendalikan intervensi dan rawatan jika mereka melibatkan diri dalam seting multibudaya ini.

Pengalaman kaunselor pelatih dalam mengendalikan sesi kaunseling bersama klien multibudaya juga merupakan salah satu aspek yang boleh diteroka sama ada mereka mempunyai kompetensi ataupun tidak. Berdasarkan kajian yang dijalankan oleh penyelidik di Malaysia, kaunselor 14e rah14onal mungkin dijangka kurang mengalami ketidakselesaan intelektual dan emosi apabila mereka terlibat dalam kaunseling multibudaya. Hal ini adalah disebabkan oleh para kaunselor 14e rah14onal ini sudah pun menamatkan pengajian mereka pada peringkat sarjana dan mereka mempunyai ilmu yang mantap jika dibandingkan dengan para kaunselor pelatih yang belum menamatkan pengajian mereka. (Siok Ping & Mohd Jaladin, 2017).

Mereka yang dilatih untuk menjadi seorang kaunselor adalah lebih cenderung untuk merasai pengalaman dan latihan mengenai pendidikan multibudaya yang ketara namun, tahap pengetahuan, kesedaran, kemahiran, kesan multibudaya mereka adalah masih kurang dan hal ini boleh memberi impak terhadap sesi kaunseling (Siok Ping & Mohd Jaladin, 2017). Perbezaan tahap kefahaman mengenai ilmu kaunseling multibudaya ini boleh memberi kesan kepada keberkesanan dan kepuasan klien terhadap perkhidmatan kaunseling yang dijalankan oleh para kaunselor pelatih.

Kajian yang dijalankan bersama dengan kaunselor dan kalangan *Non-Latino White* mendapati bahawa pendedahan terhadap pengalaman peribadi dengan kepelbagaian yang ada pada diri klien merupakan salah satu faktor utama yang menyumbang 14e rah pementapan mengenai kesedaran tentang konsep multibudaya (Atkins et al., 2017). Kesedaran mengenai multibudaya ini