



PANDUAN KAUNSELING UNTUK KO-KAUNSELOR

SAPORA SIPON

PENGENALAN

ARTIKEL ini bertujuan untuk memberi panduan umum dalam proses membantu mengendalikan sesi kaunseling. Perkara utama yang perlu diketahui oleh seseorang ko-kaunselor dalam usaha membantu, adalah ia perlu mempunyai personaliti, kemahiran dan ilmu pengetahuan dalam bidang ini supaya ini akan dapat menghasilkan perkhidmatan yang terbaik bagi klien. Selain daripada itu, keadaan akan menggalakkan perkembangan sesi kaunseling amat perlu diwujudkan. Keadaan ini termasuklah setting yang baik, perhubungan mesra, rasa kepercayaan dan sikap hormat menghormati antara kaunselor dengan klien. Kesemua komponen ini perlu bagi memberi kesan yang baik kepada hasil kaunseling tersebut. Oleh itu, artikel ini bertujuan memberi satu garis panduan membimbing dan membantu klien yang menghadapi masalah dan memerlukan khidmat kaunseling. Adalah diharapkan dengan panduan ini akan dapat memberi kekuatan dan semangat kepada ko-kaunselor untuk terus membantu serta dapat mewujudkan masyarakat yang harmonis seperti yang diilhamkan dalam Wawasan 2020, wawasan negara menjelang tahun 2020 nanti.

Konsep Kaunseling

Patterson (1973) mengatakan matlamat kaunseling adalah untuk membolehkan seseorang klien itu menjadi seorang yang bertanggungjawab, bebas dan sempurna serta berupaya menentukan perilakunya. Tan Chee Yee (1987) mengatakan prinsip-prinsip kaunseling meliputi perkara-perkara berikut:

- * Perkhidmatan kaunseling diberikan kepada individu-individu yang normal tetapi sedang berhadapan dengan masalah atau kerunsingan.
- * Kaunseling merupakan proses interaksi dan perhubungan antara kaunselor dengan klien yang berasaskan kemesraan dan kepercayaan.
- * Sewaktu sesi kaunseling, kaunselor menolong klien untuk membuat serta mempercepatkan (facilitate) proses membuat keputusan. Proses ini bagaimanapun cuba menimbulkan perkembangan kebolehan klien untuk membuat pilihan dan keputusan tanpa bergantung kepada kaunselor.
- * Orientasi kaunseling adalah berasaskan kerjasama dan bukannya paksaan. Dalam erti kata lain, kaunseling dilakukan secara persetujuan bukannya paksaan.
- * Kaunselor hendaklah selalunya percaya bahawa setiap individu mempunyai kemampuan bagi kesejahteraan diri sendiri.
- * Kaunseling mestilah berdasarkan etika kaunseling yang baik.



Umumnya, pakar psikologi dan pakar tingkah laku membahagikan matlamat kaunseling kepada enam perkara:

- i. Menyediakan perubahan tingkah laku
- ii. Membantu membuat keputusan
- iii. Membentuk kemahiran daya tindak
- iv. Mempercepat seseorang menjadi rasional
- v. Memperbaiki hubungan dan
- vi. Memahami dan mengelolakan kecemasan

Sifat-sifat Kaunselor Yang Baik

Terdapat kajian tentang perbezaan antara kaunselor, pentadbir dan guru. Perbezaan yang ketara adalah dari segi sifat keramahan, sedia memahami, rasa hormat menghormati orang lain, sikap sedia menerima simpati, boleh

berjenaka, bersifat objektif serta tidak terlibat dengan prasangka. Justeru itu, sifat-sifat sebagai seorang kaunselor adalah seperti berikut:

- * Cerdik, kebolehan bertutur, keupayaan kuantitatif untuk berfikir, mencari alasan dan membantu menyelesaikan masalah dengan logik.
- * Mempunyai minat dan kemahiran untuk bekerja dengan orang ramai dan dalam masa yang sama bersifat saintifik untuk mengimbangi penggunaan sains individu dan tingkah laku.
- * Menerima diri sendiri, tidak mengambil kesempatan daripada klien untuk memenuhi keperluan dirinya sendiri.
- * Mempunyai rasa tanggungjawab yang diketahui dan difahami olehnya.
- * Menunjukkan kemampuan menghadapi ketidaksamaan serta keupayaan menghadapi keadaan yang tidak pasti tanpa menjadikannya sebagai punca yang mengganggu aspek kehidupan profesional dan peribadi.

Peringkat-peringkat Kaunseling

Kaunselor boleh membahagikan proses kaunseling kepada beberapa fasa sewaktu melaksanakan sesi kaunseling (Brammer, 1973). Setiap fasa ini pula mengandungi beberapa peringkat serta langkah tertentu. Fasa-fasa yang perlu dilalui tersebut adalah seperti berikut:

- Fasa Satu: Sebelum proses kaunseling
(Peringkat pra-persediaan)
- Fasa Dua: Semasa proses kaunseling
(Peringkat penyediaan kemasukan, penetapan/penjelasan, menstruktur perhubungan, penerokaan, pengukuhan dan perancangan).
- Fasa Tiga: Selepas proses kaunseling
(Peringkat penamatan)

FASA 1 : SEBELUM PROSES MEMBANTU/KAUNSELING

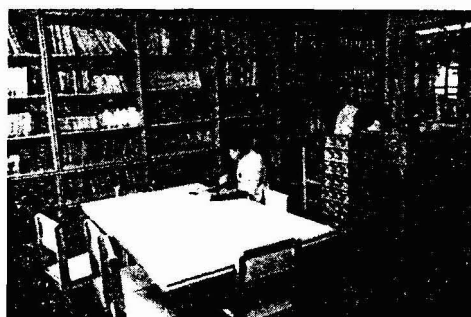
1. Pra-persediaan

Dalam peringkat ini perkara-perkara yang perlu dilihat oleh seseorang kaunselor ialah mengkaji latar belakang klien. Segala maklumat peribadi klien perlu dikumpul secara teratur dan sistematik untuk memudahkan

kaunselor tersebut memahami persoalan sebenar kliennya. Di tahap ini kaunselor tersebut perlu membentuk hubungan dan seterusnya memberikan pertolongan. Pada awal sesi, kaunselor tersebut haruslah menjadikan klien lebih selesa. Kaunselor tersebut perlu menyatakan tujuan pertemuan dengan jelas dan menekankan bahawa dirinya (kaunselor) sentiasa prihatin dan bersedia membantu setakat yang terdaya. Dua komponen penting yang perlu diambilkira ditahap ini ialah:

* **Tempat Sesi Kaunseling**

Sebelum memulakan sesi, kaunselor haruslah memikirkan dan menyediakan tempat serta menentukan masa yang sesuai untuk berbincang tanpa banyak gangguan. Tempat yang selesa dan menarik akan menggalakkan klien tersebut merasa selesa untuk menghadiri sesi kaunseling tersebut dan seterusnya dapat diadakan dengan jayanya.



* **Tahap Kemampuan Kaunselor dan Klien**

Sebelum memulakan sesi kaunseling seseorang perlu mengambil kira tahap kemampuan sama ada dirinya sendiri mahupun klien. Kaunselor yang kelihatan letih akan menimbulkkan rasa kurang yakin di kalangan klien terhadap kaunselor. Selain dari itu, kaunselor harus peka akan tahap kemampuan klien. Akan terdapat juga keadaan di mana klien juga mungkin kelihatan lemah, letih dan malas untuk bekerjasama. Dengan itu, tahap kemampuan kedua-dua pihak ini harus dititikberatkan sebelum memulakan sesuatu sesi kaunseling agar proses kaunseling dapat dijalankan dengan lancar.

Apabila kaunselor dan klien masing-masing bersedia untuk memulakan proses kaunseling, persetujuan antara kedua-dua pihak bagi memulakan proses kaunseling mestilah dipersetujui. Blocher (1966) menganggap persetujuan ini sebagai satu kontrak antara kaunselor dan kliennya serta sebagai tanda permulaan sesuatu proses kaunseling. Persetujuan antara kontrak ini akan berubah pada bila-bila masa mengikut kehendak dan keadaan klien itu sendiri.

FASA DUA : SEMASA PROSES KAUNSELING

Setelah memastikan peringkat pra-persediaan berjalan dengan lancar, perkhidmatan kaunselor boleh memasuki fasa kedua "semasa proses kaunseling". Dalam fasa ini, beberapa peringkat terlibat iaitu peringkat penyediaan dan kemasukan, penetapan, penstrukturan, perhubungan, penerokaan, pengukuhan dan perancangan.

(i) Peringkat Penyediaan dan Kemasukan

Di tahap ini, temubual secara minima antara kaunselor dan klien akan berlaku. Sewaktu memulakan temubual, seseorang kaunselor itu hendaklah menggunakan soalan-soalan yang tidak menakutkan serta mempamerkan perlakuan yang membantu umpamanya perbuatan pertentangan mata dan kedudukan tubuh badan kaunselor tersebut hendaklah disesuaikan. Jarak kedudukan antara kaunselor dan klien juga perlu diberi perhatian bagi memudahkan proses komunikasi. Selain daripada itu, keadaan tempat juga merupakan satu perkara yang penting dalam permulaan hubungan antara klien - kaunselor. Ini amat penting kerana suasana bilik yang tenang akan memberangsangkan serta menggalakkan klien untuk meluahkan perasaannya.

(ii) Peringkat Penetapan /Penjelasan

Pada peringkat ini, kaunselor akan cuba mendapatkan gambaran yang jelas tentang persoalan serta permasalahan yang dihadapi oleh klien serta menentukan mastlamat kaunseling yang diperlukan mengikut kehendak klien. Biasanya dua cara boleh dilakukan iaitu:

- * Jika klien mudah bercakap dan meluahkan segala isi hatinya, kaunselor akan terus mendorong klien tersebut untuk terus bercerita.
- * Jika klien tersebut sukar untuk bercerita, maka kaunselor hendaklah bijak mengemukakan soalan-soalan yang terbuka agar menggalakkan klien tersebut untuk bercerita.
- * Kaunselor hendaklah mengelakkan pendekatan 'soal-selidik' dikemukakan kepada klien kerana ini akan menyebabkan klien tersebut berasa terancam atau takut. Kaunselor haruslah mahir menggunakan pendekatan psikologi yang boleh menimbulkan suasana

selesa, sayang, hormat dan terbuka. Kaunselor juga hendaklah menunjukkan sifat-sifat sebagai pendengar yang baik dan kritikal serta membantu klien jika menghadapi keadaan tersekat-sekat sewaktu meluahkan pengalaman dan perasaannya.

- * Kaunselor haruslah juga dapat menggalakkan klien menghurai dan menentukan pernyataannya tentang bentuk dan jenis pertolongan yang dikehendakinya. Di tahap ini, kaunselor juga harus mengamati dan menentukan siapa yang sebenarnya sedang menghadapi permasalahan tersebut iaitu sama ada diri klien sendiri ataupun melibatkan orang lain. Pengetahuan dan kemahiran ini amat penting bagi membantu merangka alternatif ke arah penyelesaian. Pada peringkat ini, kaunselor sepatutnya sudah dapat merangkakan ketetapan untuk melihat matlamat klien. Kaunselor juga sudah boleh mencungkil kehendak sebenar klien.

(iii) Peringkat Penstrukturan

Di peringkat ini, kaunselor dan klien akan menetapkan sama ada perhubungan mereka itu boleh diteruskan atau tidak. Kaunselor harus menilai dirinya sendiri sama ada beliau berkemahiran membantu klien, memenuhi harapan, berasa selesa dengan klien tersebut dan perlu atau tidak mengadakan kontrak kaunseling dengan klien. Bagi pihak klien juga sudah dapat menentukan sama ada kaunselor tersebut boleh dipercayai atau tidak dan bersediakah ia melibatkan diri serta menerima syarat-syarat yang dikenakan oleh kaunselor nanti.

Tahap penstrukturan ini akan menentukan sifat, batasan dan matlamat perhubungan menolong. Kaunselor boleh memberitahu klien langkah-langkah yang akan diambil bagi menyedarkannya arah yang sedang ditujui. Kontrak kaunseling akan dibuat pada peringkat ini iaitu persetujuan antara kaunselor dan klien bagi berusaha mencapai matlamat yang ditentukan serta bertanggungjawab untuk menepatinya. Dengan adanya kontrak ini, klien akan merasa lebih komited menjalankan sesuatu tindakan untuk mencapai matlamat-matlamat yang ditetapkan.

(iv) Peringkat Perhubungan

Di peringkat ini, matlamat utama kaunseling ialah untuk mengeratkan

perhubungan antara kaunselor dengan klien. Perhubungan akan terbina dengan baik melalui keyakinan dan rasa selamat yang dirasakan oleh klien semasa sesi kaunseling. Pada peringkat ini, kaunselor hendaklah mewujudkan suasana sekeliling dan tingkah laku yang menyakinkan serta sentiasa menunjukkan kemesraan. Kaunselor hendaklah membina tanggapan pertama yang positif dan untuk tujuan itu, kaunselor perlu mengambil kira beberapa perkara yang dapat membina perhubungan yang baik dan selesa.

* **Membina Suasana Alam Sekeliling Yang Kondusif**

Tempat yang sesuai amat diperlukan semasa mengendalikan sesi kaunseling. Kerusi meja yang sesuai perlu disediakan seperti kerusi yang tidak menyakitkan pinggang, bergoyang-goyang hingga mengganggu tumpuan atau pemikiran. Keadaan bilik tidak terlalu panas, terlalu sempit atau terlalu bising. Elakkan tempat lalu-lalang yang boleh mengganggu tumpuan klien atau kaunselor. Pastikan juga tidak ada bau yang tidak menyenangkan seperti bau tandas yang berhampiran atau fail dan buku-buku yang bertimbun atau berselerak sehingga menyusahkan penglihatan klien atau kaunselor.

* **Jarak Antara Kaunselor Dengan Klien**

Dalam melaksanakan sesi kaunseling, jarak atau ruang antara klien dan kaunselor harus diambilkira bagi memastikan agar tidak terlalu dekat sehingga menyukarkan kedua-dua pihak berkomunikasi. Jarak antara 1 hingga 1.5 meter dapat menimbulkan rasa selesa dan klien akan berasa mendapat perhatian yang baik.

* **Penampilan Diri**

Pandangan pertama amat penting dalam menentukan keberkesanan hubungan yang akan terjalin seterusnya. Sekiranya klien berasa selesa dan gembira dengan penampilan kaunselor, ia merupakan ciri pertama yang akan menentukan kejayaan sesi seterusnya. Kaunselor atau klien hendaklah berpakaian mengikut norma-norma tempatan, tidak keterlaluan sehingga klien



memerlukan masa untuk menerima kaunselor atau sebaliknya.

* **Eksepresi Muka / Wajah**

Ekspresi wajah timbul dari pengalihan rasa hati, emosi, fikiran, penilaian dan keadaan diri individu juga perlu diambilkira. Dalam sesi kaunseling, ekspresi wajah dapat membantu menerangkan erti mesej yang hendak disampaikan. Oleh itu, amat penting bagi para kaunselor mempamerkan ekspresi muka atau wajah yang dapat menyakinkan klien.

* **Cara Duduk Dalam Kaunseling**

Cara duduk boleh menggambarkan penerimaan kita terhadap orang lain. Seseorang yang bersifat terbuka dan mesra akan duduk condong sedikit ke arah orang yang bercakap dengannya.

* **Senyuman**

Senyuman merupakan unsur penting dalam sesi kaunseling terutama sekali di peringkat awal sesi tersebut. Ini adalah kerana senyuman bertindak sebagai penjalin hubungan yang baik antara kaunselor dengan klien. Lazimnya senyuman kaunselor boleh meredakan ketegangan emosi di pihak klien. Senyuman juga harus diberikan mengikut kesesuaian dalam sesi kaunseling. Sekiranya senyuman tidak bersesuaian akan mengakibatkan kesilapan interpretasi di kalangan klien. Senyuman klien juga harus difahami oleh kaunselor. Klien mungkin tersenyum untuk menutup rasa takut, risau, keliru atau keadaan serba salah. Terdapat juga klien yang senyum kerana ingin mengejek, sedih atau gembira. Kepekaan kaunselor melihat senyuman ini sangat penting untuk memastikan sesi kaunseling yang dijalankan itu sesuai dan menepati matlamatnya.

* **Nada Suara**

Nada suara selalunya membawa bersama emosi yang terkandung dalam sesuatu perkataan atau ayat. Sesuatu perkataan yang disebut dengan nada yang berbeza akan membawa erti yang berbeza. Oleh itu, adalah penting bagi kaunselor mendengar dan memahami nada suara tersebut kerana ia akan memberi peluang kepadanya untuk memahami emosi klien seperti nada tegang, geram, pamarah, sedih, tidak bermaya, merungut dan sebagainya.

(v) **Peringkat Penerokaan**

Pada peringkat ini, seseorang kaunselor akan semakin mengenali kliennya terutamanya matlamat dan juga strategi yang bakal diambil untuk membantu kliennya. Antara langkah-langkah yang boleh diambil oleh kaunselor di peringkat ini ialah:

- * Terus mewujudkan dan mengeratkan hubungan agar perasaan yakin, percaya dan selamat timbul di pihak klien terhadap kaunselor.
- * Klien diwaktu ini digalakkan untuk meneroka masalah dan perasaannya bagi mencapai kesedaran sendiri.
- * Kaunselor boleh memutuskan sama ada meneruskan hubungan sesi kaunseling ini atau menghentikannya atas sebab-sebab tertentu.
- * Kaunselor boleh memberi panduan kepada klien tentang kemahiran-kemahiran yang perlu bagi mencapai matlamatnya.
- * Kaunselor boleh memberikan aktiviti “kerja rumah” untuk klien bagi membolehkannya mencapai matlamat.

Pada tahap ini, kaunselor harus lebih bersifat aktif, tegas dan cergas dalam tindakannya. Kaunselor seharusnya semakin jelas tentang apa yang diperlukan oleh kliennya. Kaunselor juga perlu menggunakan segala kemahirannya untuk meneroka persoalan klien. Menurut Eisenberg dan Delaney, peringkat ini merupakan proses berlakunya komunikasi yang didorong oleh keikhlasan dan kejujuran serta berterus-terang terhadap peranan sebenar yang hendak dibincangkan antara kedua-dua pihak. Segala perasaan tidak logik, tidak rasional sama ada dalam diri kaunselor atau klien mestilah dikikis dan dihindari segera supaya tidak mengganggu pencapaian matlamat sebenarnya. Perhubungan yang erat sangat penting untuk menimbulkan keyakinan di kalangan klien sehingga klien dapat berasa bebas, selamat dan selesa serta terbuka dan bersedia berkongsi perasaan dan masalahnya dengan kaunselor.

(vi) **Peringkat Pengukuhan**

Pada peringkat pengukuhan ini, klien akan menjelaskan dengan lebih lanjut tentang perasaannya serta menentukan pilihan-pilihan yang boleh diambil olehnya. Kemahiran-kemahiran baru juga perlu diamalkan. Klien seharusnya telah benar-benar melibatkan dirinya secara langsung dan secara aktif di peringkat ini. Seboleh-bolehnya, sesuatu pilihan telah

dibuat, diterima dan diyakinkan serta disepadukan mengikut proses-proses yang telah dipersetujui.

(vii) Peringkat Perancangan

Peringkat perancangan merupakan satu peringkat ketetapan dan kata muktamad kepada rancangan tindakan yang khusus. Kaunselor seboleh-bolehnya menolong kliennya merancang strategi-strategi yang hendak diambil termasuk langkah-langkah pelaksanaan strategi tersebut. Peringkat ini lebih merupakan peringkat memperjelaskan matlamat yang diharapkan oleh klien dan menyesuaikan dengan tindakan yang bakal diambil. Di tahap ini, proses perancangan sudah hampir kepada tahap penyelesaian.

FASA TIGA : SELEPAS PROSES KAUNSELING

Berada di fasa ini bererti, kaunselor yang telah berjaya melaksanakan peringkat-peringkat dalam fasa ke dua perlu melakukan peringkat penamatan.

*** Peringkat Penamatan**

Peringkat ini merupakan tahap pencapaian keputusan. Lazimnya satu penamatan sesi dicapai melalui persetujuan pihak kaunselor dengan klien. Di peringkat ini hasil atau pencapaian klien akan dirumuskan. Jika masih terdapat matlamat-matlamat yang tidak tercapai, maka sebab-sebabnya haruslah dikenalpasti. Di peringkat ini pihak klien seharusnya sudah berpuas hati dengan proses kaunseling. Sebaliknya jika ia tidak mahu meneruskan sesinya maka klien tersebut bolehlah merujuk kepada kaunselor atau pakar-pakar lain. Penamatan juga boleh berlaku jika kaunselor mendapati klien tidak mahu bekerjasama, tidak mahu berubah atau pun atas permintaan klien sendiri. Dapatlah dirumuskan bahawa peringkat penamatan ini merupakan peringkat penilaian kaunselor terhadap keberkesanannya strategi atau teknik yang telah diaplikasikan terhadap kliennya. Sebaliknya, jika tidak berkesan mungkin sesi dan tindakan susulan akan diteruskan. Walaupun proses kaunseling sudah ditamatkan, ini tidak bererti hubungan antara kedua-duanya akan terputus langsung. Sebaik-baiknya adalah digalakkan supaya kaunselor mengikut perkembangan klien yang pernah dibantunya.

Penamatan dalam konteks ini hanya merupakan pemberhentian proses kaunseling sahaja.

Hubungan Kaunseling

Hubungan kaunseling sama ada antara kaunselor-klien atau klien-kaunselor memainkan peranan penting dalam menentukan kejayaan sesuatu proses kaunseling. Hackney & Cormier dalam (Gibson & Mitchell, 1981) telah menyatakan bahawa hubungan kaunselor-klien bukan sahaja bertindak untuk meningkatkan peluang-peluang bagi klien mencapai matlamatnya, malah bertindak sebagai model untuk mewujudkan perhubungan interpersonal yang boleh digunakan oleh klien untuk mempertingkatkan kualiti bentuk hubungan lain di luar setting kaunseling.

Hubungan Kaunselor-Klien

Belkin (1988) mengemukakan lima garis panduan bagaimana kaunselor boleh mewujudkan perhubungan yang fasilitatif antara dirinya (kaunselor) dengan klien. Lima garis panduan tersebut adalah:

- * Kaunselor mesti mempunyai keinginan atau minat untuk mendengar apa sahaja yang ingin diluahkan oleh klien. Kaunselor tidak boleh membuat sebarang halangan persepsi terhadap luahan tersebut.
- * Kaunselor perlu berkomunikasi dengan klien dari permulaannya dengan menyebut “saya di sini sedia membantu anda”.
- * Kaunselor perlu mengelakkan daripada memberi sebarang penghakiman terhadap klien.
- * Kaunselor hendaklah menunjukkan perasaan dan idea yang boleh membantu klien untuk berkembang.

Ciri-ciri Interaktif Hubungan Klien-Kaunselor

Hubungan terapatik merupakan teras kepada proses memberi bantuan kepada klien. Hubungan terapatik berlaku secara timbal-balik dan saling faham memahami serta melalui persetujuan bersama. Kepentingan hubungan kaunseling boleh dilihat melalui penglibatan klien dalam proses kaunseling melalui sifat keterbukaan antara klien dengan kaunselor, kemesraan serta penerimaan klien terhadap kaunselor di mana terdapat saling hubung kait yang signifikan terhadap hasil yang positif.

Kejayaan sesuatu proses kaunseling adalah ditentukan oleh peranan dan tanggungjawab kaunselor dan klien. Bagi pihak kaunselor, beliau perlu mengenali ciri-ciri klien, dapat mengagak dan mengenal pasti jangkaan-jangkaan klien serta boleh mewujudkan hubungan terapeutik. Ini boleh dilakukan melalui personaliti dan kemahiran-kemahiran yang ada pada kaunselor. Bagi klien pula, beliau perlu mengetahui mengapa beliau datang menemui kaunselor, tahu matlamatnya serta tahu peranannya sewaktu sesi kaunseling.

Klien

Briggs (1994) mengatakan terdapat tiga keadaan di mana individu boleh dikategorikan sebagai klien dalam sesi kaunseling. Apakah keadaan ini? Steffire dan Grant (1972) mendefinisikan klien sebagai individu yang sedang mengalami pelbagai kerumitan peribadi, terdapat ketidakpuasan atau kemurungan dalam dirinya. Disebabkan oleh kekurangan kemahiran dalam dirinya untuk menyelesaikan masalah telah menyukarkan sesuatu perubahan dibuat tanpa bantuan.

Ciri-ciri Klien

Dalam kaunseling, lazimnya terdapat tiga kategori klien yang memerlukan bantuan kaunselor. Kategori tersebut adalah klien yang dirujuk, klien yang datang sendiri dan klien yang rela.

Klien Yang Dirujuk

Klien yang dirujuk sering mengalami halangan di peringkat awal pertemuan kaunseling. Ini disebabkan oleh jangkaan-jangkaan klien yang mungkin melampau. Klien seperti ini sering merasa keliru tentang apa tujuannya dikehendaki menemui kaunselor. Klien yang dirujuk sering menganggap tidak perlu baginya berubah, bersikap tidak memberi kerjasama, bersifat menolak, senyap dan menampakkan ciri-ciri penarikan diri (Delaney & Eisenberg, 1972).

Kaunselor sering mengalami kesukaran mengendalikan sesi kaunseling dengan klien jenis dirujuk ini. Sesi kaunseling hanya akan berjalan dengan lancar sekiranya diwujudkan komunikasi secara terbuka. Oleh itu, strategi-strategi yang berkesan diperlukan untuk membantu klien ini. Salah satu contoh yang dikemukakan oleh Delaney & Eisenberg (1972) ialah dengan mengemukakan pernyataan yang jujur dan berterus-terang tentang bagaimana dan mengapa

klien disuruh datang. Kaunselor boleh menegaskan bahawa beliau dan klien mempunyai satu tugas yang perlu diselesaikan bersama dan kaunselorlah yang boleh menawarkan bantuannya. Dengan berkomunikasi secara berterus terang, kaunselor menunjukkan kepada klien yang beliau mengharapkan sesuatu yang sama daripada klien.

Klien Sukarela

Klien sukarela ialah individu yang datang sendiri untuk mendapatkan khidmat bantuan daripada kaunselor. Klien tahu tujuannya menemui kaunselor kerana beliau sedar bahawa beliau perlukan bantuan daripada seseorang yang dianggap boleh memahami dan mengambil berat terhadap apa yang terpendam dalam hatinya. Klien sukarela sanggup menceritakan rahsia mengenai dirinya. Kajian mendapati bahawa klien yang datang secara sukarela akan mendapat faedah yang maksima selepas kaunseling kerana beliau tahu akan tujuannya menemui kaunselor serta berada dalam keadaan yang bermotivasi.

Jangkaan-jangkaan Klien

Engelkes dan Vandergoot (1982) menjelaskan klien sering mempunyai jangkaan tertentu terhadap proses tertentu. Belkin (1988) menyatakan klien menemui kaunselor bukan sahaja dengan tujuan tertentu malah kedatangannya diiringi oleh satu kepercayaan dan jangkaan-jangkaan tertentu. Ada kalanya jangkaan-jangkaan tersebut mungkin sukar dicapai kerana tidak bersifat realistik. Cottler dan Brown (1996) menyenaraikan contoh jangkaan-jangkaan klien terhadap perhubungan kaunseling seperti:

- * Klien mengharapkan kaunselor memberikan jawapan kepada masalah klien.
- * Klien mengharapkan kaunselor memberitahunya bahawa segala masalah akan selesai apabila berjumpa dengan kaunselor.
- * Kaunselor boleh tahu sama ada klien menipu atau tidak.

Cottler dan Brown menyatakan jangkaan-jangkaan klien yang salah boleh diselesaikan melalui perbincangan diperingkat awal temubual sesi kaunseling. Ini dapat dilakukan apabila kaunselor menerangkan tentang

peranan dan bagaimana kaunseling boleh membantu. Dengan cara ini, klien akan mendapat gambaran yang lebih jelas. Dalam proses ini, kaunselor dan klien membincangkan tentang peranan masing-masing, mengikut susunan atau tatatertib atau prosedur yang sesuai serta menerangkan apa yang akan berlaku hasil daripada pencapaian terhadap jangkaan-jangkaan tersebut. Adalah penting bagi kaunselor menerangkan bahawa beliau bukannya pemberi nasihat, pemeriksa, pendakwah, penguatkuasa disiplin atau penentu nasib manakala klien pula bukan sekadar penerima yang pasif. Melalui perbincangan yang jelas, klien bersedia mengikuti sesi kaunseling dengan lebih terbuka dan selesa tanpa jangkaan yang terlalu realistik.