



الجامعة الوطنية
UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

COMPASS

Compilation of Pahang Scholars' Synergy

Year 2011

ISSN 1985-9937



Kemahiran Asas Kaunseling di Kalangan Penasihat Akademik: Satu Cadangan Kepada Warga Pensyarah UiTM Pahang

*Norlaili Harun
Noorsuraya Mohd Mokhtar
Rohana Awang
Nor Hidayatun Abdul Razak*

ABSTRAK

Kertas kerja ini bertujuan untuk memberi penekanan terhadap peri pentingnya peranan para pensyarah sebagai penasihat akademik para pelajar. Para pensyarah bukan sahaja memberi tunjuk ajar dan bimbingan serta mendidik para pelajar, apa yang lebih penting ialah memberi nasihat kepada mereka secara akademik bagi membantu mereka menjadi pelajar yang cemerlang sepanjang tempoh pembelajaran mereka di universiti. Kertas kerja ini juga bertujuan untuk memberi cadangan kepada para pensyarah di UiTM Pahang agar mempelajari ilmu kaunseling serta mengenalpasti apakah kemahiran asas kaunseling yang diperlukan untuk membantu mereka menjadi penasihat akademik yang efektif kepada para pelajarnya. Antara kemahiran asas kaunseling yang boleh dipelajari termasuklah proses pencerapan iaitu proses bersemuka secara langsung atau tidak langsung dengan pelajar serta proses mendengar dengan mendalam dan penuh minat. Di samping itu penasihat akademik juga boleh mempelajari kemahiran berempati iaitu merasai apa yang dirasa oleh para pelajar dan juga kemahiran refleksi iaitu menterjemahkan kembali dengan ayat sendiri apa yang diceritakan oleh para pelajar kepada penasihat akademik.

Katakunci: penasihat akademik, kaunseling, kemahiran asas kaunseling

Pengenalan

Sebagai salah sebuah Institut Pengajian Tinggi Awam di Malaysia, Universiti Teknologi MARA (UiTM) sentiasa memberi perhatian yang serius kepada prestasi akademik pelajarnya bagi melahirkan para graduan yang cemerlang serta mempunyai daya saing yang tinggi dengan para graduan dari Institusi Pengajian Tinggi (IPT) awam atau swasta yang lain. Dengan jumlah pelajar hampir 120,000 orang di seluruh negara,

UiTM sentiasa komited dalam melahirkan para graduan yang berkualiti, berkemahiran dan mempunyai kebolehpasaran di dalam semua sektor pekerjaan di dalam dan luar negara. Bagi merealisasikan matlamat UiTM untuk menjadi universiti bertaraf dunia, berbagai-bagai program telah dijalankan kepada para pelajarnya termasuklah program pembangunan pelajar, program kemahiran insaniah (Pro-KI) serta aktiviti-aktiviti ko-kurikulum. Namun begitu, kesemua aktiviti ini bukanlah satu-satunya faktor yang boleh menjamin kecemerlangan akademik seseorang pelajar itu.

Oleh yang demikian, UiTM telah melaksana serta mewujudkan satu sistem penasihat akademik (HEA UiTM, 2011) di semua fakulti di UiTM Negeri bagi membantu para pelajarnya agar berjaya dalam akademik sepanjang pengajian mereka di UiTM. Kewujudan sistem penasihat akademik ini adalah bertujuan untuk meningkatkan sahsiah akademik pelajar (Absullah dan WanZainura, 2010). Dengan adanya sistem penasihat akademik ini, para pelajar boleh berjumpa serta meminta bantuan daripada penasihat akademik dengan mudah iaitu dengan membuat temu janji terlebih dahulu agar tidak mengganggu jadual pelajaran mereka dan para penasihat akademik.

Penyataan Masalah

Peranan pensyarah sebagai penasihat akademik sememangnya dapat membantu pelajar dari segi pencapaian akademik. Walau bagaimanapun, peranan tersebut tidak begitu difahami sebelum ini oleh pensyarah mahupun pelajar. Sehingga kini, jika dilihat dari segi keterlibatan pelajar dan pensyarah dalam aktiviti penasihat akademik ini ia lebih menjurus kepada aktiviti untuk menambah atau mengurangkan kursus yang ingin diambil pelajar pada setiap semester dan juga penghantaran borang validasi pelajar kepada penasihat akademik untuk tujuan rujukan. Walaupun terdapat aktiviti perjumpaan dengan pelajar dilaksanakan tetapi itu hanya berlaku pada semester satu sahaja dan aktiviti tersebut tidak lagi disambung setelah para pelajar tersebut meningkat ke peringkat yang lebih tinggi.

Ini dipersetujui oleh Absullah dan Wan (2010) di mana mereka menyatakan bahawa walaupun setiap pelajar mempunyai penasihat akademik, namun mereka kurang mengetahui peranan dan fungsi penasihat akademik tersebut. Mereka hanya menganggap penasihat akademik berperanan hanya untuk menandatangani borang

pendaftaran mata pelajaran serta mengesahkan borang pendaftaran kursus sahaja.

Di samping itu, jika dilihat senario semasa di UiTM pula terlalu ramai kakitangan akademik yang menjalankan kerja-kerja pentadbiran serta perkeranian (HEA UiTM, 2011). Ini menyebabkan ahli akademik tidak dapat memberi sumbangan dalam bidang kepakaran mereka untuk kepentingan UiTM secara keseluruhannya kerana kesibukan mereka dengan tugas-tugas pentadbiran. Oleh yang demikian, UiTM mengambil keputusan membuat penambahbaikan iaitu dengan mewujudkan sistem penasihat akademik ini agar tenaga dan kepakaran ahli-ahli akademik dapat diperkembangkan untuk aktiviti-aktiviti akademik yang boleh memperkukuhkan UiTM sebagai salah sebuah pusat akademia yang disegani serta diiktiraf bukan sahaja di negara malah di mata dunia.

Berdasarkan kepada senario permasalahan di atas didapati bahawa wujudnya ketidakfahaman tentang peranan penasihat akademik di UiTM. Oleh itu, objektif kertas kerja ini adalah untuk mengenalpasti peranan penasihat akademik dengan lebih jelas serta mengenalpasti apakah kemahiran asas kaunseling yang diperlukan oleh penasihat akademik bagi membantu mereka untuk menjalankan tugas penasihat akademik mereka dengan lebih efektif dan efisien.

Peranan Penasihat Akademik Terhadap Pencapaian Akademik Pelajar

Secara umumnya, merujuk kepada maklumat dari Bahagian Hal Ehwal Akademik Universiti Teknologi MARA berkenaan pelaksanaan sistem penasihat akademik di fakulti atau UiTM negeri, penasihat akademik adalah bertanggungjawab untuk memastikan pelajar di bawah seliaan masing-masing tamat pengajian dalam masa atau sebelum masa yang ditetapkan dengan pencapaian yang terbaik. Penasihat akademik dimestikan untuk mempunyai pengetahuan dari segi peraturan akademik, pelan pengajian pelajar, proses-proses akademik yang perlu disempurnakan oleh pelajar dan juga sistem SIMS (Student Information Management System) yang digunakan untuk menyelenggara data akademik pelajar. Bagaimanapun, pengetahuan tentang perkara-perkara tersebut sahaja adalah tidak mencukupi. Perlu difikirkan juga tentang sebilangan pelajar lemah dan tidak bermotivasi dalam bidang akademik yang mana mereka inilah yang memerlukan bimbingan dan kaunseling. Sepertimana yang dinyatakan oleh Baharom dan Ilyas (2010), manusia boleh dibantu

dengan pelbagai cara termasuklah melalui nasihat, bimbingan dan juga kaunseling.

Bagi pelajar-pelajar yang mempunyai masalah dan kekurangan dari segi akademik, mereka adakalanya memerlukan tunjuk ajar dari seseorang yang dihormati dan juga berpengalaman. Menurut Ibrahim, *et.al*, (2006), seseorang yang normal adakalanya berasa tertekan dan memerlukan kaunseling dari mereka yang berpengalaman untuk mendapatkan nasihat bagi mengatasi kebuntuan mereka. Oleh itu, seorang penasihat akademik perlu sewajarnya memastikan peranan sebagai penasihat akademik itu dapat memberi kebaikan kepada pelajar-pelajar tersebut. Untuk menjadikan peranan itu lebih berkesan, penasihat akademik perlu mempunyai kemahiran asas kaunseling dalam menjalin hubungan dua hala yang berkesan bersama dengan pelajar-pelajar yang terbabit. Ini adalah penting kerana kaunseling dapat membantu pelajar-pelajar untuk celik akal terhadap diri sendiri, memberi sokongan emosi terhadap mereka, membantu dalam menyelesaikan konflik dan juga membuat keputusan untuk diri sendiri (Baharom dan Iliyas, 2010).

Untuk memastikan kemahiran asas kaunseling itu dapat dipraktikkan oleh penasihat akademik dengan baik, antara kemahiran yang perlu ada ialah kemahiran memberi perhatian, kemahiran mendengar, kemahiran parafrasa, kemahiran meneroka masalah dan beberapa kemahiran yang lain yang boleh membantu dalam proses kaunseling antara penasihat akademik dan pelajar-pelajar terbabit (Baharom dan Iliyas, 2010).

Proses-proses Asas Kaunseling dan Aplikasi Kaunseling Kepada Penasihat Akademik

Kaunseling merujuk kepada Pembimbing Akademik adalah lebih kepada melayani masalah yang dihadapi pelajar dalam bidang akademik pada ketika itu. Seperti yang diperkatakan oleh (Susan D., *et.al*, 2004), Pembimbing bukanlah ahli terapi, tetapi mereka berperanan sebagai transisi kepada pelajar di dalam proses pembuatan keputusan dalam kehidupan. Pembimbing adalah sebagai pembantu yang cuba merungkaikan masalah dari pengaduan pelajar berdasarkan pengalaman yang telah dilaluinya sama ada melalui pembacaan, perbincangan dengan rakan-rakan atau pengalaman diri sendiri.

Sehubungan dengan itu adalah tidak tepat jika pembimbing akademik dianggap sebagai Kaunselor. Pembimbing akademik tidak

mengikuti sebarang kursus psikologi atau latihan seperti yang telah dilalui oleh Kaunselor. Kaunselor telah diberi pendedahan dan pengalaman melalui praktikal kursus dan latihan di dalam melayari emosi manusia sama ada negatif mahupun positif. Pembimbing akademik adalah pendidik yang berdasarkan kepada peraturan-peraturan universiti dan pengalaman yang sedikit sebanyak boleh menyumbangkan bantuan kepada pelajar yang dalam proses transisi dari awal dewasa iaitu di antara 17 tahun hingga 22 tahun (Levinson, 1996). Pada usia tahap ini pelajar akan menghadapi cabaran dari aspek kerjaya, perkahwinan dan hubungan dengan keluarga. Menurut "The Mentor: An Academic Advising Journal (Susan D, 2004) menggariskan beberapa proses asas kauseling yang berguna apabila kita berinteraksi dengan pelajar.

a) Pencerapan

Proses bersemuka sama ada secara langsung atau tidak langsung dengan pelajar memerlukan pencerapan yang efektif. Pencerapan yang efektif bermaksud mendengar dengan mendalam secara terbuka dan penuh minat sambil memahami apa yang hendak disampaikan oleh pelajar di samping memberi tindak balas pertentangan mata dan mengangguk sebagai tanda memahami. Di situasi ini, pembimbing akademik perlu mendengar dengan fikiran terbuka dan cuba memahami apa yang hendak disampaikan oleh pelajar. Sikap menyampuk, potong cakap pelajar atau membuat kritikan semasa pelajar menyuarakan masalah adalah satu tindakan yang merugikan. Sikap sedemikian menyebabkan pembimbing akademik tidak berjaya mencerap dengan sepenuhnya apa yang hendak disampaikan oleh pelajar. Pembimbing akademik hanya perlu menganggukkan kepala dan senyum sedikit sebagai tanda memberi laluan kepada luahan mesej dari pelajar. Tindak balas secara lisan hanya dilakukan setelah pelajar berpuashati meluahkan isi hatinya bagi merungkai permasalahan yang dihadapi oleh pelajar. Kajian mendapati pencerapan yang efektif dari pembimbing akademik akan mendorong rasa kepercayaan dari pendengar, lantaran itu pendengar akan berkongsi lebih banyak maklumat dengannya. Proses ini akan memudahkan pembimbing akademik untuk berurusan dengan pelajar dan sekaligus akan meningkatkan komitmen yang tinggi terhadap pelajar yang diuruskannya.

b) Empati

Empati menurut (Beebe, *et.al*, 2001) bukan sahaja merasai apa yang dirasa oleh seseorang yang kita hadapi, tetapi juga kewujudan reaksi emosi berdasarkan apa yang diadukan oleh pelajar. Empati adalah berbeza dengan simpati. Pembimbing akademik perlu ada perasaan seumpama ini, walaupun tidak pernah mengalami pengalaman yang sama seperti yang dihadapi oleh pelajar. Pembimbing yang mempunyai perasaan empati akan cuba meletak dirinya di dalam situasi pelajar supaya ia dapat memahami hasrat pelajar yang sebenar. Neukrug (2003), menyatakan bahawa empati adalah di antara kemahiran yang paling penting untuk dibentuk bagi seseorang kauselor. Tidak dinafikan perasaan ini amat sukar diselami, namun cuba kita fikirkan bagaimana kita boleh melelehkan air mata apabila kita melihat dokumentari berhubung dengan mangsa tsunami. Keikhlasan hati di dalam menghasilkan empati terhadap pelajar yang mengharapkan penerimaan dan sokongan dari kita selaku pembimbing akademik akan meningkatkan kesefahaman dan perhubungan yang teguh di antara dua pihak. Kottler, 2000 dalam kajian mendapati bahawa empati adalah kebolehan anda berada di bawah kulit seseorang di mana anda boleh merasai apa yang dialami oleh pelajar.

c) Refleksi

Pembimbing akademik yang efektif adalah pembimbing yang boleh mengulang kembali dalam ayatnya sendiri apa yang telah diceritakan oleh pelajar. Kebolehan ini tercapai setelah pencerapan dilakukan dengan teliti dan berkesan. Kanel (2007) mendefinisikan refleksi sebagai kenyataan yang mengimbas kembali persoalan atau masalah atau nada emosi yang merupakan masalah kepada pelajar. Dua tujuan refleksi yang dimaksudkan oleh Susan D. Bates (2003) adalah: Pertama, tujuan refleksi adalah untuk menunjukkan kepada pelajar bahawa kita telah mendengar dan memahami apa yang telah diperkatakan. Tindak balas yang positif seumpama ini menjelaskan kepada pelajar bahawa kita ada bersamanya untuk bersama-sama menyelesaikan permasalahan yang dihadapinya. Keduanya pula ialah untuk mengesahkan bahawa kita telah menginterpretasikan dengan betul apa yang dimaksudkan oleh pelajar. Keadaan ini jelas menunjukkan bahawa kita selaku pembimbing akademik sangat mengambil berat dan begitu serius sekali di dalam memahami maksud pelajar yang sebenar.

Kesan-kesan Positif Penasihat Akademik kepada Pelajar

Para pelajar di universiti berasal dari pelbagai latar belakang keluarga dan akademik. Justeru itu, kemahiran asas kaunseling penting kepada para pensyarah untuk membantu dalam proses bimbingan dan membantu pelajar dalam usaha memperkasakan kecemerlangan akademik pelajar. Tugas penasihat akademik bukan hanya menyimpan rekod kemajuan akademik pelajar yang di bawah tanggungjawab penasihatannya bahkan bertanggungjawab menasihati dan memberitahu pelajar tentang kesan pendaftaran dan pengguguran kursus, menjadi pembimbing akademik dan menyelesaikan masalah pelajar. Justeru itu, kursus asas kaunseling dilihat sebagai satu platform penting dalam menjana kecemerlangan akademik pelajar. Sebagai penasihat akademik pelajar, para pensyarah perlu mengaplikasikan konsep kemahiran asas kaunseling seperti kemahiran mendengar, kemahiran parafrasa, kemahiran memberi perhatian (Susan, D., 2010).

Antara kesan-kesan positif mengaplikasikan kemahiran asas kaunseling kepada pelajar adalah dapat memotivasikan pelajar untuk berjaya dalam akademik. Perkara ini dapat diterapkan dengan mewujudkan hubungan yang erat di antara pensyarah dengan pelajar. Selain daripada itu, kemahiran asas kaunseling juga penting untuk membantu pensyarah memahami pelajar. Menurut Susan, D., (2010) pelajar akan berasa lega apabila mereka merasakan mereka difahami. Apabila pelajar percaya bahawa penasihat akademik mendengar dan memahami masalah mereka, ini dapat membantu penasihat akademik untuk menyelesaikan masalah pelajar dengan mudah. Selain itu, hubungan yang erat di antara para pelajar dan pensyarah dapat membantu membina keyakinan diri pelajar. Ini seiring dengan kenyataan Kenny dan Rice (1995) bahawa pelajar yang mempunyai hubungan yang baik dengan pensyarah mempunyai konsep sendiri yang lebih jelas, estimasi diri yang lebih tinggi, keupayaan sosial yang lebih baik, dan juga penyesuaian emosi yang berkesan berbanding rakan mereka yang bermasalah dengan keluarga. Sokongan moral ini terbina melalui sikap pensyarah yang mesra, mengambil berat, dan menerima pelajar dengan cara yang terbuka dan pada masa yang sama menyumbang kepada perkembangan sendiri remaja tersebut dalam proses menjadi seorang graduan yang berjaya.

Faktor luaran juga mempengaruhi emosi pelajar sehingga menjejaskan prestasi akademik pelajar. Antara faktor-faktor luaran tersebut adalah masalah keluarga, masalah kewangan, tekanan dari rakan-rakan dan masalah dengan pensyarah. Secara umumnya, kursus asas kaunseling dapat membantu pelajar menangani tekanan dengan baik. Ini dapat diaplikasikan dengan kaedah nasihat dan perkongsian masalah dengan penasihat akademik. Selain daripada itu, penasihat akademik juga dapat menggunakan kemahiran asas kaunseling semasa berinteraksi dengan pelajar dalam menangani masalah. Menurut Susan (2010) hubungan yang baik dapat membina rasa hormat, amanah dan rasa selesa terutamanya apabila pelajar berhadapan dengan krisis yang melibatkan keluarga, rakan-rakan dan keadaan yang tertekan. Antara salah satu elemen penting di dalam asas kaunseling yang penting iaitu kemahiran menguruskan pelajar yang ingin membunuh diri. Ini satu cabaran penting kepada pensyarah, di mana kemahiran ini dapat membantu pelajar untuk berfikir secara rasional sebelum membuat keputusan yang salah di dalam keadaan tertekan sebelum kes ini diselesaikan oleh kaunselor .

Kemahiran ini membantu para pensyarah untuk bertenang apabila menghadapi situasi yang rumit. Bagi menyelesaikan masalah ini, para pensyarah diajar cara yang betul untuk mengajukan soalan. Menurut James, (2008) salah satu teknik yang perlu diaplikasikan oleh pensyarah ialah kemahiran komunikasi di mana pensyarah perlu bertanyakan soalan supaya ianya dapat mengubah pendirian pelajar supaya tidak membunuh diri. Pernyataan ini disokong oleh Kanel (2007) yang menyatakan bahawa bercakap mengenai bunuh diri dapat melegakan tekanan orang yang ingin membunuh diri dengan berbincang perkara tersebut dengan orang yang lebih memahami. Selain daripada itu, pensyarah juga dapat merujuk pelajar tersebut kepada kaunselor jika keadaan pelajar amat membimbangkan.

Secara amnya kemahiran asas kaunseling bukan hanya dapat membantu pensyarah memotivasikan pelajar bahkan kemahiran ini dapat membantu menyelesaikan masalah pelajar dan dapat diaplikasikan semasa proses pengajaran dan pembelajaran di dalam bilik kuliah.

Keberkesanan Peranan Penasihat Akademik

Untuk menjadikan peranan penasihat akademik lebih berkesan adalah dicadangkan supaya semua penasihat akademik diberikan pendedahan kepada kemahiran asas kaunseling melalui bengkel-bengkel asas kaunseling yang boleh dianjurkan oleh pihak HEA dengan kerjasama dari unit Kaunseling. Dengan adanya bengkel-bengkel seperti itu, pelbagai kemahiran asas kaunseling boleh dipelajari dan diselami dalam memastikan kemahiran tersebut dapat dipraktikkan dengan cara yang betul dan berkesan terhadap pelajar.

Selain dari itu, penjelasan yang terperinci berkenaan dengan fungsi sistem penasihat akademik itu perlu diwar-warkan dan dimaklumkan kepada penasihat akademik dan juga pelajar-pelajar supaya pemahaman mereka terhadap sistem tersebut tidak terhad hanya kepada penambahan dan pengurangan kursus yang diambil pelajar serta pemakluman validasi sahaja. Ini dapat membantu penasihat akademik dan pelajar-pelajar memahami fungsi sebenar kenapa sistem penasihat akademik itu diwujudkan.

Seterusnya ialah dari segi pelaksanaan aktiviti yang seragam bagi sistem penasihat akademik di semua fakulti yang merangkumi perjumpaan pelajar dari semua bahagian pada setiap semester dan tidak terhad hanya kepada pelajar-pelajar semester satu sahaja yang mana pelajar-pelajar yang lain dianggap telah pun boleh berdikari dan kurang memerlukan perhatian daripada penasihat akademik. Aktiviti-aktiviti yang boleh dijalankan antaranya hari bertemu pelajar untuk semua pelajar di bawah seliaan penasihat akademik yang melibatkan perbincangan tentang masalah akademik yang dihadapi, aktiviti khidmat nasihat secara berkelompok, perkongsian pengalaman oleh pelajar contoh di kalangan pelajar-pelajar di bawah seliaan untuk memotivasikan pelajar-pelajar lain, program mentor mentee antara pelajar-pelajar di bawah seliaan dan pelbagai aktiviti lain yang boleh menyumbang kepada peningkatan pencapaian akademik di kalangan pelajar-pelajar di bawah seliaan penasihat akademik tersebut.

Rumusan

Sebagai rumusan, penasihat akademik bukan sahaja bertanggungjawab untuk memastikan anak didiknya berjaya dalam bidang akademik sepanjang pengajiannya di universiti, malah mereka juga boleh berperanan sebagai kaunselor, orang yang boleh dipercayai serta menjadi pengganti kepada ibu bapa para pelajar. Seorang penasihat akademik juga bukan sahaja menasihati malah berperanan untuk menunjukkan jalan, memberi sokongan serta galakan kepada para pelajar untuk meningkatkan tahap keprofesionalisme mereka ke tahap yang lebih tinggi lagi. Oleh itu, penasihat akademik perlu bersedia untuk meneroka kepelbagaian ilmu sama ada ilmu akademik dan bukan akademik bagi membantu mereka menjadi penasihat yang dipercayai serta berjaya melahirkan modal insan yang berketrampilan dan disegani di mata dunia.

Rujukan

Absullah Sulong, Wan Zainura Wan Yusof, (2010). Pengaruh Sistem Penasihat Akademik Terhadap Tahap Pencapaian Akademik Pelajar. Capaian pada 28 Oktober 2011 dari <http://eprints.utm.my>.

Baharom Mohamad, Iliyas Hashim., (2010). Teori & Amalan Kaunseling. Batu Caves, Selangor: PTS PROFESSIONAL PUBLISHING SDN BHD, m.s. 1, 15 - 16.

Bates, Susan D., (2003)., The Mentor: An Academic Advising Journal. sbates@currituck.k12.nc.us.

Beebe, Susan J., Steven A. Beebe, Mark V. Redmond., (2001). Interpersonal Communication: Relating to Others. United States of America: Pearson Education, Inc., 4th. ed., p. 113.

Cormier, L. S., Hackney, H., (1993). The professional Counselor: A process guide to helping (2nd ed.). Needham Heights, MA: Allyn & Bacon.
<http://www.wright.edu/~scott.williams/skills/listening.htm>

Lahey, Benjamin B., (2002). *Essentials of Psychology*. New York: McGraw-Hill, International Edition. p. 262.

Mizan Adiliah Ahmad Ibrahim, Wan Mohd Azdi Wan Razali, Hanit Osman. (2006). *Kaunseling Dalam Islam*. Nilai, Negeri Sembilan: Fakulti Kepimpinan Dan Pengurusan, m.s. 2.

PELAKSANAAN SISTEM PENASIHAT AKADEMIK DI FAKULTI / UiTM NEGERI, Bahagian Hal Ehwal Akademik, Universiti Teknologi MARA

Nur Qistina, Tuan Khairul Adhar, (2008). *Pengetahuan Pelajar Tentang Peranan Penasihat Akademik Bagi Pelajar-Pelajar Tahun Satu Sesi 2007/2008 di Universiti Teknologi Malaysia* Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia.

Pope, R.L., Reynolds, A.L., Mueller, J.A. (2004). *Multicultural competence in student affairs*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Susan, D. (2010). *Basic Counseling Skills*. *Journal of Psychology*. Retrieved on August 2, 2011 from www.emeraldinsight.com,my.

Zainuddin Abu, Zuria Mahmud, Salleh Amat, (2008). *Pendekatan Kaunseling Menangani Masalah Kebebasan dalam Kalangan Pelajar Institut Pengajian Tinggi: Dua Kajian Kes*. *Jurnal Pendidikan*. Capaian pada 2 Ogos 2011 dari www.emeraldinsight.com,my.