

## PENDEKATAN KAUNSELING KELOMPOK TERHADAP MASALAH KEBIMBANGAN KOMUNIKASI PELAJAR SEKOLAH

<sup>1</sup>Nor Hernamawarni Abdul Majid, <sup>2</sup>Luqmanul Hakim Azhar & <sup>3</sup>Nur Hikmah Mubarak Ali

<sup>1</sup>Pusat Pengajian Ilmu Pendidikan, Universiti Sains Malaysia (USM)

<sup>2&3</sup>Pusat Pengajian dan Perkhidmatan Kaunseling & Psikologi,  
Universiti Islam Antarabangsa Sultan Abdul Halim Mu'adzam Shah (UniSHAMS)

*Correspondence mail*  
*norhernamawarni@usm.my*

### Abstrak

Masalah kemahiran berkomunikasi dalam kalangan murid bukanlah suatu fenomena yang baru. Kebimbangan komunikasi boleh mengganggu perkembangan kerjaya pelajar. Pelajar perlu mengasah bakat terutama dalam berkomunikasi agar yakin memasuki dunia pendidikan dan kerjaya yang lebih mencabar. Oleh itu, kajian ini bertujuan mengenalpasti perubahan selepas mengikuti intervensi kaunseling terhadap dengan kebimbangan komunikasi dalam kalangan murid di salah sebuah sekolah menengah di Utara Semenanjung Malaysia. Responden kajian yang terlibat telah mengikuti sesi kaunseling kelompok sebanyak six sesi menggunakan pendekatan Teori Kognitif Tingkah Laku. Metodologi kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif iaitu melibatkan kajian kes. Analisis kajian menggunakan teknik tematik analisis daripada transkrip empat orang pelajar. Hasil dapatan menunjukkan teknik yang digunakan dalam mengurangkan kebimbangan komunikasi iaitu teknik relaksasi dan teknik pengstrukturkan kognitif membantu mengurangkan kebimbangan dan memberi keyakinan untuk berkomunikasi. Selain itu, perubahan dari segi pemikiran dan perasaan iaitu rasa yakin, berani, berfikiran positif dan relaks telah membuktikan Teori Kognitif Tingkah Laku dapat mengurangkan kebimbangan komunikasi pelajar-pelajar di sekolah.

**Kata Kunci:** Kemahiran komunikasi, pelajar sekolah, kaunseling kelompok, Teori Kognitif Tingkah Laku.

### Abstract

*Problem in communication skill among students are not a new phenomenon. Communication anxiety can affect a student's professional development. Students need to improve their skills, especially in communication, to start their studies with confidence and aim for a more challenging career. Therefore, the present study aims to determine the effect of counseling interventions on communication anxiety in students at one of the secondary schools in North Peninsula, Malaysia. Respondents who participated in the study participated in six group counseling sessions using a cognitive behavioral approach. The methodology of this study is based on a qualitative approach, including case studies. The study analysis uses the technique of thematic analysis from the certificates of four students. Findings show that techniques to reduce communication anxiety, particularly relaxation techniques and cognitive structuring techniques, help reduce anxiety and increase confidence in communication. Changes in thinking and feeling, such as Confidence, courage, positive thinking and relaxation have been shown to reduce communication anxiety in students at school.*

**Keywords:** Communication skills, school students, group counselling, Cognitive Behavioral Theory.

## PENGENALAN

James McCroskey merupakan pengasas penyelidikan kebimbangan komunikasi dan telah menjadi topik yang paling dikaji dalam bidang komunikasi sejak tahun 1980-an. Menurut beliau, komunikasi manusia adalah proses yang mana seseorang (atau orang) merangsang makna dalam fikiran orang lain (atau orang) melalui penggunaan mesej lisan atau bukan lisan (Richmond & McCroskey, 1998). Definisi komunikasi terdiri daripada tiga jenis komunikasi iaitu tidak sengaja, ekspresif dan retorik. Komunikasi tidak sengaja boleh berlaku apabila seseorang secara tidak sengaja merangsang makna dalam fikiran orang lain. Ekspresif komunikasi pula menyatakan emosi dan motivasi seseorang individu pada masa tertentu dan boleh disengajakan atau tidak disengajakan. Akhir sekali, komunikasi retorik berlaku apabila sumbernya secara khusus cuba untuk merangsang makna tertentu dalam penerima dengan kedua-dua lisan dan isyarat bukan lisan (Richmond & McCroskey, 1998).

Di dalam komunikasi, terdapat pelbagai gangguan atau halangan yang boleh mengganggu medium komunikasi menjadi kurang cekap. Faktor komunikasi menjadi kurang efektif adalah kerana wujud rasa malu, bimbang, penilaian negatif dan dikenali sebagai kebimbangan komunikasi. Kebimbangan komunikasi boleh dijelaskan sebagai pengalaman perasaan bimbang dan takut berkaitan komunikasi antara diri sendiri dan orang lain dalam situasi sosial. Ahli patologi Horowitz (2002) menjelaskan bahawa kebimbangan komunikasi ialah ketakutan atau kebimbangan yang dirasai mengenai komunikasi lisan, kemahiran sosial, dan harga diri. Selain itu, kebimbangan komunikasi juga disebut sebagai kebimbangan sosial. Apabila komunikasi dianggap cukup terganggu, boleh mencetuskan fobia sosial, iaitu ketakutan berterusan sehingga dirasakan dihakimi oleh orang lain dan takut melakukan atau berkelakuan dengan cara yang boleh menyinggung perasaan atau memalukan diri sendiri. Oleh itu, sebagai tambahan kepada ketakutan bercakap, kekuatiran, dan ketakutan bercakap di khalayak ramai, kebimbangan komunikasi juga boleh ditakrifkan sebagai rasa malu, keengganan, atau mengelakkan komunikasi.

Tambahan pula, kebimbangan komunikasi boleh dijelaskan oleh perasaan gementar, takut dan resah semasa komunikasi lisan. Oleh itu, kebimbangan komunikasi adalah tentang pengalaman perasaan dan bukannya tingkah laku yang menjadikan komunikasi tidak berkesan, menjadikan komunikasi mustahil dan menyebabkan komunikasi gagal. Oleh hal demikian, pelajar perlu menyedari mengalami perasaan bimbang dalam komunikasi mereka dan perlu berusaha untuk mengatasinya.

Pada era pengajaran dan pembelajaran abad ke-21, proses pendidikan tertumpu kepada kemahiran insaniah pelajar termasuk kemahiran komunikasi sebagai ukuran sahsiah dan perkembangan kognitif untuk menentukan kejayaan akademik pelajar. Walaupun terdapat banyak perhatian yang diberikan kepada isu ini kerana ia dianggap menjejaskan pelbagai aspek kehidupan, kebimbangan komunikasi adalah perkara biasa dan tidak dianggap sebagai masalah serius jika seseorang itu dapat mengawal dan tidak mempengaruhi komunikasi mereka dengan orang lain. Walau bagaimanapun, jika tahap kebimbangan adalah patologi, orang itu akan mengelakkan interaksi dan tidak akan dapat bercakap dengan baik dan sesuai, dan berkemungkinan akan mengalami kesukaran untuk menyampaikan idea mereka. Kebimbangan komunikasi pelajar membawa kepada sesi pembelajaran yang kurang berkesan apabila pelajar cenderung untuk berdiam diri dan tidak mengambil bahagian dalam perbincangan kumpulan atau pembentangan. Keadaan ini secara tidak langsung menjejaskan kesihatan mental dan kecemerlangan akademik pelajar.

Malah, keengganan untuk berkomunikasi supaya tidak mendedahkan kebimbangan mereka kepada umum akan mengakibatkan mereka tidak bertanya atau menjawab soalan di dalam kelas, seterusnya mengurangkan pemahaman tentang apa yang mereka pelajari. Hasilnya, beberapa kajian lepas menunjukkan pelajar yang mempunyai tahap kebimbangan komunikasi yang tinggi menunjukkan prestasi yang kurang baik dalam akademik berbanding pelajar yang mempunyai tahap kebimbangan komunikasi yang rendah (Nik Hasnaa Nik Mahmud, 2010). Tidak dinafikan, kurangnya interaksi yang produktif dengan guru tanpa disedari boleh menjejaskan prestasi kognitif pelajar, seterusnya meningkatkan keupayaan akademik mereka (Abdul Rashid Mohamad & Mohamad Daud Hamzah, 2005). Hal ini menunjukkan ketakutan terhadap komunikasi dianggap agak berbahaya dari perspektif kehidupan pelajar kerana ia bukan sahaja menjejaskan prestasi akademik tetapi juga boleh menjejaskan kemahiran insaniah iaitu pelajar kelihatan cemas apabila diminta membaca dengan kuat, memberikan laporan lisan, atau mengambil bahagian dalam suatu perbincangan.

### **Pendekatan Kaunseling Sebagai Rawatan**

Pelbagai rawatan telah dijalankan menunjukkan keputusan yang positif bagi mengurangkan kebimbangan komunikasi. Gabungan teknik seperti komunikasi intrapersonal (bercakap pada diri tentang perkara yang positif), persediaan (merancang dan praktis), latihan kemahiran (pembelajaran asas berucap), pembaiki tindak balas fizikal (teknik relaksasi), teknik visualisasi (membayangkan mencapai kejayaan) dan kelucuan telah diaplikasikan dalam terapi ini. Hal ini menurut Francis (2007), menggabungkan teknik-teknik ini dilihat berkesan untuk menguruskan kebimbangan komunikasi.

Kajian oleh Honeycutt (2003) membuktikan modifikasi kognitif membantu mengurangkan kebimbangan komunikasi. Perkara ini dibuktikan dalam kajian mereka iaitu melihat hubungan membayangkan interaksi dalam situasi berkomunikasi. Pengkaji memahami cara ini dengan menerokai kaedah berdasarkan bayangan interaksi. Mereka menegaskan individu dapat mengawal kebimbangan dengan membayangkan interaksi yang akan berlaku atau dijangka berlaku. Kajian yang dijalankan oleh Van Starrenburg, Kuijpers, Hutschemaekers dan Engels (2013) terhadap kanak-kanak yang mengalami kebimbangan tahap tinggi. Kajian ini telah menggunakan pendekatan kelompok Teori Kognitif Tingkah Laku sebagai program pencengahan. Seramai 130 pelajar berumur antara 7 hingga 13 tahun terlibat merangkumi kumpulan rawatan seramai 65 orang pelajar dan kumpulan kawalan juga 65 orang. Penilaian terhadap intervensi kaunseling kelompok dijalankan sebanyak tiga kali iaitu ujian pra, pasca dan susulan selepas tiga bulan. Sesi kaunseling kelompok menggunakan pendekatan teori kognitif tingkah laku ini telah dijalankan sebanyak 12 sesi. Kumpulan rawatan diberikan intervensi menggunakan teknik-teknik teori kognitif tingkah laku seperti pendidikan psikologi, relaksi dan pemulihan kognitif manakala kumpulan kawalan tidak diberi sebarang intervensi. Hasil keputusan menunjukkan berlaku penurunan kebimbangan dalam kumpulan rawatan manakala tidak berlaku sebarang perubahan dalam kumpulan kawalan.

### **Objektif kajian**

Kajian ini bertujuan mengenalpasti keberkesanan mengikuti intervensi kaunseling kelompok terhadap kebimbangan komunikasi dalam kalangan pelajar sekolah.

## **METODOLOGI KAJIAN**

Kajian ini melibatkan pendekatan kajian kualitatif iaitu rekabentuk kajian kes. Kajian kes merupakan suatu kajian yang bermatlamat meneroka secara terperinci sesuatu keadaan atau fenomena yang ingin dikaji (Merriam, 2009). Matlamat penyelidikan kualitatif bukanlah untuk membuat generalisasi sebaliknya memilih individu atau latar yang boleh mewakili kepelbagaian pengalaman (Patton, 2002) terhadap nilai dalam pembelajaran misalnya yang menjadi fokus kajian. Kaedah penyelidikan kualitatif adalah bertepatan dengan tujuan kajian ini iaitu untuk memahami fenomena sebenar nilai kesan kaunseling terhadap masalah kebimbangan komunikasi yang dialami pelajar.

Subjek yang terlibat terdiri daripada individu yang secara sukarela melibatkan diri dalam kajian ini. Terdapat 4 orang subjek terlibat iaitu pelajar sekolah menengah di salah sebuah negeri di Utara Semenanjung Malaysia. Miles (1984) telah mencadangkan bilangan peserta kajian yang kecil sekiranya ingin menjalankan kajian secara kualitatif kerana dalam kajian kualitatif bilangan peserta kajian yang kecil boleh menggambarkan kumpulan yang besar. Menurut Fraenkel dan Wallen (2006) pula, bilangan peserta kajian tidak menjadi persoalan yang penting dalam sesebuah kajian, sebaliknya, apa yang penting, jumlah sampel yang diambil dapat memberi gambaran maksud bagi sejumlah kecil individu yang dikaji.

Teknik pengumpulan data dalam kajian ini menggunakan kaedah temubual. Pengkaji memilih jenis temubual semi-struktur kerana pengkaji menyoal sebilangan soalan formal yang telah dibina sebelum temuduga dijalankan, tetapi penemuduga juga diberi kebebasan untuk menyoal dan menjelajah lebih mendalam tentang jawapan responden kepada satu soalan yang telah ditanya (Chua, 2006). Data yang diperolehi daripada temu bual separa struktur ditranskripsi mengikut tema, dikodkan dan dilakukan pengurangan. Analisis data kualitatif juga merupakan proses membuat susunan, struktur dan makna daripada data yang dipungut (Marshall & Rossman, 1995). Berkaitan dengan prosedur analisis menurut Marshall & Rossman (1995), prosedur analisis data merangkumi lima mod: (1) menyusun data, (2) menjana kategori, tema dan pola, (3) menguji hipotesis yang timbul berkaitan dengan data, (4) mencari penerangan alternatif bagi data, dan (5) menulis laporan.

Bagi mengetahui perubahan-perubahan selepas mengikuti intervensi sesi kaunseling kelompok terhadap mengurangkan masalah kebimbangan komunikasi dalam kalangan pelajar, beberapa soalan dibangunkan untuk mewujudkan tema-tema mengenalpasti keberkesanan kaunseling kelompok perubahan iaitu: -

1. Bagaimana teknik relaksasi membantu meningkatkan keyakinan dalam diri?
2. Bagaimana teknik pengstrukturkan pemikiran membantu mengurangkan rasa bimbang untuk bercakap?
3. Setelah mengikuti sesi kaunseling, bagaimana perubahan berlaku dari aspek pemikiran?
4. Setelah mengikuti sesi kaunseling, bagaimana perubahan berlaku dari aspek perasaan?
5. Secara keseluruhan, bagaimana sesi kaunseling ini membantu anda?

## **ANALISIS DATA DAN PERBINCANGAN**

Responden adalah terdiri daripada pelajar yang mempunyai latarbelakang demografik iaitu jantina dan tahap pendidikan. Berikut adalah merupakan latarbelakang informan kajian seperti dalam Jadual 1.

*Jadual 1: Latar Belakang Informan Kajian*

Responden	Jantina	Tahap Pendidikan
Responden 1	Perempuan	UPSR
Responden 2	Perempuan	UPSR
Responden 3	Perempuan	UPSR
Responden 4	Perempuan	UPSR

Jadual 1 memaparkan maklumat peserta bagi kutipan data temubual. Seramai 4 responden merupakan pelajar di salah sebuah sekolah menengah di Utara Semenanjung Malaysia.

### **Tema 1: Teknik Relaksasi Meningkatkan Keyakinan Dalam Diri**

*Jadual 2: Analisis Verbatim Meningkatkan Keyakinan Dalam Diri Menggunakan Teknik Relaksasi*

Pelajar	Sub-subtema
<i>R1: 'Teknik ni dapat bantu saya kurangkan rasa kekok masa bercakap dan saya rasa lebih berkeyakinan diri lah dari sebelum-sebelumn ni untuk bercakap'.</i>	Meningkatkan Kemahiran Komunikasi
<i>R2: 'Teknik ini dapat mengurangkan macam rasa bimbang, rasa takut untuk bercakap.. So, nak bercakap tu macam ada keyakinan bertambah'.</i>	Mengurangkan Rasa Bimbang & Rasa Takut
<i>R3 : 'Teknik dapat bantu saya lebih eh kurangkan rasa bimbang macam risau aa nak cakap ngan orang borak ngan orang'.</i>	Mengurangkan Rasa Bimbang
<i>R4 : 'Teknik ini dapat bantu saya untuk mengurangkan sikit rasa bimbang masa bercakap. Pastu menambahkan keyakinan diri'.</i>	Menambah Keyakinan
<i>R4 : 'Sebelum ni rasa macam kelam kabut sikit'.</i>	Tenang

Jadual 2 mempamerkan kenyataan-kenyataan responden terhadap meningkatkan keyakinan dalam diri menggunakan teknik relaksasi yang mana dibuktikan dengan sub tema seperti meningkatkan kemahiran komunikasi mengurangkan rasa bimbang, mengurangkan rasa takut mengurangkan rasa bimbang dan menambah keyakinan. Responden 1 meningkatkan kemahiran komunikasi, responden 2 dan 3 memberi pernyataan yang sama iaitu mengurangkan rasa bimbang dan responden 4 menambahkan keyakinan dan tenang.

**Tema 2: Teknik Pengstrukturannya Pemikiran Mengurangkan Perasaan Bimbang Semasa Berkomunikasi**

*Jadual 3: Analisis Verbatim Mengurangkan Perasaan Bimbang Semasa Berkomunikasi menggunakan Teknik Pengstrukturannya Pemikiran.*

Pelajar	Sub tema
<i>R1: 'Teknik ni haa dapat bantu saya mengubah cara berpikir pastu tak rasa takut aaa dalam bercakap'.</i>	Berubah Cara Berfikir
<i>R1 : 'Pastu saya dapat tau laah cara untuk mengatasi perasaan gelisah tuu'.</i>	Mengatasi Perasaan Gelisah
<i>R2 : 'Hmm.. Teknik ni dapat bantu mengubah cara berfikir.. cam tak takut bercakap ke bukak mulut ke haa macamtulah..'.</i>	Mengubah Cara Berfikir
<i>R3 : 'Jadinya macam bagi saya fikir tak takut nak cakap dengan orang.. luar.... Macam pikir benda buruk'.</i>	Tidak Takut
<i>R4 : 'Teknik ni dapat bantu saya untuk mengubah cara saya untuk berfikir.. untuk tak takut untuk bercakap, pastu boleh atasi perasaan gelisah, bimbang'.</i>	Mengubah Cara Berfikir

Jadual 3 menunjukkan hasil temubual pernyataan terhadap mengurangkan perasaan bimbang semasa berkomunikasi menggunakan teknik pengstrukturannya pemikiran. Hasil dapatan mengikut subtema membuktikan tiga responden menunjukkan kenyataan subtema yang sama iaitu mengubah cara berfikir manakala responden 3 mempunyai subtema pemikiran kearah tidak takut. Pemikiran dari tidak logik dan takut untuk bercakap dan risau dipandang salah sedikit sebanyak mengubah cara mereka berfikir.

**Tema 3: Perubahan Dari Aspek Pemikiran**

*Jadual 4: Analisis Verbatim Sub-Sub tema perubahan dari aspek pemikiran*

Pelajar	Sub tema
<i>R1 : "Saya.., pemikiran saya lebih positif dari sebelum nie, pastuu saya rasa.. lebih berani".</i>	Positif
<i>R1 : 'Dah tkde dah lah rasa takut tuu'..</i>	Kurang Rasa Takut
<i>R2: 'Haa.. So macam aaa lebih positiflah sekarang. Dapat kurangkan rasa takut ke bimbang ke untuk bercakap'.</i>	Positif
<i>R3 : 'Ya, saya lebih positif sebelum daripada sebelum ni . Saya rasa kurang bimbang untuk cakap dengan orang. Saya risau..'.</i>	Kurang Rasa Takut
<i>R4 : 'Haah, pemikiran saya sebelum ni.. Suka pemikiran saya yang sekarang macam lebih positif dari yang sebelum ni. Saya boleh kurangkan rasa bimbang yang ada'.</i>	Positif

Jadual 4 membuktikan membuktikan hasil temubual subtema terhadap perubahan dari aspek pemikiran. Hasil dapatan menunjukkan subtema yang muncul dalam temubual ialah responden membuat pernyataan yang sama iaitu positif dan kurang rasa takut. Bilamana apabila pemikiran tidak terlalu terdorong dengan perkara yang negatif dan lebih positif.

#### Tema 4: Perubahan Dari Aspek Perasaan

*Jadual 5: Analisis Verbatim Perubahan Dari Aspek Perasaan*

Pelajar	Sub-subtema
<i>R1 : "Saya...lebihh..saya rasa lebih yakin"</i>	Yakin
<i>R1 : "Pastu.. saya jadi lebih tenang"</i>	Tenang
<i>R1 : 'Tak banyak yang risau laah'</i>	Yakin
<i>R2: 'Haa.. Saya rasa macam lebih yakin aaa.. macam tak takut dah haa macam tulah'.</i>	Tidak Takut
<i>R3: 'Saya rasa yakin pastu tenang je untuk borak dengan orang'.</i>	Tenang
<i>R4 : 'Haa saya rasa lagi yakin dan berani.'</i>	Yakin & Berani

Jadual 5 mempamerkan hasil dapatan temubual 4 orang responden menunjukkan subtema yang muncul dalam temubual ini ialah yakin dan tenang. Perasaan yang ada mereka lebih tampak yakin dan berani. Lebih mudah bercakap dan yakin bila bersuara.

#### Tema 5: Keseluruhan Sesi Kaunseling Membantu Mengurangkan Kebimbangan Komunikasi

*Jadual 6: Analisis Verbatim Keseluruhan Sesi Kaunseling Membantu Mengurangkan Kebimbangan Komunikasi*

Pelajar	Sub-subtema
<i>R1 : "Saya jadi lebih berkeyakinan diri.. untuk menempuhi cabaran dan masalah yang akan datang selepas-selepas ni.."</i>	Berkeyakinan Diri
<i>R2 : 'Saya jadi lebih berani nak bercakap ataupun menghadapi cabaran dan masalah'.</i>	Lebih Berani
<i>R3 : 'Saya rasa lebih yakin ah hadapi cabaran untuk cakap dengan orang luar'.</i>	Yakin Diri
<i>R3 : 'Haa .. berani untuk cakap dengan orang luar'.</i>	Berani
<i>R4 : 'Hmm.. saya rasa lebih yakin aaa.. dalam menghadapi setiap cabaran dan masalah'.</i>	Yakin

Jadual 7 menunjukkan hasil temubual iaitu sub tema terhadap keseluruhan Sesi Kaunseling Membantu Mengurangkan Kebimbangan Komunikasi. Hasil dapatan menunjukkan subtema yang muncul dalam temubual ini ialah responden 1 berkeyakinan tinggi dan responden 2 lebih berani manakala subtema bagi responden 3 dan 4 yakin dengan diri. Banyak perubahan yang terdapat pada mereka dari pertama sesi hingga yang terakhir. Kebanyakan mereka lebih dan tampak yakin dengan sesi-sesi yang dijalankan.

Teori Kognitif Tingkah Laku dilihat satu pendekatan yang sesuai dan berkesan untuk membantu individu yang mengalami kebimbangan komunikasi (McCroskey, 2009). Hal ini kerana, teori ini dapat membantu individu memperbaiki semula fikiran yang negatif dengan mewujudkan semula pemikiran yang positif (Prochaska & Norcross, 2006). Teori ini juga dapat membantu dalam aspek kognitif dan tingkah laku klien yang menghadapi masalah kebimbangan komunikasi memandangkan kebimbangan komunikasi boleh menyebabkan pelajar mengalami perubahan negatif dalam tingkah laku dan persepsi negatif dalam pemikiran.

Melalui teori ini, teknik penstrukturan semula pemikiran telah terbukti dapat mengurangkan pemikiran reflektif berbentuk negatif yang berlaku setelah individu menghadapi situasi sosial. Walaupun begitu, kaedah ini akan lebih berkesan sekiranya individu cuba untuk melibatkan diri dalam aktiviti komunikasi dengan lebih kerap bagi mengurangkan kebimbangan secara berperingkat (Barrett et al, 2016).

Secara umumnya kebimbangan yang dialami berlaku apabila individu tidak mampu membayangkan kejayaan berkomunikasi, malah diselubungi andaian negatif sebelum, semasa dan selepas proses interaksi. Maka, teknik visualisasi boleh dijalankan selepas melakukan latihan relaksasi, iaitu dengan membayangkan situasi positif seperti kejayaan memberi ucapan atau melakukan pembentangan lisan (Jones, 2013). Individu digalakkan untuk melakukan visualisasi beberapa kali sebelum menghadapi situasi sebenar, serta boleh merujuk kepada video-video berkaitan untuk dijadikan rujukan dalam membayangkan diri sebagai individu lain yang mahir (Bodie, 2010).

Teknik sistematik desensitisasi pula boleh mengurangkan kebimbangan apabila individu didedahkan dengan aktiviti komunikasi secara lebih kerap dan berulang-ulang (Bodie, 2010). Setelah dibantu untuk bertenang melalui latihan relaksasi seperti latihan pernafasan, meditasi dan relaksasi otot, individu akan diminta untuk membayangkan situasi-situasi komunikasi mengikut hierarki yang bermula daripada situasi biasa, misalnya berbual dengan ahli keluarga, sehingga ke situasi yang paling membimbangkan atau menakutkan seperti berucap di hadapan khalayak ramai. Teknik ini akan diulang sehingga kerisauan individu berkurang seterusnya bersedia untuk menghadapi pengalaman sebenar, yang mana proses pendedahan secara berterusan tersebut dilihat sebagai kelebihan yang menyumbang kepada keberkesanan teknik ini dalam mengawal kebimbangan komunikasi (Bodie, 2010).

Selain itu, walaupun isu kebimbangan komunikasi boleh dikendalikan secara personal, rawatan secara kelompok kecil dianggap lebih efektif. Hal ini kerana, kehadiran ahli-ahli kelompok dapat membina tanggapan baharu dalam diri pelajar bahawa kebimbangan komunikasi merupakan cabaran biasa yang dihadapi oleh kebanyakan individu. Di samping mampu membuka ruang untuk didedahkan dengan pelbagai pengalaman dan perkongsian daripada ahli-ahli kelompok, pelajar juga boleh mengurangkan ketidakselesaian komunikasi serta meningkatkan kekerapan berinteraksi kerana terhubung secara emosi melalui kebersamaan dengan individu lain yang dianggap berada dalam kasut yang sama. Situasi yang



saling menyokong juga dapat diwujudkan dan ahli kelompok berpeluang membincangkan cara berkesan dalam mengatasi isu ini serta menyumbang cadangan dalam membina komunikasi yang baik.

Seterusnya, teknik latihan asertif mampu memperkembangkan penghargaan sendiri individu dalam situasi sosial melalui keseimbangan antara komunikasi agresif dan pasif, di samping membantu pengendalian tingkah laku verbal, bukan verbal, serta kawalan sendiri. Hasilnya, individu yang mempunyai tahap asertif yang baik mampu melibatkan diri dalam interaksi dengan individu lain, tidak takut untuk memberi pandangan dan berani mengambil risiko untuk sebarang aktiviti komunikasi.

Di samping itu, teknik latihan kemahiran yang melibatkan proses pembelajaran dan praktikal juga berkesan untuk diaplikasikan bagi memperkembangkan aspek komunikasi individu (Docan-Mogran & Schimdt, 2012). Hal ini kerana, kemahiran secara spesifik merangkumi elemen pemilihan topik, penyelidikan bahan, penyusunan kandungan, dan cara penyampaian mampu membantu individu membuat persediaan secara menyeluruh berdasarkan pemerksaan ilmu serta maklumat berkaitan komunikasi seterusnya meningkatkan keyakinan dalam menyampaikan sebarang idea. Penilaian sendiri turut dikategorikan sebagai sebahagian kemahiran yang wajar ditekankan di samping mengambil kira maklum balas daripada pendengar, penyelia atau rakan-rakan agar setiap kekurangan dapat diatasi bagi membantu pencapaian matlamat komunikasi yang baik dan mengurangkan kadar kebimbangan.

Namun, tidak dapat dinafikan bahawa peranan yang efektif oleh tenaga pengajar juga merupakan usaha yang sangat diperlukan dalam mewujudkan suasana pengajaran dan pembelajaran yang selesa secara fizikal mahupun mental bagi mengelakkan pelajar merasa kekok atau takut seterusnya menggalakkan mereka memberi respons dengan baik. Dengan demikian, tenaga pengajar perlu lebih peka dan bersedia memberi sokongan psikologi bagi menyediakan peluang untuk mereka mengatasi serta mengendalikan rasa gemuruh (Poppy Nash et al., 2016). Aktiviti-aktiviti bersesuaian yang membantu pelajar mengurangkan tahap kebimbangan komunikasi juga harus dilaksanakan bagi membina persekitaran yang memberangsangkan.

Oleh yang demikian, pendekatan kaunseling atau psikoterapi dilihat dapat membantu dalam membina keyakinan diri dan keupayaan untuk menyesuaikan diri dengan mengurangkan kebimbangan dalam kalangan pelajar. Permulaan rawatan hendaklah memfokuskan kepada mengurangkan kebimbangan dalam komunikasi sebelum memberi tumpuan kepada peningkatan kemahiran komunikasi. Gabungan pendekatan yang efektif seperti sistematik disensitasi, modifikasi kognitif dan latihan kemahiran lebih membantu mengurangkan kebimbangan komunikasi (Kelly & Keaten, 2000). Hal ini kerana, gabungan pendekatan ini melibatkan rawatan yang merangkumi simptom kebimbangan dalam komunikasi.

### **KESIMPULAN**

Secara keseluruhannya, hasil kajian ini menunjukkan teknik yang digunakan dalam sesi kaunseling kelompok dapat mengurangkan kebimbangan komunikasi pelajar. Kandungan aktiviti dalam modul juga sesuai dengan peringkat umur pelajar dan isu kebimbangan komunikasi. Pendekatan teori kognitif tingkah laku juga memberi impak yang besar kepada pemikiran dan tingkah laku pelajar. Secara kesimpulannya, dapatan kajian sangat membantu terutama dalam penyelidikan eksperimental dan perkembangan dalam penyelidikan kaunseling pada masa kini.

## RUJUKAN

- Abdul Rashid Mohamed & Mohamad Daud Hamzah. (2005). Kajian Korelasi Emosi Malu dengan Pencapaian Akademik Di Kalangan Mahasiswa Melayu. *Jurnal Pendidik dan Pendidikan, Jil.* 20, 153–167.
- Barrett W, H., & Kern-Jones, S. (2016). Treatment of substance abuse disorders in children and adolescents. In P. M. Barrett & T. H. Ollendick (Eds.), *Handbook of interventions that work with children and adolescents: prevention and treatment* (pp. 329-342). West Sussex: John Wiley & Sons, Ltd.
- Bodie, Graham D. (2010). 'A Racing Heart, Rattling Knees, and Ruminative Thoughts: Defining, Explaining, and Treating Public Speaking Anxiety', *Communication Education*, 59: 1, 70 -105.
- Chua, Y. P. (2006). *Kaedah dan Statistik Penyelidikan*. Kuala Lumpur: McGraw Hill.
- Docan-Morgan, T., & Schmidt, T. (2012). Reducing public speaking anxiety for native and non-native English speakers: The value of systematic desensitization, cognitive restructuring, and skills training. *CrossCultural Communication*, 8(5), 16-19.
- Francis, T. A. (2007). *A comparison of the self-reported levels of oral communication apprehension of first-generation college students at two- and four-year institutions*. (Order No. 3257873, University of Arkansas). *ProQuest Dissertations and Theses*, , 79. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/304898665?accountid=14645>. (UMI No: 304898665).
- Honeycutt, J. M. (2003). *Imagined interactions: Daydreaming about communication*. Cresskill, NJ: Hampton.
- Horowitz, B. (2002). *Communication apprehension: Origins and management*. Albany NY: Singular/Thomson Learning.
- McCroskey J. C. (2009). Communication apprehension: What we have learned in the last four decades. *Human Communication*, 12(2), 179-187. Retrieved January 7, 2012, from <http://www.jamescmccroskey.com/publications/236.pdf>.
- Merriam, S. (2002). *Qualitative research in practice. Examples for discussion and analysis*. San Francisco: Jossey Bass.
- Miles, M. &. (1984). *Qualitative data analysis: A source book for new methods*. Thousand Oaks, CA: SSGE Publications.
- Nik Hasnaa Nik Mahmood. (2010). *Kebimbangan Komunikasi di Kalangan Pelajar UTM: Satu Realiti atau Mitos?* Universiti Teknologi Malaysia. Johor.
- Patton, M. (1990). *Qualitative evaluation and research method. (Second Edition)*. London: Sage Publication.
- Poppy Nash, Annette Schlösser & Tanya Scarr. (2016). Teachers' perceptions of disruptive behaviour in schools: a psychological perspective, *Emotional and Behavioural Difficulties*, 21:2, 167-180, DOI: 10.1080/13632752.2015.1054670.
- Prochaska, J.O., & Norcross, J. C. (2006). *Systems of psychotherapy: A transtheoretical analysis* (Sixth Edition) Pacific Grove, CA: Brooks-Cole.
- Richmond, V. P & McCroskey, J. C. (1998). *Communication Apprehension, Avoidance, and Effectiveness*, (5<sup>th</sup> edition). Needham Heights. MA: Allyn and Bacon.
- Van Starrenburg, M., L.A., Kuijpers, R. C. W. M., Hutschemaekers, G. J. M., & Engels, R. C. M. E. (2013). Effectiveness and underlying mechanisms of a group-based cognitive behavioural therapy-based indicative prevention program for children with elevated anxiety levels. *BMC Psychiatry*, 13, 183. doi:<http://dx.doi.org/10.1186/1471-244X-13-183>.