

- Keganasan Rumahtangga Dikalangan Wanita: Intervensi
Krisis Kaunseling Di Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri
Melaka 1
- *Norida bt Abdullah & Rusni bt. A. Ghani*
- Consumption Pattern Among The Elderly in Urban
Malaysia: Case Study of Selangor 22
- *Doris Padmini Selvaramam & Poo Bee Tin*
- An Understanding of Juvenile's Self-Behaviour and
Delinquency 39
- *Affizal Ahmad & Hetty Susilawati Asmuni*

Pendapat yang terkandung di dalam Jurnal ini tidak
semestinya menggambarkan pendapat
Lembaga Pengarang ataupun pendapat Jabatan
Kebajikan Masyarakat Malaysia

JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT MALAYSIA

Tingkat 19 - 24

Menara Tun Ismail Mohamed Ali

Jalan Raja Laut

50562 Kuala Lumpur

www.jkm.gov.my

Penasihat

Dato' Rafek Reshidullah
Ketua Pengarah
Kebajikan Masyarakat Malaysia

Ketua Pengarang

Meme Zainal Rashid

Sidang Pengarang

Hajah Nor Amni binti Yusof
Norani binti Hj Mohd Hashim
Norbayah binti Ariffin
Yeoh Joo Ai

Jurnal Kebajikan Masyarakat bertujuan untuk menggalakkan penulisan mengenai masalah dan keperluan masyarakat dalam bentuk rencana, ulasan buku, profil pengasas kebajikan masyarakat, penyelidikan dan seumpamanya. Dengan hasrat dapat menambah, meningkatkan dan meluaskan pengetahuan dalam hal ehwal kebajikan masyarakat.

Jurnal ini diterbitkan dua kali setahun, dalam bulan Jun dan Disember. Artikel ini hendaklah ditulis dalam Bahasa Melayu (utama) atau Bahasa Inggeris.

Alamat Surat Menyurat:

Tingkat 19-24,
Menara Tun Ismail Mohamed Ali,
Jalan Raja Laut,
50562 Kuala Lumpur.
Tel : 03-2697 1090 Fax : 03-2693 4270
www.jkm.gov.my

Diatur huruf dan dicetak oleh:

Gempita Maju Sdn. Bhd.
No. 25-1, Lorong 6A/91, Taman Shamelin Perkasa,
56100 Cheras Kuala Lumpur.
Tel : 03-9285 0084 Fax : 03-9281 7794

NEGERI MELAKA
**WANITA: INTERVENSI KRISIS
KAUNSELING DI JABATAN KEBAJIKAN
MASYARAKAT NEGERI MELAKA**

*
NORIDA BT ABDULLAH¹
RUSNI BT A. GHANI²

Pendahuluan.

Keganasan terhadap wanita adalah perbuatan yang menganiayai wanita dalam pelbagai cara semata-mata kerana wanita tersebut dianggap sebagai tidak mempunyai taraf yang sama dengan seorang lelaki.

Keganasan terhadap wanita meliputi semua bangsa, agama, pendapatan, kelas dan budaya. Keganasan terhadap wanita adalah satu jenayah, dan melanggar hak asasi manusia.

Kategori keganasan yang berlaku terhadap wanita.

Keganasan terhadap wanita bukan sahaja tertakluk kepada penderaan fizikal tetapi juga meliputi,

Penderaan Psikologi dan Emosi – Ugutan, penghinaan, menjatuhkan maruah wanita boleh meninggalkan kesan buruk sama seperti penderaan fizikal kerana ianya boleh membahayakan nilai harga diri dan perasaan wanita dan keupayaan beliau mengawal kehidupan sendiri.

Penderaan Fizikal – Memukul, menumbuk, menampar, menggigit, menendang, melukakan, mematahkan tulang, membaling barang dan menggunakan senjata adalah contoh jelas penderaan seumpama ini. Menghalang keperluan manusia seperti

1 Pensyarah/ Kaunselor UTeM Melaka
2 Pegawai Kaunselor Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri Melaka

makan, minum, tidur dan juga tempat perlindungan adalah juga merupakan salah satu bentuk penderaan fizikal.

Penderaan seksual – Memaksa melakukan atau melihat sesuatu bentuk seksual tanpa kemahuan wanita tersebut atau menyakiti wanita ketika melakukan hubungan boleh dikategorikan sebagai penderaan seksual.

Penderaan Sosial – Penderaan berbentuk ini sering berlaku di dalam rumah di mana wanita sering didorong untuk bergantung kepada pasangan masing-masing dan diasingkan dari mendapat sokongan luar.

Penderaan Kewangan – Seorang wanita yang dihalang dari mencari pekerjaan atau yang tidak dibenarkan untuk membuka akaun bank atau menyimpan wang pendapatannya sendiri sebenarnya menghadapi penderaan dari aspek kewangan.

Bentuk Keganasan Terhadap Wanita

Gangguan Seksual

Gangguan seksual merupakan gangguan berbentuk seksual yang berbentuk fizikal atau lisan. Menurut Zaitun Mohamed Kasim iaitu Pengerusi Persatuan Pergerakan Wanita (AWAM), wanita seringkali diganggu secara seksual di tempat kerja walaupun di tempat awam. Dari segi perangkaan 90% gangguan seksual berlaku di tempat kerja dan 10% di kawasan awam. Antara jenis gangguan seksual yang sering dialami oleh wanita ialah meraba, menepuk, memberi komen atau penghinaan berbentuk seksual termasuk bersiul, mengedar dan mempamerkan bahan lucah serta peras ugut dalam bentuk seksual.

Perkosaan dan Keganasan Seksual

Perkosaan atau rogol juga merupakan satu jenayah kekerasan seksual yang sering mengancam golongan wanita khususnya. Didefinisikan sebagai satu perlakuan salah lelaki yang memperkosa

atau merogol dan mencabul si perempuan dan ianya merupakan satu paksaan yang datangnya dari satu pihak sahaja.

Keganasan Rumah Tangga

Menurut Akta Keganasan Rumah Tangga 1994 (AKRT), "keganasan rumah tangga" ertinya perlakuan mana-mana perbuatan berikut:

- a) Secara sengaja atau dengan disedarinya meletakkan atau cuba meletakkan mangsa itu dalam ketakutan, kecederaan fizikal;
- b) Menyebabkan kecederaan fizikal kepada mangsa itu dengan suatu perbuatan yang diketahui atau yang sepatutnya diketahui akan mengakibatkan kecederaan fizikal;
- c) Memaksa mangsa itu dengan paksaan atau mengancam untuk melakukan apa-apa kelakuan atau perbuatan, berbentuk seksual ataupun selainnya, yang mangsa itu berhak tidak lakukan;
- d) Mengurung atau menahan mangsa tanpa kerelaan mangsa itu; atau
- e) Melakukan khianat atau kemusnahan atau kerosakan kepada harta dengan niat untuk menyebabkan atau dengan disedari bahawa ia berkemungkinan menyebabkan kesedihan atau kegusaran kepada mangsa itu.

Jadual 1

Jenis Kes Keganasan Rumah Tangga di Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri Melaka (JKMN)

Jenis Kes	2001	2002	2003	2004	2005	2006	Jumlah
a) Meletakkan atau cuba meletakkan mangsa itu dalam ketakutan, kecederaan fizikal	15	15	3	4	10	4	51
b) Menyebabkan kecederaan fizikal kepada mangsa	86	89	72	36	25	9	317

Mengikut Dr Lenore Walker terdapat tiga tahap dalam Teori Putaran Keganasan:

- Tahap Pertama – The Tension Building Phase
- Tahap Kedua - The Acute Battering Incident
- Tahap Ketiga - Loving Kind and Contrite Behavior (Honeymoon Phase)

Sementara Women 's Aid Organisation (WAO) melihat Teori Putaran Keganasan seperti berikut:

- Peringkat pembangunan - Rasa tertekan meningkat
- Peringkat pemerhatian - Pelaku keganasan menjadi ancaman
- Keganasan meletus - Keganasan berlaku / bermula
- Peringkat penyelesaian - Pelaku keganasan meminta maaf dan berjanji tidak akan mengulangi perbuatannya lagi.
- Peringkat berusaha - Pelaku keganasan berusaha untuk memenangi kembali hati wanita tersebut dengan berjanji untuk berubah.
- Peringkat Bulan Madu - Keadaan tenang dan juga mungkin penuh dengan kasih sayang.
- Peringkat Pembangunan - Rasa tertekan mula kembali.

Punca Keganasan Rumah Tangga mengikut Model Tekanan Hidup Keluarga

Carter dan Mc Goldrick (Gladding, 2002) melihat Model Tekanan Hidup Keluarga sebagai punca kepada permasalahan yang wujud dalam kehidupan berkeluarga yang mengakibatkan berlakunya keganasan rumahtangga. Beliau melihat Tekanan Keluarga dalam dua kategori iaitu Tekanan Vertikal dan Tekanan Horizontal.

Tekanan Vertikal adalah tekanan yang berunsurkan sejarah dan diwarisi dari generasi yang lalu. Iaitu berhubung dengan - Corak Keluarga (Family pattern), Mitos (Myths), Kerahsiaan (Secrets) dan Perundangan (Legacies) .

c) Memaksa mangsa atau memberi / membuat ancaman untuk melakukan apa-apa kelakuan yang tiada kerelaan	0	3	2	0	0	0	0	0	5
d) Mengurung atau menahan mangsa	0	0	0	0	0	0	0	0	0
e) Melakukan khianat dan kerosakan harta dengan niat untuk menyebabkan kesedihan mangsa	0	0	0	2	0	0	0	0	2
JUMLAH	101	107	77	42	35	13	375		

Sumber : JKMN Melaka

Jadual 1 di atas menunjukkan jumlah kes keganasan rumah tangga di JKMN Melaka mengikut kategori perbuatan keganasan seperti yang terdapat di dalam AKRT 1994. Perbuatan yang menyebabkan kecederaan fizikal kepada mangsa merupakan bentuk keganasan yang sering dilakukan oleh pendera.

Kajian yang dilakukan oleh Norasikin (2002) di Malaysia mendapati 39% daripada wanita berumur 18 tahun ke atas pernah dipukul oleh suami atau teman lelaki. Penderaan fizikal yang paling tinggi adalah ditampar, dipukul dan ditendang. Hasil kajian di Malaysia terhadap orang ramai pada tahun 1990 menunjukkan peratus keganasan fizikal yang tinggi (70 %) adalah dipukul dengan tangan, buluh, kayu, batang paip, penyapu dan kerusi. Penderaan mental yang tinggi adalah dimaki, dicemuh dan diherdik. Manakala penderaan seksual yang utama adalah dipaksa melakukan hubungan seks.

Teori Putaran Keganasan (Cycle of Violence)

Berdasarkan teori ini, seseorang itu dikatakan melakukan perbuatan keganasan terhadap wanita kerana pelaku keganasan itu sendiri pernah melihat perbuatan itu dilakukan atau dia sendiri pernah didera semasa kecil (Jal Zabdi, 2004).

Seterusnya didapati tahap-tahap sistem dalam kehidupan berkeluarga juga merupakan penyumbang kepada Tekanan Vertikal yang wujud. Tahap sistem meliputi:

1. Sosial, budaya, politik dan ekonomi (gender, religion, ethnicity, etc)
2. Masyarakat, Kerjaya, dan Kawan
3. Extended family
4. Nuclear family
5. Individual

Tekanan Horizontal adalah tekanan yang berkaitan dengan masa kini. Iaitu berhubung dengan Perkembangan (Developmental) contohnya Transisi Putaran Hidup (Life cycle transitions), dan perkara-perkara diluar jangkaan (Unpredictable) contohnya seperti kematian mengejut, penyakit kronik dan kemalangan.

Faktor Umum Keganasan Dalam Rumah Tangga

Di antara faktor-faktor yang membawa kepada perlakuan ganas terhadap pasangan adalah seperti berikut:

Kurang pengetahuan agama

Suami yang mempunyai pengetahuan agama yang cetek akan menyebabkan mereka hilang rasa hormat terhadap isterinya. Merekaberanggapanisteriituhakmereka yang boleh diperlakukan dengan sewenang-wenangnya.

Dadah dan Alkohol

Kesan alkohol ke atas tingkah laku sosial adalah dipengaruhi oleh faktor budaya dan sosialisasi. Namun ianya bukanlah dilihat sebagai penyebab kepada penganiayaan terhadap isteri.

Masalah Komunikasi

Kepincangan berkomunikasi antara suami dan isteri seperti saling tuduh menuduh, isteri suka berleter dan suami suka

mengkritik adalah faktor yang menyumbang kepada berlakunya penganiayaan terhadap isteri.

Masalah Sosial

Kepincangan pihak suami atau isteri merupakan satu kezaliman yang berlaku di dalam rumahtangga. Pasangan suami isteri tidak dapat memberi layanan yang sempurna atas kemahuan yang dikehendaki. Tekanan yang dialami akibat kekurangan layanan itu boleh mencetuskan pergaduhan yang membawa kepada penderitaan. Suami yang sering pulang lewat, suka berpoya-poya atau tidak kembali ke pangkuan keluarga boleh menyebabkan emosi isteri terganggu.

Poligami

Poligami yang diamalkan oleh lelaki masa kini tidak menepati ciri-ciri yang dikehendaki Islam. Ini akan membawa kepada pelbagai bentuk masalah yang boleh membawa kepada keretakan hubungan kekeluargaan. Pengabaian tanggungjawab pasti berlaku yang boleh menyebabkan salah satu pihak dizalimi dan terlepas haknya.

Panas Baran

Sifat lelaki yang cenderung memukul isteri sebenarnya berpunca daripada kelemahannya untuk mengawal emosi. Dalam keadaan begini, suami akan mudah naik marah dan sasaran terdekat untuk melepaskan kemarahan ialah isteri.

Cemburu

Sikap suami yang cemburu buta amat merbahaya kerana suami tidak akan mendengar sebarang alasan daripada isteri walaupun isterinya bercakap benar. Seorang suami yang cemburu akan menyoal isterinya sehingga tidak berupaya untuk berhujah lagi. Ketidakupayaan isteri dilihat sebagai satu tanda kesalahan di pihak isteri dan hukuman kepada kesalahan itu ialah mendera isterinya.

Dapatan Kajian daripada maklumat yang dikumpul bagi sebab-sebab berlakunya keganasan rumah tangga di negeri Melaka bagi tahun 2001 hingga tahun 2006 adalah seperti di jadual 2.

Jadual 2
Sebab-sebab Keganasan Rumah Tangga di Melaka
Bagi Tahun 2001 hingga 2006

Sebab-sebab	2001	2002	2003	2004	2005	2006	Jumlah
1. Kehilangan pekerjaan	1	1	1	0	0	0	3
2. Tekanan di tempat kerja	2	1	3	1	0	0	7
3. Masalah kewangan	5	27	23	3	7	3	68
4. Campur tangan mertua	13	5	2	0	0	1	21
5. Campur tangan orang lain	2	3	3	0	0	0	8
6. Perhubungan di luar nikah	48	46	19	11	4	2	130
7. Penagihan dadah	3	4	2	5	1	0	15
8. Kaki judi	9	2	5	1	0	0	17
9. Kaki botol	13	9	5	2	0	0	29
10. Lain-lain	5	9	14	19	0	0	47
Jumlah	101	107	77	42	12	6	345

Sumber: JKMN Melaka

Jadual 2 di atas menunjukkan sebab-sebab keganasan rumah tangga berlaku yang telah didaftarkan di JKMN Melaka dari tahun 2001 hingga 2006. Dapatan dari jadual 2 tersebut menunjukkan perhubungan luar nikah merupakan penyebab utama kejadian keganasan rumah tangga.

Mengikut Laporan Cawangan Perhubungan Awam, Bukit Aman, sebab keganasan rumah tangga dikategorikan mengikut motif seperti yang terdapat dalam Jadual 3 di bawah.

Jadual 3
Kes Keganasan Rumah Tangga di Malaysia Mengikut Motif
Bagi Tahun 2001 hingga 2006

Motif	2001	2002	2003	2004	2005	2006	Jumlah
1. Kecurangan	157	162	116	153	149	86	823
2. Selisih faham	1160	859	941	1274	1350	1601	7185
3. Masalah kewangan	323	293	264	309	256	241	1686
4. Masalah anak	129	131	116	77	74	78	605
5. Cemburu	299	299	261	293	218	179	1549
6. Mabuk	209	200	182	179	204	189	1163
7. Dadah	45	58	25	47	79	44	298
8. Peribadi/ Lain-lain	785	753	648	789	763	846	4584
Jumlah	3107	2755	2555	3101	3093	3264	17875

Sumber: PDRM, Cawangan Perhubungan Awam, Bukit Aman
Tarikh: 17 September 2007

Dapatan dari Jadual 3 menunjukkan selisih faham merupakan sebab utama keganasan rumah tangga yang dilaporkan di seluruh Kontinjen Polis di Malaysia sepanjang tempoh 2001 hingga 2006.

Kesan Keganasan Rumah Tangga Kepada Mangsa dan Keluarga di Negeri Melaka

Kes keganasan rumah tangga yang didaftarkan di JKMN Melaka dari tahun 2001 hingga 2006 berlaku di kalangan suami dan isteri. Jadual 4 menunjukkan pengendalian JKMN Melaka terhadap mangsa keganasan rumah tangga tersebut.

Jadual 4
Pengendalian Mangsa Keganasan Rumah Tangga di Negeri Melaka

Pengendalian	2001	2002	2003	2004	2005	2006	Jumlah
1. Pasangan suami isteri berbaik semula	17	33	39	15	7	0	111
2. Pasangan suami isteri tinggal berasingan	69	58	37	24	26	5	219
3. Pasangan suami isteri bercerai	11	5	0	3	2	0	21
4. Pasangan suami isteri dalam pengendalian JKMI	4	11	1	0	0	0	16
Jumlah	101	107	77	42	35	5	367

Sumber: JKMI Melaka

Jadual 4 di atas menunjukkan pengendalian pasangan suami isteri tinggal berasingan adalah lebih tinggi berbanding bentuk pengendalian yang lain. Sudah pastilah semua bentuk kesudahan ini memberi kesan kepada isteri dan anak-anak.

Kesan kepada wanita

- Mematahkan semangat seseorang wanita yang pernah mempunyai keyakinan diri.
- Menyekat pergerakan bebas wanita.
- Menyekat potensi wanita.

Kesan kepada kanak-kanak

- Mempelajari tingkahlaku agresif dan penderaan daripada model ibubapa.
- Bertingkah laku pasif dan mengelak.
- Kesukaran emosi.

- Masalah dengan persekolahan.
- Rasa bersalah.
- Lemah dan kemahiran interpersonal yang tidak sihat.
- Fizikal atau / dan Sexual Injury.
- Distorted Problem – Solving Skill Development

Krisis

Mengikut Caplan (Aguilera, 1990) krisis boleh didefinisikan sebagai;

“when a person faces an obstacle to important life goals that is, for a time, insurmountable through the utilization of customary methods of problem solving. A period of disorganization ensues, a period of upset, during which many abortive attempts at solution are made”.

Krisis juga adalah merujuk kepada sesuatu tahap situasi dalam kehidupan seseorang yang mendapati dirinya berada di dalam keadaan ‘bahaya’ atau ‘menyulitkan’. Ia adalah gangguan pada keadaan ‘kehidupan biasa’, ia boleh menimbulkan ancaman kepada keperluan hidup dan mengakibatkan ketiadaan upaya atau kefungsian sementara kepada seseorang.

Tanda atau situasi yang menunjukkan kemungkinan timbul krisis ialah;

- Tekanan emosi / fizikal yang terlampau / tahap yang tidak dapat bertahan.
- Kebuntuan yang tidak dapat dipecahkan / selesaikan.
- Kekecewaan dalam menghadapi / mencapai matlamat hidup.
- Kelemahan / kelonggaran mekanisme keupayaan menghadapi tekanan.
- Merasai tiada sokongan dalam menghadapi tekanan atau semasa proses penyelesaian.
- Kehilangan harta benda / jiwa / peluang.

- Menghasilkan keadaan atau simpton seperti tekanan (stress), rasa tersisih / bersendirian (alone/lonely), kemurungan (depression), kecelaruan (confusion), hilang harapan (despair), kesangsian yang tinggi (high level of anxiety), kecewa (frustration), rasa ingin mati dan bunuh diri (suicidal).

Intervensi Krisis

Mengikut Droz (2001) krisis intervensi menawarkan perkhidmatan segera, intensif dan dibantu oleh profesional kepada individu yang menghadapi pengalaman traumatik. Tujuannya ialah untuk membantu individu tersebut menghadapi dan kembali kepada keadaan asal samada dari segi fungsi fizikal atau fungsi emosi tanpa sebarang risiko yang membahayakan diri mereka atau orang lain. Kesegeraan dalam memberi fokus intervensi membantu mencegah perkembangan ketidakupayaan dalam jangkamasa panjang. Krisis intervensi juga menggalakkan perkembangan *coping skills* baru untuk membantu individu berfungsi dengan lebih berkesan lagi.

Hendricks (1985) menyatakan krisis intervensi ialah keadaan di mana seseorang individu itu tidak boleh menggunakan mekanisme yang ada dalam dirinya untuk mengatasi masalah yang dihadapi atau mekanisme tersebut tidak dapat berfungsi. Di dalam krisis intervensi ini matlamat utamanya ialah untuk mengembalikan keadaan individu tersebut kepada keadaan seperti sebelum beliau menghadapi krisis dengan mempunyai perubahan-perubahan yang positif. Krisis intervensi ini memberi tumpuan kepada kini dan sekarang dan digunakan secara *direct* dan aktif kepada mangsa yang mengalaminya. Dengan kata lain krisis intervensi ini adalah padat, segera, jangkamasa yang pendek dan berorientasikan kepada *symptom*.

Intervensi krisis ialah mengembalikan keadaan klien kepada tahap kefungsi yang sebelumnya. Intervensi krisis adalah ringkas, spontan, jangkamasa yang pendek dan berorientasikan *symptom*, namun kemahiran atau kaedah yang digunakan adalah sama

seperti dalam psikoterapi dan kaunseling. Secara amnya mangsa memerlukan lebih daripada satu sesi untuk mengembalikan kemampuan untuk mengatasi masalah yang dihadapi. Tumpuan krisis intervensi ialah 'here and now'.

Pendekatan (metod) dalam Krisis Intervensi

Jacobson dan rakan-rakan (Aguilera, 1990) mengutarakan dua pendekatan utama dalam krisis intervensi, iaitu Pendekatan Generic dan Pendekatan Individual.

Pendekatan Generic – Pendekatan ini memberi tumpuan kepada ciri-ciri perkembangan atau perjalanan sesuatu krisis. Krisis adalah *situational* atau *maturational* yang khusus yang terjadi kepada populasi tertentu. Rawatan yang ditunjukkan adalah kepada kumpulan sasar yang besar (secara menyeluruh). Ini bermakna tidak mengambil kira perbezaan individu. Tidak perlu menilai psikodinamik individu yang terlibat dan intervensi dikendalikan oleh para profesional dan lain-lain.

Pendekatan Individual – Pendekatan ini melibatkan penilaian terhadap proses *intrapsychic* dan *interpersonal* individu dengan memberi perhatian kepada aspek-aspek unik atau tertentu situasi tersebut. Pendekatan ini dikendalikan oleh individu yang berkemahiran dalam disiplin kesihatan mental.

Intervensi Dalam Krisis Keganasan Rumah Tangga

Intervensi krisis untuk masalah penganiayaan terhadap isteri boleh dilakukan dalam beberapa tahap yang dikenalpasti seperti berikut:

Tahap Krisis Pertama

Perlu mengenalpasti tahap keadaan individu yang memerlukan sokongan. Bagi individu dalam tahap ini,

- Keadaan fizikal mereka nyata dan jelas memerlukan atau mengkehendaki sokongan.

- Kekeliruan yang memuncak samada perlu atau tidak akan sesuatu pertolongan, tetapi perlu bercakap dengan seseorang.
- Jelas dan sedar kebuntuan tidak dapat dipecahkan sendiri dan memerlukan sokongan.
- Mahu bertindak sendiri tetapi perlu jaminan ada sokongan sekiranya diperlukan.
- Terlalu memikirkan kesan-akibat jika tindakan diambil akhirnya meneruskan kedudukan asal. Walau bagaimanapun tanda memerlukan sokongan telah ada dan perlukan perhatian.
- Tidak menunjukkan sebarang keupayaan menghadapi keadaan. Pasrah kepada nasib.

Intervensi Krisis Tahap Pertama

1. Fokus pada situasi krisis dengan memberi tumpuan kepada keadaan yang dipaparkan, situasi semasa.
2. Mendapatkan seberapa banyak fakta tanpa paksaan dan perhatian sekiranya perlu perubahan.
3. Beri ruang untuk meluahkan perasaan, contoh sedih, marah, kecewa, bosan, tidak upaya serta memberi sokongan emosi, moral / semangat yang realistik.
4. Perhatikan keperluan pihak-pihak yang terlibat (contoh anak / tanggungan).
5. Mengenalpasti kekuatan wanita dalam penyelesaian masalah.
6. Menyinarai utamakan jenis-jenis sokongan yang diperlukan (pertolongan fizikal - emosi , tempat tinggal, persekitaran dan keselamatan).
7. Membuat rumusan masalah semasa dan dipersetujui bersama.
8. Mendapat persetujuan tindakan, menentukan peranan dan memberi sokongan.
9. Membuat rujukan yang bersesuaian.

Tahap Krisis Kedua (Pertengahan)

- Tekanan baru yang mungkin timbul akibat tindakan yang diambil pada tahap awal.
- Kekeliruan dan kesangsian 'mungkin' masih tinggi terutama mengenai arah tindakan.
- Jika keselamatan diri/tanggungan masih terancam terpaksa meneruskan tumpuan ke atas hal ini.
- Mungkin menghadapi masalah kewangan, perumahan atau pekerjaan.
- Menghadapi proses penyelesaian berstruktur misalnya menghadapi mahkamah (sivil atau syariah), penyiataan polis, 'kaunselor rasmi'.

Intervensi Krisis Tahap Kedua

1. Membina kekuatan dan keyakinan diri, memberi pengiktirafan ke atas pelaksanaan tindakan dan kekuatan yang ditunjukkan.
2. Memberi tumpuan kepada masalah dalam bentuk kelompok kecil, contoh hubungan suami isteri, hubungan dengan keluarga, keadaan tempat kerja.
3. Tugas-tugas penyelesaian yang boleh dicapai / cuba dicapai.
4. Sedar tentang kesungguhan penyelesaian masalah.
5. Mengelak pergantungan diri kepada pemberi pertolongan.
6. Memberi ruang untuk berfikir tentang tindakan dan keadaan semasa berbanding masa lalu.
7. Menilai tindakan bersama dan pencapaiannya.

Tahap Krisis Ketiga (Penamatan)

- Kesangsian untuk meneruskan kehidupan baru mungkin ada.
- Kerunsingan masalah berulang.
- Kemungkinan masalah tidak selesai kerana faktor luaran.

Intervensi Krisis Penamatan

1. Mengimbu kembali pencapaian dalam proses pertolongan.
2. Membuat rumusan pencapaian dan masalah yang telah dihadapi.
3. Memberi jaminan bersedia menerima dan bekerjasama sekiranya perlu.
4. Membincangkan cadangan meneruskan tindakan dalam kehidupan.
5. Memberi ruang dan memberitahu perhubungan pertolongan akan ditamatkan.
6. Mengingatkan kekuatan dan kemampuan bertindak sendiri.

Proses Kerja Pengendalian Kes Keganasan Rumah Tangga di JKMN Melaka

1. Terima aduan daripada pemohon yang mengalami masalah keganasan.
2. Catit butiran pengadu. Jika kes baru, buka fail. Sekiranya kes lama rujuk fail kes.
3. Beri penerangan mengenai perkhidmatan yang disediakan oleh Jabatan dalam membantu mangsa keganasan:
 - i. Perkhidmatan kaunseling,
 - ii. Perintah Perlindungan Interim (IPO) dan Perintah Perlindungan (PO)
 - iii. Tempat Selamat/ Perlindungan,
 - iv. Perkhidmatan Badan Pendamai,
 - v. Rujuk ke lain agensi sekiranya perlu seperti ke Badan Tribunal Perkahwinan, Mahkamah Syariah, Biro Bantuan Guaman dan sebagainya.
4. Temuramah mangsa dan pendera dan minta mangsa mengisi borang pengesahan KRT mengenai jenis perkhidmatan yang diperlukan
5. Kenalpasti masalah yang dihadapi dan jika mangsa menghadapi tekanan/ kecederaan yang serius, bantu klien membuat laporan polis dan rawatan perubatan.

6. Sekiranya mangsa perlukan perkhidmatan kaunseling:
 - i. Buat temujanji dengan mangsa,
 - ii. Jalankan sesi kaunseling yang berasingan (mangsa dan pelaku),
 - iii. Aturkan sesi kaunseling antara mangsa dan pelaku.

7. Jika mangsa memerlukan perlindungan segera bantu mangsa untuk memfailkan aduan bagi mendapatkan perlindungan sementara di mahkamah:

- i. Buat temujanji dengan pihak mahkamah,
 - ii. Sediakan surat permohonan mangsa untuk mohon perintah perlindungan sementara sertakan laporan polis,
 - iii. Rujuk mangsa kepada Mahkamah Majistret.
8. Sekiranya mangsa memerlukan Badan Pendamai, maka rujuk kepada badan Pendamai dan pantau perjalanan sesi kaunseling yang diadakan oleh Ahli Badan Pendamai.
9. Jika mangsa memerlukan urusan ke Tempat Selamat/ Perlindungan:
 - i. Buat rujukan kepada Penyelia Tempat Selamat/ Perlindungan,
 - ii. Maklumkan kemasukan mangsa dan aturkan pengangkutan untuk mangsa (jika perlu),
 - iii. Jalankan lawatan ke tempat selamat dan maklumkan untuk tindakan selanjutnya.
10. Buat seliaan terhadap kes.

Intervensi Krisis Kaunseling

Intervensi krisis kaunseling boleh diberikan kepada klien pada mana-mana tahap krisis.

Kajian Kes 1

John (37 tahun) telah berkahwin dengan Pemi (36 tahun) selama 13 tahun dan telah mempunyai enam orang anak, empat lelaki dan dua perempuan yang berusia antara satu hingga 12 tahun, mengadu kepada Bahagian Perkhidmatan Kaunseling bahawa isteri tidak menjalankan tanggungjawab sebagai seorang isteri dan sering mengabainya, berleter dan tidak memasak untuknya. John

juga kerap minum minuman keras dan tidak dapat menumpukan perhatiannya kepada pekerjaan ekornya dia telah dibuang kerja. Akibat kesempatan hidup, John telah meminjam wang dengan alang. Oleh kerana tidak dapat melangsaikan hutangnya terhadap alang, John terpaksa berkhidmat dengan alang sebagai ganti melangsaikan hutangnya yang tertunggak.

Mary seorang suri rumah telah dipanggil untuk mengikuti sesi kaunseling. Mary mengakui tidak dapat memasak untuk suami kerana tiada bekalan makanan untuk dimasak. Mary juga tidak dibenarkan bekerja oleh suami kerana suami seorang yang sangat cemburu. Mary dan anak-anak mendapat makanan dari belas ikhsan jiran sebelah rumah. Mary juga pernah melihat perbuatan sumbang suaminya yang meraba anak perempuan sulung mereka semasa dalam keadaan mabuk. Lantaran itu Mary telah menjauhkan anak-anak perempuannya daripada suaminya kerana bimbang kejadian yang tidak diingini berulang. Mary juga menyedari bahawa suaminya kerap melakukan perbuatan sumbang dan mempunyai hubungan sulit dengan perempuan lain. Pendapat yang diperolehi suami digunakan untuk membeli arak dan dirinya sendiri bukan untuk anak-anak dan isteri. Mary sering menjadi mangsa kemarahan suaminya. Mary tidak sanggup hidup dalam kesempitan kewangan dan terpaksa meminta belas ihsan jiran untuk mengisi perut anak-anak yang kelaparan. Mary kerap berleter kepada suami kerana tidak membeli makanan untuk keluarga dan Mary juga menolak untuk bersama suami hampir tiga bulan kerana kecewa dengan sikap suami yang tidak bertanggungjawab dan kaki botol. Mary membuat laporan polis apabila John pada suatu hari dalam keadaan mabuk dan marah-marah memecahkan tempat sembahyang serta membuang semua makanan dan minuman yang ada di dapur kerana takut keselamatan diri dan anak-anak dalam bahaya.

Seterusnya kedua-dua pasangan suami isteri dipertemukan dalam sesi kaunseling. Menggunakan teknik *quid pro quo*, *coaching*, *through stopping* dan *positive reinforcement*, kedua-dua pasangan mengambil keputusan untuk memperbaiki hubungan masing-masing. Suami membenarkan isteri bekerja bagi membantu menyara keluarga, suami berjanji akan berhenti mengambil arak dan memberi nafkah kepada keluarga. Isteri juga bersetuju

untuk menjalinkan hubungan dengan suami setelah suami menyempurnakan janjinya untuk memberi nafkah kepada keluarga.

Kajian Kes 2

Ina (23 tahun) baru mendirikan rumah tangga bersama Azman (32 tahun) dua tahun yang lalu sebagai isteri kedua. Pada tahun pertama perkahwinan, Ina dilayan dengan baik dan adil. Masalah mula terjadi apabila masuk tahun kedua perkahwinan mereka. Ina dilayan secara tidak adil. Ina sering menjadi mangsa kemarahan suaminya apabila suaminya ada masalah ditempat kerja atau di rumah isteri pertamanya. Makan minum Ina terabai, dan tubuh Ina sering menjadi tempat suami melepaskan perasaan marah di samping kata-kata yang kasar dan kesat. Ina juga tidak dibenarkan mengandung.

Sesungguhnya perkahwinan ini merupakan pernikahan di sempadan. Sudah kerap kali Azman berjanji untuk mendaftarkan perkahwinan mereka ke Jabatan Agama, tetapi hanya tinggal janji. Ina tidak mahu membuat report polis kerana tidak mahu pekerjaan suami terancam dan seribu satu masalah akan timbul.

Azman telah dipanggil menghadiri sesi kaunseling. Suami mengakui segala perbuatannya dengan alasan Ina tidak mendengar kata, tidak menghormati suami dan tidak meminta izin untuk keluar rumah. Ina juga mengakui akan ada benarnya dakwaan Azman dan mengakui melakukan perbuatan seumpama itu kerana rasa kesal, sedih, kecewa dan geram kerana tingkahlaku suami yang sering mengabaikannya. Kedua-dua pasangan suami isteri memilih untuk berbincang sesama sendiri terlebih dahulu sebelum membuat keputusan berhubung dengan perkahwinan mereka.

Namun akibat tidak tahan dengan tingkahlaku Azman yang masih tidak berubah, Ina nekad untuk berpisah. Ibu bapa Ina yang tahu akan pergolakan rumah tangga Ina telah datang mengambil Ina apabila Ina memohon bantuan sedemikian. Ina memilih untuk menetap dengan ibu bapnya buat masa ini untuk menenangkan fikirannya sebelum keputusan muktamad dibuat.

Azni, 33 tahun telah berkahwin dengan Ali selama 12 tahun dan mempunyai empat orang anak, seorang perempuan dan tiga orang lelaki. Azni seorang suri rumah sepenuh masa mana kala Ali pula seorang kakitangan kerajaan. Pasangan ini menetap di kuarter kerajaan.

Ali telah menunjukkan perubahan tingkahlaku semenjak setahun kemudian. Pernah Azni terserempak suaminya mempunyai hubungan mesra dengan seorang GRO di sebuah pub ketika Azni mencari suami yang sering lewat balik ke rumah sedangkan tiada kerja lebih masa yang ditugaskan kepadanya. Azni kerap menerima kata-kata kasar dan kemarahan Ali apabila Azni menayakan perihal kelewatan suaminya. Ali bukan sahaja sering balik lewat malah mengabaikan tanggungjawabnya kepada keluarga dan menyerahkan segala tanggungjawab menguruskan anak-anak dan rumahtangga kepada Azni seorang dan nafkah yang diberi juga tidak mencukupi sehingga masalah kewangan membelenggu diri Azni.

Pada satu malam yang malang, Ali naik radang gara-gara Azni memegang telefon bimbit suaminya. Radang Ali menjadi-jadi dan berlaku pertengkaran yang hebat, Ali menampar muka Azni sehingga pecah bibir dan muka bengkak.

Azni telah dibantu oleh jiran yang mendengar pergaduhan tersebut lalu menyelamatkannya. Azni telah membuat report polis berhubung kejadian tersebut. Namun begitu, Azni menarik balik aduannya kerana tidak sampai hati terutama apabila memikirkan nasib anak-anak dan pekerjaan suaminya. Azni memberi peluang kedua kepada Ali demi kebajikan semua ahli keluarganya.

Azni kini mengambil langkah berwaspada walaupun Ali telah menunjukkan beberapa perubahan tingkah laku dan lebih bertolak ansur. Azni mengambil keputusan untuk meningkatkan ekonomi dirinya kerana tidak mahu bergantung semata-mata kepada suaminya dan bimbang kejadian lalu berulang kembali.

RUJUKAN

- Aguilera, Donna C. (1990). *Crisis Intervention, Theory and methodology*. 6th Edition. USA. The C.V. Mosby Company.
- Droz, Elizabeth. (2001). *Dealing With Crisis and Traumatic Events*. University Counseling Center, Binghamton University. <http://www.binghamton.edu>.
- Dr Lenore Walker. *Theories About Abuse, The Cycle Theory of Battering*. <http://www.cornet.nf.ca/web/transition/THEORY.html>.
- Gladding, Samuel T. (1998). *Family Therapy, History, Theory, and Practice*. 2nd Edition. Prentice Hall, Inc. New Jersey.
- Jal Zabdi Mohd Yusoff (2004). *Jenayah Keganasan Rumah Tangga*. Universiti Malaya.
- Kennedy, Eugene. (1990). *Crisis Counseling An Essential Guide for Nonprofessional Counselors*. New York: The Continuum Publishing Company.
- Norasikin M. (2002). *Keganasan Rumah Tangga Terhadap Wanita: Prevalen dan faktor-faktor yang mempengaruhinya di kalangan wanita di Jabatan Pesakit Luar*. Malaysian Journal of Public Health Medicine. [http://www.pcpkam.org.my/mjphm/detailarticle.asp?id=20&issue=Vol2\(1\);2002](http://www.pcpkam.org.my/mjphm/detailarticle.asp?id=20&issue=Vol2(1);2002).
- Tiftt, Larry L. (1993). *Battering of Women. The Failure of Intervention and The Case for Prevention*. USA. Westview Press, Inc.
- Akta Keganasan Rumah Tangga (1994). Akta 521. Undang-Undang Malaysia.
- <http://www.wao.org.my/news/rumahtangga.htm>.
- Data statistik Keganasan Rumah Tangga di Malaysia* : Sumber dapatan daripada Cawangan Perhubungan Awam, Polis DiRaja Malaysia, Bukit Aman, Kuala Lumpur. 7 April 2005