

Rajwani Md. Zain, PhD  
(rajwani@uum.edu.my)  
Zakiah Jamaluddin, PhD  
Fatin Hakimah Mohd Arshad  
Tuan Muhammad Zukri Tuan Sembok

Program kerja sosial  
Kolej sastera dan sains  
Universiti utara malaysia (UUM)



## Abstrak

Praktikum merupakan salah satu komponen wajib untuk melayakkan atau memenuhi syarat pengijazahan bagi program pengurusan kerja sosial di Universiti Utara Malaysia (UUM). Selaras dengan keperluan yang ditetapkan oleh NASW/ CSWE iaitu 900 jam latihan atau penempatan di institusi atau agensi yang berkaitan. Latihan praktikum bertujuan mendedahkan pelajar dengan kes sebenar, mengadakan kerja lapangan, mengaplikasikan teori dan kemahiran yang telah dipelajari sepanjang mengikuti kerja kursus. Walaubagaimanapun, antara elemen penting dalam menjalani latihan praktikum ialah penyeliaan yang perlu dikendalikan oleh pegawai di agensi berkenaan. Kertas kerja ini akan membincangkan beberapa isu berkaitan kekangan yang dihadapi dalam proses penyeliaan pelajar praktikum. Beberapa isu yang akan disentuh termasuk perkongsiaan pengalaman dan pengetahuan oleh penyelia majikan dengan pelajar, serta beban kerja yang perlu dipikul oleh penyelia majikan. Manakala beberapa kekangan yang dikenal pasti termasuk faktor kemanusiaan iaitu integriti dalam kalangan penyelia majikan sendiri, etika kerahsiaan yang kurang diberi perhatian serta kekurangan pengalaman dan kelayakan dalam bidang kerja sosial. Berdasarkan isu-isu yang telah dinyatakan, beberapa cadangan akan dikemukakan bagi tujuan penambahbaikan proses penyeliaan. Cadangan tersebut merangkumi keperluan mengadakan taklimat atau program bagi mendedahkan komponen yang perlu dinilai serta isu-isu berkaitan. Selain itu, pemilihan penyelia yang benar-benar berkelayakan dalam bidang kerja sosial perlu diberi perhatian. Pemberian pengiktirafan dalam pelbagai bentuk perlu dipertimbangkan sebagai galakan penglibatan pekerja sosial sebagai penyelia majikan.

**Kata kunci:** penyeliaan, kekangan, penambahbaikan.

## Pengenalan

Praktikum merupakan komponen utama dalam kerja sosial (Bocage, *et al.*, 1995; Bogo & Globerman, 1999) dan seringkali dianggap sebagai sesuatu elemen yang kritikal dalam pendidikan kerja sosial oleh pelajar (McFall & Freddolino, 2000). Latihan praktikum juga merupakan salah satu keperluan atau elemen yang perlu dimiliki bagi pelajar-pelajar yang mengikuti program kerja sosial. Penempatan praktikum bermula dengan perancangan bersama-sama organisasi termasuklah pertemuan secara langsung antara penyelia yang berpotensi (dari segi peribadi dan sokongan profesional), pelajar, penyelia praktikum (pensyarah) dan juga koordinator (Pawar, Hanna dan Sheridan, 2004). Di Universiti Utara Malaysia (UUM), para pelajar yang terlibat merupakan pelajar di tahun akhir pengajian universiti. Latihan praktikum ini memberi peluang untuk para pelajar mengaplikasikan ilmu pengetahuan secara teori yang diperolehi sepanjang tempoh pengkuliah di universiti. Kebanyakan kursus yang ditawarkan di universiti-universiti meletakkan syarat wajib untuk para pelajar menghadiri latihan praktikum serta lulus menjalani latihan sepanjang tempoh yang telah ditetapkan oleh bidang pengajian masing-masing.

Merujuk kepada bidang kerja sosial sendiri misalnya, praktikum merupakan satu elemen wajib yang perlu dilengkapkan oleh para pelajar yang mengikuti pengajian ini. Walau bagaimanapun, terdapat perbezaan jumlah jam kehadiran (menikuti latihan praktikum) untuk pelajar di peringkat ijazah pertama dan ijazah lanjutan. *Council on Social Work Education (CSWE)* (2010) telah menetapkan beberapa garis panduan di mana, bagi peringkat pengajian ijazah pertama, para pelajar perlu melengkapkan sesi latihan praktikum minimum sebanyak 400 jam di agensi. Manakala bagi peringkat pengajian ijazah lanjutan pula, para pelajar dikehendaki melengkapkan sesi latihan praktikum minimum sebanyak 900 jam. Apa yang dilakukan oleh program Pengurusan Kerja Sosial UUM ialah pelajar

<sup>1</sup> Kertas kerja dibentangkan di Seminar Pendidikan Kerja Sosial di Indonesia. Bandung, 12-13 Januari 2011 di sekolah Tinggi kesejahteraan Bandung, Indonesia.

dikehendaki menjalani latihan praktikum selama enam bulan secara berterusan (bersamaan 960 jam atau lebih).

Coggins & Hatchett (2002) menjelaskan, sesi praktikum bagi pelajar di peringkat pengajian ijazah pertama lebih berstruktur dan diselia secara langsung oleh penyelia majikan. Pada peringkat ini para pelajar akan didedahkan dengan pembinaan kemahiran untuk memberikan intervensi kepada klien sama ada di peringkat mikro (individu), mezzo (keluarga dan kumpulan) atau makro (komuniti). Mereka seharusnya mampu mengaplikasikan teori-teori pembelajaran di dalam kelas untuk memberikan perkhidmatan kepada klien sama ada membuat penilaian (*assessment*), penyelesaian-masalah (*problem-solving*) atau pengurusan kerja (*case management*), bergantung kepada keperluan masalah klien tersebut.

Selanjutnya, menurut Coggins & Hatchett (2002) lagi, pelajar peringkat pengajian ijazah lanjutan perlu menjalani sesi praktikum yang terbahagi kepada dua bahagian dengan andaian bahawa mereka mampu mempraktikkan kemahiran-kemahiran semasa praktikum di peringkat pengajian ijazah pertama. Bahagian pertama ialah keperluan untuk mengaplikasikan pengetahuan, nilai dan kemahiran asas dalam kerja sosial secara langsung. Bahagian kedua pula merujuk kepada keperluan untuk para pelajar mempraktikkan seminar lanjutan amalan di agensi terlibat (*field seminar*). Mereka berpeluang untuk membina kemahiran tambahan secara spesifik terhadap kumpulan sasaran tertentu misalnya dalam bidang kerja sosial perubatan, kerja sosial klinikal, kerja sosial di sekolah, kerja sosial bersama keluarga dan sebagainya. Ini merupakan nilai tambah kepada para pelajar bidang kerja sosial di peringkat ijazah lanjutan berikutan tumpuan dalam bidang pengkhususan yang dipilih.

Rogers, Collins, Barlow & Grinnell (2000) menjelaskan terdapat dua bentuk format pelaksanaan praktikum yang telah dikenalpasti dalam kalangan pelajar bidang Kerja Sosial. Format yang pertama ialah para pelajar dikehendaki menghadiri sesi praktikum di agensi secara sepenuh masa. Manakala format kedua ialah para pelajar dikehendaki menghadiri sesi praktikum dan sesi pembelajaran di dalam kelas secara berselang-seli. Walaupun kedua-dua format praktikum tersebut berbeza, namun tempoh masa yang ditetapkan oleh institusi pengajian adalah sama.

Secara umumnya, setiap pelajar yang mengikuti sesi praktikum di agensi akan diselia atau diberi tunjuk ajar secara langsung oleh seorang penyelia majikan. Oleh kerana bidang kerja sosial mempunyai *setting* yang pelbagai, maka setiap pelajar berpeluang untuk menjalani latihan praktikum sama ada di agensi yang mengendalikan individu yang mempunyai masalah yang spesifik, kumpulan atau komuniti masyarakat di organisasi – organisasi tertentu.

Menurut Tsui (2005) penyeliaan praktikum dalam bidang kerja sosial adalah sangat penting. Tegas beliau, penyeliaan praktikum yang baik akan membantu melahirkan pekerja sosial yang cekap dan komprehensif memberikan bantuan kepada masyarakat yang memerlukan seterusnya membentuk kesejahteraan negara. Beliau juga menjelaskan bahawa penyeliaan praktikum bidang kerja sosial adalah berbeza daripada bidang profesion pekerjaan yang lain di mana ia melibatkan pembangunan sumber manusia dan penyeliaan kerja, melibatkan keperluan bio-psikososial klien dan staf di agensi. Penyeliaan staf dan pelajar praktikum juga adalah berbeza kerana bagi para pelajar, sesi praktikum melibatkan pembelajaran secara langsung di persekitaran tempat kerja sebenar seiring dengan pembelajaran di dalam kelas.

*“Student supervision was a mechanism for social work students to learn by doing. An experienced social worker oversaw the work of the students. Staff supervision and student supervision took separate paths, because the function of field instruction was primarily educational; it bridged the gap between the education provided by schools of social work and the reality encountered in human service organizations.”*

(Bogo & Voyda, 1987; Rogers & McDonald, 1992; Voyda & Bogo, 1991 in Tsui (2005), pg. 4)

Setiap pelajar mempunyai peluang untuk membuat keputusan terhadap peranan yang perlu dimainkan sebagai pelatih pekerja sosial di agensi tersebut. Pada masa yang sama, penyelia majikan di agensi merupakan seseorang yang bertanggungjawab secara keseluruhan untuk membantu mengkoordinasi peranan pelajar sepanjang sesi praktikum. Menurut Chiaferi & Griffin (1997),

penyeliaan praktikum ialah satu kaedah latihan, pembelajaran dan interaksi bersama pelajar yang dikendalikan oleh pegawai yang profesional dalam bidang tersebut. Antara peranan penyelia majikan ialah memberikan tunjuk ajar, pembelajaran secara langsung, pembinaan kemahiran dan sokongan secara umum. Penyeliaan praktikum seringkali melibatkan pemerhatian oleh penyelia majikan secara langsung serta latihan yang selaras dengan keperluan staf dan agensi dalam menyediakan perkhidmatan kepada klien yang terlibat.

Sehubungan dengan itu, hubungan di antara penyelia majikan dan pelajar praktikum merupakan satu perhubungan profesional yang dihubungkan oleh keperluan kurikulum institusi pengajian dan polisi organisasi tersebut. Peranan penyelia majikan sebagai guru, penilai, mentor dan penyelia kepada para pelajar dapat membantu mereka mendalami bidang profesion bantuan secara langsung dan mempraktikkannya dalam persekitaran kerja yang sebenar. Walau bagaimanapun, tujuan ini mungkin tidak akan menjadi kenyataan apabila penyelia majikan tidak mempunyai kemahiran yang terlatih dan ilmu pengetahuan yang mendalam berkenaan kerja sosial. Keadaan ini akan menimbulkan masalah dan mendorong kepada praktis profesion ini menjadi tidak selari dengan etika kerja sosial yang telah ditetapkan. Malah kerajaan Malaysia sendiri melalui Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat yang di ketuai oleh Menteri Datuk Seri Sharizat Abdul Jalil telah bergerak maju dalam persoalan profesion kerja sosial dengan mewujudkan Piawai Kecekapan Kerja Sosial Kebangsaan serta mengubal Akta Pekerja Sosial (Utusan Malaysia, 2010). Dalam memantapkan lagi akta kerja sosial ini, kita memerlukan seorang pekerja sosial yang sememangnya terlatih dan berkemampuan dalam menyelesaikan permasalahan sosial yang semakin rumit pada masa kini.

Namun ada sebahagian pelajar bidang Kerja Sosial di Malaysia tidak dapat mempelajari dan mempraktikkan kemahiran dalam konteks yang sebenar sebagai pekerja sosial dalam persekitaran kerja berikutan hanya sebilangan kecil pegawai atau penyelia yang terlatih dan mahir di agensi-agensi yang terlibat. Selain itu, dalam National Association of Social Worker (NASW) in Code of Ethic, menyatakan bahawa seorang pekerja sosial harus menyediakan perkhidmatan dan menonjolkan diri mereka sebagai seorang yang berkemampuan berdasarkan kepada pendidikan mereka, latihan yang diterima, mempunyai lesen, sijil, mengadakan perundingan, mempunyai pengalaman dalam penyeliaan atau pengalaman professional lain yang bersesuaian (NASW, 2001). Ciri-ciri yang dinyatakan itu merupakan satu gugusan yang perlu bagi seseorang yang memberikan perkhidmatan bantuan pertolongan kepada klien (manusia) dalam mencapai kesejahteraan hidup.

Lantaran itu, isu-isu dan kekangan penyeliaan praktikum di agensi-agensi yang menawarkan perkhidmatan bantuan seperti tidak mempunyai latar belakang bidang kerja sosial kepada masyarakat perlu dikaji dan dinilai semula bagi memastikan profesion bantuan ini mencapai matlamat untuk kesejahteraan masyarakat seluruhnya.

### **Objektif**

Kertas kerja ini akan membincangkan beberapa isu dan kekangan yang dihadapi dalam proses penyeliaan pelajar praktikum. Dapatan dan perbincangan yang terdapat dalam kertas kerja ini merupakan pengalaman penulis sebagai penyelia akademik bagi latihan praktikum dan juga hasil perbincangan dengan penyelia agensi sendiri. Perbincangan dilakukan ketika lawatan dijalankan di agensi berkenaan.

### **Isu-isu penyeliaan**

Penyeliaan kerja sosial merujuk kepada persekitaran yang merangkumi aspek fizikal, interpersonal, budaya dan psikologikal (Tsui, 2005). Pemahaman yang jelas tentang konteks ini membolehkan dan membantu amalan penyeliaan menjadi lebih efektif, sensitif dan selesa. Konteks fizikal merujuk kepada tempat praktikum, penyusunan tempat pelajar di agensi, dan suasana tempat kerja. Konteks interpersonal pula merujuk kepada hubungan dinamik yang wujud di antara penyelia dengan pelajar. Konteks budaya pula berkait dengan norma-norma dan nilai-nilai dalam masyarakat di mana penyelia dan pelajar tinggal dan bekerja. Sementara konteks psikologikal merujuk kepada tingkah laku, emosi, dan mentaliti yang dibawa oleh penyelia dan pelajar semasa sesi penyeliaan, yang juga merupakan hasil daripada latar belakang mereka, pengalaman lalu dan personaliti (Tsui, 2005).

Dalam konteks fizikal, penyeliaan biasanya dijalankan di dalam pejabat penyelia. Keadaan ini mungkin berkait dengan kebiasaan, kemudahan ataupun kekurangan ruang pejabat. Apabila keadaan ini berlaku, sedikit sebanyak ia menggambarkan hubungan di antara penyelia dengan pelajar iaitu

penyelia sebagai majikan (*superordinat*) dan pelajar sebagai pekerja (*subordinat*). Pelbagai *setting* fizikal adalah disarankan, namun ia bergantung kepada situasi. Misalnya jika penyelia memberi arahan atau maklumat rasmi, pejabat sangat sesuai digunakan. Namun jika perbincangan atau sesi sumbang saran dilakukan, maka ruang yang lebih terbuka adalah lebih sesuai. Sebenarnya, pemilihan ruang ini adalah untuk mewujudkan suasana selesa dan selamat kepada pelajar (Tsui, 2005). Apa yang sering berlaku di agensi ialah pelajar-pelajar menghadapi masalah ketiadaan atau kekurangan ruang bagi mereka semasa menjalani latihan praktikum. Kadang kala di sesetengah tempat, mereka diletakkan di bilik mesyuarat atau di bilik penyelia. Ini menyukarkan mereka terutamanya apabila sesi intervensi ingin dilakukan bersama dengan klien. Keadaan ini mungkin tidak akan menimbulkan masalah jika hanya seorang sahaja pelajar ditempatkan di agensi tersebut. Malangnya ia akan mendatangkan masalah ketidakselesaan jika ramai pelajar ditempatkan di sesuatu ruang yang terhad dalam sesebuah agensi.

Hubungan interpersonal adalah yang paling penting dalam intervensi. Dalam mewujudkan proses kerja sosial, penyeliaan adalah terhasil daripada hubungan di antara penyelia majikan dengan pelajar. Kedua-dua mereka mempunyai tiga peranan iaitu pertama, mereka mempunyai personaliti yang unik. Kedua, mereka adalah pekerja sosial yang mempunyai nilai-nilai profesional, pengetahuan, dan kemahiran. Ketiga, mereka adalah pekerja (walaupun berbeza hierarki) dalam organisasi perkhidmatan manusia yang sama.

Hubungan yang terjalin seharusnya berasaskan kepada saling mempercayai dan saling berkomunikasi serta kerja berpasukan yang efektif. Terdapat tiga bentuk perhubungan dalam konteks penyeliaan, iaitu yang pertama penyelia melayan pelajar sebagai orang bawahan. Penyelia akan memberi arahan dan mengawasi prestasi kerja pelajar. Kedua, penyelia melayan pelajar sebagai rakan profesional. Fokus utama penyeliaan ialah kepada nilai-nilai, pengetahuan dan kemahiran. Manakala yang ketiga, hubungan antara penyelia dengan pelajar adalah berbentuk persahabatan. Dalam hal ini, penyelia akan lebih memberi galakan dan perhatian, perkongsian perasaan serta sokongan sosial akan wujud dalam sesi penyeliaan (Tsui, 2005). Apa yang dinyatakan oleh Tsui jelas tergambar di agensi-agensi penempatan pelajar. Ada dalam kalangan penyelia yang memberi komen yang positif dan menganggap pelajar sebagai rakan profesional dan rakan sekerja serta sering memberi sokongan sosial kepada pelajar. Namun ada juga dalam kalangan penyelia yang menganggap bahawa mereka perlu mengawasi segala tindak tanduk pelajar dan hanya memberi arahan-arahan tentang apa yang harus dilakukan oleh pelajar. Komen-komen ini seringkali didapati semasa penyelia pelawat melakukan lawatan ke agensi, di dalam borang penilaian praktikum pelajar dan juga di dalam buku log.

Penyeliaan kerja sosial melibatkan empat pihak iaitu pelajar, penyelia, agensi dan klien. Kesemuanya adalah anggota masyarakat dan melibatkan konteks budaya. Budaya menentukan cara bagaimana anggota masyarakat membuat tanggapan terhadap dunia, membuat keputusan, bertingkah laku dan menilai tingkah laku orang lain (Goodenough, 1996). Budaya juga boleh ditakrifkan sebagai satu sistem perkongsian idea, konsep, peraturan, dan makna yang terhasil dan ditonjolkan dalam kehidupan manusia (Keesing, 1981). Penyeliaan kerja sosial adalah sebahagian daripada sistem nilai profesional dan teoretikal yang kompleks. Penyeliaan kerja sosial hanya dapat difahami dalam konteks budaya tertentu. Ini mungkin menimbulkan kesukaran apabila penyelia dan pelajar adalah berlainan latar belakang budaya misalnya gender, kelas sosial atau latar belakang pendidikan.

Dari segi psikologikal, penyelia yang lebih muda seringkali melayan pelajar sebagai pelajar praktikum kerana ia adalah berasaskan layanan yang mereka terima dalam amalan kerja sosial. Sesetengah penyelia dan pelajar menganggap penyeliaan yang bersifat tertutup adalah satu mekanisme bagi mengawasi kakitangan yang tidak bermotivasi dan prestasi kerja mereka tidak memuaskan. Namun demikian, Kaiser (1997) menyarankan bahawa pemahaman bersama adalah penting dalam hubungan di antara penyelia dengan pelajar. Komunikasi yang jelas, perasaan hormat serta kepercayaan adalah penting dalam hal ini.

Dalam penyeliaan, tugas utama penyelia ialah membolehkan pelajar mengubah pengetahuan kepada tindakan. Ini bermaksud, pelajar perlu membuat refleksi terhadap setiap tindakan (Schon, 1987, Hendricks, Finch & Franks, 2005) serta penilaian yang kritikal dengan setiap intervensi yang kaya dengan sumber-sumber untuk menyoal dan mengembangkan ilmu pengetahuan (Papell & Skolnik, 1992). Penyelia perlu membantu pelajar beralih daripada seorang yang hanya menerima bulat-bulat sesuatu perkara kepada gaya reflektif yang selesa dengan segala bentuk keraguan. Ini bersesuaian

sepertimana yang dinyatakan oleh Goldstein (1993) iaitu "To 'become what one knows' is to be able to participate in the social world of our clients and requires the learner to develop the ability to use critical reasoning or reflective thinking....A single correct or objective solution does not exist for the human problems encountered in the field by social workers".

Penyelia yang efektif seharusnya mempunyai pengalaman amalan yang terkini di samping komitmen terhadap pendidikan kerja sosial. Dalam melaksanakan strategi intervensi, penyelia agensi seharusnya dapat membantu pelajar dalam melakukan tugas yang sepatutnya. Misalnya, jika penyelia merasakan bahawa pelajar tidak mempunyai kemahiran empati atau memahami situasi klien disebabkan kekurangan pengalaman peribadi atau keengganan untuk mengaitkan dengan pengalaman peribadi, mungkin penyelia boleh menggunakan pengalamannya sendiri dalam membantu pelajar. Sebagai contoh dengan meluahkan perasaannya sendiri dan menunjukkan tingkah lakunya sendiri sebagai reaksi terhadap kehilangan atau perpisahan dapat merangsang pelajar untuk berfikir secara empati dan bertindak balas dalam bentuk yang produktif. Tugas penyelia juga bukan sahaja terhadap bagaimana menarik minat pelajar terhadap pengetahuan teoretikal dan empirikal, bahkan juga kepada membantu pelajar mengaplikasikan pengetahuan dengan situasi amalan yang spesifik (Bogo & Vayda, 1998).

### **Beban kerja**

Bilangan pelajar yang memasuki program kerja sosial bergantung kepada penyertaan pelajar ke program kerja sosial. Pada awal sesi program kerja sosial diperkenalkan, jumlah pengambilan pelajar ialah seramai 120 orang untuk satu sesi kemasukan. Walau bagaimanapun, jumlah itu kini berkurangan kepada 80 orang sejak tahun 2010. Besar kemungkinan juga jumlah ini akan dikurangkan kepada 70 orang untuk sesi yang akan datang. Dengan jumlah pelajar yang ramai, bermakna terdapat ramai pelajar yang perlu diagihkan kepada sebanyak mungkin agensi penempatan untuk tujuan praktikum. Namun demikian, penempatan di agensi juga bergantung kepada penawaran oleh agensi yang berkenaan. Terdapat hanya seorang sahaja pelajar yang ditempatkan di beberapa agensi. Namun, ada yang menempatkan dua orang pelajar dan malahan sehingga empat atau lima orang pelajar di sesuatu agensi.

Keadaan ini memungkinkan terdapat bebanan kerja dalam kalangan penyelia agensi yang menyelia ramai pelajar. Ini kerana mereka dikehendaki menyelia pelajar pada setiap hari selama enam bulan. Penyeliaan yang dilakukan bukan setakat terhadap mengawasi dan memantau pelajar, bahkan juga kepada memberi arahan terhadap tugas-tugas pentadbiran, mengawal selia intervensi yang dilakukan, buku log serta pengendalian kes klien termasuk penilaian dan perancangan yang dilakukan oleh pelajar. Ini bermakna, penyelia bukan sahaja memikul beban tugasnya sendiri di pejabat, malahan beliau juga dikehendaki mengawal selia seorang atau sekumpulan pelajar dalam masa yang sama.

Dalam masa yang sama, penyelia di agensi bukan sahaja terpaksa memikul tugas-tugas pentadbiran di pejabat. Mereka juga dikehendaki menjalankan tugas di luar pejabat seperti menguruskan kes klien, membuat "home visit", pergi ke mahkamah atau hospital dan lain-lain lagi. Beberapa agensi seperti di Jabatan Kebajikan Masyarakat dan hospital mempunyai banyak kes yang perlu dikendalikan setiap hari. Beban tugas mereka ini kadang kala dianggap sudah cukup memadai dan boleh menimbulkan tekanan dalam kalangan penyelia. Penempatan pelajar praktikum dianggap menambahkan beban tugas mereka. Namun demikian, ada juga penyelia yang menganggap penempatan pelajar sedikit sebanyak membantu mengurangkan beban tugas mereka kerana pelajar dapat membantu mereka menguruskan kes-kes klien.

Bagi penyelia yang tidak mempunyai latar belakang pendidikan kerja sosial atau pengalaman yang berkaitan, maka ia juga dianggap satu beban tugas untuk menerima penempatan pelajar kerja sosial. Sepertimana yang dinyatakan oleh Kadushin (1992), fungsi penyelia adalah sebagai pentadbir, pendidik dan pemberi galakan. Namun, jika mereka tidak mampu bertindak sebagai pentadbir, pendidik dan pemberi galakan serta menganggapnya sebagai satu beban, maka ia bukan sahaja menggagalkan usaha untuk menjadi penyelia yang baik, bahkan menjejaskan matlamat praktikum kerja sosial.

Penyeliaan seharusnya berlangsung dalam tempoh antara satu hingga dua jam. Kedua-dua penyelia dan pelajar seharusnya perlu bersedia agar masa yang ada dapat digunakan secara efektif. Penyelia seharusnya memastikan bahawa pada setiap mesyuarat bersama yang diadakan, mereka mendapat



gambaran keseluruhan tentang ulasan, laporan atau lawatan yang dilakukan oleh pelajar. Penyelia harus menyemak segala laporan atau dokumen contohnya buku log pelajar untuk memantau kualiti penilaian, perancangan, merekod dan dokumentasi kes klien.

*Contoh kes: sebuah agensi yang hanya mempunyai seorang pegawai (pekerja sosial) dan seorang penolong pegawai, yang perlu mengendalikan banyak kes dan intervensi bersama klien. Proses penyeliaan seperti sesi perbincangan dengan pelajar tidak dapat dilakukan sepenuhnya disebabkan tidak mampu mengagihkan masa bagi tujuan tersebut.*

### **Kekangan dalam proses penyeliaan**

Latihan praktikum yang perlu dijalankan oleh pelajar sememangnya mempunyai tujuan dan matlamat yang baik serta komprehensif, namun masih terdapat beberapa kekangan atau halangan tertentu. Beberapa faktor yang boleh menyumbang kepada kelemahan sesi penyeliaan termasuk kurangnya persediaan sama ada oleh penyelia, pelajar sendiri atau kedua-dua pihak. Persediaan perlu dilakukan sekurang-kurangnya bagi mengetahui tujuan praktikum dijalankan atau tugas dan peranan yang perlu dilaksanakan sama ada sebagai penyelia atau pelajar. Selain itu, kekangan yang berlaku juga boleh berpunca disebabkan kekurangan panduan (*direction*) daripada pihak universiti khususnya dalam menerangkan tujuan praktikum dijalankan, komponen penilaian, serta segala maklumat berkaitan praktikum (*parameter of the practicum*). Dalam aspek ini, pihak UUM sedikit sebanyak turut mengalaminya terutama agensi-agensi yang kurang berkaitan dengan bidang kerja sosial atau tidak terlibat secara langsung dengan mengendalikan intervensi bersama klien. Penerangan atau taklimat khusus perlu dilakukan oleh pihak universiti bagi memastikan proses penyeliaan dapat dijalankan dengan baik, serta keperluan yang perlu dipenuhi oleh pelajar ketika latihan praktikum dijalankan (Australian Association for Social Work and Welfare Education [AASWWE], 1991).

'Gangguan' ketika sesi penyeliaan merupakan salah satu kekangan yang terpaksa dihadapi, antaranya penyelia menghadapi masalah kesihatan, dipindahkan, cuti bersalin dan sebagainya. Keadaan atau perubahan ini sedikit sebanyak boleh mengganggu proses penyeliaan kerana akan berlaku pertukaran penyelia. Menurut AASWWE (1991) lagi, *anxiety* yang tinggi dalam kalangan penyelia juga merupakan kekangan dalam proses penyeliaan dan akan menyebabkan rasa tidak yakin dengan kebolehan diri untuk menyelia. Masalah peribadi yang dihadapi oleh penyelia atau pelajar juga termasuk dalam kekangan yang mungkin wujud ketika sesi praktikum dijalankan. Masalah seperti kematian, perceraian, perkahwinan dan sebagainya antara hal-hal peribadi yang boleh menjejaskan hubungan antara penyelia dan pelajar seterusnya memberi kesan kepada proses penyeliaan dan penilaian. Daripada pengalaman pihak UUM, beberapa rungutan pernah diperolehi daripada pelajar praktikum yang menghadapi masalah dengan penyelia disebabkan hal-hal peribadi.

Selain daripada punca kekangan yang telah dinyatakan, AASWWE (1991) juga turut menyatakan keengganan pelajar untuk terlibat dalam sesi penyeliaan, ketidakupayaan penyelia untuk membuat penilaian secara realistik, kurang kebolehan/ kemahiran dalam memberikan tindak balas secara konstruktif dan masalah atau halangan yang berpunca daripada organisasi. Kelemahan pemahaman tentang proses pembelajaran dan pengajaran juga boleh mendorong kepada kelemahan atau ruang dalam proses penyeliaan dan penilaian pelajar praktikum. Manakala berdasarkan pengalaman pihak UUM menghantar pelajar menjalani praktikum di pelbagai agensi, antara kekangan utama yang berlaku dalam kalangan penyelia agensi ialah faktor kemanusiaan (*integriti*), etika kerahsiaan yang longgar serta aspek pendidikan dan pengalaman.

### **i) Faktor kemanusiaan (*human factor*) – integriti**

Setiap pekerja perlu melaksanakan tanggungjawab seperti yang tertera dalam beban tugas dan yang telah diamanahkan sama ada oleh majikan atau institusi yang telah memberi perantukan sebagai penyelia agensi. Walau bagaimanapun, integriti seseorang tidak boleh dipastikan dan hanya bergantung kepada diri masing-masing. Isu integriti ini merupakan salah satu kekangan yang pernah dihadapi oleh pelajar yang menjalani latihan praktikum seterusnya memberi kesan kepada pemarkahan dan proses pembelajaran mereka. Kekangan yang dihadapi ini turut disokong oleh AASWWE (1991) yang menyatakan antara halangan yang dihadapi dalam membuat penilaian praktikum termasuk salah guna kuasa (oleh penyelia), gender, budaya dan bahasa, serta kelemahan-kelemahan lain. Bagi pengalaman UUM, isu gender, bahasa dan budaya tidak pernah dihadapi sebagai halangan proses penyeliaan. Namun, salah guna kuasa atau tidak menjalankan peranan yang sepatutnya dalam kalangan penyelia sering berlaku.

*Contoh kes: penyelia majikan mengarahkan pembantu atau kerani untuk mengisi borang penilaian pelajar, serta mengarahkan pelajar dan kerani tersebut untuk berbincang tentang markah yang diinginkan oleh pelajar. Malah, ulasan tentang kebolehan atau kelemahan pelajar turut dilakukan oleh pembantu/ kerani hasil perbincangan dengan pelajar. Penyelia tersebut hanya menandatangani borang penilaian tersebut.*

Berdasarkan contoh kes tersebut, pelajar tidak dapat mempelajari atau memperbaiki kelemahan yang mungkin telah dilakukan ketika latihan praktikum kerana tidak diberikan komen atau panduan daripada pihak yang sepatutnya (penyelia majikan). Dalam keadaan ini, ukuran atau markah yang diberikan juga adalah baik walaupun kadang-kala tidak setimpal dengan prestasi yang ditunjukkan oleh pelajar. Markah yang tinggi diperolehi bukan sebagai penanda aras prestasi sebenar kerana hanya diberikan oleh pembantu penyelia berdasarkan perbincangan dengan pelajar sendiri. Namun, keadaan ini bukan berlaku kepada kebanyakan kes, hanya melibatkan beberapa kes sahaja. Walaupun jumlah kes yang berlaku agak kecil tetapi ianya turut memberi kesan kepada pelajar tersebut sama ada dalam aspek positif atau negatif. Tidak dinafikan kebanyakan penyelia agensi telah melaksanakan tanggungjawab mereka dengan baik serta mencapai objektif dan sasaran pihak UUM.

## **ii) Etika kerahsiaan**

Dalam bidang kerja sosial, kerahsiaan merupakan salah satu etika yang perlu dipatuhi sama ada dalam hal-hal berkaitan dengan klien atau prosedur kerja. Apabila latihan praktikum dijalankan oleh pelajar, salah satu tugas penyelia majikan ialah untuk membuat penilaian dan perlu mengisi borang yang telah ditetapkan. Dalam hal ini terdapat penyelia yang tidak mematuhi serta tidak menitikberatkan etika kerahsiaan yang sepatutnya dipatuhi.

*Contoh kes: penyelia membuat penilaian (mengisi borang pemarkahan) bersama-sama pelajar, sedangkan borang tersebut adalah sulit serta perlu dihantar terus kepada penyelia pensyarah. Terdapat juga penyelia yang memberi kebenaran kepada pelajar untuk menyemak borang tersebut.*

Selain daripada contoh kes tersebut, beberapa situasi yang akan menimbulkan isu etika kerahsiaan termasuk mengadakan perbincangan tentang masalah dalaman organisasi atau kakitangan bersama pelajar praktikum. Apabila hal ini berlaku kadang kala boleh menyebabkan timbul persepsi negatif atau masalah antara pelajar dengan kakitangan terlibat. Penyelia agensi yang kebanyakannya merupakan ketua bagi agensi berkenaan sepatutnya tidak mengambil tindakan tersebut iaitu mendedahkan hal-hal yang tidak sepatutnya diketahui oleh pelajar. Dalam hal ini, pelajar seharusnya bijak untuk menerima keadaan atau maklumat yang diperolehi dan tidak meletakkan bias terhadap apa-apa isu yang tidak berkaitan dengan mereka. Hubungan yang terlalu rapat dan mesra antara penyelia dan pelajar juga akan menimbulkan situasi yang kompleks terutamanya untuk mengadakan penilaian dan proses pembelajaran. Justeru, sebagai penyelia atau pelajar kedua-dua pihak perlu membataskan hubungan serta bersikap profesional. Penilaian yang perlu diberikan oleh penyelia terhadap pelajar adalah berdasarkan kriteria tertentu iaitu yang telah ditetapkan oleh pihak UUM. Terdapat juga kriteria pelajar yang perlu dinilai seperti penampilan, komunikasi, kebolehan bekerja berpasukan dan daya usaha untuk belajar. Kriteria-kriteria yang ditetapkan tidak melibatkan isu-isu peribadi. Apabila tidak wujud jurang antara penyelia dan pelajar, salah satu kesan yang akan dihadapi adalah melibatkan etika kerahsiaan.

## **iii) Pendidikan dan pengalaman**

Mempunyai tahap pendidikan yang baik serta bersesuaian dengan bidang yang diceburi merupakan elemen penting bagi mengambil tanggungjawab sebagai penyelia majikan. Keperluan ini adalah penting kerana sebagai penyelia, individu tersebut berperanan memantau serta menjadi panduan kepada pelajar di bawah seliaannya. Berdasarkan pengalaman pihak UUM, terdapat penyelia agensi sendiri yang masih tidak memahami sepenuhnya bidang kerja sosial serta tidak mempunyai minat yang mendalam dalam bidang yang diceburi. Kefahaman dan minat adalah penting bagi membolehkan seseorang itu melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang diamanahkan. Namun, pendidikan atau latihan serta kurangnya pengalaman merupakan dua faktor yang mungkin boleh dijadikan penyebab utama para penyelia tidak mempunyai minat atau kefahaman dalam bidang kerja sosial.

Terdapat penyelia agensi yang mengakui kurang kefahaman tentang profesion kerja sosial, malah ada penyelia agensi yang mentafsirkan kerja sosial adalah satu kerja atau tugas dalam membantu golongan-golongan yang memerlukan bantuan secara jangka pendek seperti bantuan kewangan di musim perayaan yang dilakukan oleh orang-orang kenamaan. Penyelia memahami bahawa kerja sosial adalah sama seperti kerja kebajikan atau kerja sukarela. Pemahaman sebegini diperolehi melalui media-media massa yang menyalahafsirkan definisi kerja sosial itu sendiri. Selain itu, penyelia agensi juga memahami bahawa kerja sosial ini juga seperti kaunselor. Fahaman ini menyebabkan penyelia agensi memberi kerja-kerja pentadbiran yang tiada kaitan dengan objektif praktikum kerja sosial. Kerja-kerja pentadbiran seperti menyusun, merekod fail-fail yang tidak tersusun yang diarahkan oleh pihak atasan diberikan kepada pelajar-pelajar praktikum. Ditambah pula dengan lambakan kerja yang semakin meningkat, ini memerlukan bantuan daripada pelajar kerja sosial dalam menyelesaikan kerja pentadbiran tersebut.

*Contoh kes: pelajar diselia oleh pegawai yang baru berkhidmat dalam agensi tersebut, selain tidak mempunyai pengalaman atau kemahiran yang diperlukan dalam bidang kerja sosial. Penyelia merupakan graduan dalam bidang sains sukan dan ditempatkan di JKM sebagai pegawai.*

Namun, menurut Fortune & Abramson (1993) dan Knight (1996) jawatan dalam agensi, pengalaman sebagai penyelia, status pendidikan dan pengalaman dalam bidang kerja sosial tidak mempunyai hubungan dengan cara penyeliaan yang efektif dalam kalangan penyelia. Walau bagaimanapun, kualiti penyeliaan yang diberikan akan mempengaruhi persepsi dalam kalangan pelajar terhadap penyelia agensi (Knight, 1996). AASWWE (1991) menyarankan, bagi pekerja sosial yang memikul tanggungjawab menyelia pelajar praktikum, beberapa persoalan perlu diambil kira iaitu:

- a. Sejauh mana penyelia dan agensi membuat persediaan untuk menerima pelajar menjalani praktikum?
- b. Sejauh mana penyelia mengenal pasti kekuatan, kaedah dan keperluan pembelajaran yang berkesan?
- c. Sejauh mana penyelia memberi merangsang dan memberi galakan kepada pelajar dalam proses pembelajaran?
- d. Sejauh mana kebolehan penyelia memberikan maklum balas terhadap pencapaian pelajar?
- e. Bagaimana untuk penyelia melibatkan pelajar dalam proses penilaian?

Berdasarkan pengalaman pihak UUM menghantar pelajar-pelajar menjalankan latihan praktikum di pelbagai agensi, kekangan dan halangan yang timbul juga berpunca daripada pelajar itu sendiri. Melalui temubual yang dijalankan bersama penyelia, masih terdapat segelintir pelajar yang agak sukar mengadakan perbincangan dengan penyelia kerana adanya sifat malu, gemuruh serta tiada keyakinan diri untuk berdepan dengan penyelia bagi membincangkan perkara yang timbul. Antara langkah yang dicadangkan oleh penyelia agensi ialah menempatkan pelajar secara berpasangan, kerana dengan adanya sokongan antara pelajar itu sendiri akan meningkatkan lagi keyakinan diri dalam kalangan mereka. Perbincangan secara berkala antara pelajar dan penyelia diperlukan bagi memastikan perjalanan latihan praktikum dengan baik dan mampu mencapai objektif yang ditetapkan.

### **Kesimpulan dan cadangan**

Berdasarkan isu-isu dan kekangan yang telah dibincangkan, terdapat beberapa cadangan yang dilihat boleh membantu untuk menambahbaik proses penyeliaan praktikum dalam kalangan penyelia majikan bagi program Kerja Sosial di UUM. Sehubungan dengan itu, antara cadangan yang boleh diberi perhatian ialah keperluan mengadakan program sama ada yang berbentuk bengkel atau taklimat kepada penyelia agensi. Namun, bagi melaksanakan cadangan ini akan melibatkan implikasi kewangan. Program yang dicadangkan ini bagi memberi pendedahan dan penerangan secara terperinci kepada setiap penyelia agensi yang dilantik tentang latar belakang, keperluan, tujuan, objektif serta segala yang berkaitan dengan praktikum. Implikasi kewangan turut perlu diberi perhatian kerana bagi menjayakan program atau taklimat akan melibatkan kos kerana melibatkan pelbagai kos termasuk penginapan, logistik dan kemudahan-kemudahan lain yang perlu disediakan kepada penyelia yang dijemput menghadiri program yang dijalankan.

Taklimat tersebut perlu diadakan sebelum bermulanya sesi latihan praktikum di agensi pada setiap semester. Pengisian taklimat tersebut akan mendedahkan komponen-komponen yang perlu dinilai, keperluan yang perlu dipenuhi oleh para pelajar dan isu-isu lain yang berkaitan. Sepanjang sesi taklimat tersebut, penyelia majikan akan diberi peluang untuk mengajukan sebarang persoalan atau



berkongsi pengalaman secara langsung dengan pensyarah selaku penyelia pelajar di universiti. Hal ini akan dapat membantu penyelia majikan dalam membuat persediaan sebelum menerima kehadiran pelajar praktikum program Kerja Sosial dari UUM. Secara tidak langsung, melalui taklimat ini juga akan menjalinkan hubungan (*networking*) dalam kalangan penyelia majikan yang berperanan sebagai pekerja sosial serta menawarkan perkhidmatan bantuan kepada masyarakat yang memerlukan.

Cadangan seterusnya ialah memberikan pengiktirafan berbentuk ganjaran kepada penglibatan penyelia majikan untuk menyelia pelajar praktikum program Kerja Sosial di UUM. Pengiktirafan tersebut bukan sahaja diberikan kepada penyelia, malah turut melibatkan organisasi, tempat di mana pelajar menjalani sesi praktikum. Bentuk pengiktirafan yang boleh diberikan ialah seperti sijil penyertaan sebagai penyelia praktikum atau apa-apa ganjaran lain misalnya nilai mata merit yang seterusnya boleh diguna pakai oleh pegawai berkenaan bagi memohon kenaikan pangkat. Penglibatan sebagai penyelia majikan juga akan dijadikan salah satu kriteria untuk mengikuti kursus-kursus program Kerja Sosial di UUM atau mana-mana institusi pengajian tinggi yang menawarkan program Kerja Sosial dan seumpamanya. Seterusnya, secara tidak langsung ganjaran tersebut akan menggalakkan penyelia majikan untuk mendapatkan ijazah dalam bidang ini dan mengaplikasikan praktis kerja sosial berdasarkan etika profesion yang betul. Menurut Bohlander, & Snell (2010), Gomez-Mejia, Balkin & Cardy (2007) pengiktirafan atau ganjaran yang diberikan kepada mana-mana pekerja akan memotivasikan mereka untuk meningkatkan mutu dan prestasi kerja masing-masing.

Selain itu, latar belakang pendidikan pegawai yang terlibat sebagai penyelia majikan kepada pelajar praktikum program Kerja Sosial di UUM perlu diambil kira. Hal ini memandangkan terdapat pegawai-pegawai (pekerja sosial) di agensi-agensi tertentu yang berurusan secara langsung dengan klien tidak mempunyai latar belakang pendidikan bidang kerja sosial atau seumpamanya. Perkara ini juga merupakan salah satu kekangan yang dihadapi berkaitan penyeliaan praktikum dalam kalangan pelajar praktikum program Kerja Sosial di UUM. Walau bagaimanapun, cadangan ini merupakan suatu yang agak mencabar kerana ia melibatkan isu perjawatan di agensi-agensi yang terlibat. Pendedahan terhadap bidang kerja sosial masih tidak begitu meluas di Malaysia walaupun aktiviti kesukarelawan dan kebajikan terhadap golongan yang memerlukan telah lama wujud. Kriteria untuk perjawatan berkaitan bidang ini juga tidak begitu dititikberatkan oleh pihak Suruhanjaya Pengurusan Awam (SPA) untuk memenuhi kouta perjawatan yang ditawarkan misalnya seperti Pegawai Kerja Sosial Perubatan dan Pegawai Kebajikan Masyarakat. Oleh itu, berlaku lambakan pegawai yang tidak mempunyai kelulusan dalam bidang kerja sosial atau seumpamanya sehingga hari ini. Situasi ini menyumbang kepada sesi penyeliaan yang tidak efektif terhadap pelajar praktikum program Kerja Sosial di UUM serta tidak dapat menonjolkan praktis kerja sosial yang sebenar kepada mereka.

Cadangan bagi tujuan penambahbaikan perlu diberi perhatian memandangkan praktikum merupakan salah satu elemen wajib untuk pengijazahan para pelajar program Kerja Sosial di UUM. Cadangan ini merupakan satu usaha untuk membantu para pelajar mendapatkan peluang pembelajaran dalam praktis kerja sosial sebenar dan membentuk persekitaran kerja yang lebih baik serta selari dengan etika profesion kerja sosial itu sendiri. Cadangan ini juga merupakan satu langkah untuk memberikan panduan dan faedah kepada penyelia majikan di agensi-agensi yang terlibat dalam mengendalikan pelajar praktikum program Kerja Sosial di UUM di samping menguruskan tugas di organisasi sebagai pekerja sosial.

## Rujukan

- Australian Association for Social Work and Welfare Education (1991). *A handbook for field educators in social work and social welfare*. Melbourne: Charles Sturt university
- Bocage, M., Homonoff, E., & Riley, P. (1995). Measuring the impact of the fiscal crisis on human services agencies and social work training. *Social Work*, 40(5), 701.
- Bogo, M & Vayda, E. J. (1998). *The practice of field instruction in social work: Theory and practice* (edisi kedua). Toronto: University of Toronto Press.

- Bogo, M. & Globerman, J. (1999). Interorganisational relationships between schools of social work and field agencies: Testing a framework for analysis. *Journal of Social Work Education*, 35 (2), 265-275.
- Bohlander, G. & Snell, S. (2010). *Principles of human resource management* (15<sup>th</sup> ed.). Cincinnati, OH: South-Western College Publishing.
- Chiaferi, R., & Griffin, M. (1997). *Developing fieldwork skills: A guide for human services, counseling, and social work students*. USA: Brooks/ Cole Publishing Company.
- Coggins, K., & Hatchett, B. F. (2002). *Field practicum: Skill building from a multicultural perspective*. USA: Eddie Bowers Publishing Co., Inc.
- Council on Social Work Education. (2010). *Educational Policy and Accreditation Standards*. Alexandria: CSWE.
- Fortune, A.E., & Abramson, J.S. (1993). *Predictors of satisfaction with field practicum among social work students*. *The clinical supervisor*, 11(1), 95-110
- Gomez-Mejia, L. R., Balkin, D. B., & Cardy, R. L. (2007). *Managing human resources* (5<sup>th</sup> ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education International.
- Goodenough, W.H. (1996). Definition. Dalam D. Levinson & M. Ember (Eds.), *Encyclopedia of cultural anthropology* (291-299). New York: Henry Holt and Company.
- Kadushin, A. (1992). *Supervision in social work* (edisi ketiga). New York: Columbia University Press.
- Kaiser, T.L. (1997). *Supervisory relationships: Exploring the human elements*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Keesing, R. (1981). *Cultural anthropology: A contemporary perspectives* (edisi kedua.). New York: Harcourt Brace.
- Knight, C. (1996). *A study Of MSW and BSW students' perception of their field instructors*. *Journal of social work education*. 32, 399-414
- McFall, J. & Fredolino, P. (2000). Quality and comparability in distance field education: Lessons learned from comparing three program sites. *Journal of Social Work Education*, 36 (2), 293-308.
- NASW (2001). *NASW Standards for Cultural Competence in Social Work Practice*. Washington.
- Pawar, M., Hanna, G. & Sheridan, R. (2004). *International Social Work Practicum in India*. *Australian Social Work*. Vol. 57, 3.
- Rogers, G., Collins, D., Barlow, C. A., & Grinnell, R. M. (2000). *Guide to the social work practicum: A team approach*. Illinois: F. E. Peacock Publishers, Inc.
- Tsui, M. S. (2005). *Social work supervision: Contexts & concepts*. California: Sage Publications, Inc.
- Utusan Malaysia (2010). 4 Mei 2010. <http://www.utusan.com.my>