



PENDIDIKAN DAN PRAKTIK PEKERJAAN SOSIAL DI INDONESIA DAN MALAYSIA

Pengantar

Dr. Salim Segaf al Jufri, MA

(Menteri Sosial Republik Indonesia)

Editor:

Edi Suharto, Ph.D.

Azlinda Azman, Ph.D.

Ismail Baba, Ph.D.

PROSEDUR PERLAKSANAAN DAN PENILAIAN LATIHAN PRAKTIKUM IJAZAH SARJANA MUDA PENGURUSAN KERJA SOSIAL (BSWM) UNIVERSITI UTARA MALAYSIA (UUM)

Oleh Zakiyah Jamaluddin, Ahmad Shukri Abdul Hamid,
Noor Azizah Ahmad.

Abstrak

Latihan praktikum merupakan antara komponen utama dalam kurikulum pengajian Ijazah Sarjana Muda Pengurusan Kerja Sosial (BSWM) yang ditawarkan oleh Universiti Utara Malaysia (UUM). Matlamat latihan ini diadakan adalah untuk memberikan pendedahan kepada pelajar terhadap elemen praktis dan keperluan-keperluan berkaitan kemahiran kerja sosial dalam konteks sebenar sebelum mereka menempuh alam kerjaya. Dalam usaha melahirkan graduan yang lengkap dengan kemahiran dan ilmu pengetahuan berkaitan profesion kerja sosial, komponen praktikum dilihat sebagai mewakili suatu gagasan penilaian yang kritikal bagi mengukur kemampuan pelajar dalam mengaplikasikan ilmu teoritikal dan praktis secara menyeluruh dalam konteks amalan yang sebenar. Artikel ini memberikan gambaran menyeluruh tentang latihan praktikum di bawah program BSWM. Ia memperihalkan prosedur pelaksanaan dan proses penilaian pelajar, disamping membincangkan tentang rasional serta asas yang diguna pakai untuk melaksanakan dan menilai program latihan ini.

Kata kunci: Latihan praktikum, prosedur pelaksanaan, penilaian pelajar

Pengenalan

Dewasa ini pekerja sosial telah dan semakin mendapat tempat di pelbagai sektor pekerjaan, industri dan organisasi. Mungkin

di negara seperti Malaysia kadar penetrasi profesion ini secara relatifnya masih agak rendah, terutama dalam arena atau organisasi yang tidak begitu terdedah dengan profesion seperti ini, namun bagi negara-negara di mana profesion ini telah lama bertapak, pekerja sosial dilihat sebagai setaraf dengan pekerja profesional lain seperti akauntan dan peguam. Bagi memenuhi keperluan yang sedemikian, gagasan pendidikan dan corak latihan yang diberikan kepada pelajar turut perlu diberikan penekanan. Ini merupakan cabaran yang harus ditangani oleh penyedia sistem pendidikan seperti universiti dan kolej yang menawarkan program kerja sosial.

Program Sarjana Muda Pengurusan Kerja Sosial (BSWM) yang ditawarkan di Universiti Utara Malaysia melihat keperluan terhadap profesional kerja sosial di Malaysia pada masa akan datang akan meningkat. Optimisme ini turut dikongsi oleh Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat (pihak pentadbiran kerajaan yang bertanggungjawab terhadap hal ehwal masyarakat) apabila Akta Pekerja Sosial disarankan digubal oleh Kabinet pada April 2010. Meskipun akta ini masih lagi dalam proses untuk diperinci dan dilaksanakan, namun UUM telah memandang jauh ke hadapan dan telah berusaha memenuhi keperluan yang bakal muncul dengan menawarkan pakej pengajian yang paling relevan dengan keperluan di Malaysia pada waktu ini. Ketiadaan akta atau garis panduan pengajian khusus bukanlah penghalang untuk UUM atau lebih khusus lagi Program Pengurusan Kerja Sosial (PPKS) menawarkan peluang menghasilkan pekerja sosial profesional di negara ini. Badan-badan akreditasi antarabangsa seperti CSWE dan IFSW dirujuk dalam mengenalpasti komponen dan pengisian program BSWM.

Kertas ini membicarakan tentang pelaksanaan program praktikum dan penilaian yang diguna pakai oleh program BSWM. Matlamat kertas ini adalah untuk memberikan gambaran serta membuka ruang perbincangan tentang elemen-elemen yang perlu dimasukkan ke dalam gagasan program seperti BSWM ini, terutamanya yang melibatkan komponen praktikum. Perbincangan ini juga membuka ruang perkongsian pengalaman seperti yang dilalui oleh PPKS dalam proses melaksanakan program tersebut serta mengemukakan justifikasi terhadap penilaian yang dibuat untuk menilai pelajar.

Prosedur Penempatan dan Pelaksanaan Praktikum

Praktikum dianggap sebagai suatu pengalaman pembelajaran yang berharga kepada pelajar kerja sosial. Ia menyediakan peluang untuk mengaplikasikan apa yang dipelajari di dalam kelas kepada

amalan di agensi dan lapangan. Penempatan praktikum dibentuk bagi membantu pelajar mengintegrasikan konsep teoretikal yang dipelajari di dalam kelas kepada situasi sebenar klien dalam *setting* agensi (Council on Social Work Education, 2001; Saks, 2002). Penyelesaian kerja sosial dikenalpasti sebagai salah satu faktor penting dalam menentukan tahap kepuasan kerja pekerja sosial dan kualiti perkhidmatan kepada klien (Tsui, 2005).

Pelajar-pelajar BSWM dikehendaki menjalani praktikum sebagai satu daripada syarat pengijazahan setelah melengkapkan semua kursus yang perlu mereka duduki dalam program ini. Pihak program telah menetapkan supaya mereka menjalani praktikum selama tempoh enam bulan bagi memenuhi jumlah jam praktikum seperti yang ditetapkan oleh CSWE dan Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia. Pelajar-pelajar diberi peluang untuk menjalani praktikum di pelbagai agensi yang menawarkan perkhidmatan kepada individu dan masyarakat termasuklah di agensi-agensi kerajaan, swasta atau badan-badan bukan kerajaan. Beberapa agensi-agensi kerajaan yang sering menempatkan pelajar-pelajar praktikum BSWM ialah Jabatan Kerja Sosial Perubatan Hospital, Rumah Kanak-kanak, Pejabat Kebajikan Masyarakat, Agensi Anti Dadah Kebangsaan, Pusat Pemulihan Penagihan Narkotik, dan Pejabat Agama. Badan-badan bukan kerajaan yang turut memberikan kerja sama membekalkan pengetahuan dan pengalaman kepada pelajar-pelajar termasuklah Majlis Kanser Nasional (MAKNA), Malaysian AIDS Council, Yayasan Sultanah Bahiyah, Yayasan Pembangunan Keluarga, Pengasih dan Malaysian Association for the Blind. Pihak swasta juga tidak ketinggalan melibatkan diri dalam aktiviti praktikum pelajar-pelajar BSWM apabila membenarkan pelajar-pelajar menjalani praktikum di tempat mereka contohnya Pusat Jagaan Kanak-kanak Istimewa Sayang, pusat rawatan warga tua, dan Pusat Inabah.

Pemilihan dan penentuan tempat untuk menjalani praktikum ini dibuat secara bersama di antara pelajar dan pihak universiti yang dikendalikan oleh *the Centre for University-Industry Collaboration* (CUIC), UUM. Pelajar-pelajar boleh mengemukakan cadangan agensi atau organisasi yang ingin mereka jalani praktikum kepada CUIC atau pergi terus ke agensi tersebut untuk dapatkan persetujuan bagi penempatan mereka semasa menjalani praktikum. Pihak CUIC seterusnya akan membuat pengesahan penempatan kepada pelajar-pelajar tersebut. Sekiranya pelajar-pelajar gagal mendapat tempat untuk menjalani praktikum, maka CUIC akan menempatkan mereka di agensi-agensi yang dirasikan sesuai dengan program yang

diikuti. Penentuan tempat ini dibuat berasaskan kepada kelompok yang menjadi fokus dalam profesion kerja sosial dan perkhidmatan yang disalurkan oleh agensi-agensi yang terlibat.

Sepanjang tempoh menjalani praktikum, pelajar-pelajar adalah tertakluk kepada peraturan-peraturan yang ditetapkan oleh universiti dan agensi yang terlibat. Untuk tujuan tersebut, penyelesaian dilakukan oleh dua pihak iaitu penyelia pensyarah dan penyelia majikan. Penentuan penyelia majikan adalah dibuat oleh pihak agensi. Manakala di pihak penyelia pensyarah pula, semua pensyarah dalam program BSWM dilantik oleh pihak universiti untuk menyelia pelajar-pelajar yang terlibat. Ini bergantung kepada jumlah kemasukan pelajar pada setiap pengambilan, kebiasaannya setiap pensyarah akan menyelia sekitar 10 orang pelajar. Sepanjang tempoh praktikum berlangsung terdapat tiga kaedah penyelesaian yang dilakukan oleh penyelia pensyarah iaitu melakukan lawatan ke agensi, melakukan perbincangan melalui telefon dengan pelajar dan penyelia majikan, dan juga penyelesaian melalui email dengan para pelajar. Penggunaan email digunakan apabila pelajar menghantar cadangan projek kerja sosial atau kes yang akan mereka laksanakan. Peranan yang perlu dilaksanakan oleh penyelia majikan dijelaskan melalui perbincangan oleh penyelar praktikum dan penyelia pensyarah dengan penyelia majikan dan turut dinyatakan dalam risalah panduan praktikum dan dibincangkan bersama dengan penyelia pensyarah.

Penilaian ke atas pelajar dibuat berasaskan empat komponen iaitu penyelia majikan/agensi (20%), penulisan buku log (10%), markah penyelia pelawat (10%), dan penulisan laporan akhir (60%). Semua maklumat ini dinyatakan dalam risalah panduan praktikum yang telah disediakan oleh pihak pengurusan BSWM sebagai panduan kepada pelajar-pelajar semasa mereka menjalani praktikum. Pelajar BSWM yang menjalani latihan praktikum dinilai mengikut aktiviti-aktiviti dan laporan akhir yang mereka lakukan. Selain daripada mendapatkan pengalaman bekerja dalam sebuah agensi, terdapat dua kategori utama bentuk latihan yang boleh dilalui oleh pelajar iaitu menguruskan kerja kes dan/atau melaksanakan projek intervensi kerja sosial. Para pelajar boleh-bolehnya digalakkan untuk melibatkan diri dalam kedua-dua bentuk aktiviti ini bagi meningkatkan pengetahuan dan kemahiran dalam bidang kerja sosial.

Pada akhir tempoh praktikum, para pelajar dikehendaki menyerahkan satu laporan praktikum kepada penyelia pensyarah. Untuk tujuan ini, para pelajar diberi pilihan sama ada menyediakan laporan berbentuk kerja kes atau laporan berbentuk projek intervensi

kerja sosial. Untuk laporan berbentuk kerja kes, pelajar boleh memilih salah satu kes yang mereka laksanakan semasa menjalani praktikum untuk dibincangkan dengan terperinci dalam laporan akhir. Opsyen menyediakan laporan berbentuk projek intervensi kerja sosial pula diberikan sekiranya agensi atau organisasi penempatan tidak memiliki struktur aktiviti yang membolehkan pelajar membuat kerja kes. Misalnya pelajar yang ditempatkan di jabatan belia di sebuah daerah seringkali tidak dapat melakukan kerja kes disebabkan oleh sifat aktiviti organisasi yang tidak berpusat kepada aktiviti kerja kes. Bagi mereka yang ditempatkan di organisasi sedemikian, mereka dibolehkan membuat analisis terhadap projek, iaitu dengan memilih misalnya projek jangka panjang dan berkesinambungan yang dilaksanakan oleh organisasi dan menjadikannya sebagai asas untuk mengaplikasikan kemahiran serta pengetahuan kerja sosial mereka. Pemilihan projek perlu berasaskan isu atau tahap keperluan sesuatu unit analisis seperti kelompok atau komuniti di sesuatu kawasan. Projek-projek yang dilaksanakan tersebut perlu berlandaskan kepada bentuk-bentuk dan jenis-jenis amalan kerja sosial seperti pencegahan, pencelahan, rawatan atau pendekatan pengembangan (*growth/strength-based approach*) yang boleh dilakukan sama ada secara langsung atau secara tidak langsung. Penentuan bentuk laporan akhir yang akan disediakan ini perlu dipersetujui dan diluluskan bersama oleh penyelia majikan dan penyelia pensyarah melalui perbincangan dan penyediaan proposal oleh pelajar semasa menjalani praktikum. Kriteria-kriteria untuk penilaian laporan praktikum ini dijelaskan dalam risalah panduan praktikum yang disediakan pihak program.

Kriteria Penilaian oleh Penyelia Majikan

Penilaian oleh penyelia agensi mewakili 20 peratus daripada peruntukan markah keseluruhan. Satu borang penilaian disediakan untuk diisi oleh penyelia. Dalam borang penilaian ini, skala kepuasan lima tahap digunakan untuk mengukur pencapaian pelajar. Maklum balas bagi skala ini adalah di antara 1 hingga 5 (1-Sangat Tidak Memuaskan, 2-Tidak Memuaskan, 3-Sederhana, 4-Memuaskan dan 5-Sangat Memuaskan). Penyelia juga boleh menyatakan sama ada item yang termasuk dalam senarai tersebut tidak relevan dengan memberikan markat 0 (Tidak relevan). Ruang juga diperuntukkan untuk penyelia menyatakan secara terbuka sebarang ulasan atau komen berkaitan prestasi pelajar dalam setiap kategori kemahiran yang dinilai, akan tetapi ia tidak dikira dalam pengiraan markah.

Penyelia agensi dikehendaki membuat penilaian terhadap enam aspek kemahiran yang ditunjukkan oleh pelajar. Enam aspek ini merangkumi: a) kemampuan komunikasi dan hubungan, b) kemampuan memberi galakan dan kesempatan, c) kemampuan menilai dan merancang, d) kemampuan campurtangan (intervensi) dan memberikan perkhidmatan, e) kemampuan bekerja dalam organisasi, dan f) kemampuan mengembangkan profesionalisme. Setiap satu daripada kategori ini mewakili set kemahiran khusus yang perlu dicapai atau ditonjolkan oleh pelajar.

1. Kemampuan komunikasi dan hubungan

Memandangkan sebahagian besar aktiviti pelajar yang menjalani praktikum melibatkan proses perhubungan, bukan sahaja dengan klien tetapi juga dengan pemegang taruh yang lain, maka kemahiran komunikasi dan menjalin hubungan secara efektif adalah kunci kepada keberkesanan proses pembelajaran secara praktis yang ingin diterapkan. Bahkan, kemahiran berkomunikasi dan menjalin hubungan merupakan antara perkara asas yang perlu dikuasai oleh pekerja sosial secara keseluruhannya. Hepworth et al. (2010) misalnya menyatakan bahawa kemahiran komunikasi merupakan titik tolak kepada proses pekerja sosial memahami situasi klien. Kemahiran komunikasi mampu membantu pekerja sosial mewujudkan hubungan berasaskan kepercayaan (*rapport*) dengan klien. Selain menguasai kemahiran berkomunikasi untuk tujuan perhubungan (perbualan, bertemu bual, berkongsi maklumat), pekerja sosial juga perlu mahir menggunakan teknik komunikasi berkesan seperti memahami dan menggunakan kiu (komunikasi bukan verbal) secara efektif dan mengetahui had keberkesanan sesuatu bentuk komunikasi (misalnya menggunakan penterjemah jika keadaan memerlukan) (Hepworth, et al., 2010).

Item yang digunakan dalam borang penilaian merangkumi aspek komunikasi yang bersifat interpersonal (merangkumi corak perhubungan bersemuka, intim dan bersifat langsung) dan juga umum (bentuk komunikasi tidak langsung, impersonal dan melibatkan institusi atau organisasi). Misalnya, untuk menilai kemampuan komunikasi interpersonal, penyelia dikehendaki menyatakan tahap kepuasan terhadap pelajar melalui item seperti: “memberikan maklumat dan nasihat secara langsung kepada klien,” dan “berkomunikasi secara berkesan dengan orang ramai atau klien.” Manakala contoh item yang mewakili penilaian

kemahiran komunikasi umum pula adalah seperti: “membentuk perhubungan sama ada dengan individu, agensi, sumber-sumber komuniti, sukarelawan atau profesional yang lain”.

2. Kemampuan memberi galakan dan kesempatan

Kemahiran seseorang pekerja sosial memberikan galakan dan menyediakan peluang untuk klien merupakan kesinambungan daripada kemahiran komunikasi. Set kemahiran ini seringkali dirujuk dalam konteks amalan kerja sosial sebagai kemahiran mewujudkan pengeupayaan (*empowerment*). Lazimnya pekerja sosial akan berurusan dengan klien yang telah dimarginalisasikan dan memerlukan dorongan serta galakan. Menurut Miley, O'Melia & DuBois (1998), antara model atau pendekatan yang boleh diambil oleh pekerja sosial dalam melaksanakan amalan ialah melalui proses membina kekuatan dan pengeupayaan klien. Melalui pendekatan pengeupayaan ini, pekerja sosial berperanan sebagai pakar runding, pemudahcara dan fasilitator bagi klien pada pelbagai tahap. Melalui tindakan bersepadu merangkumi fungsi-fungsi tersebut, pekerja sosial dijangka mampu meningkatkan keupayaan klien berfungsi secara normal dalam masyarakat dan meningkatkan peluang mereka untuk menjadi ejen sosial yang fungsional. Memandangkan kemahiran mewujudkan pengeupayaan ini merupakan asas kepada amalan kerja sosial, terutama dalam pendekatan bersifat umum (*generalist practice*) (Cox & Parsons, 2000) maka pelajar yang mengikut latihan praktikum perlu diterapkan atau mampu menonjolkan tahap kemahiran sebegini.

Dalam struktur latihan praktikum BSWM, penekanan terhadap kemahiran sebegini dirangkumkan ke dalam proses penilaian pelajar dengan meletakkan item-item untuk dinilai oleh penyelia organisasi seperti: “memudahkan klien untuk memperoleh maklumat dari agensi atau sumber lain,” dan “membantu klien mengambil bahagian dalam proses membuat keputusan mengenai peraturan atau penjaagaan kehidupan mereka.” Item seperti contoh di atas mewakili pengukuran tentang tahap penglibatan pelajar dalam mempermudah akses klien kepada sumber (seperti maklumat) yang tidak mampu diperolehi atau tidak disedari kewujudannya oleh klien, dan menilai tahap kemampuan pelajar membantu klien membuat keputusan (berpartisipasi) dalam situasi yang boleh memberi

kesan terhadap kehidupan mereka.

3. Kemampuan menilai dan merancang

Penilaian dan perancangan merupakan antara prasyarat yang perlu bagi proses melaksanakan kerja sosial tanpa mengira intervensi manakah yang menjadi tumpuan (sama ada individu, keluarga, kelompok atau komuniti / organisasi). Parker (2007) melihat bahawa antara kaedah yang menjadikan proses pelaksanaan kerja sosial suatu yang sistematis ialah melalui aplikasi model yang merangkumi elemen-elemen seperti penilaian, perancangan dan intervensi, yang dirangkumkan secara integratif. Bradley & Parker (2003) memperihalkan bagaimana penilaian dan perancangan bergabung membentuk keseluruhan gagasan atau pendekatan kerja sosial. Menurut mereka, penilaian adalah kemahiran profesional yang memerlukan pekerja sosial menggunakan instrumen tertentu seperti genogram dan ekomap untuk membantu mereka mengumpul maklumat. Maklumat yang dikumpul amat perlu untuk membantu pekerja sosial menfokuskan penilaian berkaitan situasi klien. Maklumat yang tepat yang diperolehi dari penilaian yang dilakukan menjadi alat berguna untuk tujuan merancang pelaksanaan intervensi.

Menyedari peri pentingnya seseorang pekerja sosial memiliki keupayaan dan kemahiran merancang serta menilai, program praktikum BSWM turut meletakkan antara aspek yang perlu diperhatikan oleh penyelia sewaktu menyelia pelajar di agensi ialah kemampuan menilai dan merancang. Penyelia organisasi dikehendaki menyatakan tahap keupayaan yang dimiliki pelajar dengan memberikan respon terhadap item seperti: "mengenalpasti ancaman, halangan, pengabaian, penderaan atau kegagalan untuk perlindungan" dan "membentuk matlamat dan pilihan-pilihan untuk pelan tindakan bersama dengan klien, penjaga dan profesional yang lain untuk mengatasi keperluan dan risiko yang telah dikenalpasti." Adalah dirasakan bahawa jika sekiranya aspek seperti ini tidak dimasukkan ke dalam penilaian secara sistematis, pelajar akan terlepas peluang untuk menguasai satu set kemahiran yang cukup berguna.

4. Kemampuan intervensi dan memberi perkhidmatan

Intervensi kerja sosial lazimnya merujuk kepada proses yang dilalui oleh pekerja sosial dalam menangani situasi klien dalam pelbagai seting dengan tujuan meningkatkan potensi diri dan

kefungsian sama ada pada tahap individu, keluarga, kelompok dan komuniti. Kemahiran intervensi mencakupi kepelbagaian skil dalam berinteraksi dengan klien dalam konteks dan peringkat yang pelbagai. Kerangka kurikulum pendidikan kerja sosial yang menekankan aspek amalan umum (*generalist practice*) misalnya melihat intervensi sebagai salah satu daripada unsur proses pelaksanaan kerja sosial yang utama, yang bukan sahaja berkisar di sekitar tindakan semata-mata tetapi merangkumi keseluruhan gagasan ilmu yang perlu dimiliki oleh pekerja sosial apabila berurusan dengan klien seperti nilai, kemahiran pengeupayaan, penilaian dan kontrak (Ambrosino, et al., 2008; Council on Social Work Education, 2001)

Pendekatan praktikum yang diamalkan dalam program BSWM meletakkan unsur intervensi sebagai antara kemahiran teras yang perlu dikuasai pelajar sewaktu melalui proses latihan ini. Sewaktu berada di bawah seliaan, penyelia dikehendaki memberikan perhatian kepada keupayaan pelajar untuk melakukan intervensi seperti memberikan sokongan emosi kepada klien sewaktu melalui proses perubahan, mengekalkan perhubungan yang mencukupi dengan klien berasaskan kepada kontrak yang dipersetujui, bertindak terhadap perkembangan klien dan menamatkan perhubungan dengan klien secara berkesan. Dalam seting tertentu, misalnya hospital, aspek ini amat dititikberatkan memandangkan keterlibatan pelajar dengan aktiviti intervensi dan penyaluran khidmat secara terus yang begitu ketara dalam seting sebegini.

5. Kemampuan bekerja dalam organisasi

Dalam zaman di mana organisasi banyak mendominasi urusan seharian individu dan masyarakat, profesion kerja sosial juga akan lebih banyak berurusan dalam persekitaran organisasi. Kemahiran seperti bekerja dalam pasukan, memahami dan mematuhi polisi organisasi, menggunakan dan menyepadukan sumber-sumber, dan mengkoordinasi hubungan antara agensi dalam penyediaan khidmat adalah antara bentuk aktiviti yang terangkum dalam konteks ini. Disebabkan fungsinya yang khusus (misalnya sebagai agensi khidmat sosial) seting organisasi atau agensi menyediakan peluang yang banyak kepada pelajar menimba kemahiran, hatta tugasan yang ketelitiannya mudah dan remeh boleh dimanfaatkan untuk mempelajari sesuatu yang baharu dalam konteks praktis (Bogo & Vayda, 2000). Dalam

konteks pendidikan dan latihan kerja sosial, penekanan terhadap kemahiran bekerja dalam organisasi mampu memperluaskan skop amalan yang perlu dikuasai pelajar daripada tahap mikro (misalnya melakukan tugas atau peranan yang asas dan bersifat deskriptif) kepada tahap meso (misalnya menyepadukan sumber-sumber dalam dan luar organisasi).

Beberapa aspek atau dimensi yang melibatkan kemahiran bekerja dalam organisasi turut dimasukkan ke dalam struktur penilaian pelajar praktikum BSWM. Penyelia agensi diminta untuk menilai prestasi pelajar berdasarkan pemerhatian terhadap sikap dan orientasi pelajar terhadap peraturan dan prosedur agensi, kemampuan bekerja sama dengan anggota kakitangan agensi yang lain, kemampuan merancang dan menggembeling sumber-sumber secara cecap dan membuat rujukan kepada pihak berautoriti serta klien apabila melaksanakan sesuatu tindakan penting yang mampu memberi kesan signifikan kepada organisasi dan juga situasi klien.

6. Kemampuan memperkembangkan profesionalisme

Sebahagian daripada matlamat latihan praktikum adalah untuk memberi peluang kepada pelajar untuk menonjolkan bakat untuk bekerja dan meneroka bidang yang mereka ceburi secara berdikari lantas membentuk konsep sendiri profesional. Latihan praktikum menyediakan ruang untuk pelajar memperlihatkan sesuatu yang tidak mampu ditonjolkan secara berkesan dalam seting pembelajaran berasaskan kuliah atau pengajaran. Praktikum merupakan proses pembelajaran melalui pengalaman (*experiential learning*) yang membantu pelajar menterjemahkan unsur pembelajaran abstrak (teori, andaian) ke dalam bentuk realiti (Goldstein, 2001; Kolb, 1984). Melalui praktikum, pelajar diberikan ruang menunjukkan secara praktik kefahaman mereka tentang isu-isu kritikal yang menjadi teras profesionalisme kerja sosial, seperti nilai, etika dan kebertanggungjawaban (misalnya menjaga kerahsiaan perhubungan dengan klien), bertindak secara profesional dalam pelbagai situasi, mengurus hal ehwal klien dengan berkesan, menjalankan amalan dengan jujur, menonjolkan keupayaan kepemimpinan, dan seumpamanya. Bahkan menurut Barton, Bell & Bowles (2005), faedah dari sudut perkembangan profesionalisme yang terhasil daripada pelaksanaan latihan praktikum bukan sahaja terhad kepada pelajar atau pelatih tetapi juga turut melibatkan profesion kerja

sosial serta agensi yang menerima penempatan pelajar.

Dalam konteks penilaian pelajar praktikum program BSWM, kemampuan memperkembangkan profesionalisme ini dinilai secara menyeluruh mencakupi aspek-aspek seperti kemampuan menggunakan penyelesaian secara cecap dan berkesan, kemampuan mengurus diri dengan menonjolkan sikap serta perilaku yang positif dan profesional selari dengan kehendak profesion, aktif melibatkan diri dalam aktiviti yang menyumbang kepada profesion dan agensi, dan kemampuan membuat keputusan secara sendiri.

Kesemua elemen yang digunakan ini memberi ruang kepada penyelia majikan untuk menilai sama ada pelajar benar-benar mempraktikkan apa yang dipelajari di dalam kelas apabila bertugas di agensi dan semasa berhadapan dengan klien. Di samping itu, penyelia majikan berpeluang melihat kemampuan pelajar apabila didedahkan kepada sebarang kes yang melibatkan klien di agensi. Kesemua elemen yang diterapkan dalam penilaian terhadap pelajar ini adalah berasaskan kepada kemahiran komunikasi, kemahiran menemubual, kemahiran menolong dan kemahiran penilaian.

Penilaian Terhadap Prestasi Pelajar

Membuat penilaian sebenarnya adalah satu tugas yang sukar, mencabar dan kompleks kerana ia boleh memberi kesan terhadap pelajar. Proses penilaian ini sebenarnya menyediakan ruang kepada pelajar untuk mengkritik amalan yang mereka lakukan, yang merupakan elemen asas kepada praktik profesional khususnya untuk menjadi pekerja sosial yang berautonomi dan boleh melakukan refleksi terhadap apa yang telah dilakukan (Hendricks, Finch & Franks, 2005). Penilaian yang dilakukan terhadap pelajar secara individu, seimbang dan dengan pernyataan-pernyataan yang jelas tentang bagaimana pelajar boleh meningkatkan prestasi dan melibatkan diri dengan mengangap bahawa penilaian tersebut adalah satu pengalaman penempatan sebenarnya adalah komponen kritikal dalam proses pembelajaran (Hendricks, Finch & Franks, 2005).

Semua program pendidikan kerja sosial melihat bahawa penilaian adalah sebagai proses pendidikan berterusan, tidak kira apakah bentuk format atau strukturnya. Wilson & Moore (1989) menyatakan bahawa terdapat empat perkara asas dalam menilai pelajar iaitu pertama, keupayaan bekerja dengan klien dalam konteks keupayaan untuk mengekalkan hubungan dan memahami bagaimana

klien menggambarkan situasi mereka. Kedua, ciri-ciri peribadi seperti kematangan, kejujuran, toleransi dan mesra. Pengetahuan tentang diri sendiri dan keupayaan menangani tekanan, konflik dan krisis yang timbul sama ada di organisasi atau yang berkait dengan klien adalah penting. Ketiga, jumlah perkembangan atau pergerakan semasa penempatan di agensi. Keempat, keupayaan untuk memahami dan bekerja dalam agensi yang berkait dengan kerja sosial.

Jika kita melihat kepada kesemua komponen-komponen yang dinilai oleh penyelia majikan bagi pelajar BSWM, maka didapati bahawa empat elemen penting yang sebenarnya cuba ditonjolkan ialah kemahiran, peranan pekerja sosial, kemampuan bekerja dalam organisasi dan profesionalisme dalam kerja sosial dan ini merangkumi apa yang dinyatakan oleh Hendricks, Finch & Franks, (2005) dan Wilson & Moore (1989).

1. Kemahiran

Kemahiran amalan seperti kemahiran berkomunikasi dan kemahiran menemubual adalah sangat penting dan bermatlamat untuk menyediakan kelayakan professional bagi pekerja sosial. Penyelidikan praktikum merangkumi elemen seperti analisis kritikal; memperkembangkan, menguji dan melaporkan idea-idea baru; serta aktiviti intelektual (Tsui, 2005). Antara matlamat mengapa amalan kerja sosial amat ditekankan ialah untuk membina kemahiran menolong dan kemahiran berkomunikasi; membina kemahiran penilaian di semua peringkat daripada mikro sehinggalah peringkat makro; serta membina identiti dan peranan kerja sosial profesional.

Selain itu, di antara kemahiran yang perlu dinilai ialah kemahiran bekerja dengan klien yang merangkumi individu, keluarga, kelompok atau komuniti; kemahiran memerhati, mengutip, merekod dan menganalisis data; kemahiran menjalankan intervensi kerja sosial seperti kaunseling, empati, mendengar, dan penamatan; serta kemahiran dalam menguruskan kes, termasuklah individu, keluarga, kelompok atau komuniti (Ismail Baba, 2003).

Kemahiran berkomunikasi sangat penting apabila menemubual klien. Beberapa kemahiran utama yang dikenalpasti pertamanya ialah empati. Pekerja sosial harus memahami dan mengambil berat tentang klien (Mayer & Timms, 1970; Davies, 1985). Kedua, penggunaan soalan terbuka dan soalan tertutup adalah

kemahiran komunikasi yang paling ketara semasa menemubual. Trevithick (2000) menyarankan agar soalan terbuka seharusnya membentuk sebahagian besar daripada temubual yang dilakukan. Ketiga, adalah penggunaan refleksi. Refleksi merupakan hipotesis tentang apa yang dimaksudkan atau dirasakan oleh klien yang digambarkan melalui pernyataan. Refleksi adalah kemahiran utama dalam kaunseling. Ia merupakan pusat kepada gambaran empati yang ditonjolkan; ia menggalakkan penerokaan mendalam tentang emosi klien; dan ia juga membenarkan pekerja sosial atau kaunselor peka dalam melakukan temubual (Miller & Rollnick, 2002). Refleksi juga mengurangkan rintangan dan menggalakkan penglibatan dalam temubual.

2. Peranan pekerja sosial

Selain daripada kemampuan pelajar mempraktikkan kemahiran yang dipelajari di dalam kelas ke dalam setting organisasi dan semasa intervensi dilakukan, peranan mereka sebagai pekerja sosial juga amat ditekankan. Terdapat sebelas peranan pekerja sosial yang seharusnya digunakan sebaik mungkin oleh pelajar semasa praktikum. Pekerja sosial boleh bertindak sebagai *enabler*, *mediator*, *integrator/coordinator*, *manager*, *educator*, *analyst/evaluator*, *broker*, *facilitator*, *initiator*, *negotiator* dan *advocate*. Sebagai *enabler* misalnya, pelajar boleh membantu klien menangani pelbagai tekanan daripada situasi krisis sehinggalah kepada isu-isu komuniti. Semasa peranan ini dijalankan, pelbagai kemahiran boleh dipraktikkan seperti mengenalpasti dan menangani perasaan dan emosi klien, mengurangkan halangan dan keraguan serta menggalakkan dan menyokong kekuatan peribadi klien. Sebagai *educator* pula pelajar boleh memberi informasi dan mengajar beberapa kemahiran kepada klien dan sistem-sistem yang berkaitan. Di sinilah sesorang pelajar itu seharusnya mempunyai pengetahuan yang secukupnya dan mempunyai komunikasi yang baik (Zastrow & Kirst-Ashman, 2007).

3. Kemampuan bekerja dalam organisasi

Kebanyakan pekerja sosial melakukan amali di setting birokrasi. Menurut Kadushin & Harkness (2002), terdapat enam ciri birokrasi iaitu pertama, ia bergantung kepada fungsi dan tugas. Kedua, ia mencipta hierarki autoriti. Ketiga, kakitangan menjalankan autoriti berdasarkan kedudukan mereka. Keempat,

pekerja dipilih, dilatih dan diberi kedudukan berdasarkan objektif asas dan kelayakan teknikal. Kelima, terdapat prosedur dan peraturan kepada semua kakitangan. Keenam, kesemua aktiviti organisasi secara umumnya dirancang untuk mencapai objektif organisasi.

Objektif utama dalam penyediaan kerja sosial ialah mengawasi prestasi kerja pekerja sosial (pelajar praktikum) yang ditempatkan di organisasi. Penilaian prestasi tugas merupakan penilaian terhadap tugas-tugas yang disempurnakan oleh pekerja dalam tempoh masa yang ditetapkan Kadushin & Harkness (2002). Dalam konteks ini, penyelia diberi tempoh masa selama enam bulan untuk menilai prestasi pelajar iaitu sepanjang tempoh praktikum. Penilaian ini sebenarnya memberi manfaat kepada ketiga-tiga pihak iaitu pelajar, penyelia dan agensi. Bagi pelajar, penilaian ini menunjukkan ukuran pencapaian sebenar mereka dan ia berguna dalam membantu mereka mengembangkan dan meningkatkan perkembangan profesional mereka pada masa hadapan. Sementara bagi penyelia majikan, ia merupakan peluang terbaik bagi mereka untuk menilai sejauhmana kemampuan pelajar tersebut sebagai pekerja sosial. Manakala bagi agensi, penilaian terhadap kemampuan bekerja dalam organisasi ini adalah satu mekanisme bagi mengawasi hasil dan kualiti perkhidmatan yang disalurkan oleh pelajar kepada klien.

4. Profesionalisme dalam kerja sosial

Nilai profesionalisme dan nilai sosial dalam kerja sosial adalah saling berkait dalam menonjolkan profesionalisme dalam kerja sosial. Hubungan profesional adalah terbina berasaskan kepada perasan hormat menghormati sesama individu yang terhasil daripada kejujuran, penerimaan, kerahsiaan dan bertanggungjawab dalam menangani konflik. Pekerja sosial seharusnya menggunakan pengetahuan, nilai dan kemahiran mereka untuk membantu golongan yang memerlukan dan menonjolkan apakah masalah sosial yang dihadapi. Setiap individu adalah unik. Justeru, interaksi di antara pekerja sosial dengan klien seharusnya dapat meningkatkan perasaan hormat mereka, kompetensi dan keupayaan mengatasi serta menyelesaikan masalah (Hepworth, 2010). Pekerja sosial harus menghormati keputusan yang dibuat oleh klien dan melibatkan diri secara aktif semasa proses menolong. Pekerja sosial harus memberi pengkeupayaan kepada klien dan membantu klien

melihat kekuatan yang ada pada diri mereka bagi membolehkan klien memperbaiki situasi kehidupan mereka (Finn & Jacobson, 2003; Parsons, 2002; Saleebey, 1997).

Kesemua elemen kemahiran, peranan pekerja sosial, kemampuan bekerja dalam organisasi dan profesionalisme dalam kerja sosial dapat dinilai oleh penyelia majikan misalnya semasa pelajar berada di agensi, melakukan lawatan ke rumah klien (home visit), membaca fail kes, melakukan intervensi bersama klien dan juga penulisan di dalam buku log.

Penutup

Objektif penyediaan kerja sosial secara jangka pendek sebenarnya adalah bagi meningkatkan keupayaan pelajar untuk melaksanakan tugas secara efektif dengan menyediakan persekitaran kerja yang baik, pengetahuan profesional, kemahiran-kemahiran yang dipraktikkan dan sokongan sosial (Kadushin & Harkness, 2002; Munson, 2002). Manakala objektif yang utama ialah untuk menyediakan perkhidmatan yang efektif dan efisien kepada klien dengan memastikan wujudnya kompetensi dalam kalangan pekerja sosial (Gitterman, 1972; Harkness & Hensley, 1991; Harkness & Poetner, 1989; Kadushin & Harkness, 2002; Watson, 1973). Justeru, pelajar praktikum seharusnya mempunyai ciri-ciri yang baik yang merangkumi elemen kemahiran, memainkan peranan sebagai pekerja sosial, berkemampuan bekerja di dalam organisasi dan mempunyai profesionalisme dalam kerja sosial bagi mencapai objektif-objektif yang dinyatakan.*