



KEMENTERIAN PEMBANGUNAN WANITA,
KELUARGA DAN MASYARAKAT

KEMAHIRAN KERJA



J A B A T A N K E B A J I K A N M A L A Y S I A

Jabatan
KEBAJIKAN
Masyarakat





KEMENTERIAN PEMBANGUNAN WANITA,
KELUARGA DAN MASYARAKAT

KEMAHIRAN KERJA

SOSIAL

JABATAN KEBAJIKAN MALAYSIA

Jabatan
KEBAJIKAN
Masyarakat



Diterbitkan oleh Bahagian Kawalan Standard,
Jabatan Kebajikan Masyarakat,
Kementerian Pembangunan Wanita,
Keluarga dan Masyarakat.

Diterbitkan November 2020.

Hak cipta © Jabatan Kebajikan Masyarakat.

Semua hak cipta terpelihara.

Tiada bahagian daripada penerbitan ini boleh diterbitkan semula, dicetak semula atau disiarkan dalam sebarang bentuk atau dengan sebarang cara, elektronik, fotokopi, mekanik, rakaman atau sebaliknya, tanpa terlebih dahulu mendapat kebenaran bertulis daripada Ketua Pengarah Kebajikan Masyarakat atau hubungi:

JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT

ARAS 6,9-18, NO. 55,

PERSIARAN PERDANA, PRESINT 4,

62100 PUTRAJAYA

T 03-8323 1656 / 03-8323 1658 F 03-8323 2094

Jabatan Kebajikan Masyarakat mengucapkan terima kasih kepada semua yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam penghasilan buku ini serta mereka yang bersetuju membenarkan kami mendapatkan koleksi gambar dan bahan-bahan peribadi.

Dicetak oleh:

PERCETAKAN NASIONAL MALAYSIA BERHAD

Jalan Chan Sow Lin

50554 Kuala Lumpur

T 03-9236 6895 F 03-9222 4773

KANDUNGAN

MUKA SURAT

Pendahuluan	v
Pengenalan	vi
Kemahiran Asas	
Kemahiran Komunikasi Interpersonal	2
Kemahiran Memerhati	3
Kemahiran Mendengar	3
Kemahiran Menunjukkan Penerimaan	4
Kemahiran Membina Hubungan	5
Kemahiran Temu Bual	6
Kemahiran Merekod	8
Kemahiran Menulis Laporan	9
Kemahiran Refleksi Praktis	10
Kemahiran Membuat Penentuan Situasi	12
Kemahiran Melakukan Intervensi	12
Kemahiran Merancang	14
Kemahiran Tambahan	
Kemahiran Berfikir	16
Kemahiran Advokasi	17
Kemahiran Memudahcara	18
Kemahiran Mediasi	18
Kemahiran Mengurus Sempadan Profesional	19
Kemahiran Menghadapi Keadaan Terancam	19
Pentadbiran Dan Pengurusan Organisasi	20
Penutup	22
Rujukan	22
Penghargaan	23

PENDAHULUAN

Bersyukur ke hadrat Allah SWT kerana Jabatan ini telah berjaya menerbitkan sebuah Buku Panduan Kemahiran Kerja Sosial di mana Jabatan menjadi peneraju utama dalam bidang Kerja Sosial di Malaysia. Penerbitan buku ini amat penting kepada warga kerja di Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) dalam memandu dan melaksanakan tugas dengan berkesan, pantas dan berlandaskan praktis kerja sosial. Penghasilan buku ini adalah merupakan satu komitmen mengenai semangat kerjasama yang tinggi dikalangan warga Jabatan Kebajikan Masyarakat selaras dengan usaha untuk mengukuhkan Pembangunan Kompetensi Kerja Sosial khususnya kepada warga JKM.

Justeru itu, diharapkan Buku Panduan Kemahiran Kerja Sosial ini akan dapat meningkatkan kompetensi warga Jabatan dalam pengurusan kes yang semakin kompleks dan memerlukan kemahiran tertentu yang khusus bagi memastikan tindakan yang dilaksanakan tepat dan berkesan. Semoga penerbitan buku ini dapat dihayati dan diamalkan oleh seluruh warga kerja Jabatan bagi memastikan kesejahteraan kumpulan sasar jabatan sentiasa disantuni dan seterusnya meningkatkan mutu perkhidmatan jabatan.

Kemahiran Kerja Sosial yang diamalkan akan merealisasikan konsep komitmen serta sikap jati diri warga Jabatan bagi menzahirkan visi “Peneraju Utama Kebajikan Dalam Pembangunan dan Kesejahteraan Masyarakat” dalam misi untuk “Memperkasa Masyarakat yang Memerlukan Ke arah Kesejahteraan Sosial”. Akhir kata tahniah dan syabas atas penghasilan Buku Panduan Kemahiran Kerja Sosial ini bagi memastikan perkhidmatan kerja sosial dan kebajikan yang lebih profesional dan cemerlang. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada semua yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam penerbitan buku ini.

Penyelaras

**Bahagian Perancangan dan Pembangunan
Jabatan Kebajikan Masyarakat**

PENGENALAN

Jabatan Kebajikan Masyarakat (2017), mendefinisikan kerja sosial sebagai “aktiviti profesional berlandaskan prinsip, nilai dan etika, pengetahuan, kemahiran dan kaedah kerja sosial bagi membantu individu, keluarga, kumpulan dan komuniti untuk meningkat atau mengembalikan kapasiti kefungisian sosial mereka”.

Menurut *IFSW & The IASSW General Assembly (2014)*, kerja sosial adalah “profesion berasaskan praktis dan disiplin akademik yang menggalakkan perubahan dan pembangunan sosial, perpaduan sosial, pemerksaan dan kebebasan rakyat. Prinsip keadilan sosial, hak asasi manusia, tanggungjawab kolektif dan menghormati kepelbagaian adalah berkait dengan kerja sosial. Disokong oleh teori-teori kerja sosial, sains sosial, kemanusiaan dan pengetahuan sebenar, kerja sosial melibatkan manusia dan struktur untuk menangani cabaran kehidupan dan meningkatkan kesejahteraan”.

Kerja Sosial telah diamalkan lebih 7 dekad di Malaysia semenjak penubuhan Jabatan Kebajikan Masyarakat pada tahun 1946. Pelbagai cabaran dihadapi oleh Pekerja Sosial pada masa sekarang akibat peningkatan isu-isu sosial yang semakin rumit dan kompleks seperti penderaan kanak-kanak, jenayah di kalangan kanak-kanak, keganasan rumah tangga, pengabaian warga emas, gelandangan, pengemis jalanan dan sebagainya. Sehubungan dengan itu, tindakan intervensi dan penyelesaian masalah sosial memerlukan tambahan tenaga kerja profesional yang berpengetahuan dan berkemahiran dalam bidang kerja sosial.

Menyedari hakikat bahawa kompleksiti tugas, risiko tugas dan pertambahan beban dalam praktis Kerja Sosial, JKM telah menyediakan **Buku Panduan Kemahiran Kerja Sosial** untuk dijadikan sebagai panduan kepada Pekerja Sosial untuk menjalankan praktis secara kompeten dan profesional dalam menyampaikan perkhidmatan yang berkesan kepada klien.

Kemahiran Asas Kerja Sosial



KEMAHIRAN ASAS

1. KEMAHIRAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Pengenalan

Komunikasi interpersonal adalah satu kaedah yang digunakan untuk menyampaikan maklumat atau berinteraksi dengan seorang atau lebih individu.

Panduan

- i. Keupayaan berinteraksi dengan orang lain secara bertujuan dan penuh rasa hormat.
 - a. Mempunyai fikiran terbuka.
 - b. Mengikis prasangka terhadap individu lain.
 - c. Menggunakan perkataan tepat, ringkas dan nada suara yang bersesuaian dan jelas.
 - d. Elak perkataan dan bahasa badan yang boleh menyinggung perasaan.
- ii. Kebolehan mengenal pasti peranan dan sumbangan pihak lain dalam berkomunikasi.
 - a. Membina sifat percayakan orang lain.
 - b. Tingkatkan kemahiran mendengar. Peranan pendengar amat penting dalam menentukan keberkesanan komunikasi.
 - c. Mewujudkan persefahaman, keakraban, nilai dan rasa kekitaan dalam berkomunikasi.
- iii. Kebolehan menggunakan strategi komunikasi lisan dan tulisan secara profesional.
 - a. Memastikan bahasa yang digunakan jelas serta mudah difahami.
 - b. Memastikan pendengar faham tentang mesej yang disampaikan.
 - c. Mengawal bahasa badan (contoh: mimik muka dan pergerakan diri).
 - d. Jika tidak faham, terus terang tanya dengan klien.

2. KEMAHIRAN MEMERHATI

Pengenalan

Kemahiran memerhati adalah keupayaan mendapatkan maklumat yang terhasil daripada komunikasi bukan lisan.

Panduan

- i. Memerhati perlakuan klien semasa berinteraksi dalam sesi temu bual sama ada apa yang diperkata oleh klien selari dengan perlakuan.



- ii. Merekod ciri-ciri penting hasil dari tindak balas klien atau individu berkaitan tingkah laku, apa yang yang dipelajari dan perkembangan yang berlaku.
- iii. Bersikap objektif. Pemerhatian bukan sekadar persepsi tetapi pemerhatian boleh membantu mengenal pasti keperluan sebenar sesuatu kes.
- iv. Perlu melakukan proses refleksi kognitif.
- v. Pemerhatian secara penyertaan (*participation*).

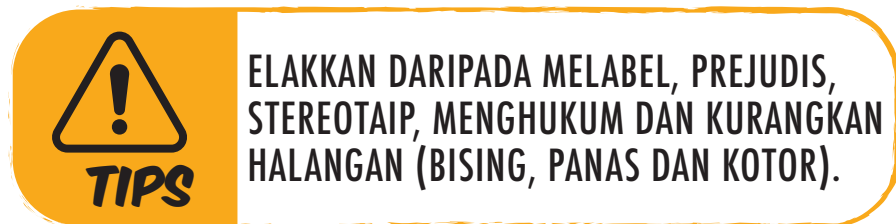
3. KEMAHIRAN MENDENGAR

Pengenalan

Kemahiran mendengar adalah keupayaan menerima dan menginterpretasi maklumat secara tepat dalam proses komunikasi. Kemahiran mendengar merupakan kunci dalam komunikasi yang berkesan. Tanpa kemahiran mendengar yang berkesan, maklumat akan disalah tafsir.

Panduan

- i. Kaedah Kemahiran Mendengar.
 - a. Hubungan mata (*Eye contact*).
 - b. Beri perhatian dalam keadaan tenang.
 - c. Sentiasa berfikiran terbuka.
 - d. Dengar dengan teliti dan bayangkan situasi tersebut.
 - e. Elak daripada mencelah dan membuat kesimpulan awal.
 - f. Tunggu sehingga pihak yang bercakap berhenti sebelum kemukakan soalan.
 - g. Tanya soalan hanya untuk memastikan pemahaman sahaja.
 - h. Cuba fahami apa yang disampaikan.
 - i. Beri maklum balas (contoh: angguk, mengiya.)
 - j. Beri perhatian kepada perkara-perkara yang tidak diperkatakan tetapi ditunjukkan melalui komunikasi bukan lisan.



- ii. Kemahiran mendengar memerlukan tumpuan dan perhatian dari segi mental dan fizikal supaya maklumat dapat diterima dengan jelas.

4. KEMAHIRAN MENUNJUKKAN PENERIMAAN

Pengenalan

Kemahiran menunjukkan penerimaan adalah mempamerkan penerimaan tanpa syarat seperti menerima klien seadanya, tidak memandang rendah atau prejudis supaya klien dapat memberi kerjasama untuk mencapai matlamat dalam hubungan menolong.

Panduan

- i. Menerima kelebihan dan kelemahan diri klien.
- ii. mempraktikkan komunikasi asas iaitu:
 - a. Memperkenalkan diri dengan mesra.
 - b. Menggunakan nada suara yang lembut.
 - c. Menggunakan kemahiran komunikasi bukan lisan.
 - d. Mendengar dan memberi tindak balas yang aktif.
- iii. Pekerja Sosial perlu ikhlas dan tegas untuk membuatkan klien sedar tingkah laku yang hendak diubah.
- iv. Memberi fokus semasa berkomunikasi.
- v. Menunjukkan sikap ambil berat dan prihatin.
- vi. Menunjukkan kemesraan dan empati.
- vii. Memberi kata-kata rangsangan dan galakan.

5. KEMAHIRAN MEMBINA HUBUNGAN

Pengenalan

Keupayaan untuk membina hubungan dengan klien adalah kemahiran asas dalam praktis kerja sosial. Membina hubungan adalah langkah pertama dalam Sistem Pengurusan Kes Kerja Sosial dan membawa kepada proses berikutnya iaitu penentuan situasi, intervensi dan penilaian (Birkenmaier, Berg-Weger & Dewes, 2014).

Panduan

- i. Tunjukkan Kemesraan.
 - a. Kemesraan merujuk kepada kepedulian dan keprihatinan yang ikhlas daripada pekerja sosial tanpa mengharapkan sesuatu daripada klien.
 - b. Contoh kemesraan yang boleh ditunjukkan oleh pekerja sosial adalah seperti ekspresi wajah yang prihatin, nada suara yang lembut dan komunikasi lisan yang sopan.

- c. Pekerja sosial juga boleh memperluaskan lagi kemesraan dengan memastikan klien berasa selesa seperti menyediakan minuman, membuat hubungan mata (*eye contact*) dan membuat jenaka yang bersesuaian.



- ii. Empati
 - a. Empati adalah “perbuatan menyedari, memahami, mengalami dan memberi maklum balas mengenai keadaan emosi dan idea orang lain” (Barker, 2003).
 - b. Elemen penting dalam empati adalah keupayaan pekerja sosial memahami keadaan emosi klien tanpa melalui perasaan sama yang dihadapi oleh klien.
- iii. Kejujuran dan Keikhlasan (*Genuineness*)
 - a. Kejujuran dan keikhlasan adalah elemen penting dalam membina hubungan dengan klien.
 - b. Untuk mewujudkan rasa kepercayaan yang merupakan asas dalam hubungan menolong.

6. KEMAHIRAN TEMU BUAL

Pengenalan

Kemahiran temu bual adalah satu perjumpaan antara Pekerja Sosial dan klien dengan tujuan untuk mendapatkan maklumat serta memahami keadaan dan keperluan klien supaya satu penyelesaian dapat dicapai bersama untuk kepentingannya.

Panduan




- i. Fasa Sebelum
 - a. Mengenal pasti maklumat awal klien.
 - b. Penyediaan tempat dan persekitaran.
 - pastikan suasana dan tempat yang selesa.

- c. Persediaan diri.
 - fizikal.
 - mental.
- ii. Fasa Semasa
 - a. Peringkat Permulaan.
 - Memperkenalkan diri.
 - Memulakan soalan permulaan yang santai (*Warming-up questions*).
 - Menjelaskan tujuan, had masa dan kerahsiaan.
 - Sekiranya klien datang dengan penuh emosi, kendalikan emosinya terlebih dahulu.
 - b. Peringkat Perkembangan.
 - Mendapatkan maklumat klien.
 - Menggalakkan klien bercakap melalui kemahiran menyoal. Terdapat beberapa jenis soalan iaitu linear, terbuka dan tertutup. Soalan terbuka seperti 'apa' dan 'bagaimana' dapat menggalakkan klien bercakap.
 - Mengesahkan apa yang didengar dan disebut oleh klien melalui:
 - Parafrasa.
 - Penjelasan / klarifikasi.
 - Rumusan.
 - Mendengar secara aktif.
 - Memberi dan menerima maklum balas.
 - Meneroka secara mendalam iaitu:
 - Tetap kepada matlamat temu bual.
 - Mendorong klien supaya memberi lebih maklumat.

- Membenarkan klien berdiam diri sejenak semasa berinteraksi. Berdiam diri bermaksud klien sedang berfikir, keliru, mengalami ketidakselesaian pemikiran / ingatan / memori terhadap pengalaman lampau yang negatif.
 - Perkongsian pengalaman pekerja sosial terhadap permasalahan yang sama seperti klien.
 - Menggunakan teknik konfrantasi.
 - Memahami masalah yang dikemukakan.
 - Mengenal pasti masalah sebenar.
 - Merancang tindakan untuk membantu kepada memenuhi keperluan dan penyelesaian masalah.
- c. Peringkat Penutup
- Merumus dan menggulung perbincangan.
 - Temujanji dan tindakan susulan.
- iii. Fasa Selepas
- a. Penyediaan laporan.




TIPS MENAMATKAN SESI TEMUBUAL

	<p>MEMAKLUMKAN SESI TEMUBUAL AKAN BERAKHIR DALAM 5 ATAU 10 MINIT KEPADA KLIEN.</p>		<p>ULAS BUTIRAN SESI TEMUBUAL YANG TELAH DIJALANKAN (BERGANTUNG KEPADA KESESUAIAN KES/KLIEN);</p>		<p>TANYA KLIEN JIKA TERDAPAT APA-APA PERKARA YANG KLIEN INGIN BINCANGKAN.</p>
---	--	---	---	---	---

7. KEMAHIRAN MEREKOD

Pengenalan

Kemahiran merekod merujuk kepada penulisan atau dokumen elektronik yang mengandungi maklumat klien, pemerhatian profesional, keputusan klinikal, strategi intervensi dan hasil yang dijana melalui perkhidmatan yang diberikan oleh pekerja sosial. (Standard for Social Work Recording, NASW 2014).

Panduan

- i. Merekod kes memfokuskan kepada keupayaan untuk:
 - a. Mendapatkan persetujuan klien untuk direkod.
 - b. Mengambil / mencatat nota.
 - c. Mengemas kini nota kes.
 - d. Mengambil minit.
 - e. Menggunakan pelbagai bentuk rekod (mengambil gambar, merakam suara, menyalin nota bertulis).
 - f. Mengisi borang.
 - g. Menyimpan rekod.

8. KEMAHIRAN MENULIS LAPORAN

Pengenalan

Kemahiran menulis laporan bermaksud merumus isu utama dalam tajuk berkaitan dan seterusnya memberi syor dan cadangan.

Panduan

- i. Penulisan berstruktur (mengikut jenis format pelaporan mengandungi:)
 - a. Pengenalan (tujuan/objektif);
 - b. Kandungan Utama mengandungi:
 - Fakta kes.
 - Hasil siasatan / pembuktian kes.
 - Analisis fakta.
 - Penilaian / diagnosa.
 - c. Kesimpulan/rumusan meliputi:
 - Pelan Tindakan / intervensi.

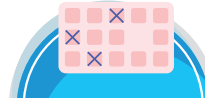
TIPS 1



RANCANG APA YANG HENDAK DITULIS



MENULIS DRAF PERTAMA



SUNTING LAPORAN DENGAN TELITI



SEMAK KESALAHAN

TIPS 2: PERKARA PERLU DIELAKKAN



9. KEMAHIRAN REFLEKSI PRAKTIS

Pengenalan

Kemahiran refleksi praktis bermaksud keupayaan untuk melihat kembali secara kritis terhadap praktis yang telah dilakukan (Pierson & Thomas, 2010). Ia juga ialah satu kesedaran sendiri yang membawa kepada perkembangan diri dan profesional serta peningkatan amalan.

Tujuan: mengingat semula kejadian lepas, memikirkan dan menyatukan semula teori dengan amalan sebenar serta mempelajari dari pengalaman yang dilalui.

TUJUAN REFLEKSI

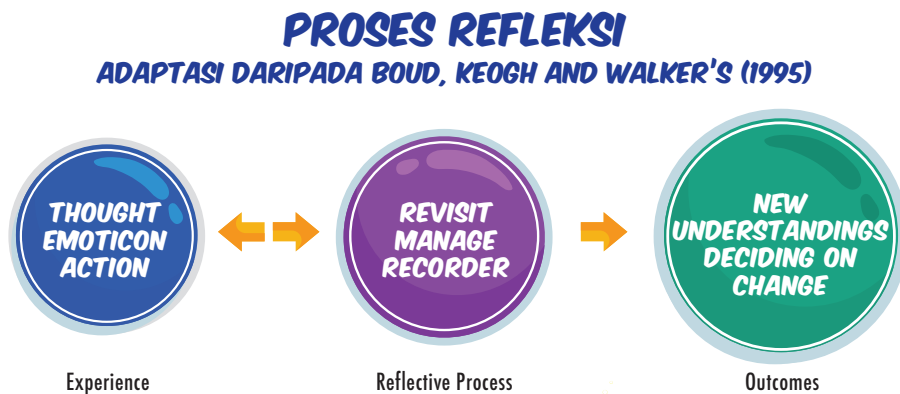
Untuk mengenalpasti apa yang dipelajari untuk penambahbaikan.

Menggalakkan untuk menganalisis tahap komunikasi dan perhubungan.

Menyokong pekerja sosial untuk menilai proses membuat keputusan agar ia dapat memberikan justifikasi ke atas praktis.

Menggalakkan pendekatan positif questioning approach

Panduan



Bila Refleksi Praktis Perlu Digunakan oleh Pekerja Sosial?

- i. Tahap Awal.
 - semasa menerima kes/pengguna perkhidmatan.
 - semasa menemubual.
 - semasa penentuan situasi kes.
- ii. Tahap Pertengahan.
 - semasa intervensi dilaksanakan.
- iii. Tahap Akhir.
 - semasa kaji semula kes.
 - selepas intervensi dilaksanakan.

Rumusan

- Refleksi merupakan elemen penting bagi meningkatkan profesionalisme seseorang pekerja sosial.
- Refleksi membolehkan kita menyedari prejudis dan nilai diri (personal values).
- Refleksi merupakan salah satu cara untuk muhasabah diri bagi mengimbas kembali tindakan yang telah dan akan diambil untuk kepentingan dan kesejahteraan klien.

10. KEMAHIRAN MEMBUAT PENENTUAN SITUASI

Pengenalan

Kemahiran membuat penentuan situasi adalah satu tindakan yang diambil untuk memahami situasi dan punca masalah, apa yang perlu dilakukan untuk menyelesaikan atau meminimalkan kesan dan seterusnya dapat mengekalkan, menambah baik atau membawa perubahan kepada klien dan persekitarannya.

Panduan

Tindakan yang terlibat di dalam penentuan situasi adalah:

- i. Analisis dan interpretasi berasaskan teori atau konsep yang bersesuaian:
 - Mengaplikasikan teknik yang bersesuaian contohnya : Analisis S.W.O.T.
 - Pengumpulan maklumat tambahan dan mendapatkan pengesahan.
- ii. Menjelaskan masalah berasaskan teori atau konsep yang bersesuaian.
- iii. Mengenal pasti sumber-sumber yang berkaitan.
- iv. Mengenal pasti beberapa/pilihan alternatif dan pelan tindakan.
- v. Melaksanakan strategi (proses membuat keputusan).
- vi. Penilaian keberkesanan.

INFO

Penentuan situasi adalah satu proses yang berterusan kerana penemuan fakta-fakta baru yang mungkin timbul sepanjang proses tersebut.

11. KEMAHIRAN MELAKUKAN INTERVENSI

Pengenalan

Kemahiran intervensi ialah proses memberi pertolongan, panduan dan bimbingan untuk meningkatkan kefungsiian sosial klien.

Panduan

- i. Elemen-elemen dalam intervensi:
 - a. Memberi pertolongan: membuat keputusan dalam bentuk pertolongan/ alternatif kepada klien berdasarkan keperluan klien.
 - b. Memberi nasihat yang praktikal.
 - c. Memberi dan menggunakan maklumat : tindakan yang perlu diambil.
 - d. Memberi penerangan/penjelasan.
 - e. Memberi galakan dan sokongan.
 - f. Kepastian.
 - g. Memujuk.
 - h. Kaunseling dan bimbingan.
- ii. Merujuk kepada model-model dan teori intervensi yang berkaitan.
- iii. Prinsip asas intervensi iaitu:
 - a. Penetapan tempoh intervensi perlu dibuat mengikut keperluan dan kesesuaian kes.
 - b. Penentuan matlamat hendaklah melibatkan klien dan pekerja sosial yang mana kaedah intervensi ditentukan oleh keperluan klien.
 - c. Hak klien menentukan tindakan mengikut batasan keupayaan klien.
 - d. Menerima klien seadanya dan klien berupaya untuk berubah.
 - e. Pekerja sosial memahami klien dan membantu merancang perubahan secara membina.
 - f. Menggunakan maklumat tentang klien dengan penuh tanggungjawab.

12. KEMAHIRAN MERANCANG

Pengenalan

Kemahiran merancang merupakan satu proses yang sistematik dan memerlukan penyelarasan sumber-sumber bagi membantu mencapai matlamat yang telah dipersetujui bersama-sama dengan klien.

Panduan

- a. Perancangan merangkumi:
 - i. Penetapan matlamat.
 - ii. Penetapan tempoh masa.
 - iii. Penyusunan matlamat mengikut keutamaan.
 - iv. Mengenal pasti kaedah untuk mencapai matlamat.
 - v. Memahami tanggungjawab klien dan pekerja sosial dengan jelas.
 - vi. Mengenal pasti pelan alternatif apabila perlu.
 - vii. Mengenal pasti sumber-sumber yang boleh membantu.
 - viii. Mengenal pasti had/batasan sesuatu tugas.

Kemahiran Tambahan Dalam Kerja Sosial



KEMAHIRAN TAMBAHAN DALAM KERJA SOSIAL

1. KEMAHIRAN BERFIKIR

Pengenalan

Kemahiran berfikir ialah satu proses yang menggunakan minda untuk mencari makna dan penyelesaian terhadap sesuatu keraguan atau masalah yang timbul dengan menggunakan pelbagai cara iaitu membuat pertimbangan dan keputusan serta refleksi yang logikal dan munasabah terhadap proses yang dialami.

Panduan

- i. Pemikiran analitikal.
 - a. Pemikiran analitikal adalah cara untuk memahami sesuatu perkara secara keseluruhan dengan memahami semua komponen.
 - b. Pemikiran analitikal memfokuskan kepada keupayaan untuk:
 - Mendefinisikan konsep atau item.
 - Mengenal pasti antara konsep atau item yang hampir serupa.
 - Membanding dan membezakan konsep atau item.
 - Mengumpul dan mengelaskan fakta-fakta yang berkaitan.
- ii. Pemikiran kritikal.
 - a. Pemikiran kritikal adalah kemampuan untuk melihat situasi kes daripada pelbagai dimensi. Pemikiran kritikal menggunakan kefahaman dan idea yang timbul daripada pemikiran analitikal dan kemudian menilai kemunasabahan idea itu berdasarkan kriteria-kriteria tertentu.
 - b. Pemikiran kritikal memfokus kepada keupayaan :
 - Menganalisis.
 - Menghurai.
 - Mengkritik.
 - Menjana idea.

iii. Pemikiran kreatif

- a. Pemikiran kreatif adalah kebolehan untuk menjana dan menghasilkan idea baru, asli dan luar biasa melalui ilham atau gabungan idea yang ada.
- b. Pemikiran kreatif memfokuskan kepada keupayaan:
 - Menjana idea secara spontan.
 - Mencari alternatif.
 - Membuat inferens.
 - Membuat hubung kait fakta dan sumber.
 - Meramal dan membuat hipotesis.
 - Merekacipta sesuatu yang baru.

2. KEMAHIRAN ADVOKASI

Pengenalan

Kemahiran advokasi merujuk kepada mengambil tindakan ke atas sesuatu perkara bagi pihak yang lain. Ini berlaku biasanya dalam situasi yang mendapat penentangan.

Advokasi melibatkan mewakili kepentingan pihak lain apabila mereka tidak berupaya untuk mewakili diri sendiri (Thompson, 2002).

Advokasi bertujuan untuk memastikan suara dan kepentingan klien didengari dan diambil tindakan mengikut cara yang boleh memberi kesan kepada sikap, polisi, praktis amalan dan penyampaian perkhidmatan.

Advokasi boleh melibatkan kaedah berhujah, menulis, mewakili atau berbahas bagi pihak yang diwakili.

Panduan

- i. Kemahiran Advokasi merangkumi :
 - a. Menyokong dan mewakili klien.
 - b. Membahaskan pandangan dan keperluan klien.

- c. Menginterpretasi atau mewakili pandangan, keperluan dan kehendak klien kepada orang lain.
- d. Memperolehi pelbagai kemahiran yang bersesuaian seperti mendengar, berunding, empati, asertif dan fokus untuk melaksanakan tugas yang berbeza mengikut keadaan.

3. KEMAHIRAN MEMUDAH CARA

Pengenalan

Kemahiran mudah cara termasuklah menggalakkan perkongsian idea dan penyertaan, menjelaskan dan menghubungkan isu-isu yang berkaitan dan mengekalkan sempadan dan peraturan dalam kelompok untuk menggalakkan interaksi yang sewajarnya. (Birkenmaier, 2014).

- i. Kemahiran mudah cara meliputi :
 - a. Merancang dan mengelola aktiviti dengan sendiri.
 - b. Mengatur penggunaan masa dan penggabungan sumber.
 - c. Menentukan keutamaan dan mengawasi pencapaian.

4. KEMAHIRAN MEDIASI

Pengenalan

Kemahiran mediasi merujuk kepada peranan dan tindakan yang diambil dalam situasi perbalahan/ konflik antara beberapa pihak berkaitan dengan tujuan untuk menyelesaikan konflik tersebut atau mencapai sesuatu persetujuan/persefahaman.

- i. Kemahiran mediasi merangkumi :
 - a. Berupaya untuk menyediakan dan mewujudkan persekitaran yang neutral bagi dua pihak yang berbalah.
 - b. Berupaya untuk membantu mereka memahami perspektif atau pandangan kedua-dua belah pihak.
 - c. Berupaya untuk membolehkan kedua-dua pihak memahami peranan mereka dalam usaha mencapai persefahaman dan persetujuan.

5. KEMAHIRAN MENGURUS SEMPADAN PROFESIONAL

Pengenalan

Kemahiran mengurus sempadan profesional merupakan satu set garis panduan, ekspektasi dan peraturan yang menetapkan standard etika dalam kerja sosial (Frank Cooper, 2012).

Panduan

Terdapat pelbagai cabaran dalam memberi perkhidmatan secara profesional. Antara cabaran utama adalah dilema yang melibatkan sempadan profesional seperti :

- i. Pekerja Sosial dengan klien.
Memahami dan menjalankan peranan masing-masing. Pekerja Sosial perlu mengetahui batas peranan dalam proses membantu. Berkeupayaan secara profesional dalam proses pemberian intervensi.
- ii. Pekerja Sosial dengan rakan sekerja.
Menyokong rakan sekerja bila perlu. Berkeupayaan bekerja secara profesional dengan rakan sekerja berpandukan nilai dan etika kerja sosial.
- iii. Pekerja Sosial dengan pemegang taruh.
Memahami had pengetahuan dan autoriti dalam penyampaian perkhidmatan bersifat profesional.

TIPS

**KEMAHIRAN MENGURUS SEMPADAN PROFESIONAL
HENDAKLAH BERPANDUKAN PENGETAHUAN, NILAI
DAN ETIKA PROFESION KERJA SOSIAL**



6. KEMAHIRAN MENGHADAPI KEADAAN TERANCAM

Pengenalan

Pekerja Sosial sentiasa terdedah kepada situasi di luar jangka seperti tingkah laku agresif klien (inter dan intra), situasi keganasan, ancaman fizikal, kognitif, emosi dan gangguan seksual.

Panduan

- i. Mengambil tindakan segera untuk keselamatan diri/langkah berjaga-jaga.
- ii. Berunding dan dapatkan sokongan pegawai penyelia.
- iii. Menetapkan sempadan antara klien dan pekerja sosial.
- iv. Memahami situasi emosi klien agar pekerja sosial tidak silap membuat persepsi tentang masalah klien.
- v. Menunjukkan tingkah laku bahawa kita bersedia untuk membantu.
- vi. Merujuk klien kepada pegawai lain yang lebih berpengalaman/sesuai.
- vii. Merujuk prosedur operasi standard yang sedia ada ketika berdepan dengan ancaman.

7. KEMAHIRAN PENTADBIRAN DAN PENGURUSAN ORGANISASI

Pengenalan

Kemahiran pentadbiran dan pengurusan organisasi memerlukan Pekerja Sosial memainkan peranan sebagai pentadbir/pengurus yang memerlukan kemahiran mengurus sumber:

- i. Kewangan.
- ii. Kakitangan.
- iii. Penyeliaan.
- iv. Program.
- v. Perancangan dan pembangunan.
- vi. Hubungan inter-agensi.
- vii. Mengelola.

Panduan

- i. Perbincangan kes.
Seorang pentadbir/pengurus perlu berbincang dengan pekerja kes di bawah seliannya berkenaan pengurusan kes.
- ii. Penyeliaan berkala.
Seorang pentadbir/pengurus perlu menyelia secara berkala.
- iii. Latihan berterusan.
Seorang pentadbir/pengurus perlu menghadiri latihan secara berterusan untuk meningkatkan kompetensi.
- iv. Pemantauan.
Seorang pentadbir/pengurus perlu sentiasa membuat pemantauan terhadap orang di bawah seliannya.
- v. Kolaborasi.
Seorang pentadbir/pengurus perlu mahir dalam mewujudkan kolaborasi strategik dengan agensi/pihak berkepentingan.

PENUTUP

Amalan kerja sosial yang kompeten adalah terdiri daripada gabungan tiga komponen utama iaitu pengetahuan, kemahiran dan nilai. Kemahiran kerja sosial merupakan alat utama dalam amalan kerja sosial di samping komponen pengetahuan dan nilai. Dengan menggunakan kemahiran-kemahiran kerja sosial yang berkesan dalam amalan kerja sosial ia akan dapat membantu meningkatkan kefungisian sosial klien. Sehubungan dengan itu, penerbitan Buku Panduan Kemahiran Kerja Sosial ini akan menjadi rujukan kepada Pekerja Sosial khususnya di Jabatan Kebajikan Masyarakat untuk mengamalkan kerja sosial dengan lebih kompeten. Bagi merealisasikan hasrat ini, penerbitan buku ini haruslah disusuli dengan program-program untuk meningkatkan kefahaman, penghayatan dan kerja sosial supaya kompetensi Pekerja Sosial dapat ditingkatkan dan kumpulan sasar mendapat perkhidmatan yang cekap dan berkesan.

RUJUKAN

- Barker, R.L. (2003). *The social work dictionary*, (5th edition). Washington, DC: NASW Press
- Birkenmaier, Berg-Weger & Dewees, (2014). *The practice of generalist social work* (3rd edition). Boston, Routledge.
- Frank Cooper, (2012). *Professional Boundaries in Social Work and Social Care: A Practical Guide to Understanding, Maintaining and Managing Your Professional Boundaries* (1st edition). United Kingdom, Jessica Kingsley Publisher.
- International Federation of Social Workers (2014) *Global definition of social work*. Retrieved from <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>
- Jabatan Kebajikan Masyarakat (2017). *Pelan Strategik JKM 2016-2020*. Putrajaya.
- Pierson & Thomas (2010). *Dictionary of Social Work: The definitive a to z of social work and social care*. United Kingdom, Open University Press.
- National Association of Social Workers (2014). *Standard for social work recording*. Washington DC.

PENGHARGAAN


Sekalung penghargaan dan ucapan terima kasih kepada semua yang terlibat dalam menghasilkan buku Panduan Kemahiran Kerja Sosial khususnya kepada Ahli Akademik dari Universiti Utara Malaysia (UUM), Universiti Putra Malaysia (UPM) dan Universiti Sains Malaysia (USM), Bahagian Dasar dan Perancangan Strategik KPWKM, Pegawai dan Kakitangan Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM), Institut Sosial Malaysia (ISM) dan semua yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam penghasilan buku ini.

Ucapan penghargaan juga kepada pasukan kerja yang terlibat dalam penyediaan Buku Panduan Kemahiran Kerja Sosial:

- i. Encik Teoh Ai Hua - Pensyarah Kanan, UUM (Fasilitator)
- ii. Puan Wan Noraidah Binti Wan Mohd Zain - Pengarah Bahagian Perancangan dan Pembangunan JKM
- iii. Profesor Dr. Azlinda Binti Azman - Dekan Pusat Pengajian Sains Kemasyarakatan, USM
- iv. Dr. Amna Binti Md Nor - Pensyarah Kanan, Fakulti Ekologi Manusia, UPM.
- v. Puan Siti Adibah Binti Abdul Rahman - Ketua Penolong Setiausaha KPWKM
- vi. Encik Khairul Amri Bin Ahmad - Ketua Penolong Pengarah Kanan, JKM.
- vii. Dr. Nurhayati binti Mohamad - Ketua Penolong Pengarah Kanan, JKM.
- viii. Encik Zaini Bin Osman - Ketua Penolong Pengarah, JKM.
- ix. Encik Desa Bin Mat Rabi - Ketua Penolong Pengarah, JKM.
- x. Encik Mohd Mahir Bin Mohd Tahir - Ketua Penolong Pengarah, JKM.
- xi. Puan Norliza Binti Mokhtar - Ketua Penolong Pengarah, JKM.
- xii. Puan Eny Edayu Binti Mat Ali - Ketua Penolong Pengarah Kanan, JKM.
- xiii. Puan Rafidah Binti Abdul Aziz - Ketua Penolong Pengarah, JKM.
- xiv. Encik Abdul Ghani Bin Jemani - Pegawai Latihan, ISM
- xv. Encik Mohd Shukry Bin Taharem - Penolong Pengarah Kanan, JKM.
- xvi. Cik Nurul Ayesha Binti Ahmad Annuar - Penolong Pengarah Kanan, JKM.
- xvii. Puan Azizan Binti Aziz - Penolong Pengarah Kanan, JKM.



JABATAN KEBAJIKAN MALAYSIA
Aras 6, 9-18, No 55,
Persiaran Perdana, Presint 4,
62100 Putrajaya

 +603 8323 1656
+603 8323 1658

 +603 8323 2094

 facebook.com/pages/JKMHQ

 twitter@JKMHQ

 instagram@jkmhq

 www.jkm.gov.my