



*Kementerian Pembangunan
Wanita, Keluarga dan Masyarakat*

Jabatan
KEBAJIKAN
Masyarakat



PIAWAIAN KOMPETENSI KEBANGSAAN PRAKTIS KERJA SOSIAL DI MALAYSIA

APRIL 2010

BAHAGIAN I - KERJA SOSIAL DAN KOMPETENSI

Definisi Kerja Sosial

Mesyyuarat Agung Persekutuan Antarabangsa Pekerja Sosial (*International Federation of Social Workers*) pada Julai 2000 mendefinisikan kerja sosial sebagai satu profesion yang menggalakkan perubahan sosial, menyelesaikan masalah dalam konteks perhubungan serta memperkasa individu dalam mengecapi kesejahteraan hidup. Penggunaan teori-teori tingkah laku manusia dan sistem sosial membolehkan kerja sosial melaksanakan intervensi apabila manusia berinteraksi dengan persekitarannya. Prinsip hak asasi manusia dan keadilan sosial adalah asas kepada kerja sosial.

(IFSW, Ethics Statement, 2004, m.s.1)

Kerja sosial menangani halangan, ketidaksempurnaan dan ketidakadilan yang wujud dalam masyarakat. Kerja sosial bertindak balas terhadap krisis dan kecemasan serta masalah sosial dan peribadi. Intervensi kerja sosial merangkumi proses psikososial yang memfokuskan individu sehingga kepada penglibatan dalam pembentukan dasar, perancangan dan pembangunan sosial. Intervensi kerja sosial merangkumi kaunseling, kerja sosial klinikal, kerja kumpulan, pedagogi sosial, rawatan dan terapi keluarga serta usaha untuk membantu individu mendapat perkhidmatan dan sumber-sumber dalam komuniti.

Pekerja sosial profesional bertanggungjawab untuk menyampaikan perkhidmatan bagi memenuhi kebajikan dan keperluan diri manusia; untuk membangun dan menggunakan pengetahuan saintifik berkaitan dengan tingkah laku manusia dan masyarakat secara berdisiplin; untuk membangun sumber bagi memenuhi keperluan dan aspirasi individu, kumpulan, negara dan antarabangsa; untuk meningkat dan menambah baik kualiti hidup manusia; dan bagi mencapai keadilan sosial.

Keperluan Kompetensi Kerja Sosial Di Malaysia

Perubahan besar telah dialami di seluruh dunia di mana berlakunya peningkatan pengiktirafan terhadap kepentingan praktis kerja sosial yang profesional bagi memenuhi keperluan klien. Kesedaran terhadap kepentingan ini telah wujud kerana dua sebab yang saling berkait.

Pertama kerana perkembangan signifikan dalam perkhidmatan kemanusiaan yang profesional, serta masalah individu dan masalah sosial yang berlaku dalam masyarakat. Penyediaan perkhidmatan kemanusiaan di dalam masyarakat kini dianggap sebagai satu keperluan dan respons kepada keperluan individu, keluarga dan komuniti. Kehidupan moden yang semakin kompleks memberi makna bahawa ahli masyarakat sedang berhadapan dengan cabaran bukan sahaja terhadap diri dan kesejahteraan keluarga, tetapi juga terhadap komuniti serta masyarakat yang mereka tinggal.

Cabaran yang dihadapi oleh individu dan masyarakat boleh dilihat dari dua aspek yang berikut:

- Masalah kehidupan harian – masalah dalam kehidupan harian berkaitan dengan masalah untuk mendapatkan sumber (di peringkat intra dan inter) bagi memperolehi penjagaan, keselamatan dan kesejahteraan sama ada bagi diri sendiri atau individu lain.
- Masalah dunia moden – masalah yang berkaitan dengan perasaan diasingkan, dipencilkan, tidak selamat dan rasa takut sama ada sebagai ahli dalam masyarakat sendiri atau dalam komuniti antarabangsa.

(Woodside & McClam, ms. 8-9, 2002)

Seseorang individu tidak lagi boleh menganggap bahawa keluarga, adik-beradik, jiran dan komuniti berupaya dan bersedia menolong mereka apabila menghadapi masalah atau krisis. Mereka juga tidak boleh menganggap bahawa persekitaran yang mereka tinggal adalah selamat dan terjamin dari segi sosial, ekonomi dan politik. Keluarga, jiran dan komuniti juga mengalami pelbagai perubahan dan berada dalam keadaan tertekan. Tekanan ini terhasil dari peluang mencari sumber ekonomi, pekerjaan baru, pendidikan dan gaya hidup yang lebih baik.

(Meemeduma, 2002)

Pada zaman moden kita dapat melihat pengurangan sektor penjagaan tidak formal secara tradisional daripada keluarga, saudara mara dan komuniti sebagai respon kepada peningkatan masalah individu dan masyarakat yang semakin kompleks. Akibatnya terdapat peningkatan ekspektasi dalam kebanyakan masyarakat bahawa Kerajaan bertanggungjawab menyediakan perkhidmatan berkenaan atau membiayai badan bukan kerajaan untuk menyediakannya.

(Mehr, 1998)

Kedua, dengan perkembangan penyediaan perkhidmatan kemanusiaan yang profesional, pekerja sosial yang tidak kompeten dalam memenuhi keperluan klien akan meningkatkan risiko kemudahan kepada klien.

Individu yang memerlukan atau ingin mendapatkan perkhidmatan daripada pekerja sosial sering berada dalam keadaan tidak upaya untuk memastikan mereka memperolehi perkhidmatan profesional yang sepatutnya. Klien dalam keadaan sedemikian mungkin tidak mempunyai pengetahuan yang mencukupi untuk mengetahui apa perkhidmatan yang sepatutnya mereka terima. Mereka juga tidak mempunyai keupayaan yang mencukupi untuk berunding bagi mendapatkan perkhidmatan yang lebih baik. Lantaran itu, klien mungkin akan mendapat perkhidmatan daripada pekerja sosial yang tidak kompeten dan ini mungkin merumitkan lagi masalah yang mereka hadapi.

Piawaian Kompetensi Kebangsaan Praktis Kerja Sosial yang jelas diperlukan sebagai penanda aras bagi mengawal praktis dan perkhidmatan yang diberikan. Penanda aras ini akan membolehkan Malaysia membangun dan melaksanakan protokol dan prosedur yang

berkesan bagi memantau praktis, menangani ketidakpuasan dan aduan serta menilai perkhidmatan yang diberikan.

Piawaian kompetensi ini memberi peluang kepada Malaysia untuk memartabatkan profesion, praktis dan hasil kerja sosial yang lebih telus dengan:-

- Menguraikan komponen yang menjadi fokus dalam praktis – menjelaskan semua komponen kerja yang sepatutnya dijalankan oleh seseorang pekerja sosial;
- Mengenal pasti peranan pekerja sosial dalam menangani masalah individu dan sosial – menggaris dan menjelaskan peranan pekerja sosial dalam sistem perkhidmatan kemanusiaan;
- Mengenal pasti nilai, pengetahuan dan kemahiran yang diperlukan oleh pekerja sosial untuk menangani masalah klien dengan berkesan mengikut kesesuaian;
- Menjelaskan tahap peranan dan kemahiran kepakaran yang diperlukan oleh pekerja sosial untuk menangani masalah individu dan sosial yang berbeza dalam masyarakat; dan
- Menyediakan struktur untuk membentuk penilaian berasaskan bukti dan pengurusan prestasi institusi pendidikan kerja sosial dan kaitannya dengan keupayaan institusi untuk mengajar dan melatih pekerja sosial yang kompeten.

(Meemeduma, 2002)

Mengenal pasti dengan jelas kompetensi dalam semua bidang praktis, khususnya kerja sosial akan memberi beberapa kelebihan yang penting kepada kerajaan, pertubuhan, komuniti dan pengamal di Malaysia seperti berikut:

- menerangkan fungsi, piawaian dan kepakaran yang diharapkan daripada pekerja sosial;
- mengukur/menilai segala 'usaha kerja' yang dilakukan oleh pekerja sosial;
- memberi panduan berkaitan '*input*' (pendidikan dan pembangunan profesional) yang diperlukan untuk menjalankan tugas selepas mendapat ijazah;
- menentukan kesesuaian dan keberkesanan hasil kerja berhubung dengan keperluan individu dan masyarakat; dan
- menyediakan satu peraturan untuk diri, profesion dan masyarakat mengenai kerja sosial.

BAHAGIAN II - KOMPETENSI

Keupayaan Pekerja Sosial yang Kompeten

Pekerja sosial yang kompeten di Malaysia boleh dinilai melalui keupayaan berikut:

- menjalankan tugasnya berasaskan kepada nilai yang terkandung dalam kod etika profesional;
- “berfikir” secara konseptual tentang fenomena individu dan masalah sosial yang dibawa untuk perhatian;
- mengakses dan menggunakan pengetahuan kerja sosial untuk memahami permasalahan yang berkaitan.
- memilih dan mengaplikasikan pengetahuan profesional yang bersesuaian dan berkesan dalam menangani masalah individu dan sosial yang berkaitan.
- mengenal pasti dan menimbangkan beberapa alternatif ke arah mencapai penentuan situasi yang profesional tentang individu dan masalahnya.
- mereka bentuk objektif dan strategi perancangan intervensi yang sesuai berasaskan pengetahuan kerja sosial.
- melaksanakan pelan intervensi dengan menggunakan kemahiran kerja sosial yang bersesuaian dan berkesan; dan
- mengkaji dan membuat refleksi tentang praktis bagi menyediakan pembelajaran profesional dan hala tuju praktis masa hadapan.

Piawaian Kompetensi

Malaysia mengamalkan sepuluh piawaian kompetensi praktis kerja sosial. Enam daripadanya merupakan kompetensi generik dan empat kompetensi spesifik. Kompetensi generik adalah kompetensi asas bagi semua profesional dalam sektor perkhidmatan kemanusiaan, manakala kompetensi spesifik diperlukan oleh semua pengamal kerja sosial. Kesemua kompetensi tersebut adalah:

Enam Kompetensi Generik:

1. Tingkah Laku Beretika
2. Komunikasi Interpersonal
3. Refleksi Kognitif dan Pemikiran Kreatif
4. Penyelesaian Masalah
5. Pengurusan Tugas
6. Keupayaan Kepimpinan

Empat Kompetensi Spesifik:

1. Keupayaan bekerja dengan individu, keluarga, kumpulan, komuniti dan organisasi dengan menggunakan nilai, pengetahuan, kemahiran dan kaedah intervensi kerja sosial.
2. Keupayaan bekerja mengikut etika kerja sosial.
3. Keupayaan bekerja secara profesional dalam seting organisasi.
4. Keupayaan membuat refleksi praktis secara profesional.

Enam Kompetensi Generik:

Kompetensi Generik 1	Sub-Kompetensi
Tingkah Laku Beretika	<ul style="list-style-type: none">1.1 Keupayaan untuk menyedari dan mengambil kira pegangan moral orang lain.1.2 Keupayaan untuk mengenal pasti dan mengaplikasi penaakulan moral (baik/tidak baik, betul/salah, kemudaratan minimum/ kebaikan maksimum) - tanpa menghukum atau meletakkan nilai sendiri terhadap orang lain.1.3 Keupayaan mengenal pasti bagaimana untuk mengaplikasi kepercayaan moral dalam kehidupan sendiri dan orang lain.1.4 Keupayaan mempelajari dan memahami kod etika profesional.1.5 Kebolehan mengaplikasikan kod etika profesional dalam praktis.

Tingkah laku beretika adalah asas kompetensi bagi semua praktis profesional. Keupayaan menghormati orang lain sebagai insan yang patut diberi penghormatan merupakan prasyarat dalam semua praktis perkhidmatan kemanusiaan. Kesediaan untuk menzahirkan rasa hormat dalam interaksi praktis perkhidmatan kemanusiaan adalah penting dalam memandu praktis yang beretika.

Kompetensi Generik 2	Sub-Kompetensi
Komunikasi Interpersonal	2.1 Keupayaan berinteraksi dengan orang lain secara bertujuan dan penuh rasa hormat. 2.2 Kebolehan mengenal pasti peranan dan sumbangan pihak lain dalam berkomunikasi. 2.3 Kebolehan menggunakan strategi komunikasi lisan dan tulisan secara profesional.

Kompetensi berkomunikasi dengan pihak lain melalui kaedah lisan dan tulisan merupakan prasyarat bagi semua kakitangan dalam perkhidmatan kemanusiaan. Hampir kesemua tugas dalam perkhidmatan kemanusiaan dijalankan melalui medium komunikasi. Keupayaan profesion kerja sosial untuk mencapai objektif perubahan terhadap individu, keluarga, komuniti dan masyarakat hanya boleh berlaku melalui kemahiran komunikasi yang berkesan.

Kompetensi Generik 3	Sub-Kompetensi
Refleksi Kognitif dan Pemikiran Kreatif	3.1 Keupayaan menggunakan kemahiran kognitif berasaskan konseptual. 3.2 Kemampuan mengguna pakai idea-idea yang abstrak. 3.3 Kemampuan merubah pemikiran abstrak kepada yang konkrit dan sebaliknya. 3.4 Kemampuan menimbang dan mengintegrasikan pelbagai idea konseptual. 3.5 Keupayaan membentuk dan berhujah secara logik dan munasabah. 3.6 Kemampuan menimbang pelbagai idea ke arah mencapai satu kesimpulan yang logik.

Refleksi kognitif dan pemikiran kreatif adalah kompetensi utama yang perlu ada pada semua pengamal profesional. Keupayaan untuk berfikir secara kognitif dan kreatif merupakan ciri utama dalam pendidikan dan praktis profesional. Refleksi kognitif membolehkan pengamal membuat pertimbangan terhadap sesuatu fenomena dalam memandu pemahaman dan intervensi masa hadapan. Semua profesional mesti mempunyai kompetensi asas di dalam penaakulan abstrak secara konseptual dan logik.

Kompetensi Generik 4	Sub-Kompetensi
Penyelesaian Masalah	<p>4.1 Kemampuan mengenal pasti dan membuat penentuan masalah dengan tepat.</p> <p>4.2 Kemampuan mengenal pasti beberapa komponen masalah dan hubung kait di antara komponen tersebut.</p> <p>4.3 Kemampuan mengenal pasti dan menimbang pelbagai strategi penyelesaian masalah.</p> <p>4.4 Kemampuan mengaplikasi keputusan dalam menyelesaikan masalah.</p> <p>4.5 Kemampuan mengkaji semula strategi penyelesaian masalah, penentuan situasi dan intervensi.</p> <p>4.6 Keupayaan menggunakan pengetahuan untuk membimbing dalam menentukan situasi penyelesaian masalah dan intervensi.</p>

Individu, keluarga dan komuniti tidak terlepas daripada terdedah kepada pelbagai masalah. Klien mungkin mengalami tekanan atau mempunyai limitasi dalam keupayaan menyelesaikan masalah. Justeru, kecekapan untuk memahami latar belakang permasalahan dan cara penyelesaiannya adalah penting dalam memberi perkhidmatan kemanusiaan yang cekap.

Kompetensi Generik 5	Sub-Kompetensi
Pengurusan Tugas	5.1 Keupayaan mengenal pasti tugas yang timbul daripada praktis. 5.2 Kebolehan menetapkan tugas mengikut keutamaan. 5.3 Kemampuan untuk merancang intervensi dan melaksanakan strategi. 5.4 Kebolehan mengkaji semula serta belajar dari tugas yang dirancang dan pendekatan yang dilaksanakan.

Pengetahuan dan kemahiran asas dalam pengurusan tugas adalah penting bagi pengurusan dan tatacara praktis profesional. Kompetensi untuk menentukan tugas dari persekitaran kerja adalah penting bagi mencapai hasil praktis dalam seting kerja yang mendesak dan kompleks. Pelaksanaan tugas ini perlulah melalui pengurusan kerja yang strategik.

Kompetensi Generik 6	Sub-Kompetensi
Keupayaan Kepimpinan	6.1 Memahami peranan kepimpinan dalam penyampaian perkhidmatan kemanusiaan. 6.2 Kebolehan menjana peranan sebagai pemimpin sebagaimana yang diperlukan dalam praktis. 6.3 Berperanan sebagai pemimpin yang rela bekerjasama dan saling menghormati orang lain. 6.4 Kemampuan membimbing orang lain untuk berperanan sebagai pemimpin.

Individu yang berperanan profesional dalam perkhidmatan kemanusiaan perlu bersedia melaksana dan menunjukkan kemampuan bertindak sebagai pemimpin dalam perhubungan dengan pengguna perkhidmatan, rakan sekerja dan pihak pengurusan. Pengguna perkhidmatan berjumpa pekerja profesional ini bagi mendapatkan bimbingan, sokongan dan kepimpinan berkaitan dengan isu kebimbangan mereka. Majikan melantik seorang pengamal profesional dengan harapan beliau berupaya memimpin hala tuju praktis, pentadbiran dan penggubalan dasar. Kebolehan sebagai pemimpin yang saling menghormati, bekerjasama (kolaboratif) dan membina rapo yang menyakinkan merupakan kompetensi profesional yang amat berguna.

Empat Kompetensi Spesifik

Kompetensi Spesifik 1	Sub-Kompetensi
Keupayaan bekerja dengan individu, keluarga, kumpulan, komuniti dan organisasi dengan menggunakan nilai, pengetahuan, kemahiran dan kaedah intervensi kerja sosial.	<p>1.1 Menentukan situasi bermasalah, mengurus dan membuat intervensi kes secara jelas dan logik.</p> <p>1.2 Praktis berdasarkan pendirian nilai yang jelas.</p> <p>1.3 Menggunakan pengetahuan kerja sosial sebagai panduan untuk penaakulan praktis dan intervensi perkhidmatan.</p> <p>1.4 Melibatkan pengguna perkhidmatan dan pihak berkepentingan dalam perancangan dan penyampaian perkhidmatan.</p> <p>1.5 Melaksanakan intervensi secara bersesuaian dalam menangani ketidaksamarataan komuniti dan sosial.</p> <p>1.6 Bekerja dengan mematuhi prinsip kerahsiaan dalam pemberian perkhidmatan.</p> <p>1.7 Bekerja dengan sistem dalaman dan antara agensi untuk memudahkan penyampaian perkhidmatan.</p> <p>1.8 Menggunakan komunikasi interpersonal secara bersesuaian.</p>

	<p>1.9 Menggunakan refleksi dan seliaan dalam praktis.</p> <p>1.10 Menjalankan praktis secara profesional.</p>
--	--

Seorang pekerja sosial yang kompeten mesti memahami dan berupaya mengaplikasikan semua elemen praktis kerja sosial yang penting dalam proses “mengkaji, mendiagnosa, merawat dan menilai”. Elemen ini merujuk kepada nilai, pengetahuan, kemahiran dan kaedah intervensi kerja sosial.

Nilai bertindak sebagai asas dan titik rujukan untuk pekerja sosial semasa mereka memberi respon kepada persaingan hak, tanggungjawab dan kehendak dalam praktis profesional. Nilai memberi kesan kepada setiap fasa dalam praktis kerja sosial kerana ia memberi impak terhadap nilai dan maruah individu dan komuniti. Ia juga memberi impak terhadap keyakinan dan kepercayaan individu dan komuniti terhadap pekerja sosial, serta piawaian peribadi dan tatacara profesional pekerja sosial.

Pengetahuan merangkumi teori dan model yang sah, konsep dan generalisasi dalam bidang kerja sosial dan sains sosial yang berkaitan. Untuk bekerja secara cekap dan berkesan, pekerja sosial memerlukan tiga komponen pengetahuan: (i) pengetahuan tentang pengalaman dan konteks klien, (ii) pengetahuan bagi membantu dalam perancangan intervensi yang bersesuaian, serta (iii) pengetahuan tentang konteks perundangan, dasar, prosedur dan organisasi.

Kemahiran adalah terjemahan nilai dan pengetahuan dalam melahirkan tindakan yang berkesan untuk mencapai hasil intervensi yang dikehendaki. Seorang pekerja sosial biasanya berhadapan dengan situasi yang kompleks dan pengalaman manusia yang rumit, yang memerlukan mereka bekerja dengan kepelbagaian dan perbezaan isu kemanusiaan. Oleh kerana itu, kerja sosial adalah suatu bidang yang memerlukan kemahiran amat tinggi.

Kaedah intervensi membolehkan proses perubahan dan kawalan sesuatu tingkah laku atau situasi yang tidak boleh diterima. Kaedah yang dipilih akan menentukan hasil intervensi yang biasanya bertujuan mencari penyelesaian yang bersesuaian terhadap masalah dan cabaran.

Kompetensi Spesifik 2	Sub-Kompetensi
Keupayaan bekerja mengikut etika kerja sosial	2.1 Praktis mengikut kerangka nilai kerja sosial. 2.2 Praktis mengikut Kod Etika Kerja Sosial. 2.3 Mengenal, menghargai dan mengambil kira kepelbagaian dan perbezaan. 2.4 Menggunakan kerangka nilai bagi membuat refleksi dan memandu praktis.

Kod Etika Kerja Sosial mencerminkan falsafah profesion dan memberi satu garis panduan tatacara yang tepat. Kod etika boleh menyokong pekerja sosial membuat keputusan terutamanya apabila berdepan dengan dilema etika dalam praktis. Pematuhan kepada kod etika membolehkan pekerja sosial mengawal diri dan dilindungi daripada dakwaan (litigasi) salah laku.

Kompetensi Spesifik 3	Sub-Kompetensi
<p>Keupayaan bekerja secara profesional dalam seting organisasi</p>	<p>3.1 Menggunakan pengetahuan tentang dasar, struktur, protokol dan prosedur organisasi.</p> <p>3.2 Komited kepada organisasi dan misi perkhidmatan.</p> <p>3.3 Mengendalikan diri secara profesional dan berkesan dalam organisasi.</p> <p>3.4 Mengatur dan mengurus kerja dalam organisasi secara profesional.</p> <p>3.5 Menyumbang kepada misi, rancangan dan pelaksanaan perkhidmatan organisasi secara bersesuaian dan bertanggungjawab.</p>

Pekerja sosial yang bekerja dalam mana-mana organisasi perlu memahami secara komprehensif dan memberi komitmen kepada struktur, proses, dasar dan misi perkhidmatan. Dengan itu, pekerja sosial akan berupaya menyumbang kepada matlamat organisasi secara kompeten dan bertanggungjawab.

Kompetensi Spesifik 4	Sub-Kompetensi
<p>Keupayaan membuat refleksi praktis secara profesional</p>	<p>4.1 Memahami peranan diri dalam praktis kerja.</p> <p>4.2 Memahami budaya, gender, bangsa, kelas, etnik, agama, umur, gaya hidup, serta perbezaannya antara diri sendiri dengan individu lain.</p> <p>4.3 Kebolehan membezakan sempadan antara profesional dengan sempadan peribadi dalam praktis.</p> <p>4.4 Membuat refleksi terhadap praktis diri dan menggunakan refleksi ini dalam memandu praktis masa hadapan.</p>

Keupayaan untuk membuat refleksi terhadap tindakan, pemikiran dan emosi diri dari semasa ke semasa merupakan prasyarat dalam praktis profesional. Seorang pekerja sosial yang kompeten mesti mempunyai celik akal dan kefahaman yang mendalam terhadap nilai, persepsi dan prasangka diri sendiri dan orang lain. Pekerja sosial juga perlu memahami bagaimana kesemua ini boleh mempengaruhi praktis. Refleksi juga merupakan keperluan etika untuk membolehkan seorang pekerja sosial memperolehi celik akal dan pengetahuan yang lebih mendalam untuk menilai dan menambah baik praktis.