

Pembasmian Kemiskinan di Malaysia: Keperluan Kemahiran Pekerja Komuniti

Poverty Eradication in Malaysia: The Needs for Skilled Community Worker

SAMIR MUHAZZAB AMIN & SARA SHAKILLA MOHD SALIM

ABSTRAK

Kerja komuniti merupakan salah satu cabang praktis kerja sosial yang bertujuan untuk membantu memperkasa komuniti khususnya dalam program pembasmian kemiskinan. Dalam kerja komuniti, pekerja komuniti membantu komuniti merancang, menentukan keperluan dan melaksanakan tindakan secara kolektif. Untuk memberi perkhidmatan berkualiti kepada komuniti, pekerja komuniti memerlukan pelbagai kemahiran. Kajian ini ialah mengenai kemahiran pegawai pembangunan (pekerja komuniti) Amanah Ikhtiar Malaysia. Ia dijalankan dengan cara menyoal peserta Skim Pinjaman Ikhtiar Nelayan yang terlibat di dalam program itu. Kajian ini cuba menjawab tiga persoalan iaitu: mengenal pasti kemahiran kerja komuniti; mengenal pasti hubungan kemahiran kerja komuniti dengan pembasmian kemiskinan dan mengena pasti hubungan antara kemahiran kerja komuniti dengan keberkesanan pembasmian kemiskinan dengan menggunakan strategi penyelidikan induktif. Kajian ini menggunakan soal selidik mengandungi 78 item yang dibina sendiri oleh pengkaji untuk mengukur 8 variabel iaitu: kemahiran mewujudkan sistem jaringan, kemahiran mendengar dan berbincang, kemahiran mengendali peserta, kemahiran mengurus kerja, kemahiran menyedia sumber, kemahiran berkomunikasi, kemahiran menyelesaikan masalah dan kemahiran memimpin. Hasil kajian menunjukkan bahawa pekerja komuniti mempunyai kemahiran di dalam aspek mendengar dan berbincang, mengendali peserta dan mengurus kerja tetapi kurang mahir dalam aspek-aspek lain. Bagi analisis korelasi pula, kemahiran mewujudkan sistem jaringan, kemahiran mendengar dan berbincang, kemahiran mengurus kerja, kemahiran menyedia sumber, kemahiran berkomunikasi dan kemahiran menyelesaikan masalah berkorelasi kuat dengan keberkesanan pembasmian kemiskinan manakala kemahiran mengendali peserta dan kemahiran memimpin berkorelasi sederhana. Sementara itu kemahiran mengurus kerja memberikan pengaruh yang paling kuat ke atas kejayaan pembasmian kemiskinan.

Kata kunci: Kemiskinan, pembangunan, pekerja komuniti, kerja sosial, pendayaupayaan komuniti

ABSTRACT

Community work is a branch of social work practice that aims to help empower communities, especially in poverty eradication programs. In community work, community workers help communities plan, determine needs and implement collective actions. In order to provide quality service to the community, community workers require different set of skills. This article discuss about skill development among the officer (community workers) of Ikhtiar Malaysia. It is conducted by asking participants in the Ikhtiar Fishermen Loan Scheme. This study attempts to answer three questions, namely: to identify community work skills; the relationship skills of community work with poverty eradication and the relationship between community work skills and the effectiveness of poverty alleviation by using inductive research strategy. This study used questionnaires set, containing 78 items which designed by the researchers to measure the eight variables, namely: the skills to create a network system, and discuss listening skills, handling skills of the participants, work management skills, skills to provide resources, communication skills, problem solving and leadership skills. The study shows that community workers have skills in listening and discussing aspects, operate and manage the work of participants, but less skilled in other aspects. For correlation analysis, the skill to create a network system, listening and talking, work management skills, skills to provide resources, communication skills and problem solving skills correlate strongly with the effectiveness of poverty alleviation and skills of the participants and the leadership skills to handle moderately correlated. Meanwhile, work management skills of the most powerful influence on the success of poverty eradication.

Keywords: poverty, development, community worker, social work, community empowerment

PENGENALAN

Terdapat pelbagai definisi tentang konsep kemiskinan yang telah dikemukakan oleh sarjana yang mengkaji kemiskinan. Namun definisi-definisi ini tidak dapat lari daripada konsep yang berdasarkan kepada sesuatu kehendak ataupun keperluan yang tidak dapat dipenuhi. Masalah timbul dalam memberikan definisi kemiskinan itu sendiri kerana konsep kemiskinan adalah berbeza dari satu negara ke satu negara, dan dari satu budaya ke satu budaya (Anand 1993). Konsep kemiskinan tersebut bukan sahaja dilihat daripada tingkat pendapatan dan cara hidup seseorang tetapi juga norma-norma sosial, kebudayaan dan falsafah hidup.

Todaro (1997) mengatakan bahawa kemiskinan melibatkan dua aspek utama iaitu aspek ekonomi dan aspek sosial. Ketidakseimbangan sosial menjadi sebab kepada kepincangan ekonomi sementara kepincangan ekonomi pula membantu mewujudkan ketidakseimbangan sosial. Bagi Lauer dan Lauer (2002), kemiskinan adalah disebabkan oleh kegagalan pelaksanaan dasar sosial. Agensi dan pekerja pembangunan yang terlibat harus melaksanakan program dan aktiviti yang boleh meningkatkan kefungsi sosial masyarakat. Shulman (1999) pula berpendapat kemiskinan berpunca daripada ketidakupayaan personel pembangunan melaksanakan peranan dengan berkesan dalam membantu masyarakat meningkatkan pendapatan. Menurutnya lagi, sebagai personel pembangunan, mereka haruslah melaksanakan tanggungjawab yang diamanahkan dengan penuh dedikasi dan mempunyai perancangan yang berkesan serta berterusan. Kelemahan yang berlaku akan menyebabkan kemiskinan sukar dibasmi dan akhirnya membazirkan wang rakyat. Oleh yang demikian, satu langkah untuk mengkaji semula keberkesanan program-program terdahulu dalam pembasmian kemiskinan telah dirangka dalam Rancangan Malaysia Kesembilan. Ia bertujuan memastikan dasar sosioekonomi memenuhi tujuan dengan memberi penekanan untuk menambah baik keberkesanan program melalui perancangan, pelaksanaan dan pemantauan yang lebih baik.

Sehingga hari ini, masalah kemiskinan masih lagi dianggap sebagai penyakit sosial yang sukar dihapuskan. Banyak cara telah dilakukan untuk menghapuskan kemiskinan termasuklah meningkatkan kemahiran, semangat bekerja dan produktiviti, pembukaan tanah, pendidikan, subsidi pertanian dan mewujudkan sistem kredit mikro. Pelbagai dasar pembangunan yang mencakupi aspek ekonomi dan sosial dalam tempoh Dasar Ekonomi Baru (DEB) (1971-1990), Rangka Rancangan Jangka Panjang Ke-2 (1991-2000) dan Rangka Rancangan Jangka Panjang Ke-3 (2001-2010) diperkenalkan bagi tujuan mengatasi masalah kemiskinan. Dalam tempoh 30 tahun semenjak DEB diperkenalkan, kemiskinan mutlak bagi keseluruhan negara telah dapat dikurangkan daripada 49.3% (1970) kepada 5.3% (2000). Selain itu, pemetaan kemiskinan akan disediakan di kawasan bandar dan luar

bandar terpilih untuk membantu merangka program pembasmian kemiskinan yang lebih baik (Rancangan Malaysia Kesembilan 2006). Satu pangkalan data kemiskinan negara diwujudkan untuk menambah baik kualiti data dan maklumat berhubung isi rumah miskin dan miskin tegar. Pangkalan data ini merangkumi daftar kemiskinan luar bandar dan bandar dan menggunakan definisi kemiskinan yang sama.

Walaupun kemiskinan telah berjaya dikurangkan, namun sektor pertanian dan perikanan masih lagi mempunyai insiden kemiskinan yang tinggi. Sektor perikanan ialah komponen yang penting dalam pembangunan pertanian di negara ini yang menyumbang 1.47% Keluaran Dalam Negara Kasar (KDNGK). Walaupun peratusannya kecil jika dibandingkan dengan sektor-sektor ekonomi lain, tetapi ia merupakan pengeluar sumber protein utama bagi diet penduduk negara ini dan memberi pekerjaan kepada 82,200 orang nelayan (Laporan Kajian Sosioekonomi Nelayan 1998). Dalam usaha meningkatkan pendapatan isi rumah miskin dalam sektor pertanian, Skim Pembangunan Kesejahteraan Rakyat (SPKR) serta program khusus untuk mempelbagaikan sumber pendapatan di kalangan petani, penternak dan nelayan akan diperluas lagi untuk memberi manfaat kepada lebih ramai isi rumah (Rancangan Malaysia Kesembilan 2006).

Walaupun sektor perikanan telah mengalami perubahan besar dari segi teknologi dan jumlah pendaratan ikan, tetapi taraf ekonomi sebahagian besar komuniti nelayan di negara ini masih rendah secara relatifnya. Menurut Kajian Semula Rancangan Malaysia Keempat (1981-1985), pada tahun 1983, kira-kira 44.7% daripada isi rumah nelayan di Semenanjung Malaysia memperoleh pendapatan di bawah garis kemiskinan. Angka ini sememangnya tinggi jika dibandingkan dengan kadar kemiskinan bagi seluruh Semenanjung pada masa itu, iaitu 30.3% dan kadar ini telah menunjukkan penurunan kepada 14.6%. Walaupun begitu, angka ini masih lagi tinggi jika dibandingkan dengan kadar kemiskinan bagi seluruh Semenanjung bagi kawasan luar bandar iaitu 10.9% (Rancangan Malaysia Kelapan 2001). Dalam tempoh RKM Ke-9 pula, kerajaan telah menyasarkan untuk membasmi kemiskinan tegar dan mengurangkan separuh daripada kadar kemiskinan keseluruhan kepada 2.8% menjelang tahun 2010.

Menurut Urus Setia Program Pembasmian Rakyat Termiskin (PPRT) (2000), rata-rata nelayan yang menyertai program PPRT telah berjaya meningkatkan pendapatan mereka. Ada di antara mereka yang berjaya berada di atas garis kemiskinan RM460 sebulan pada waktu itu. Namun demikian, peningkatan ini tidak dapat menggambarkan sosio-ekonomi mereka telah berubah kepada kehidupan yang lebih selesa. Ini kerana kos sara hidup semakin hari semakin meningkat dan pertambahan pendapatan yang berlaku begitu kecil jika dibandingkan dengan pertambahan kos sara hidup. Dalam tempoh Rancangan Malaysia Kesembilan, usaha terus diambil

bagi mengekalkan kadar inflasi yang rendah dan harga yang stabil. Bagi mengurangkan tekanan harga, Kerajaan juga melaksanakan beberapa langkah yang bertujuan memastikan bekalan barangan dan perkhidmatan yang mencukupi untuk memenuhi permintaan yang semakin meningkat. Langkah anti inflasi lain termasuk memantau pergerakan harga, mengelak peningkatan harga yang melampau dan mencegah amalan jualan yang tidak sihat.

Walaupun peratus insiden kemiskinan nelayan telah berjaya dikurangkan, namun kewujudan kelompok nelayan miskin dan termiskin perlu diberikan perhatian sewajarnya. Program pembasmian kemiskinan merupakan wadah jelas pihak kerajaan bagi membantu golongan ini dan pegawai pembangunan merupakan alat yang penting untuk membawa perubahan. Pegawai pembangunan inilah yang merupakan pekerja komuniti yang menjalankan kerja komuniti dalam usaha membasmi kemiskinan.

KERJA KOMUNITI DAN PENDAYAUPAYAAN KOMUNITI

Kerja komuniti merupakan salah satu daripada tiga cabang praktis kerja sosial iaitu bekerja dengan individu dan keluarga, bekerja dengan kumpulan dan bekerja dengan komuniti (Skidmore et al. 2000; Zastrow 1999). Kerja komuniti bertujuan untuk membantu komuniti tempatan mengenal pasti, merancang dan membuat tindakan untuk memenuhi keperluan mereka dengan bantuan sumber-sumber dari luar; membantu komuniti tempatan menjadi lebih efektif, berkemampuan dan berkeupayaan mendapatkan apa yang diperlukan oleh mereka; membantu komuniti membezakan kemudahan-kemudahan perkhidmatan yang ada; dan membantu komuniti mendapatkan sumber-sumber baru.

Kerja komuniti mempunyai pelbagai definisi mengikut pelbagai tokoh. Butcher *et al.* (1993) menyatakan kerja komuniti sebagai satu amalan untuk membolehkan masyarakat membangunkan tindakan-tindakan secara bersama untuk berkongsi keperluan, sama ada keperluan ini berkaitan secara langsung atau tidak langsung. Twelvetress (1991) mendefinisikan kerja komuniti ini sebagai satu proses membantu bagi tujuan meningkatkan komuniti mereka sendiri melalui tindakan bersama. Popple (1997) di dalam bukunya *Analysing Community Work: Its Theory and Practice* juga memberikan definisi kerja komuniti pada nada yang hampir sama. Baginya, kerja komuniti merupakan aktiviti menghulurkan bantuan untuk meningkatkan kapasiti masyarakat melalui tindakan kolektif.

Batten (1957), Craig *et al.* (1982) Thomas (1983), Lees dan Mayo (1984), Benfield (1990) dan Barr (1991) meletakkan 'tindakan bersama' sebagai perkara penting di dalam aktiviti-aktiviti kerja komuniti. Sharkey (1995) melihat kerja komuniti sebagai satu proses

yang melibatkan komuniti dan institusi yang memberi bantuan untuk memperbaiki keadaan ekonomi, sosial dan budaya komuniti supaya mereka dapat menyumbang kepada kemajuan negara. Batten (1957) dan Biddle dan Biddle (1965) turut mencadangkan kerja komuniti sebagai satu proses tetapi mereka memfokuskan kerja komuniti sebagai usaha anggota komuniti sendiri untuk menentukan arah tuju kemajuan dan keselesaan yang mereka hayati. Dalam proses melaksanakannya, mereka beroleh pengalaman, kemahiran dan kebolehan sehingga dapat menguasai kehidupan mereka. Apabila komuniti berupaya dan berkemampuan menjaga hal ehwal kehidupan mereka dan menangani masalah yang timbul bermakna komuniti yang berdaya upaya (*empowered community*) telah berjaya dibentuk.

Shuftan (1996) menyatakan pendayaupayaan sebagai satu proses berterusan untuk meningkatkan kapasiti kesejahteraan hidup dengan menggunakan sumber kuasa yang boleh dikawal oleh komuniti itu sendiri. Kuasa yang dimaksudkan oleh Shuftan ialah kemampuan komuniti untuk menentu atau memilih keperluan yang boleh meningkatkan kualiti hidup mereka. Freire (1970, 1973) pula melihat proses pendidikan sebagai cara menyediakan komuniti yang berdaya upaya. Dengan adanya pendidikan, kuasa dapat digunakan untuk menentukan dan memilih matlamat komuniti secara kolektif.

Persoalannya, adakah *empowered community* mudah dibentuk? Kajian O'Gorman (1995) di Brazil mendapati komuniti berdaya upaya boleh dibentuk melalui penyertaan penduduk di dalam aktiviti-aktiviti pergerakan sosial. Melalui penyertaan komuniti dan penglibatan pihak kerajaan yang berbentuk rakan kongsi, sumber-sumber perlu dikenal pasti dan aktiviti pengukuhan perlu dilaksanakan bagi tujuan meningkatkan sosioekonomi komuniti terlibat. Penglibatan adalah satu proses yang dapat dilihat pada tahap membuat keputusan, melaksana, menikmati faedah dan juga menilai (Cohen & Uphoff 1977). Ia merupakan faktor penting yang menyumbang kepada pembangunan terutama dalam konteks pembangunan komuniti. Namun demikian, untuk melahirkan komuniti yang berdaya upaya agak sukar dilaksanakan kerana terdapat pelbagai halangan yang boleh membantutkan usaha itu. O'Gorman mendapati sistem birokrasi dan kekurangan sumber kepakaran banyak mengganggu proses memperkasakan komuniti.

Kelemahan pendidikan dikenal pasti sebagai punca utama kegagalan untuk melahirkan komuniti yang berdaya upaya (Mayo 1997). Pembentukan komuniti berdaya upaya merupakan satu proses yang kompleks. Proses yang kompleks ini memerlukan komuniti itu mempunyai ilmu pengetahuan untuk menjana potensi yang ada dalam komuniti itu. Pengetahuan yang ada dapat digunakan untuk mengawal selia aktiviti komuniti dan seterusnya melakukan anjakan yang bersesuaian dengan kemampuan komuniti. Pengetahuan adalah salah satu

bentuk dalam pembangunan manusia, di mana manusia menjadi ejen pembangunan dan sekali gus matlamat akhir dalam pembangunan (Mahbub ul Haq 1995).

Hope dan Timmel (1996) menyatakan bahawa komuniti berdaya upaya hanya boleh dicapai sekiranya komuniti telah sedar pentingnya mereka dibangunkan dan pihak yang terlibat mempunyai kemahiran untuk melaksanakan pembangunan. Hope dan Timmel yang mengetuai projek *Development Education and Leadership Teams in Action-DELTA* dan *African Development Education Network* di Afrika menyatakan bahawa kemahiran pekerja komuniti yang turut serta bersama mereka merupakan kunci utama kejayaan projek DELTA. Bagi mereka, pekerja komuniti yang berkemahiran berupaya menggerakkan komuniti untuk mencapai matlamat yang diingini dan seterusnya membimbing komuniti agar dapat berdikari. Ia menepati dengan konsep kerja komuniti yang memerlukan kemahiran untuk meningkatkan keupayaan komuniti yang bermasalah dengan membantu komuniti merancang dan mengenal pasti keperluan secara bersama.

KEMAHIRAN KERJA KOMUNITI DALAM KONTEKS PEMBANGUNAN KOMUNITI

Kerja komuniti merupakan profesion yang berkembang di atas keperluan kelompok komuniti yang memerlukan bantuan untuk meningkatkan kapasiti mereka melalui tindakan bersama. Personel yang bekerja dengan komuniti ini akan berusaha untuk memenuhi keperluan-keperluan kelompok komuniti ini berdasarkan pengetahuan dan kemahiran profesional. Shulman (1999) berpendapat kemahiran adalah merupakan perkara terpenting untuk membantu klien mencapai matlamat mereka. Untuk memberikan perkhidmatan yang bermutu, teknik-teknik yang berkesan adalah perlu supaya klien berasa selesa dan mempunyai keinginan untuk menjayakan aktiviti dengan bersungguh-sungguh (Whiston & Coker 2000). Bagi mereka memahami manusia merupakan perkara awal yang perlu untuk membolehkan kemahiran digunakan pada tempat dan masa yang sesuai.

Hepworth dan Larsen (1986) dan Neukrug (2002) merupakan antara individu yang mengetengahkan aspek kemahiran di dalam proses memberi pertolongan. Mereka melihat kemahiran sebagai keperluan utama bagi menggerakkan perkhidmatan memberi pertolongan. Kemahiran juga merupakan nilai kepada tindakan-tindakan yang dilaksanakan berdasarkan pengetahuan serta kaedah-kaedah yang digunakan untuk memberi respons kepada sesuatu situasi. Menurutnya kemahiran tidak semestinya bersifat teknikal tetapi juga mempunyai pegangan nilai yang dapat memberi kepuasan kepada pertolongan yang diberikan.

Neukrug (2002) menyatakan kemahiran sebagai pengetahuan yang dipelajari dan ia berkemampuan untuk menyalurkan pengetahuan kepada golongan yang

memerlukannya. Beliau juga merujuk kemahiran sebagai satu pengalaman yang pernah dilalui dan pengalaman itu digunakan bagi tujuan untuk mencapai matlamat. Cournoyer (1991) mentakrif kemahiran sebagai satu set kognitif tersendiri serta tindakan tingkah laku berdasarkan pengetahuan nilai, etika dan tanggungjawab yang boleh menghasilkan perkhidmatan yang berkualiti. Menurut Cournoyer, walaupun terdapat fasa-fasa berbeza melaksanakan intervensi, kualiti kemahiran dapat membantu di dalam proses memberi bantuan. Baginya kemahiran merupakan bahagian terpenting yang menjadi inti pati kejayaan sesuatu program, tetapi ramai pengamal bidang ini tidak dapat menguasainya dengan baik.

Kerja komuniti perlu mengikuti proses tertentu. Umpamanya, sebelum pekerja komuniti berada bersama-sama dengan komuniti, mereka hendaklah terlebih dahulu mengenali siapakah komuniti mereka. Menurut Rivera dan Erlich (1992), dalam banyak keadaan, membangunkan komuniti sangat sukar untuk dilakukan kerana pekerja komuniti gagal untuk mengenali komuniti dan mengenal pasti sumber-sumber yang boleh membantu komuniti. Kekurangan kefahaman dan keprihatinan untuk mengenali komuniti menyebabkan proses intervensi sukar dilaksanakan. Untuk menjalankan intervensi, komunikasi merupakan aset kemahiran utama yang perlu dikuasai oleh pengamal profesion ini untuk mewujudkan hubungan dengan klien. Dengan berkomunikasi, maklumat dan idea boleh dikongsi. Menurut Hope & Timmel (1996) sebagai individu yang terlibat di dalam profesion memberi perkhidmatan kepada manusia, kemahiran menemu bual merupakan kemahiran yang perlu dikuasai dengan baik. Melalui temu bual, klien akan memberikan maklumat yang diperlukan dan juga klien memperoleh maklumat yang penting untuk mereka. Dari temu bual juga klien dapat mengenali kita secara tidak langsung.

Dalam melaksanakan kerja komuniti keperluan klien ditentukan sendiri oleh klien dan pekerja komuniti hanya bertindak membantu komuniti mendapatkan keperluan mereka. Dengan teknik dan cara yang betul, pekerja komuniti dapat membantu menggerakkan komuniti. Untuk menggerakkan komuniti, pekerja komuniti perlu mengenal pasti sumber yang ada dan juga mencari sumber-sumber daripada luar yang boleh membantu. Menurut Payne (1986), untuk mendapatkan sumber sama ada sumber dalaman ataupun luaran, pekerja komuniti perlu menyediakan satu sistem jaringan dengan pihak-pihak yang berminat untuk memajukan komuniti. Dengan adanya jaringan yang baik, komuniti akan mempunyai sumber yang boleh membantu menjayakan matlamat pembangunan mereka dan membantu meningkatkan kapasiti individu. Sistem jaringan adalah penting untuk menjamin komuniti tidak keseorangan dan mempunyai sumber-sumber yang boleh memberi bantuan apabila keadaan memerlukan. Scanzoni (2001) mendefinisikan jaringan merupakan satu bentuk perhubungan yang wujud sama ada antara ahli komuniti itu sendiri sebagai

bentuk sokongan di peringkat satu penempatan. Selain itu, jaringan juga mampu mewujudkan satu perkongsian pengetahuan dan kemahiran dalam membentuk tujuan yang sama sebagai strategi yang membawa faedah bersama. Ini adalah melalui pembentukan rakan kongsi yang merupakan satu bentuk kerjasama antara sektor awam, swasta dan komuniti.

Kemahiran memimpin juga merupakan kemahiran penting yang perlu dikuasai oleh pekerja komuniti. Menurut Goodman et al. (1998), cara kepimpinan akan mempengaruhi komuniti dan juga proses pendayaupayaan keseluruhannya. Pekerja komuniti yang mempunyai corak kepimpinan baik dapat menggalakkan penglibatan peserta di dalam setiap peringkat proses pembangunan. Untuk menjadi pemimpin yang baik, pekerja komuniti perlu memahami karakter dan keperluan komuniti. Walau bagaimanapun, sebagai praktis peringkat makro, kemahiran kerja komuniti sukar dilaksanakan kerana pekerja komuniti perlu mempunyai dua kemahiran dalam satu masa. Pertama, pekerja komuniti perlu mempunyai kemahiran bekerja dengan kumpulan-kumpulan yang besar (komuniti) dan keduanya perlu mempunyai kemahiran bekerja dengan individu (Zastrow 1999; 2004). Kajian yang dijalankan oleh McMinn dan O'Meara (2000) mendapati 2 kategori kemahiran yang diperlukan oleh pekerja komuniti, iaitu kemahiran *mind-set* dan kemahiran *skill-set*. Kemahiran *mind-set* dikategorikan sebagai kemahiran tingkah laku, nilai dan penampilan diri, manakala kemahiran *skill-set* merujuk kepada kemahiran spesifik yang boleh diukur tahap kecekapannya. Kajian yang mereka jalankan mendapati kemahiran *mind-set* perlu ada terlebih dahulu sebelum seseorang pekerja komuniti boleh menggunakan kemahiran *skill-set* untuk membantu komuniti.

National Association of Social Workers (1982) pula menyenaraikan sepuluh kemahiran yang boleh dipraktikkan iaitu: kemahiran mendengar dan memahami klien; kemahiran mentafsir informasi; kemahiran mengekal hubungan profesional dengan klien; kemahiran memerhati dan mentafsir tingkah laku verbal dan bukan verbal; kemahiran menyelesaikan masalah dan membina kepercayaan klien; kemahiran berbincang isu-isu sensitif dan emosional; kemahiran menyediakan penyelesaian yang inovatif; kemahiran memberhentikan hubungan yang diwujudkan dengan klien; kemahiran mentafsir penemuan-penemuan kajian; dan kemahiran menjadi orang tengah untuk menyelesaikan konflik.

Selain daripada kemahiran-kemahiran berbentuk teknikal, peranan pekerja komuniti semasa menjalankan intervensi juga merupakan kemahiran-kemahiran yang perlu dikuasai untuk memberikan perkhidmatan yang baik kepada klien. Di dalam kerja komuniti, terdapat beberapa peranan yang perlu dimainkan oleh pekerja komuniti, iaitu peranan sebagai penggerak, fasilitator, pendorong, *enabler*, pendidik, pemerhati dan perancang. Namun begitu, asas sebagai pekerja komuniti perlulah menggabungkan kemahiran, nilai dan pengetahuan

yang perlu dimiliki dalam pengalaman sebagai pekerja komuniti. Gabungan ketiga-tiga unsur ini merupakan asas penting kepada seseorang pekerja komuniti untuk membentuk kerangka praktis yang akan dilaksanakan. Keperluan kepada asas praktis kerja komuniti adalah kepada nilai, pengetahuan dan kemahiran yang dimiliki oleh seseorang pekerja komuniti bermula daripada mengaplikasikan teori kepada praktis kepada penggunaan teknologi dan pengurusan masa dengan berkesan (DuBois & Miley 2008).

KAJIAN MENGENAI KEPERLUAN KEMAHIRAN KERJA KOMUNITI DALAM PEMBASMIAN KEMISKINAN

Kajian dalam bidang kerja komuniti masih lagi baru di negara ini khususnya berkaitan kemahiran kerja komuniti dan kaitannya dengan pembasmian kemiskinan nelayan di Malaysia. Kajian-kajian sebegini dapat memberi gambaran mengenai kepentingan kemahiran kerja komuniti kepada pegawai pembangunan dan dapat mengenal pasti kelemahan dan kekuatan pegawai pembangunan dalam usaha membasmi kemiskinan.

Kajian yang dijalankan ini bertujuan untuk menjawab tiga persoalan iaitu mengenal pasti kemahiran pekerja komuniti dalam membangunkan peserta program; mengenal pasti hubungan di antara kemahiran kerja komuniti dengan keberkesanan pembasmian kemiskinan; dan menentukan sejauh manakah hubungan di antara kemahiran kerja komuniti dengan keberkesanan pembasmian kemiskinan.

Kajian dimulakan dengan mengadakan perbincangan kumpulan berfokus untuk percambahan minda. Ini diikuti dengan kajian perintis bertujuan untuk menentukan instrumen yang digunakan mudah difahami responden. Populasi kajian ini ialah 252 keluarga nelayan Mukim Kuala Kedah yang menyertai program Skim Pinjaman Ikhtiar Nelayan (SPIN) di bawah seliaan Amanah Ikhtiar Malaysia (AIM) dengan kerjasama Lembaga Kemajuan Ikan Malaysia (LKIM). Sampel kajian ini terdiri daripada 127 (50 peratus) nelayan awak-awak, nelayan tekong, nelayan pinggir pantai, nelayan yang menjalankan perusahaan perikanan dan nelayan yang berniaga hasil tangkapan laut. Purata pendapatan bulanan responden sebelum menyertai program SPIN ialah RM385.04 dan RM542.13 selepas menyertai program SPIN. Secara keseluruhannya, program SPIN telah berjaya membawa kesemua responden berada di atas garis kemiskinan RM529.00 sebulan (Unit Perancang Ekonomi Malaysia, 2002).

Responden yang terpilih sebagai sampel juga telah menjawab soalan berdasarkan pengalaman mereka bersama pegawai pembangunan (pekerja komuniti). Terdapat lapan pegawai pembangunan yang pernah terlibat secara langsung di dalam program SPIN di Kuala Kedah. Kajian ini merupakan penilaian yang dilakukan

oleh responden terhadap pegawai pembangunan di atas kemahiran mereka sepanjang mengendali peserta program. Dalam kajian ini, diandaikan bahawa kejayaan pembasmian kemiskinan bergantung kepada keberkesanan teknik-teknik kemahiran pegawai pembangunan semasa melaksanakan tugas memberi bantuan kepada klien (nelayan).

Item-item dalam instrumen kajian ini telah dirangka sepenuhnya oleh pengkaji. Instrumen kajian ini menggunakan soal selidik yang terdiri daripada lapan variabel. Setiap variabel mempunyai nilai skor minimum dan maksimum. Variabel-variabel ini diukur berdasarkan empat kategori jawapan Skala Likert.

JADUAL 1. Variabel dan Jumlah Item dalam Soal Selidik

Variabel	Skor Minimum	Skor Maksimum	Jumlah Item
1. kemahiran mewujudkan sistem jaringan	7	28	7
2. kemahiran mengurus kerja	8	32	8
3. kemahiran berbincang dan mendengar	10	40	10
4. kemahiran mengenal pasti dan menyediakan sumber	8	32	8
5. kemahiran berkomunikasi	10	40	10
6. kemahiran mengendali peserta	11	44	11
7. kemahiran menyelesaikan masalah	12	48	12
8. kemahiran memimpin	12	48	12
Jumlah keseluruhan item			78

Pada keseluruhannya terdapat 78 item yang mengukur lapan variabel dalam kajian ini. Variabel-variabel tersebut ialah kemahiran mewujudkan sistem jaringan; kemahiran berbincang dan mendengar; kemahiran mengendali peserta; kemahiran mengurus kerja; kemahiran mengenal pasti dan menyediakan sumber; kemahiran berkomunikasi; kemahiran menyelesaikan masalah; dan kemahiran memimpin. Maklumat yang diterima dianalisis menggunakan statistik deskriptif iaitu min dan sisihan piawai bagi menjawab persoalan kajian yang pertama iaitu *mengenal pasti kemahiran pekerja komuniti dalam membangunkan peserta program*. Berdasarkan analisis skor min, kajian mendapati perkara berikut:

1. *Kemahiran mewujudkan sistem jaringan*

Majoriti responden menyatakan pegawai pembangunan tidak mahir untuk mewujudkan sistem jaringan kepada mereka. Mewujudkan sistem jaringan merupakan perkara utama yang perlu diberi perhatian oleh pegawai pembangunan untuk menyediakan komuniti yang berdaya upaya. Matlamat pendayaupayaan komuniti akan gagal sekiranya komuniti tidak disediakan sistem

jaringan dengan agensi-agensinya yang berminat untuk membangunkan komuniti. Ini akan mengakibatkan pembangunan terbantut dan perlu dilakukan semula. Pegawai pembangunan perlu mencari dan memperkenalkan rakan kongsi yang boleh membantu komuniti berdikari. Hanya dengan ini, komuniti akan dapat meneruskan usaha-usaha meningkatkan taraf hidup tanpa memerlukan bantuan daripada pegawai pembangunan lagi.

2. *Kemahiran mendengar dan berbincang*

Majoriti responden menyatakan pegawai pembangunan mahir untuk mendengar dan berbincang. Mereka yang berkhidmat di barisan hadapan perlu bersedia untuk mendengar masalah yang berlaku kerana ia merupakan satu cara menunjukkan empati kepada klien. Pegawai pembangunan hendaklah menunjukkan tindak balas yang baik sepanjang proses interaksi agar klien dapat meluahkan segala masalah tanpa berselindung. Kemahiran mendengar juga merupakan langkah awal di dalam melaksanakan intervensi dengan klien. Selain itu, mereka yang berkhidmat di barisan hadapan perlu juga mempunyai kemahiran berbincang. Proses perbincangan yang berkesan dapat memberi peluang kepada klien mencari jalan penyelesaian yang terbaik untuk mereka. Kemahiran berbincang dapat memastikan wujudnya penilaian pada setiap peringkat pelaksanaan.

3. *Kemahiran mengendali peserta*

Majoriti responden menyatakan pegawai pembangunan mahir untuk mengendali peserta. Adalah sukar untuk melaksanakan program pembangunan sekiranya pegawai pembangunan gagal mengendali peserta dengan baik. Apabila pegawai pembangunan telah berjaya mengendali peserta, aktiviti-aktiviti program dapat dijalankan dengan teratur dan berkesan.

4. *Kemahiran mengurus kerja*

Majoriti responden menyatakan pegawai pembangunan mahir untuk mengurus kerja. Pegawai pembangunan perlu berupaya melaksana tugas dengan baik supaya aktiviti memberi bantuan dapat dijalankan dengan lancar. Kegagalan projek yang dilaksanakan mungkin berpunca daripada beberapa masalah seperti pegawai pembangunan yang kurang mempunyai pengalaman. Kekurangan pengalaman ini menyebabkan mereka tidak dapat melaksanakan urusan kerja dengan baik. Kegagalan mengurus kerja menyebabkan banyak aktiviti tergendala dan memberi tanggapan yang tidak baik kepada klien.

5. *Kemahiran menyediakan sumber*

Majoriti responden menyatakan pegawai pembangunan tidak mahir untuk menyediakan sumber yang diperlukan oleh mereka. Kejayaan sesuatu program pembangunan bergantung kepada

kewujudan sumber-sumber yang digunakan bagi tujuan pembangunan. Apabila sumber-sumber telah dikenal pasti, ahli-ahli komuniti akan dapat mendayaupayakan komuniti mereka dengan sedikit atau tanpa bantuan luar. Kegagalan menyediakan sumber-sumber yang boleh dimanfaatkan oleh komuniti akan menyebabkan program pembangunan itu tidak berterusan dan tidak mempunyai daya saing.

6. *Kemahiran berkomunikasi*

Majoriti responden menyatakan pegawai pembangunan tidak mahir untuk berkomunikasi dengan mereka. Kemahiran berkomunikasi merupakan satu medium mewujudkan interaksi dan kaedah untuk menyampaikan maklumat. Dalam proses intervensi, pegawai pembangunan perlu mewujudkan hubungan yang baik dengan klien supaya setiap arahan dapat diterima dan dilaksanakan dengan betul. Kemahiran berkomunikasi merupakan perkara yang perlu dikuasai oleh pegawai pembangunan. Ia dapat membantu menghasilkan pemikiran yang logik dan tepat serta kaedah-kaedah yang sesuai digunakan dalam proses membantu kliennya. Kegagalan berkomunikasi baik dengan klien akan menyebabkan berlaku kepincangan di dalam proses memberi pertolongan.

7. *Kemahiran menyelesaikan masalah*

Majoriti responden menyatakan pegawai pembangunan tidak mahir untuk menyelesaikan masalah. Pegawai pembangunan hendaklah mempunyai kemahiran untuk menyelesaikan masalah yang berlaku. Sekiranya gagal, komuniti tidak akan berminat dengan program-program pembangunan dan mula menarik diri daripada menyertainya. Pembangunan itu dianggap gagal sekiranya komuniti masih lagi dibelenggu dengan masalah.

8. *Kemahiran memimpin*

Majoriti responden menyatakan pegawai pembangunan tidak mahir memimpin mereka. Seseorang pegawai pembangunan perlu menunjukkan sifat kepimpinan terpuji untuk membangunkan komuniti dengan lebih berkesan. Ia dapat menggalakkan komuniti bergerak balas kepada komunikasi yang terbuka. Jika pegawai pembangunan kekurangan latihan dan kemahiran untuk memimpin komuniti, program pembangunan akan gagal untuk mendayaupayakan komuniti. Untuk melahirkan pemimpin dalam kalangan komuniti, seorang itu terlebih dahulu perlu menjadi *role model* dan bertanggungjawab. Inilah yang perlu dimainkan oleh pegawai pembangunan. Sebagai pemimpin komuniti, pegawai pembangunan perlu memainkan pelbagai peranan supaya boleh menjadi *role model* kepada bakal pemimpin komuniti.

Daripada analisis data yang diperolehi juga, terdapat korelasi positif yang sederhana dan kuat antara kemahiran-kemahiran kerja komuniti dengan keberkesanan pembasmian kemiskinan. Variabel-variabel kemahiran mewujudkan sistem jaringan, kemahiran mendengar dan berbincang, kemahiran mengurus kerja, kemahiran menyediakan sumber, kemahiran berkomunikasi dan kemahiran menyelesaikan masalah berkorelasi kuat dengan keberkesanan pembasmian kemiskinan manakala kemahiran mengendalikan peserta dan kemahiran memimpin berkorelasi sederhana. Hubungan antara variabel kemahiran dan keberkesanan pembasmian kemiskinan ini menunjukkan bahawa kejayaan pembasmian kemiskinan mempunyai perkaitan dengan kemahiran pegawai pembangunan membangunkan peserta. Dalam perkhidmatan sosial, kemahiran pegawai pembangunan sangat penting dan banyak mempengaruhi kejayaan sesuatu aktiviti pembangunan. Kejayaan sesuatu program pembangunan banyak bergantung kepada cara pegawai pembangunan itu menggunakan kemahiran-kemahiran yang ada pada mereka untuk membantu klien mengubah nasib mereka.

Untuk mengenal pasti faktor-faktor yang paling mempengaruhi keberkesanan pembasmian kemiskinan, analisis regresi berganda telah dilaksanakan. Hasil analisis mendapati kemahiran mengurus kerja memberi pengaruh yang lebih kuat kepada keberkesanan kejayaan pembasmian kemiskinan. Ini diikuti oleh kemahiran mewujudkan sistem jaringan, kemahiran mengendalikan peserta, kemahiran menyediakan sumber, kemahiran menyelesaikan masalah, kemahiran memimpin, kemahiran mendengar dan berbincang dan kemahiran berkomunikasi.

Daripada kajian ini dapat dirumuskan bahawa kemahiran kerja komuniti mempunyai perkaitan atau hubungan dengan keberkesanan pembasmian kemiskinan. Pegawai pembangunan yang mempunyai kemahiran kerja komuniti berupaya membantu klien untuk mengubah taraf hidup melalui penglibatan di dalam program-program pembangunan. Kemahiran pegawai pembangunan sangat penting untuk melahirkan komuniti yang berdaya upaya. Berikut merupakan beberapa cadangan pengkaji untuk memantapkan kemahiran profesion kerja komuniti di Malaysia.

1. *Pendidikan formal kerja komuniti*

Untuk meningkatkan kemahiran kerja komuniti, pendidikan formal kerja komuniti perlu diperkenalkan dengan lebih meluas di setiap institusi pendidikan tinggi awam (IPTA) dan institusi pendidikan tinggi swasta (IPTS) yang ada di Malaysia. Kini hanya terdapat sebilangan kecil IPTA yang mempunyai program kerja sosial yang menawarkan kursus-kursus berkaitan kerja komuniti. Untuk memperbanyakkan personel pembangunan yang mempunyai kemahiran dalam kerja komuniti, institusi pendidikan perlu menyediakan peluang-peluang pendidikan yang lebih luas seperti peluang

pendidikan di peringkat sijil dan juga diploma. Di Malaysia, belum ada institusi pengajian tinggi yang bersedia menawarkan program kerja sosial pada peringkat sijil atau diploma. Pendidikan formal sangat perlu untuk memberikan perkhidmatan sosial yang berkesan kepada klien bagi meningkatkan mutu kehidupan mereka. Melalui pendidikan, personel pembangunan dapat mempelajari pelbagai aspek kemahiran yang boleh meningkatkan mutu perkhidmatan.

2. *Kepimpinan berkesan*

Kepimpinan memainkan peranan yang sangat penting untuk membangunkan komuniti amnya dan klien khususnya. Melalui kepimpinan berkesan, pegawai pembangunan dapat mengajak penglibatan komuniti di dalam aktiviti yang mendatangkan faedah kepada mereka. Kepimpinan tidak berkesan akan menyebabkan berlakunya konflik menentukan arah tuju dan matlamat yang perlu dicapai oleh komuniti. Seseorang pegawai pembangunan perlu mempunyai kemahiran kepimpinan yang baik kerana komuniti akan menganggapnya sebagai *role model* dan memerhati setiap tindakan yang dilakukannya.

3. *Personel yang berkecayaan*

Antara sebab utama mutu penyampaian perkhidmatan sosial sangat lemah adalah kerana personel pembangunan tidak mempunyai kecekapan dalam bidang tugas mereka. Untuk mendapatkan personel yang berkecayaan, ianya mempunyai kaitan dengan peluang pendidikan formal di dalam profesion ini. Dalam senario perkhidmatan sosial di Malaysia hari ini, personel yang mempunyai latar belakang pendidikan kerja sosial ini biasanya lebih bertindak sebagai pengurus atau pentadbir bagi sesuatu agensi ataupun kementerian. Personel yang terlibat dalam kerja-kerja lapangan pula biasanya terdiri daripada individu yang mempunyai kecekapan akademik rendah dan kurang berkemahiran. Personel pembangunan yang tidak terlatih ini akan menyebabkan mutu perkhidmatan sosial yang baik tidak dapat dinikmati oleh klien.

KESIMPULAN

Secara keseluruhannya, kajian ini mendapati bahawa faktor kemahiran merupakan perkara penting yang perlu diberi perhatian oleh semua pihak terutama agensi dan pegawai pembangunan. Walaupun Malaysia tidak mempunyai struktur kerja sosial profesional yang jelas, ini tidak bermakna kita boleh menurunkan mutu perkhidmatan yang diberikan kepada komuniti.

Kajian ini telah memberi sedikit gambaran bahawa kemahiran pegawai pembangunan sangat diperlukan agar matlamat pembangunan tidak tercicir. Kajian yang

lebih menyeluruh perlu dilaksanakan bagi mengenal pasti kelemahan-kelemahan yang sering dilakukan oleh pegawai pembangunan semasa melaksanakan tugas-tugas mereka sehingga menyebabkan berlaku kegagalan di dalam usaha meningkatkan kualiti hidup komuniti. Dengan mempunyai maklumat yang lebih, kemungkinan satu modul latihan yang berkesan dapat diwujudkan. Dengan adanya modul latihan ini, semua pegawai pembangunan yang terlibat secara langsung atau tidak langsung akan mempunyai kemahiran yang lebih baik dan seterusnya dapat meningkatkan kualiti perkhidmatan.

Perkhidmatan sosial di Malaysia telah berkembang selari dengan kepesatan pembangunan negara. Dengan tuntutan hidup yang semakin mencabar dan aktiviti kehidupan yang sentiasa berubah, perkhidmatan sosial telah menjadi satu keperluan dalam institusi masyarakat. Kerja komuniti sebagai salah satu cabang kerja sosial telah terbukti mampu membawa perubahan kepada komuniti perlu untuk membantu mengatasi kepincangan yang berlaku dalam komuniti.

Bagi memberi perkhidmatan yang berkualiti, pekerja komuniti perlu mempunyai kemahiran di dalam profesion yang diceburi. Pekerja komuniti perlu dibekalkan dengan pelbagai pengetahuan dan kemahiran bagi membolehkan mereka melaksanakan intervensi. Proses menimba kemahiran ini perlu dilakukan melalui institusi-institusi pendidikan formal dengan rangka struktur yang tersusun. Ini bermakna kemahiran kerja komuniti tidak boleh diperolehi daripada pengalaman intervensi semata-mata.

Bagi aspek kemahiran pekerja komuniti, pengkaji merumuskan bahawa masih terdapat banyak ruang yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kemahiran pekerja komuniti. Telah tiba masanya dasar sosial negara memberi tumpuan kepada aspek kualiti penyampaian perkhidmatan. Agensi perkhidmatan sosial perlu melakukan pembaharuan ke atas kualiti perkhidmatan yang diberikan supaya tidak terhad kepada komitmen institusi semata-mata tetapi juga boleh melahirkan pekerja komuniti yang berkemahiran. Hasrat ini dapat dicapai melalui proses pembelajaran formal dan tidak formal yang diintegrasikan supaya perkhidmatan yang diberikan mudah diterima komuniti.

RUJUKAN

- Abdul Rahman Embong. 2007. *Pembangunan Negara, Komuniti dan Insan Melampau 2020*. Bangi: Institut Kajian Malaysia dan Antarabangsa.
- Anand, S. 1993. *Inequality and Poverty in Malaysia: Measurement and Decomposition*. New York: Oxford University Press.
- Barr, A. 1991. *Practicing Community Development. Experience in Strathclyde*. London: Community Development Foundation.
- Batten, T.R. 1957. *Communities and Their Development. An Introductory Study with Special Reference to the Tropics*. London: Oxford University Press.

- Benfield, G. 1990. *Rural Deprivation and Community Work*. Swansea: Community Development Foundation.
- Biddle, L. & Biddle, W. 1965. *The Community Development Process: The Rediscovery of Local Initiative*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Butcher, H., Glen, A., Henderson, P. & Smith, J. eds.. 1993. *Community and Public Policy*. London: Pluto Press.
- Courmoyer, B. 1991. *The Social Work Skills Workbook*. Belmont: Wadsworth Publishing Company.
- Craig, G., Derricourt, N. & Loney, M. eds. 1982. *Community Work and The State. Towards A Radical Practice. Community Work 8*. London: Routledge and Kegan Paul.
- Freire, P. 1970. *Pedagogy of the Oppressed*. New York: Seabury.
- Freire, P. 1973. *Education for Critical Consciousness*. New York: Seabury.
- Goodman, R., Speers, M., McLeroy, K., Fawcett, S., Kegler, M., Parker, E., Rathgeb-Smith, S., Sterling, T., & Wallertein, N. 1998. Identifying and defining the dimensions of community capacity to provide the basic for measurement. *Health Education and Behavior* 25(30): 258-278.
- Hepworth, H. & Larsen, J. 1986. *Direct Social Work Practice: Theory and Skills*. 2nd edition. Chicago: Dorsey.
- Hope, A & Timmel, S. 1996. *Training for Transformation: A Handbook for Community Workers*. Gweru: Mambo Press.
- Ishak Shari. 2004. *Bumi Semua Manusia: Menangani Ketidaksetaraan Ekonomi dalam Arus Globalisasi*. Bangi: Penerbit UKM.
- Kementerian Pembangunan Luar Bandar. 2000. *Buku Laporan*. Kuala Lumpur: Kementerian Pembangunan Luar Bandar.
- Lembaga Kemajuan Ikan Malaysia. 1998. *Laporan Kajian Sosioekonomi Nelayan*. Kuala Lumpur: LKIM.
- Lauer, R. & Lauer, J. 2002. *Social Problems and the Quality of Life*. New York: McGraw-Hill.
- Lees, R. & Mayo, M. 1984. *Community Action and Change*. London: Routledge and Kegan Paul.
- Malaysia. 1996. *Rancangan Malaysia Keempat, 1981-1985*. Kuala Lumpur: Jabatan Percetakan Negara.
- Malaysia. 2001. *Rancangan Malaysia Kelapan, 2001-2005*. Kuala Lumpur: Jabatan Percetakan Negara.
- Malaysia. 2001. *Rancangan Malaysia Kesembilan, 2006-2010*. Kuala Lumpur: Jabatan Percetakan Negara.
- Mayo, M. 1997. *Imagining Tomorrow: Community Adult Education for Transformation*. Leicester: National Institute of Adult Continuing Education.
- McMinn, A. & O'Meara, S. 2000. *Community Development Skills, Educations and Training Needs within the Statutory Sector*. Department of Social Development (Research Report).
- National Association of Social Workers. 1982. *Standards for the Classification of Social Work Practice*. Washington: Author.
- Neukrug, E. 2002. *Skills and Techniques for Human Services Professionals: Counseling Environment, Helping Skills and Treatment Issues*. Pacific Grove: Brooks/Cole.
- O'Gorman, F. 1995. Brazilian community development: Changes and challenges. In Craig, M. & Mayo, M. (edt) *Community Empowerment: A Reader in Participation and Development*, 206-217. London: Zed Books.
- Payne, M. 1985. *Social Care in the Community*. Basingstoke: Macmillan.
- Popple, K. 1997. *Analysing Community Work: Its Theory and Practice*. Buckingham: Open University Press.
- Rivera, G. & Erlich, L. 1998. *Community Organizing in a Diverse Society*. 3rd edition. London: Allyn and Bacon.
- Schuftan, C. 1996. The community development dilemma: What is really empowering? *Community Development Journal*. 31(94): 294-303.
- Shulman, L. 1999. *The Skills of Helping Individuals, Families, Group, and Communities*. 4th edition. Illinois: Peacock Publisher.
- Skidmore, R., Thackery, M., Farley, O., Smith, L. & Boyle, S. 2000. *Introduction to Social Work*. Boston: Allyn and Bacon.
- Thomas, D. 1983. *The Making of Community Work*. London: George Allen and Unwin.
- Todaro, M. 1997. *Economic Development*. 6th edition. London: Longman.
- Twelvetrees, A. 1991. *Community Work* 2th edition. London: MacMillan.
- Unit Perancangan Ekonomi Malaysia. 2002. Kuala Lumpur: Jabatan Perdana Menteri.
- Whiston, S. & Coker, J. 2000. Personal therapy: An essential aspects of counselor training, or a distraction from focusing on the client. *Journal for the Advancement of Counseling*. 14: 193-202.
- Zastrow, C. 1999. *The Practice of Social Work*. Pacific Grove: Brooks/Cole.
- Zastrow, C. 2000. *Introduction to Social Work and Social Welfare*. 8th edition. Belmont: Brooks/Cole.

Samir Muhazzab Amin
 Sara Shakilla Mohd Salim
 Jabatan Sains Kemasyarakatan dan Pembangunan
 Fakulti Ekologi Manusia
 Universiti Putra Malaysia
 43400 Serdang, Selangor Darul Ehsan, Malaysia
 Emel: samir_upm@yahoo.com
 Emel: sara_shakilla@gmail.com