

REFLEKSI PELAKSANAAN PRAKTIS KERJA SOSIAL KUMPULAN MELALUI MEDIUM TALIAN

*(The Reflection on The Practical Implementation of Group Social Work Through Online
Medium)*

Norulhuda Sarnon @ Kusenin, Nur Saadah Mohamad Aun & Nor Jana Saim*

ABSTRAK

Dalam berhadapan dengan isu kesihatan dunia kini iaitu pandemik Covid-19, praktis kerja sosial yang menggunakan kaedah kumpulan menjadi sangat terhad. Keperluan kerja kumpulan yang melibatkan perjumpaan bersama dengan ahli kumpulan menjadi sangat mencabar kerana perjumpaan secara berkumpulan itu adalah suatu yang perlu dielakkan lantaran boleh mendatangkan risiko dijangkiti Covid-19. Objektif kajian ini ialah untuk mengkaji cabaran yang dihadapi oleh pekerja sosial semasa melaksanakan kaedah kerja kumpulan secara norma baharu iaitu secara dalam talian. Kajian bersifat penerokaan awal ini menggunakan kaedah analisis dokumen. Teknik pensampelan yang digunakan adalah pensampelan bertujuan. Data kajian melibatkan 20 buah dokumen laporan kerja lapangan oleh seramai 20 orang pekerja sosial yang mengikuti program Diploma Pasca Siswazah Kerja Sosial (DPSKS) dan telah menjalankan kerja kumpulan selama 7 minggu secara dalam talian. Kumpulan klien yang dikendalikan oleh mereka adalah terdiri daripada 20 kumpulan remaja akhir yang sedang mengikuti pengajian di universiti tempatan. Jumlah keseluruhan responden adalah seramai 94 orang. Data kajian ini kemudiannya dianalisis dengan menggunakan teknik analisis dokumen. Hasil kajian yang dijalankan mendapati lima isu utama yang menjadi cabaran apabila melaksanakan kerja kumpulan atas talian iaitu (i) reaksi ahli kumpulan tidak jelas (ii) rappo yang lebih lama (iii) masalah teknikal (iv) kurang kohesion sesama ahli kumpulan dan (v) cabaran daya tindak pekerja sosial. Kreativiti pekerja sosial amat disarankan supaya pelaksanaan kerja kumpulan dapat diberikan secara maksima walaupun tidak seperti keadaan bersemuka.

Kata kunci: kerja kumpulan, COVID-19, dalam talian, praktis kerja sosial, pekerja sosial

ABSTRACT

In facing the current global health issue of Covid-19 pandemic, the practice of social work using group methods has become very limited. The need for group work that involves meeting with group members becomes very challenging because the nature of group meeting should be avoided due it can pose a risk of Covid-19 infection. This paper discusses the challenges faced by social workers when using online medium as new norms working with group. This preliminary study used document analysis method. The sampling technique used was purposive sampling. The study data involved 20 fieldwork report documents by a total of 20 social workers who attended the

Postgraduate Diploma in Social Work (DPSKS) program and had conducted group work for 7 weeks online. The group of clients they handle involved 20 groups of final age teenagers who are studying at a local university students. The total number of respondents was 94 people. The data of this study were then analyzed using document analysis techniques. The results of the study shown that five main issues that were challenges when performing group online were; (i) unclear reaction of group members (ii) longer rapport (iii) technical problems (iv) lack of cohesion among group members, and (v) challenges of social workers coping. The creativity of social workers is highly recommended so that the implementation of group work can be maximized even if it is not like a face-to-face session.

Keywords: group work, COVID19, online, social work practice, social worker

PENGENALAN

Pandemik Covid19 telah mengubah banyak perkhidmatan daripada bersemuka kepada atas talian. Situasi ini tidak terkecuali bagi praktis kerja sosial dengan kumpulan. Kerja kumpulan merupakan satu kaedah kerja sosial yang bersifat sokong bantu untuk mempertingkatkan fungsi-fungsi sosial klien melalui pengalaman kumpulan yang bermatlamat. Kerja kumpulan merupakan orientasi dan metod dalam kerja sosial di mana sekumpulan kecil manusia yang berkongsi matlamat yang sama dengan masalah yang sama bertemu selalu dan terlibat dengan aktiviti yang dicipta untuk mencapai objektif tertentu. Walau bagaimanapun, matlamat kumpulan yang diharapkan mampu menjadi sokong bantu kepada ahli kumpulan menjadi sangat sukar kerana kekangan pandemik Covid-19. Dengan pandemik Covid-19 yang sedang melanda dunia, semua mengakui bahawa tindakan yang bersifat perkumpulan itu lebih banyak mendatangkan risiko. Untuk mengekalkan perkhidmatan kepada klien, pekerja sosial telah menggunakan maklumat dan komunikasi (ICT), seperti saluran media sosial dan aplikasi persidangan video (Hung, 2021). Oleh yang demikian, kaedah atas talian merupakan kaedah yang dianggap sesuai bagi meneruskan sesi kerja sosial dengan kumpulan dilaksanakan demi untuk membantu klien. Kajian Feijt (2020) menunjukkan bahawa pengamal profesional kesihatan mental turut berpandangan positif mengenai keberkesanan rawatan apabila menggunakan medium atas talian, melaporkan fleksibiliti, kontak yang lebih rendah, serta tidak perlu melakukan perjalanan jarak jauh. Walau bagaimanapun terdapat isu yang menjadi cabaran iaitu ketiadaan infrastruktur teknologi, kurangnya sokongan organisasi dan prosedur, isu komunikasi perantara seperti komunikasi bukan lisan dan ketidaksesuaian klien. Memandangkan kaedah perbincangan atau persidangan secara atas talian adalah norma baharu bagi kebanyakan praktis kerja kumpulan, maka tentunya banyak cabaran yang perlu dilalui oleh pekerja sosial. Sehubungan itu timbul persoalan apakah cabaran dalam melaksanakan kaedah kerja sosial kumpulan secara atas talian terutama di musim pandemik Covid-19 ini? Oleh yang demikian kajian ini telah dijalankan bagi melihat bagaimana pelaksanaan kerja kumpulan dan cabarannya.

KAJIAN LITERATUR

Menurut Toseland dan Rivas (2010), dalam kerja sosial terdapat dua jenis kumpulan iaitu kumpulan rawatan (*treatment group*) dan kumpulan tugas (*task group*). Dalam kumpulan rawatan, komunikasi adalah terbuka dan ahli digalakkan untuk berinteraksi secara aktif. Kejayaan diukur mengikut perkembangan individu dalam pencapaian matlamat rawatan. Manakala dalam kumpulan tugas, komunikasi adalah lebih tersusun, dan fokus perbincangan adalah kepada isu-isu tertentu. Kerja kumpulan dapat membantu individu untuk menyesuaikan diri dengan masalah dan persekitaran melalui pembelajaran, mengubah tingkah laku dan meningkatkan kemahiran untuk mengatasi tuntutan hidup yang dinamik (Sojan, 2020).

Dalam kerja kumpulan juga, sokongan yang menekankan tingkah laku saling membantu dan saling bergantung, penglibatan peribadi, interaksi peribadi, dan peranan yang aktif dengan/atau kepada ahli kumpulan yang lain sangat ditekankan (Zastrow, 2014). Menurut Razak (2012) terdapat tiga (3) model utama yang boleh digunakan dalam kerja kumpulan iaitu Model Matlamat Sosial (*Social Goals Model*), Model Pemulihan (*Remedial Model*) dan Model Timbal-balas (*Reciprocal Model*). Model Matlamat Sosial dibentuk disebabkan oleh kepentingan sosial yang boleh membawa pulangan sosial kepada kumpulan. Model ini bermatlamat sebagai satu persediaan atau pencegahan kepada sesuatu perkara. Model ini kebiasaannya digunakan untuk selesaikan isu atau kepentingan dalam komuniti seperti Rukun Tetangga atau Persatuan Ibu Bapa dan Guru (PIBG). Model Pemulihan pula merupakan model pembaikan semula, rawatan atau klinikal. Kumpulan merupakan agen pengubah kepada ahli. Kumpulan menyokong dan membantu antara satu sama lain dalam kumpulan tersebut. Pekerja sosial perlu memiliki pengetahuan dan kemahiran dalam membantu ahli kumpulan mencapai kesedaran sendiri dan mempertingkatkan kefungsi sosial ahli kumpulan. Model timbal-balas adalah model yang membantu individu untuk membaiki semula hubungan dengan masyarakat. Model ini beranggapan individu hanya boleh difahami dengan dibantu dalam hubungannya dengan sistem-sistem yang berada di sekeliling di mana individu adalah sebahagian daripada sistem itu. Model ini melihat individu dicipta, dipengaruhi dan diubahsuai oleh persekitaran melalui hubungan, interaksi dan institusi sosial. Model ini menekankan "*engagement*" antara ahli dalam keperluan melakukan sesuatu yang meliputi pencegahan dan pemulihan sebagai pembentukan semula hubungan.

Dalam fasa pandemik Covid-19, kajian-kajian menunjukkan bahawa kerja kumpulan dijalankan secara atas talian. Kajian Shara dan rakan-rakan (2020) mendapati bahawa isu yang paling umum ditimbulkan di seluruh dunia dalam praktis kerja sosial mencerminkan kesulitan yang disebabkan oleh keperluan jarak fizikal, terutama 'kerja telekomunikasi' dari rumah melalui telefon dan internet apabila privasi tidak dapat dijamin kerana kehadiran anggota keluarga klien dan/atau pekerja sosial. Tambahan pula, sebilangan klien tidak dapat mengakses atau menggunakan teknologi tersebut. Pekerja sosial melaporkan kesukaran dengan panggilan video, tidak dapat menilai keadaan di rumah atau mengesan hubungan yang berpotensi berisiko, melihatnya di mata, atau menghidu dan merasakan suasana tempat tinggal. Walaupun perjumpaan tatap muka dapat dilakukan, penggunaan alat pelindung diri (PPE) menghalangi komunikasi, kemampuan untuk mengambil isyarat bukan lisan, pengalaman empati dan kemungkinan menggunakan sentuhan sebagai isyarat penyayang atau memberi jaminan. Hasil kajian oleh Sukmana, Oman dan Zaenal (2020) menunjukkan bahawa pekerja sosial meneruskan peranannya

di musim pandemik Covid-19 sebagai pemboleh (*enabler*) broker, pendidik, pemula, penceramah awam, kaunselor, dan penyelarar sementara bentuk amalan kerja sosial dilakukan secara tidak langsung dengan menggunakan teknologi maklumat dan media sosial seperti *WhatsApp* (WA), Perkhidmatan Pesanan Ringkas (SMS), *Telegram*, Telefon bimbit, *Zoom Meet*, *Google Meet*, dan *Hotline*. Kekangan yang dihadapi oleh pekerja sosial dalam praktik kerja sosial di era pandemik Covid-19 dengan menggunakan aplikasi IT, termasuk akses rangkaian internet dan wifi yang terhad, kemampuan dan pengetahuan pekerja sosial mengenai IT masih terhad, kepakaran dan pemahaman yang mendalam mengenai pelanggan mengenai IT, dan; dan hanya sebilangan kecil pelanggan yang mempunyai telefon bimbit.

METODOLOGI KAJIAN

Reka bentuk Kajian

Kajian ini berbentuk kualitatif dengan menggunakan pendekatan analisis dokumen. Kaedah ini digunakan bersesuaian dengan sumber maklumat yang dikumpulkan oleh pengkaji iaitu Laporan Kerja Lapangan Praktis Kerja Kumpulan.

Sampel Kajian

Kajian ini melibatkan 20 laporan kerja lapangan oleh seramai 20 orang pekerja sosial yang telah menjalani latihan praktis kerja kumpulan selama 7 minggu. Laporan tersebut adalah berkisar kepada pengalaman mengendalikan kerja kumpulan ke atas seramai 94 orang informan yang mana terdiri daripada empat hingga lima orang bagi satu-satu kumpulan. Mereka terdiri daripada remaja akhir yang sedang mengikuti pengajian di institusi pengajian tinggi awam. Mereka dikelompokkan mengikut persamaan isu yang telah dikenalpasti iaitu seperti kebimbangan terhadap covid19, tidak yakin diri dan motivasi dalam pelajaran.

Analisis Data

Kajian ini menggunakan analisis kandungan sebagai teknik untuk menganalisis data. Bowen (2009) menyatakan bahawa dokumen merangkumi pelbagai jenis, dan analisis kandungan sangat berguna untuk mendapatkan gambaran keseluruhan yang luas. Analisis kandungan kemudiannya digunakan sebagai "tinjauan awal dokumen " yang dapat memberikan penyelidikan cara untuk mengenal pasti petikan yang bermakna dan relevan.

HASIL KAJIAN

Terdapat lima tema utama cabaran mengendalikan kerja kumpulan atas talian yang telah dikenalpasti iaitu (i) reaksi ahli kumpulan tidak jelas, (ii) pembinaan *rappo* yang lebih lama, (iii) masalah teknikal, (iv) kurang kohesion sesama ahli kumpulan dan (v) cabaran kemahiran berdaya

tindak pekerja sosial. Jadual di bawah adalah tema dan subtema yang menunjukkan keseluruhan hasil dapatan dalam mencapai objektif kajian.

Jadual 1: Tema dan subtema Cabaran Kerja Kumpulan Atas Talian

Tema Utama	Reaksi ahli kumpulan tidak jelas dilihat	Pembinaan rappo yang lebih lama	Masalah teknikal	Kurang kohesion sesama ahli kumpulan	Cabaran kemahiran berdaya tindak pekerja sosial
Sub tema	<ul style="list-style-type: none"> Tidak dapat melihat bahasa bukan lisan ahli kumpulan Ekspresi wajah tidak jelas 	<ul style="list-style-type: none"> Ahli kumpulan kurang berminat mengadakan video conference sesi yang lama khusus untuk membina rappo ahli kumpulan lebih banyak menunggu pertanyaan pekerja sosial sahaja Rappo dibantu di luar sesi 	<ul style="list-style-type: none"> Line internet yang lemah mengganggu sesi Bertukar-tukar medium pelantar atas talian Menunggu giliran untuk bercakap menghadkan pengluahan 	<ul style="list-style-type: none"> Walaupun sesi kumpulan telah kerap, namun klien masih agak ragu-ragu Kesukaran untuk menyatukan ahli kumpulan 	<ul style="list-style-type: none"> Perasaan tidak puas hati dengan praktis yang dijalankan Berdaya tindak dengan nilai personal
Bilangan kumpulan	20	18	16	9	5

Reaksi Ahli Kumpulan tidak Jelas

Hasil kajian mendapati bahawa kebanyakan reaksi yang diberikan oleh ahli kumpulan adalah kurang jelas. Walaupun keadaan ini bukanlah menjadi masalah besar tetapi suasana seperti ini kurang membangkitkan *mood* sesi kumpulan. Seorang informan dalam dokumennya melaporkan bahawa kerja kumpulan sangat mencabar apabila di lakukan di atas talian. Informan tidak dapat melihat reaksi bukan lisan seperti pergerakan mata dan fizikal ahli kumpulan secara keseluruhan.

Membuat tugas kerja kumpulan dalam talian memang terlalu mencabar bagi pekerja sosial. Kekangan dalam menjalankan kerja kumpulan dalam talian boleh dibahagikan kepada tiga segmen iaitu masalah di pihak pekerja sosial, masalah kestabilan talian internet dan masalah di pihak klien. Pekerja sosial tidak boleh melihat bahasa badan, pergerakan mata dan stuktur fizikal klien. Di sini wujud kelemahan dari segi human touch. (Dokumen 7)

Informan sentiasa berusaha untuk melihat reaksi lisan dan bukan lisan daripada klien, namun seringkali tidak berjaya dan tidak memuaskan kerana paparan video yang tidak menunjukkan keseluruhan fizikal klien. Informan menerusi dokumennya melaporkan bahawa kontak mata adalah tidak tepat dan beliau tidak tahu klien memandang pada siapa apabila sesi sedang berlangsung. Keadaan ini menimbulkan resah kepada pekerja sosial kerana tidak dapat melihat reaksi sebenar apabila sesi dijalankan atas talian.

Klien yang tidak gemar membuka video diminta untuk membukanya. Pekerja sosial adakalanya perlu membesarkan video klien bagi melihat dengan lebih jelas reaksi klien, namun masih kurang memuaskan kerana paparan video tidak menunjukkan keseluruhan fizikal klien. Eye contact juga tidak tepat kerana tidak tahu klien memandang siapa. (Dokumen 16)

Suasana di dalam talian dilaporkan juga lebih banyak senyap berbanding bercakap kerana masing-masing seolah-olah menunggu untuk mendengar daripada informan. Ahli kumpulan lebih banyak mendengar arahan, bercakap hanya apabila ditanya dan mengikut giliran mereka bercerita/meluahkan. Keadaan ini mungkin disebabkan oleh keperluan menekan *icon 'mute dan unmute'* berbanding dengan bercakap secara bersemuka, yang tiada keperluan tersebut.

Ini menyebabkan perbualan dan cara untuk mendapatkan maklumat menjadi sukar, statik dan tidak dapat memenuhi ekpektasi asal. Klien juga lambat untuk memberi maklumbalas dan terpaksa menunggu giliran untuk memberi pendapat. Pencelahan tidak dapat dibuat secara spontan dan serta merta. Kesukaran untuk menyelami perasaan klien kerana ruang yang terbatas untuk melihat reaksi muka dan gerak mata. (Dokumen 13)

Rappo yang Lama dengan Pekerja Sosial

Kesemua informan melaporkan bahawa masa yang lebih panjang terpaksa diperuntukan untuk membina rappo. Hal ini demikian kerana klien tidak pernah bersemuka dengan pekerja sosial maka kepercayaan kepada pekerja sosial mungkin sukar diperolehi. Terdapat ramai dalam kalangan ahli kumpulan yang enggan untuk mengadakan perjumpaan secara atas talian. Mereka lebih selesa dengan penggunaan *Whatsapp* berbanding atas talian. Seorang informan melaporkan perasaan kecewanya apabila klien mereka enggan memberi kerjasama malahan ada yang tidak membalas *Whatsapp* dan reaksi mereka mula perlahan seolah-olah tidak bersetuju untuk mengadakan perjumpaan secara atas talian.

Pekerja Sosial sangat kecewa pada ketika itu kerana mereka [klien] nampaknya kurang berminat untuk berhubung melalui panggilan video dan enggan memberi kerjasama dengan pekerja sosial. Selepas pekerja sosial memaklumkan tentang perjumpaan adalah melalui panggilan video, respond ahli mula perlahan, mereka mula tidak menjawab jika pekerja sosial menghantar message di whatsapp... (Dokumen 13)

Informan melaporkan bahawa mereka perlu mencari cara agar ahli kumpulan tertarik untuk melibatkan diri dalam sesi atas talian. Antara caranya ialah dengan menghubungi melalui aplikasi

Whatsapp pada peringkat fasa perancangan. Namun demikian, apa yang berlaku ialah ada waktu-waktunya apabila pekerja sosial menghubungi klien, mereka lebih tertarik untuk meluahkan perasaan kepada klien secara peribadi melalui medium *Whatsapp* sedangkan sebaik-baiknya pengluahan dilakukan secara dalam kumpulan kerana tujuan kerja kumpulan diadakan adalah untuk menggalakkan mereka mendapat kemahiran berdaya tindak dengan masalah mereka melalui ahli kumpulan yang lain. Oleh yang demikian proses *rappo* ini agak memakan masa yang panjang berbanding jika mereka bersemuka.

Rappo diwujudkan pada fasa perancangan melalui whatapp kerana pekerja sosial langsung tidak pernah berjumpa dan tidak pula mengenali ahli. Pendekatan ini penting supaya klien tidak terkejut dan bersetuju untuk berjumpa dalam talian. Walaubagaimanapun, keadaan masih sukar bagi beberapa ahli kerana masih belum bersedia. Keadaan ini agak memakan masa. (Dokumen 5)

Menurut informan kedua, beliau mengambil masa selama tiga sesi hanya untuk tujuan membina *rappo* dengan ahli kumpulan. Pekerja sosial memainkan peranan dengan lebih baik untuk menghidupkan suasana. Namun demikian, pada peringkat ini ahli kumpulan hanya menjawab pertanyaan pekerja sosial sahaja tanpa memulakan perbualan atau pertanyaan. Keadaan ini menjadikan suasana kerja kumpulan agak statik dan lebih banyak senyap.

Tiga sesi dijalankan pada fasa pembinaan rappo sahaja. Dalam fasa permulaan ini semua ahli masih ragu-ragu dengan pekerja sosial. Mereka kurang mesra dalam berkomunikasi. Pekerja sosial memainkan peranan dengan menghidupkan suasana. Ahli-ahli hanya menjawab pertanyaan pekerja sosial sahaja. Tidak ada perbualan yang membuatkan suasana tidak kaku. Ahli lebih banyak berdiam diri dan menunggu giliran untuk disoal. Ahli tidak memulakan pertanyaan kepada pekerja sosial. (Dokumen 2)

Aspek Teknikal

Ramai informan yang bersetuju bahawa masalah teknikal iaitu liputan internet amat mengganggu perjalanan sesi kumpulan. Terdapat informan melalui laporannya menyatakan bahawa ahli kumpulan mereka terpaksa keluar masuk pelantar atas talian kumpulan kerana jaringan (*line*) di kawasan rumahnya tidak stabil. Keadaan ini amat mengganggu perjalanan sesi kerana adakalanya merencatkan pertemuan. Adakalanya mereka juga terpaksa menamatkan sesi pertemuan awal kerana jaringan internet yang sangat lemah di kawasan rumah ahli kumpulan.

Pada awal pertemuan, masalah liputan internet yang lemah di kawasan ahli-ahli kumpulan menyebabkan pertemuan awal terpaksa disingkatkan lebih awal kerana ketidakcukupan ahli kumpulan. Namun begitu pertemuan selanjutnya dicadangkan pada keesokan harinya. Pada pertemuan kedua, masalah teknikal dan limitasi dalam penggunaan aplikasi Zooms merencatkan pertemuan untuk kali kedua itu. (Dokumen 7)

Masalah liputan internet ini turut dirasai pada fasa pertengahan. Seorang informan yang telah mula mesra sesama ahli kumpulan pula merasa terganggu hanya kerana liputan internet yang tidak baik hingga menyebabkan kemesraan itu dianggap terbantut. Mereka cuba menggunakan

pelantar lain namun ahli kumpulan tidak semua yang mempunyai akses kekuatan internet yang sama antara satu sama lain.

Pada fasa ini tahap cohesion ahli-ahli kumpulan dengan Pekerja Sosial semakin mesra. Namun begitu, kekangan liputan internet kadangkala lemah di kawasan masing-masing menjadi gangguan yang menyebabkan sesi di fasa ini agak terbantut. Justeru, kaedah google meets pula dipilih bagi meneruskan sesi online ini. Dalam pada itu, tidak semua ahli-ahli kumpulan dapat memberi komitmen penuh terhadap sesi-sesi yang dijalankan kerana liputan internet tidak stabil (Dokumen 13)

Bagi informan 9 pula, mereka kerap kali bertukar-tukar pelantar aplikasi kerana isu penggunaan data yang tinggi. Ada waktunya mereka memilih hanya untuk menggunakan video melalui *Whatsapp* namun liputan sangat tidak lancar dan sangat mengganggu sesi dan sesi terpaksa ditamatkan awal.

Ahli kumpulan telah bersetuju untuk menggunakan aplikasi skype pada mulanya dan kemudian bertukar kepada medium whatsapp call kerana tidak perlu penggunaan data yang tinggi, apabila aplikasi ini telah membolehkan 8 orang untuk atas talian dalam satu-satu masa. Walaubagaimanapun, perjalanan sesi sangat tidak lancar berbanding skype dan sesi terpaksa ditamatkan awal. Keadaan ini mengganggu perjalanan sesi dan perancangan yang telah dilakukan (Dokumen 9)

Isu Kepercayaan sesama Ahli Kumpulan

Memandangkan kesemua ahli kumpulan tidak pernah bersemuka, maka kepercayaan sesama ahli kumpulan agak sukar diperolehi sedangkan kepercayaan adalah perkara utama untuk menjamin kejayaan sesebuah kumpulan. Ahli kumpulan kelihatan teragak-agak untuk meluahkan perasaan dan perlu banyak dibantu oleh pekerja sosial. Pekerja sosial cuba bertanya soalan demi soalan untuk menyokong pengluahan dilakukan.

Walaupun telah tiga kali pertemuan, ahli-ahli kumpulan ini masih teragak-agak dan masih belum berani membuka mulut meluahkan perkara-perkara tertentu yang sensitif. Ahli masih lagi banyak dibantu oleh pekerja sosial untuk memulakan perbualan. Untuk menghidupkan suasana perbualan pekerja sosial lebih banyak bertanyakan soalan. (Dokumen 11)

Dalam membantu untuk mewujudkan rasa selesa dan kepercayaan, kebanyakan pekerja sosial berusaha melakukan pelbagai aktiviti yang mampu membangkitkan rasa percaya, meningkatkan kemesraan dan menyokong ahli kumpulan untuk lebih bersatu padu. Walaubagaimanapun, aktiviti yang dijalankan sangat terbatas kerana aktiviti tersebut tidak mampu dilakukan secara bersama. Menurut informan 11, beliau menggunakan pelbagai kreativiti untuk mewujudkan perasaan kebersamaan namun ia tetap sukar kerana ahli kumpulan berada di tempat yang berbeza dan tidak berlaku interaksi semasa proses menyelesaikan tugas dilakukan.

Special Issue: Vol. 18. No.6 (2021). 238-250. ISSN: 1823-884x
Theme: Psychological Well-being and Social Development of Society

Aktiviti yang dilakukan sangat terhad. Tujuan asal adalah untuk menyatu padukan mereka melalui aktiviti yang membuatkan mereka rasa selesa tetapi ia sangat sukar dilakukan. Dalam aktiviti melukis contohnya, klien perlu melukis di rumah masing-masing, maka proses interaksi tidak berlaku sesama ahli kumpulan. Ini menyebabkan mereka kurang perasaan teruja untuk bersama. (Dokumen 19)

Informan amat mengharapkan agar ahli kumpulan merasa selesa apabila bersama. Walaupun perapatan itu telah mula kelihatan, namun hakikatnya ia tidak kelihatan dari kaca mata informan dan masih belum mencapai tahap sepertimana yang diinginkan.

Andaian pekerja social semasa dalam fasa pertengahan, adalah ahli kumpulan telah selesa, tidak ragu-ragu meluahkan perasaan, rasa percaya dan saling bantu membantu. Walaubagaimanapun, perkara ini kurang kelihatan dalam sesi sepertimana yang diharapkan. Walaupun perapatan wujud, tetapi perapatan masih tidak mencapai tahap yang tinggi. (Dokumen 7)

Isu Nilai dan Kemahiran Berdaya Tindak sebagai Pekerja Sosial

Terdapat beberapa orang informan berhadapan dengan isu nilai apabila mereka merasa tidak berpuas hati dengan pelbagai aspek menjalankan sesi atas talian. Menurut informan ke-12 menerusi laporannya “*Perjalanan aktiviti bagi fasa ini agak lambat mendapat kerjasama daripada setiap ahli kumpulan. Pekerja sosial juga merasai kurang puas hati kerana aktiviti ini dilakukan secara atas talian dan terlalu banyak kekangan*”

Selain itu, terdapat informan yang berkonflik dengan rasa serba salah kerana terpaksa melonggarkan peraturan dalam kumpulan. Dalam mengatasi hal keterbatasan untuk mewujudkan kesan yang maksima melalui kerja kumpulan kerana atas talian, kebanyakan informan cuba membuat peraturan agar semua ahli membuka video. Namun terdapat ahli kumpulan yang tidak membuka video mereka walaupun telah diminta berbuat demikian kerana *line* di kawasan mereka tidak mengizinkan. Dalam hal ini terdapat informan tidak mampu untuk menghalang kerana keadaan *line* akan menjadi lebih buruk apabila mereka membuka video. Informan 16 melaporkan bahawa ahli kumpulannya yang tinggal di kawasan Sabak Bernam, Selangor perlu berjalan ke hadapan kampung untuk mendapatkan *line* sepertimana kenyataannya “*Keadaan membuatkan pekerja sosial merasa serba salah kerana seorang klien terpaksa berjalan ke hadapan kampungnya untuk mencari liputan internet*” Keadaan seperti ini memerlukan pertimbangan daripada pekerja sosial untuk melonggarkan syarat kumpulan. “*Pekerja sosial terpaksa mempertimbangkan semula peraturan yang ingin diwujudkan kerana merasa tidak adil untuk ahli kumpulan yang lain*”

Terdapat juga informan yang melahirkan perasaan kecewa dengan praktis yang dijalankan. Mereka terpaksa berdaya tindak untuk mengatasi perasaan kecewa tersebut iaitu nilai personal yang *judgemental* (menghukum). Pada peringkat awal informan hampir berputus asa kerana merasa ahli kumpulan enggan berhubung dan enggan bekerjasama.

Pekerja Sosial sangat kecewa pada ketika itu kerana mereka nampaknya kurang berminat untuk berhubung melalui panggilan video dan enggan memberi kerjasama dengan pekerja sosial. Seakan putus asa juga ada (Dokumen 3)

Manakala terdapat pula informan yang terpaksa menggunakan ketegasan dengan meminta ahli kumpulannya untuk mengadakan pertemuan melalui atas talian. Walau bagaimanapun, melalui refleksi yang dilakukan dan atas bimbingan rakan dan pensyarah, informan mula bersifat terbuka dan mengakui bahawa perlunya mereka mempunyai kemahiran berdaya tindak dengan baik dan tidak bersifat menghukum kepada klien.

Pekerja sosial terpaksa bertegas dan berkeras meminta ahli kumpulan untuk memberi kerjasama mengadakan pertemuan melalui video. Sesi sokongan membantu pekerja sosial untuk berhadapan dengan pelbagai isu kumpulan. Pensyarah membimbing pekerja sosial dan sering membantu menerangkan tindakan yang perlu dilakukan seterusnya. Rakan-rakan juga memberikan pandangan terhadap masalah yang dikemukakan. (Dokumen 5)

PERBINCANGAN

Selari dengan dapatan yang dinyatakan oleh Feijt (2020), penggunaan teknologi dilihat memberi cabaran yang signifikan untuk mendapatkan *rappo* yang kukuh. Hasil kajian ini menunjukkan bahawa pembinaan hubungan iaitu *rappo* semasa melaksanakan kerja kumpulan memerlukan sesi yang lebih lama berbanding dengan bersemuka. Hal ini ekoran kerana perhubungan dalam bentuk visual kurang berupaya memberikan rasa percaya kepada pekerja sosial dalam masa yang singkat berbanding dengan bersemuka. Menurut Blanchard (2021), proses membuat keputusan, memperkenalkan diri dan berkenalan dengan orang lain dalam kumpulan, serta pengembangan sikap ahli kumpulan memerlukan masa yang lebih lama dalam talian berbanding bersemuka. Sehubungan itu, pekerja sosial perlu memberi ruang yang lebih lama kepada peserta untuk membina kepercayaan kepada pekerja sosial. Menurut Hales et al. (2021) yang mengkaji kerja kumpulan dalam konteks pekerjaan pula, kekurangan komunikasi tidak formal menyukarkan dalam menjalin hubungan antara kumpulan, terutama bagi pekerja baru. Walaupun pekerja yang mapan mempunyai kelebihan untuk mengetahui rakan sekerja mereka, namun tidak bagi pekerja baru dan keadaan ini menjadikan sosialisasi pekerja baru sangat sukar. Ini bermakna ada kemungkinan pembentukan kumpulan dalam kerja sosial adalah lebih bersesuaian bagi mereka yang pernah bertemu secara bersemuka berbanding langsung tidak pernah bertemu ataupun klien adalah baru.

Hasil kajian turut mendapati bahawa reaksi ahli kumpulan adalah tidak jelas semasa sesi dijalankan. Banyak tingkah laku dan komunikasi bukan lisan yang tidak dapat dilihat oleh pekerja sosial. Pekerja sosial tidak berupaya melihat reaksi ahli kumpulan dengan sempurna kerana visual yang di layar komputer hanya dapat menampilkan bahagian yang dipilih oleh klien. Dapatan ini adalah selari dengan kajian oleh Khalil et al. (2020) yang menunjukkan antara cabaran atas talian ialah komunikasi bukan lisan di mana komunikasi bukan lisan seperti kontak mata, gerak tubuh, dan postur adalah merangkumi bahagian utama dari semua aspek komunikasi dan ia adalah penting untuk merasai kedekatan semasa berkomunikasi. Walau bagaimanapun, kemampuan untuk melihat

komunikasi non-verbal melalui ruang digital adalah terganggu (Kenny, 2021). Oleh yang demikian, PS bolehlah memberi dorongan dengan menggunakan komunikasi bukan lisan semasa tahap *rappo*. Pekerja sosial turut mengakui bahawa kerap kali berlaku masalah teknikal dan menyebabkan gangguan pada pelaksanaan sesi kerja kumpulan. Jaringan internet yang bermasalah adakalanya menyebabkan klien terpaksa menutup video atau kerap kali keluar masuk dalam sesi talian kerana terputus. Kajian Kenny (2021) mendapati bahawa responden menganggap teknologi sebagai tekanan dan keletihan dalam dua cara iaitu pertama, tekanan dan keletihan berkaitan dengan sumber dan menggunakan teknologi baru, membiasakan diri, mengatur diri sendiri berkaitan dengan peralatan. Manakala kedua bekerja dalam talian menyebabkan keletihan dan memberi tekanan lebih daripada bekerja secara bersemuka.

Menerusi kajian ini juga, kohesion dan perpaduan sesama ahli kumpulan didapati agak sukar dicapai dalam medium atas talian. Aktiviti-aktiviti yang dilakukan adalah terhad mengikut kesesuaian medium atas talian, dan kebanyakan tugas yang sesuai tetap melibatkan tugas individu, bukan berkumpulan kerana limitasi alam maya. Kajian oleh Hung et al. (2021) mendapati bahawa dinamika kumpulan dikekang kerana medium atas talian menyebabkan interaksi yang signifikan dalam bentuk bahasa badan dan komunikasi bukan lisan berkurangan bahkan hilang sama sekali. Mereka cenderung untuk tidak berinteraksi satu sama lain. Interaksi kumpulan dalam talian cenderung dirancang dan lebih bersifat formal (Blanchard & McBride, 2019), sedangkan komunikasi secara bersemuka adakalanya melibatkan interaksi sosial yang tidak terancang dan ia membantu perkembangan kognitif secara bersama mengenai sesuatu masalah serta pemahaman bersama rakan yang terlibat dalam kumpulan (Leonardi, 2018). Menurut Blanchard (2021), banyak proses dalam kumpulan bergantung pada masa terhad yang dihabiskan dalam talian secara bersama, pandangan susunan rakan komunikasi dalam paparan, dan persekitaran fizikal dalam talian yang berbeza. Adalah diakui bahawa proses dalam kumpulan memerlukan masa lebih lama untuk dikembangkan dalam kumpulan secara dalam talian.

Cabaran yang dihadapi oleh pekerja sosial adakalanya menyebabkan timbul isu profesional di mana pekerja sosial merasa tidak berpuas hati dengan sesi yang dijalankan kerana interaksi yang berlaku tidak dapat menggambarkan keseluruhan situasi klien. Proses interaksi sesama ahli apabila tugas atau aktiviti diberikan tidak dapat dilihat dengan tepat. Kajian yang dijalankan oleh Kenny (2021) menunjukkan bahawa ramai terapis menghargai bahawa teknologi dalam talian dapat menampung tugas yang dirasakan sangat besar dan mencabar tetapi tidak mahu hidup sepenuhnya dalam dunia 'zoom'. Di Singapura, menurut Lim et al. (2020), kerja kumpulan psikososial dijalankan oleh pekerja sosial kepada kumpulan immigran dengan mengamalkan tingkah laku selamat iaitu penjarakkan kerana pengendalian kerja kumpulan secara virtual adalah sangat terbatas. Oleh yang demikian, dalam melaksanakan kerja kumpulan atas talian, pekerja sosial harus bersedia untuk berhadapan dengan isu-isu seperti yang telah dibincangkan. pekerja sosial juga seharusnya berkeupayaan mengakses dinamika kumpulan dan melakukan intervensi dengan efektif (Trevor and Orton, 2014).

CADANGAN DAN KESIMPULAN

Daripada hasil kajian yang dinyatakan, cabaran yang timbul bukan hanya kepada perjalanan sesi dalam kumpulan namun lebih daripada itu iaitu melibatkan isu professionalism seperti nilai dan

kemahiran pekerja sosial kumpulan. Kreativiti pekerja sosial amat disarankan supaya pelaksanaan kerja kumpulan dapat diberikan secara maksima walaupun tidak seperti keadaan bersemuka. Ini adalah penting demi menjamin klien tetap mendapat manfaatnya dalam apa keadaan sekalipun termasuk dalam fasa yang penuh cabaran iaitu pandemik Covid-19. Adalah dicadangkan dalam usaha menyediakan perkhidmatan atas talian kepada klien melalui kaedah kerja kumpulan, latihan yang bersifat praktikal sangat perlu diberikan kepada pekerja sosial. Latihan demi latihan dapat membantu pekerja sosial untuk melaksanakan kerja kumpulan dengan berkesan dari aspek teknikal seterusnya membantu pekerja sosial berhadapan dengan isu nilai, etika dan profesionalisme. Manual yang kreatif dan sesuai dengan klien turut dapat membantu sesi atas talian agar lebih menarik dan memupuk kemesraan.

RUJUKAN

- Abdul Razak Abd Manaf. (2019). *Penyelenggara Modul Kerja Sosial Asas*. Pusat Pengajian Psikologi Gunaan, Dasar dan Kerja Sosial. UUM Press.
- Abdul Razak Abd Manaf, Nur Farhana Mohamed Nore, Norzila Jamaludin, Fatin Hakimah Mohd Arshad dan Tuan Muhammas Zuki Tuan Sembok. (2012). *Asas-Asas Amalan Kerja Sosial*. Sintok: UUM Press.
- Blanchard, A. L. (2021). The effects of COVID-19 on virtual working within online groups. *Group Processes & Intergroup Relations*, 24(2), 290–296.
- Blanchard, A. L. & McBride, A. (2019). Putting the “group” in group meetings: Entitativity in face-to-face and online meetings. Dalam Meinecke, A. L., Allen, J. A., Lehmann-Willenbrock, N. (Eds.), *Managing meetings in organizations* (pp. 71–92). Emerald Group Publishing.
- Bowen, G. A. (2009). Document analysis as a qualitative research method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27-40. doi:10.3316/QRJ0902027.
- Charles H. Z. (2014). *Social Works with Groups*. USA: Cengage Learning.
- Feijt, M., Kort, Y. D., Bongers. I., Bierbooms, J., Westerink, J., & Ijsselsteijn, W. (2020). Mental Health Care Goes Online: Practitioners' Experiences of Providing Mental Health Care During the COVID-19 Pandemic. *Cyberpsychology. Behavior and Social Networking*, 860-864. <http://doi.org/10.1089/cyber.2020.0370>.
- Hales, A., Wood, N., Williams, K. (2021). Navigating COVID-19. *Group Processes & Intergroup Relations*, 24, 307–311. <https://doi.org/10.1177/1368430220981408>.
- Hung, E. N., Lee, T.T-T., & Cheung, J. C. S. (2021). Practising social work groups online: Practitioners’ reflection on the COVID-19 outbreak. *International Social Work*. 1-5 doi:10.1177/0020872821989796.
- Kenny, R. M., Galloghly, E., Porter C.M., Burbach, F. R. (2021). ‘Living in a Zoom world’: Survey mapping how COVID-19 is changing family therapy practice in the UK. *Journal of Family Therapy*, 43(2), 272-294.
- Khalil, R., Mansour, A.E. & Fadda, W. A. (2020). The sudden transition to synchronized online learning during the COVID-19 pandemic in Saudi Arabia: a qualitative study exploring medical students’ perspectives. *BMC Medicine Education*; 20(285), 2-10 <https://doi.org/10.1186/s12909-020-02208-z>.

- Leonardi, P. M. (2018). Social media and the development of shared cognition: The roles of network expansion, content integration, and triggered recalling. *Organization Science*, 29, 547–568. <https://doi.org/10.1287/orsc.2017.1200>.
- Lim, J. H. R., Lim, J. X. N., Lee, Q.H., Lim, S. W., Wong, E. Y. Q., Tan, T. W. & Ivan Woo, I. M. H. (2020). Lessons learnt from group work during COVID-19 pandemic. *Asia Pacific Journal of Social Work and Development*, 31(1-2), 139-146.
- Mishna, F., Milne, E., Bogo, M., & Pereira, L. F. (2020). Responding to COVID-19: New Trends in Social Workers' Use of Information and Communication Technology. *Clinical Social Work Journal*, 1-11.
- O'Leary, Z. (2014). *The essential guide to doing your research project* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc.
- Sojan Anthony. (2020). *Social Group Work: Guidance for Practice*. National Institute of Mental Health and Neuro Sciences. Bengaluru.
- Toseland, R. W. & Rivas, R. F. (2017). *An introduction to group work practice*. Boston: Pearson.
- Toseland, R.W. & R.F. Rivas. (2012). *An introduction to group work practice*. 3rd ed. Boston: Allyn and Bacon.
- Trevor, L. & S. Orton. (2014). *Groupwork Practice in Social Work*. London: Learning Matters.

MAKLUMAT PENULIS

NORULHUDA SARNON@KUSENIN

Pusat Kajian Psikologi & Kesejahteraan Manusia
Universiti Kebangsaan Malaysia
norul@ukm.edu.my

NUR SAADAH MOHAMAD AUN

Pusat Kajian Psikologi & Kesejahteraan Manusia
Universiti Kebangsaan Malaysia
n_saadah@ukm.edu.my

NOR JANA SAIM (Pengarang Koresponden)

Pusat Kajian Psikologi & Kesejahteraan Manusia
Universiti Kebangsaan Malaysia
janasaim@ukm.edu.my