

Job Coach

Satu Pendekatan Baru Dalam
Mempromosikan Pekerjaan
Kepada Orang Kurang Upaya

Buku *Job Coach* Siri No. 2

HIROSHI OGAWA
Daisuke Sakai, Yeo Swee Lan, Kenji Kuno

The background features a light gray grid of dots. A white, curved line, resembling a stylized 'C' or a swoosh, starts from the top left and curves towards the bottom right, partially obscuring the dot pattern.

Job Coach

Diterbitkan oleh

MPH Group Publishing Sdn Bhd

Lot 1, 1st Floor, Bangunan TH, No. 5 Jalan Bersatu 13/4

46200 Petaling Jaya, Selangor, Malaysia

emel: *mphpublishing@mph.com.my*

Diedarkan oleh

MPH Distributors Sdn Bhd

Ground Floor, Bangunan TH, No. 5 Jalan Bersatu 13/4

46200 Petaling Jaya, Selangor. Malaysia

emel: *distributors@mph.com.my*

MPH Distributors (S) Pte Ltd

No. 12 Tagore Drive, Habitat Warehouse, Singapore 787621

emel: *sales@mph.com.sg*

Hakcipta © 2012

Hakcipta terpelihara. Tidak dibenarkan mengulang cetak mana-mana bahagian artikel dan isi kandungan buku ini dalam apa jua bentuk dan dengan apa cara sekalipun sebelum mendapat keizinan bertulis daripada pihak penulis.

Perpustakaan Negara Malaysia Data Pengkatalogan-dalam-Penerbitan

PENDING FROM LYBRARY

Dicetak oleh

MPH Group Printing (M) Sdn Bhd

No. 31 Jalan 2/148A

Taman Sungei Besi Industrial Park

57100 Kuala Lumpur, Malaysia

Job Coach

Satu Pendekatan Baru Dalam
Mempromosikan Pekerjaan
Kepada Orang Kurang Upaya

Buku *Job Coach* Siri No. 2

HIROSHI OGAWA
Daisuke Sakai, Yeo Swee Lan, Kenji Kuno



Kandungan

Kata Pengantar

vii

Bab 1 Pengenalan Kepada *Disability*, *Supported Employment* Dan *Job Coach*

Kenji Kuno, Daisuke Sakai

1

Ketidakupayaan (*Disability*)

2

Pendekatan Untuk Mengatasi Ketidakupayaan
(*Disability*): Pendekatan *Twin-Track*

6

Supported Employment

9

Job Coach

12

Kesimpulan

16

Bab 2 Peranan *Job Coach*

Hiroshi Ogawa

21

Pengenalan *Job Coach*

22

Proses Kerja *Job Coach*

28

Sokongan di Tempat Kerja: *Natural Support* dan
Teknik Mengajar

42

Fading (Pengurangan Pergantungan),

Follow-Up (Tindakan Susulan)

54

Bab 3 *Job Coach*: Pengalaman di Malaysia

Yeo Swee Lan

63

Steven: Bekerja di Kantin Sebuah Kilang

65

Aslam: Bekerja di Pasaraya Besar Giant

69

Kesimpulan

74

Catatan Tambahan

77

Kata Pengantar

Buku ini merupakan siri kedua *Supported Employment* dan *Job Coach*. Siri Buku *Job Coach* ini diterbitkan sebagai sebahagian daripada *Project to Support Participation of Persons with Disabilities*, yang dilaksanakan oleh Jabatan Kebajikan Masyarakat, Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga & Masyarakat dan Japan International Cooperation Agency (JICA). Projek ini bertujuan untuk menggalakkan penyertaan dan penglibatan semua Orang Kurang Upaya (OKU) khususnya, dalam bidang pekerjaan.

Supported Employment merupakan satu pendekatan inovatif sebagai anjakan paradigma dalam usaha menyokong OKU dalam bidang pekerjaan ke arah era baru. Ianya menyediakan sokongan dan perkhidmatan yang sesuai kepada majikan dan OKU sebagai cara untuk mempromosikan potensi OKU supaya mereka dapat bekerja dalam suasana terbuka dan kompetitif yang berbeza daripada keadaan sebelum ini di mana mereka diasingkan dan ditempatkan dalam bengkel perlindungan. Program ini telah dilaksanakan sejak tahun 1980-an di Amerika Syarikat,

Eropah, Jepun, dan yang terbaru adalah di Malaysia. *Job Coach* memainkan peranan penting dalam program ini dengan mengaplikasikan pelbagai kemahiran professional dan pendekatan seperti Penilaian, *Task Analysis*, *Job Duty Analysis* dan Arahan Sistematis (Systematic Instruction).

Job Coach Network Malaysia, merupakan salah satu rangkaian *Job Coach* di Malaysia yang dibentuk pada tahun 2008 sebagai sebahagian daripada Projek ini. Anda boleh mendapatkan pelbagai maklumat seperti prosedur seminar dan risalah dengan melayari laman web: www.jobcoachmalaysia.com

Penulis utama buku ini ialah Prof. Hiroshi Ogawa. Beliau adalah pakar rujuk utama dalam projek *Supported Employment* dan *Job Coach*. Beliau telah bersetuju untuk menerbitkan buku teks kerja yang asal berkaitan *Job Coach* (Pengenalan) sebagai sebahagian daripada buku ini. Penulis lain yang berpengalaman dalam melatih *Job Coach* di Jepun dan Malaysia turut memberi komitmen dan khidmat dalam melaksanakan program *Supported Employment* dan *Job Coach* di Malaysia.

Buku ini mengandungi tiga bahagian. Bab pertama merupakan pengenalan kepada ketidakupayaan dan pendekatan alternatif terhadap ketidakupayaan, seperti Model Sosial mengenai ketidakupayaan (*Social Model of Disability*) dan Pendekatan *Twin-Track* (*Twin-Track Approach*), di mana ianya merupakan konsep asas dalam program *Supported Employment* dan *Job Coach*. Bab kedua merupakan versi yang

telah diubahsuai daripada buku teks Jepun yang digunakan untuk kursus pengenalan *Job Coach*.

Sumbangan penterjemahan buku ini oleh Wan Fadlina Wan Husain, Yeo Swee Lan, Suriana Md. Hamil, Sharifah Hafizah Saad Hassan dan Nurulhuda Zainal ke dalam Bahasa Malaysia amatlah dihargai. Dengan kerjasama mereka, buku ini dapat dihasilkan dengan jayanya.

Saya sangat berharap buku ini dapat memberikan maklumat yang berguna dan idea dalam program *Supported Employment* dan *Job Coach*. Saya juga sangat mengalu-alukan sebarang komen dan pandangan dalam usaha ke arah penambahbaikan. Anda boleh menghubungi projek ini seperti di bawah:

The Project to Support Participation of Persons with Disabilities

Jabatan Pembangunan Orang Kurang Upaya

Jabatan Kebajikan Masyarakat

Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat

Aras 6, No 55 Persiaran Perdana

Presint 4, 62100 Putrajaya

Tel: 03-8323 1000

www.jkm.gov.my

Japan International Cooperation Agency (JICA)

Suite 29.03, Level 29, Menara Citibank

165 Jalan Ampang

50450 Kuala Lumpur, Malaysia

Tel: 03-2166 8900 Fax: 03-2166 5900

www.jica.go.jp www.jica.org.my

Saya percaya elemen penting dalam menguruskan ketidakupayaan ini ialah bersandarkan pada konsep 'SPICE' (*Social, Participation, Inclusion in the Community and Empowerment*) bagi semua OKU, sebagaimana rempah (SPICE) yang penting untuk memasak kari yang sedap! Oleh itu, marilah kita bersama-sama mengaplikasikan konsep 'SPICE' dalam memastikan kehidupan golongan OKU ini lebih terjamin.

15 Januari 2012

Kenji Kuno

Senior Advisor (Social Welfare)

Japan International Cooperation Agency, JICA

Bab 1

Pengenalan Kepada *Disability*, *Supported Employment* Dan *Job Coach*

Kenji Kuno, Daisuke Sakai

Bab ini memberikan pengenalan asas mengenai *Disability*, *Supported Employment* dan *Job Coach*. Bab ini mengandungi definisi baru *disability* yang diambil daripada Akta Orang Kurang Upaya (OKU) 2008 Malaysia, konsep baru dan pendekatan baru untuk mewujudkan penglibatan penuh dan peluang yang sama kepada OKU; iaitu pendekatan *Twin-Track*. Bahagian ini juga menjelaskan prinsip-prinsip asas *Supported Employment* dan *Job Coach* dengan melihat kepada konsep-konsep utama.

Pengenalan

Apakah yang dimaksudkan dengan Ketidakupayaan (*Disability*)? Apakah kesukaran yang dihadapi oleh Orang Kurang Upaya (OKU) dalam kehidupan seharian mereka? Bagaimanakah kita dapat menyelesaikan isu-isu ini? Dan apa yang boleh kita lakukan bagi membantu mereka yang kurang upaya? Inilah soalan-soalan yang perlu kita jawab, bukan dengan kata-kata tetapi dengan tindakan-tindakan kita. Penulis-penulis buku ini ingin berkongsi satu jawapan bagi soalan-soalan di atas, iaitu berkait dengan pekerjaan OKU. Jawapannya ialah *Supported Employment* (Pekerjaan yang disokong/dibantu) dan *Job Coach* (Jurulatih Pekerjaan).

Bab ini secara ringkasnya memperkenalkan *Supported Employment* dan *Job Coach*, dan asas-asas konseptual model sosial bagi ketidakupayaan sebagai satu perspektif baru tentang ketidakupayaan dan pendekatan *Twin-Track* sebagai tindakan rangka kerja strategik terhadap ketidakupayaan.

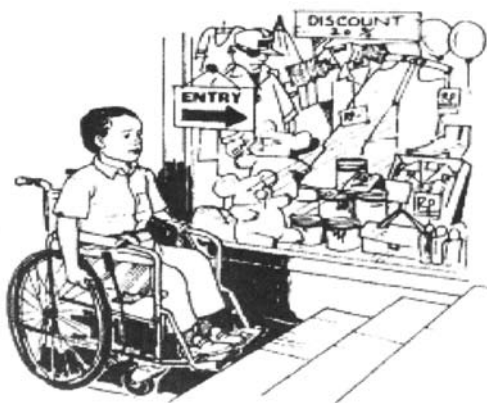
1. Ketidakupayaan (*Disability*)

Sekiranya anda ditanya “Apakah itu ketidakupayaan?” bagaimanakah anda akan menjawabnya? Dapatkah anda berikan satu jawapan singkat kepada pertanyaan ini? Gambar 1 di halaman 3 mungkin dapat membantu anda memikirkan satu jawapan. Jika anda telah memikirkannya, lihat Gambar 2. Gambar 2 mungkin akan memberikan anda idea-idea lain tentang ketidakupayaan.



Gambar 1: Apa itu
ketidakupayaan (*Disability*)?
© CBR-DTC

Ketidakupayaan (*Disability*) sering dikaitkan dengan kepingcangan fungsi atau ketidakupayaan individu, seperti, ‘tidak boleh melihat’, ‘tidak boleh mendengar’, ‘tidak boleh berjalan’, dan sebagainya. Walau bagaimanapun, apakah gambaran yang anda dapati menerusi ilustrasi di Gambar 2? Adakah masalah ketidakupayaan itu sekadar masalah fungsian atau sesuatu yang lebih daripada itu?



Gambar 2: Apakah itu
ketidakupayaan?
Di manakah terdapatnya
ketidakupayaan?
© CBR-DTC

Ini ada satu lagi soalan mudah. Adakah anda mempunyai rakan yang OKU? Menurut Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu (PBB), sekurang-kurangnya satu dari sembilan penduduk dunia adalah OKU. Secara statistik, jika anda mempunyai sepuluh orang rakan, anda sepatutnya mempunyai sekurang-kurangnya seorang rakan yang kurang upaya. Adakah ini betul? Malangnya, ramai yang tidak mempunyai seorang pun rakan yang kurang upaya, walaupun dari kalangan lebih daripada dua puluh atau tiga puluh orang rakan mereka. Mengapa perkara ini berlaku? Adakah orang-orang OKU tinggal hanya di seberang laut atau di kawasan-kawasan terpencil? Mengapa OKU tidak sama-sama seperti anda melibatkan diri dalam masyarakat?

Ketidakupayaan (*Disability*) bukan sekadar masalah kefungsihan individu sahaja, tetapi merupakan satu isu penghidupan dan kehidupan mereka. Ketidakupayaan merupakan penghalang kepada penglibatan OKU dan ketidak-samaan dalam peluang-peluang aspek kehidupan mereka, misalnya menghadiri sekolah, mendapat pekerjaan dan menggunakan kenderaan awam apabila pergi membeli-belah. Sifat sebenar ketidakupayaan ialah peminggiran sosial dan ketidaksamaan yang dikenakan terhadap OKU oleh masyarakat. Perspektif mengenai ketidakupayaan, iaitu memahami ketidakupayaan sebagai suatu peminggiran sosial dan penghalang penglibatan yang menjadi anggapan masyarakat adalah dikenali sebagai Model Sosial mengenai Ketidakupayaan.¹ Perspektif dan paradigma baru mengenai ketidakupayaan ini telah digunakan sebagai asas rangka kerja

antarabangsa yang paling penting terhadap ketidakupayaan, iaitu *United Nations Convention on Rights of Persons with Disabilities* (UN CRPD), atau Konvensyen Bangsa-Bangsa Bersatu mengenai Hak Individu yang Tidak Berkeupayaan, yang telah diterima oleh Pertubuhan PBB pada tahun 2008. Begitu juga, akta yang pertama mengenai Ketidakupayaan di Malaysia, Akta OKU 2008 (Akta 685), telah mengambil perspektif baru ini sebagai asas bagi Akta tersebut.

Ketidakupayaan:

...terhasil daripada interaksi antara OKU yang mengalami halangan-halangan ketidakupayaan, sikap serta persekitaran yang menyekat penyertaan penuh dan berkesan mereka dalam masyarakat atas dasar sama rata dengan orang-orang lain.

Sumber: Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu, Konvensyen mengenai Hak OKU² (terjemahan)

Ketidakupayaan:

...terhasil daripada interaksi antara orang kurang upaya dengan halangan sikap dan persekitaran yang menyekat penyertaan penuh dan berkesan mereka dalam masyarakat atas asas kesetaraan dengan orang upaya.

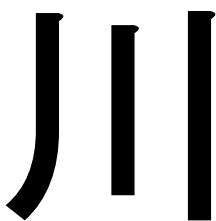
Sumber: Kerajaan Malaysia, Akta OKU 2008³

2. Pendekatan Untuk Mengatasi Ketidakupayaan (*Disability*): Pendekatan *Twin-Track*

Apakah yang harus kita lakukan, dan bagaimana jika ketidakupayaan itu bukan cuma sekadar pembatasan fungsi seseorang individu tetapi juga merupakan ketidaksetaraan, peminggiran sosial dan halangan penglibatan yang dikenakan oleh masyarakat? Pendekatan *Twin-Track* merupakan rangka kerja yang strategik bagi menangani segala isu bagi ketidakupayaan dalam konteks ini⁴.

Mari kita pertimbangkan dua soalan bagi mencari erti pendekatan *Twin-Track* ini. Gambar 3 dan 4 di halaman 7 merupakan huruf-huruf ‘Kanji’ dalam tulisan Jepun. Seperti yang anda mungkin ketahui, Kanji merupakan satu ideogram, yang asalnya diperolehi dari beberapa piktogram iaitu lukisan objek yang secara beransur-ansur membentuk huruf yang merujuk kepada objek berkenaan. Misalnya, ‘sungai’ dalam Kanji adalah tiga garis menegak yang kelihatan seperti aliran air (Gambar 3). Jadi, bolehkah anda meneka maksud Gambar 4? Petunjuknya adalah bahawa di tengah-tengah huruf “困” ialah ‘pokok’. Gambar 4 menunjukkan sebatang pokok (木) yang terperangkap dalam satu bingkai (口); oleh itu pokok itu tidak dapat tumbuh dan membesar, yakni ia ‘bermasalah’. Bagaimanakah kita menyelesaikan keadaan bermasalah ini dan membantu... (pokok) supaya membesar? Satu pendekatan ialah pokok itu menjadi cukup kuat untuk pecah keluar dengan sendirinya dari bingkai tersebut, atau seseorang membantu pokok itu menjadi kuat. Inilah yang dinamakan pemerkasaan

(*empowerment*). Satu lagi pendekatan ialah ada orang lain membantu untuk menyingkirkan bingkai tersebut, yakni menyingkirkan semua sekatan yang menghalang pembesaran pokok itu. Ini dikenali sebagai Pendayaan (*Enablement*). Dengan pendekatan ini, maka pokok itu akhirnya akan tumbuh dari kotak dan membesar. Anda boleh bayangkan pokok itu melambangkan OKU, dan bingkai itu melambangkan masyarakat. Pendekatan *Twin-Track* mencari pemerksaan dan juga pendayaan bagi menyelesaikan situasi bermasalah yang dihadapi oleh OKU dalam masyarakat.



Gambar 3: 'Sungai' dalam Kanji



Gambar 4: Apakah maksudnya ini?

Mungkin lebih mudah bagi memahami apa yang harus dilakukan dari segi pemerksaan. Pemerksaan mempunyai 3 komponen yang berlainan berdasarkan tiga teori yang berbeza mengenai kuasa. Maksud pertama pemerksaan ialah untuk mendapat 'kebolehan' dalam istilah kemahiran diri/individu seperti membaca atau menulis. Maksud kedua ialah mempunyai kuasa untuk memajukan diri dalam membuat keputusan bagi individu dan lingkungan masyarakatnya. Maksud terakhir ialah mempunyai kesedaran kritis untuk individu menjadi agen perubahan bagi membina satu masyarakat yang lebih baik dan bersikap samarata.

Namun agak sukar untuk mempunyai gambaran (idea) yang kukuh tentang apa yang harus dilakukan dalam konteks Pendayaan. Mari kita bersama menerokai mencari maknanya. Dalam lapangan ketidakupayaan, sesebuah masyarakat di mana setiap individu mempunyai peluang samarata untuk melibatkan diri adalah dikenali sebagai masyarakat bebas-halangan (*barrier-free society*). Komuniti bebas-halangan, di mana tiada terdapat sebarang halangan yang menyekat penglibatan individu secara sama rata, bolehlah digambarkan sebagai satu garisan mendatar. Namun, dalam masyarakat yang sebenar, terdapat pelbagai halangan yang menyekat penglibatan penuh OKU. Halangan tersebut dapat dikelaskan kepada dua bahagian (Gambar 5). Salah satunya ialah halangan yang sudah sedia ada ('wujud'), misalnya anak tangga yang tidak dapat dipanjat oleh pengguna kerusi roda, pandangan negatif terhadap OKU itu sendiri, atau peraturan berbentuk diskriminasi untuk menyekat penggunaan perkhidmatan mengikut tahap kefungsiian individu (No.1 di Gambar 5).



*Gambar 5: Masyarakat bebas-halangan
dan 2 jenis halangan*

Halangan yang kedua ialah 'kekurangan'. Ini bermaksud terdapat kekurangan perkhidmatan yang diperlukan oleh OKU ke tahap di mana ia menjadi satu halangan bagi mereka melibatkan diri dalam masyarakat (No.2 di Gambar 5)

Sebagai contoh, kekurangan juru bahasa isyarat menghalang penglibatan orang-orang pekak untuk komunikasi; kekurangan perkhidmatan penerbitan Braille membuatkan mereka yang buta tidak berdaya mendapatkan maklumat yang saksama dengan orang yang tidak buta. Tidak mudah untuk pecah keluar dari halangan-halangan yang ‘sedia ada’ bagi menghasilkan masyarakat yang bebas-halangan. *Supported Employment* dan *Job Coach* merupakan khidmat-khidmat paling penting dalam mendapatkan sokongan pekerjaan bagi OKU, terutamanya mereka yang mengalami tahap ketidakupayaan yang serius.

3. *Supported Employment*

***Supported
Employment***

=

**Pekerjaan berbayar
(*Paid Employment*) dengan
sokongan yang berterusan
dan integrasi di tempat kerja.**

Supported Employment (Pekerjaan yang Disokong) adalah satu konsep dan pendekatan bagi menggalakkan OKU bekerja di pasaran pekerjaan terbuka dengan menyediakan sokongan-sokongan yang perlu. Ia dimajukan berasaskan kefahaman bahawa peluang-peluang pekerjaan bagi OKU adalah terbatas kepada bengkel-bengkel terlindung, meskipun ramai di kalangan mereka mempunyai potensi bekerja di pasaran pekerjaan terbuka dan bersaing jika disediakan penginapan dan sokongan yang sewajarnya.

Supported Employment telah dimulakan pada tahun 1980-an di Amerika Syarikat, dan diterima pakai di beberapa buah negara sebagai satu pendekatan baru bagi menggalakkan pekerjaan di kalangan OKU. *Supported Employment* memiliki tiga komponen utama: pekerjaan berbayar, sokongan berterusan, dan integrasi di tempat kerja.

Pekerjaan berbayar: OKU seharusnya menerima upah atau gaji dan juga faedah pekerjaan yang sama dengan pekerja lain di dalam sesuatu pekerjaan. OKU bukan sahaja mendapat peluang yang saksama dalam pekerjaan tetapi juga ganjaran.

Sokongan berterusan: Pemberian sokongan berterusan kepada OKU dan majikan untuk memastikan OKU kekal dengan pekerjaan merupakan salah satu ciri terpenting dalam *Supported Employment*.

Integrasi di Tempat Kerja: Penyertaan dan integrasi merupakan ciri-ciri utama bagi *Supported Employment*. OKU patut ditempatkan di tempat kerja yang sama dengan pekerja-pekerja lain.

Supported Employment bukan sahaja bertujuan untuk menggalakkan OKU berdikari dari segi kewangan, tetapi juga dari segi penyertaan dan penghakikian diri di dalam aspek pekerjaan.

Supported Employment

Supported Employment memudahkan pasaran pekerjaan terbuka (*open employment*) dilakukan dalam persekitaran pekerjaan yang bersepadu bagi individu-individu yang mempunyai ketidakupayaan yang serius

(seperti psiko-sosial, masalah pembelajaran dan kecederaan mental yang traumatik) di mana peluang pekerjaan terbuka tidak wujud secara tradisional, oleh sebab sifat dan keadaan ketidakupayaan OKU yang serius, mereka memerlukan khidmat sokongan berterusan bagi melaksanakan tugas dalam pekerjaan mereka. *Supported Employment* menyediakan bantuan seperti *Job Coach*, pengangkutan, teknologi bantuan, latihan khusus pekerjaan dan penyeliaan peribadi khas.

Sumber: Department of Labour, cited in State of Maine⁵ (terjemahan)

Model *Supported Employment* Dan Model *Readiness* (Kesediaan)

Pendekatan Model *Supported Employment* (SE) adalah berbeza daripada pendekatan tradisional iaitu Model *Readiness* (kesediaan) dalam penggajian OKU, yang melibatkan perkara berikut:

	MODEL SUPPORTED EMPLOYMENT	MODEL READINESS
Fokus	Keupayaan	Ketidakupayaan
Proses	Menggaji + Sokong	Latih → Menggaji
Perkhidmatan	Sokong	Latih
Penerima	Syarikat & OKU	OKU sahaja
Model Ketidakupayaan	Model Sosial	Model Perubatan/ individu

Supported Employment memberi tumpuan kepada keupayaan/kemampuan setiap individu (iaitu apa yang boleh mereka lakukan) dan bukan kepada ketidakupayaan mereka (iaitu apa yang mereka tidak boleh lakukan) dalam mengenalpasti pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan OKU. Elemen utama dalam *Supported Employment* adalah memberi sokongan kepada OKU dan juga syarikat-syarikat yang menjadi majikan mereka, dan ini termasuk mengubahsuaikan persekitaran tempat kerja dan mewujudkan suasana sokongan di dalam syarikat, dan bukan sahaja menyediakan latihan bagi OKU. *Job Coach* memainkan peranan penting dalam melaksanakan *Supported Employment*.

4. Job Coach

***Job Coach* = Penghubung
Job Coach bukan seorang ‘jurulatih’**

Job Coach ialah komponen yang penting di dalam *Supported Employment*. *Job Coach* bukan sahaja sekadar ‘jurulatih’ dalam konteks yang sempit, iaitu melatih OKU. *Job Coach* berperanan sebagai perantara atau penghubung untuk menghubungkan OKU dengan syarikat-syarikat yang menjadi majikan mereka dengan memberi sokongan kepada kedua-duanya sepanjang proses pekerjaan. *Job Coach* boleh digambarkan sebagai pentafsir sementara untuk menghubungkan OKU dengan syarikat-syarikat yang menjadi majikan mereka.

Proses *Supported Employment*

Supported Employment melalui proses-proses berikut:

Penilaian/Profail OKU: Menilai dan memahami pilihan, kebolehan dan kesulitan OKU.

Mendapatkan Tempat Kerja: Mencari pekerjaan dan tempat kerja yang sesuai bagi OKU mengikut keutamaan pilihan, kebolehan dan kesulitan yang dialaminya. Penilaian Pekerjaan: Menilai persekitaran fizikal dan kemanusiaan tempat kerja.

***Job Matching* (Pemadanan Pekerjaan):** Bukan sekadar satu pemadanan, tetapi menyesuaikan keadaan pekerjaan dan menyusun semula tugas-tugas.

Sokongan Intensif: Membuat pelan sokongan dan menyediakan bantuan bagi OKU, majikan/rakan-rakan sekerja dengan menggunakan berbagai kemahiran profesional, seperti arahan-arahan sistematik.

***Natural Support*:** Mewujudkan suasana sokongan antara rakan-rakan sekerja bagi OKU.

Susulan: Memantau dan memberi dorongan untuk membolehkan OKU kekal dalam pekerjaan.

Proses di atas adalah proses konseptual bagi *Supported Employment*, meskipun langkah-langkah ini mungkin berubah dan bertindih dalam amalan sebenar. *Natural Support* merupakan salah satu proses yang penting, dan harus dianggap sebagai satu keutamaan di dalam menjadikan pekerjaan OKU itu suatu intervensi.

Natural Support

Natural Support adalah sokongan dari rakan sekerja dan penyelia-penyelia, seperti menjadi mentor, penjalinan persahabatan, interaksi sosial semasa waktu rehat dan/atau selepas waktu kerja, pemberian maklum balas tentang prestasi kerja, atau mempelajari kemahiran baru bersama-sama apabila dipelawa oleh penyelia-penyelia atau rakan-rakan sekerja. *Natural Support* ini sungguh berkesan kerana ia meningkatkan interaksi sosial di antara pekerja OKU dengan rakan sekerja dan penyelia beliau. Selain itu, *Natural Support* mungkin menjadi lebih kekal, boleh didapati secara konsisten dan ada, dengan itu memudahkan OKU kekal dalam pekerjaan untuk tempoh yang panjang.

Sumber: Jabatan Tenaga Kerja - State of Maine⁵ (terjemahan)

Kemahiran *Job Coach*

Seorang *Job Coach* perlu dilengkapi dengan pengetahuan dan kemahiran sebagai seorang profesional yang lengkap menjalankan proses *Supported Employment* seperti berikut:

Penilaian (OKU dan Pekerjaan): Bukan sahaja membuat penilaian terhadap OKU tetapi juga persekitaran pekerjaan (aspek fizikal dan kemanusiaan).

Kemahiran Perundingan/Komunikasi: Membina hubungan yang baik dengan majikan.

Job Duty Analysis (Analisis Tugas Pekerjaan): Memberi pecahan tentang proses pekerjaan secara menyeluruh dengan tindakan, prestasi, perilaku dan jadual yang diperlukan.

Task Analysis (Analisis Tugas): Memberi pecahan setiap tugas kepada langkah-langkah kecil bagi mengajar OKU melaksanakan kerja.

Job Matching (Padanan Kerja): Penyusunan semula tugas-tugas dalam pekerjaan.

Arahan Sistematik: Kaedah mengajar secara beransur-ansur yang mudah difahami (Empat Peringkat Arahan)

Penjelasan secara terperinci akan diterangkan dalam Bab 2.

Bagaimana Menjadi *Job Coach*?

Project to Support Participation of Persons with Disabilities menjalankan kursus dan latihan dalam dua peringkat: Peringkat Pengenalan (3 hari) dan Peringkat Asasi (5 hari). Beberapa NGO juga terlibat menyediakan kursus dan latihan. Maklumat terkini mengenai kursus-kursus dan latihan ini boleh diperolehi dari projek atau dari www.jobcoachmalaysia.com.

Maklumat Tambahan

Bagi Majikan

Majikan layak mendapat bantuan kewangan untuk memohon perkhidmatan *Job Coach* daripada Tabung Pembangunan Sumber Manusia Berhad (PSMB) di bawah Skim SBL. Rujuk: Bantuan Kewangan bagi Latihan kepada Orang Kurang Upaya atau Program di bawah Pekeliling Majikan Bil 3/2010. (Maklumat boleh dimuat turun dari www.hrdf.com.my)

Majikan yang menggajikan pekerja OKU juga layak untuk menuntut pemotongan cukai pendapatan berganda dan pemotongan lain.

Rujuk: Akta Cukai Pendapatan 1967, P.U.(A) 73/1982, 61/1992 dan subseksyen 34(6) (e & n).

Bagi Orang Kurang Upaya

Pekerja kurang upaya yang memperolehi pendapatan kurang daripada RM1,200 setiap bulan adalah layak untuk menerima Elaun Pekerja Cacat (EPC) dari Jabatan Kebajikan Masyarakat sebanyak RM300 sebulan.

Kesimpulan

Sifat sebenar ketidakupayaan (*Disability*) bukan sekadar batasan-batasan kefungsiian seseorang individu. Ketidakupayaan ialah peminggiran sosial dan sekatan

penyertaan yang diwujudkan oleh masyarakat dan dikenakan terhadap OKU dalam berbagai lingkungan kehidupan. OKU bukan kurang berupaya malahan bukan tidak berupaya, tetapi ditidakupayakan oleh masyarakat yang kurang memberi pertimbangan kepada manusia yang memiliki perbezaan kefungsiian.

Bagi menyelesaikan ketidakupayaan ini, pendekatan *Twin-Track* telah dikonsepkan dan diaplikasikan sebagai satu rangka kerja strategik. Ia memerlukan ‘pendayaan’ (pengwujudan persekitaran yang bebas-halangan dan masyarakat yang boleh menyertakan/menginklusiifkan OKU untuk memastikan penyertaan saksama bagi mereka) dan ‘pemeriksaan’ OKU (menyokong OKU memperoleh dan membina keperkasaaan atau daya kuasa dari segi pengetahuan dan kemahiran, membuat keputusan, dan yang paling penting, kesedaran kritikal atau daya ketekunan untuk menjadi agen perubahan).

Manakala *Supported Employment* ialah satu pendekatan praktikal bagi merealisasikan penglibatan dan peluang yang saksama bagi OKU dalam bidang pekerjaan, terutamanya bagi mereka yang mengalami ketidakupayaan yang serius. Ia mempromosikan pengambilan OKU untuk bekerja dalam pekerjaan berbayar dengan sokongan berterusan di tempat kerja yang bersepadu. Seorang *Job Coach* merupakan profesional yang terpenting bagi mempromosi pekerjaan sedemikian dengan memberi sokongan bukan sahaja kepada OKU tetapi juga para majikan dan rakan-rakan

sekerja dengan menggunakan berbagai kemahiran seperti Penilaian, *Job Duty Analysis*, *Task Analysis* dan Arahan-Arahan Sistematik.

Supported Employment merupakan satu anjakan paradigma di dalam menyokong pekerjaan OKU. Ia menganjukkan intervensi dari pendekatan ‘pemikiran defisit tradisional’ yang tertumpu kepada ketidakbolehan individu dan cuba menggantikan kekurangan yang terdapat pada individu dengan melatih OKU supaya berubah kepada pendekatan ‘pemikiran baru’ yang tertumpu kepada keupayaan individu. Ia juga cuba memadankan individu dengan pekerjaan-pekerjaan yang paling sesuai dengan melakukan pengubahsuaian yang perlu terhadap tugas-tugas dalam pekerjaan dan pemberian sokongan.

Rujukan Yang Dipetik

- ¹ Carr, Liz, Paul Darke, and Kenji Kuno (2008) *Training Them and Us*, Utusan Publications, Kuala Lumpur (Parts of this book can be downloaded at free from the Disability Equality Training Forum’s web at www.detforum.com)
- ² United Nations (2006) *Convention on the Rights of Persons with Disabilities*
- ³ Malaysia Government (2008) *Persons with Disabilities Act 2008 (Act 685)*, PNMB, Kuala Lumpur

- ⁴ Foundation for Advanced Studies on International Development (2010) Capacity Development in Disability and Development for CLMV Government Officers: 2007-2010, Author, Tokyo
- ⁵ State of Maine (2008) Supported Employment (www.maine.gov/dhhs/.../DS/supports.../support-employment-dfinitions.pdf, Accessed on 25 January 2011)

Rujukan

- ¹ Japan Organization for Employment of the Elderly and Persons with Disabilities (2009) Employment Guide for Employers and Persons with Disabilities: Supporting the Employment of Persons with Disabilities, Author, Tokyo.
- ² Ogawa, Hiroshi (2004) Job Coach Nyumon [Introduction to Job Coach: For the Employment of Persons with Severe Disabilities], Tsutsui-Syobo, Tokyo.

Bab 2

Peranan *Job Coach*

Hiroshi Ogawa

Bab ini adalah versi yang diubahsuai daripada buku teks kursus pengenalan *Job Coach*, yang diusahakan oleh Prof. Hiroshi Ogawa dan diguna oleh *Job Coach Network* Japan. Beberapa bahagian dalam versi asal yang mengandungi maklumat berkaitan *Job Coach* di Jepun tidak dimasukkan dalam versi ini, atau telah diubah supaya sesuai dengan konteks Malaysia.

1. Pengenalan *Job Coach*

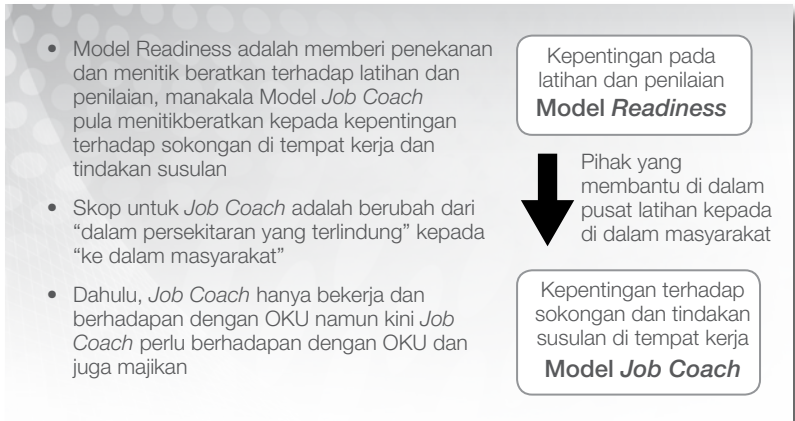
Asal Usul *Job Coach*

- Konsep *Job Coach* berasal dari Amerika Syarikat. Pada tahun 1986, Akta Pemulihan telah dirangka dan *Supported Employment* telah diinstitusikan. Ini membolehkan *Job Coach* dibiayai oleh tabung simpanan awam.
- Di Amerika Syarikat sendiri pun, sistem kelayakan bagi *Job Coach* memang tidak wujud.
- Kebanyakan *Job Coach* bekerja untuk Pertubuhan Sukarela Kebajikan (NGO) dan menerima kerja ini melalui organisasi Pemulihan Pekerjaan Negeri.

Konsep *Job Coach* berasal dari Amerika Syarikat. Pada tahun 1986 Akta Pemulihan telah digubal dan *Supported Employment* telah diinstitusikan. Mengikut kontrak yang dipersetujui di antara Pertubuhan Sukarela Kebajikan (NGO), *Job Coach* yang mendapat kes dari kerajaan negeri (bahagian pemulihan negeri) kos yang terlibat akan dibiayai oleh tabung simpanan pemulihan pekerjaan

Dahulu Amerika Syarikat, *Job Coach* tidak mempunyai sistem kelayakan tertentu bagi menjadi *Job Coach*. Pekerjaan *Job Coach* tidak dipandang tinggi oleh masyarakat Amerika, walau dari segi ekonomi sekali pun. Sebab itulah tidak ramai pelatih *Job Coach* yang terdiri daripada mereka yang berkelulusan universiti. Kini penyelidikan berkaitan *Job Coach* ini sedang giat dijalankan di Universiti dan Pertubuhan Sukarela. Kelayakan yang lebih tinggi diperlukan dalam bidang ini ialah CRC (*Certified Rehabilitation Counselor*: Kaunselor Pemulihan Berkelayakan) dan individu yang ingin memajukan dirinya perlu menambah pengalaman sebagai *Job Coach* dan berusaha untuk memperolehi sijil CRC.

Anjakan Paradigma *Job Coach*



Daripada penilaian yang dilakukan ke atas OKU, didapati bahawa wujud kekurangan bagi OKU pada peringkat awal mereka menjalankan pekerjaan. Jadi sebelum mereka diambil masuk ke alam pekerjaan, mereka perlu dilatih supaya dapat meningkatkan tahap persediaan mereka dan setelah itu barulah mereka dapat ditempatkan di tempat kerja yang sesuai. Akhir sekali tindakan susulan akan dilakukan dalam jangkamasa yang pendek. Sokongan seperti ini dipanggil *Readiness Model*.

Setelah memahami kesesuaian pekerjaan melalui penilaian yang dilakukan, *Job Coach* akan memberi berbagai bentuk bantuan dan sokongan di tempat kerja kepada OKU berkenaan serta melakukan pemantauan. Penilaian dan kesesuaian kerja akan dilakukan setelah OKU tersebut selesai menjalani proses pembelajaran di tempat kerja. Cara sokongan seperti ini dipanggil *Model Job Coach* ataupun *Model Supported*

Employment. Dengan wujudnya *Job Coach*, sokongan ini telah beralih daripada “sokongan terlindung”, kepada “sokongan dalam keadaan yang lebih terbuka”, iaitu bekerjasama dengan OKU dan majikan, mengikut situasi sebenar.

Tugas *Job Coach*

- Tugas dan tanggungjawab *Job Coach* adalah berbeza berdasarkan kepada persatuan atau organisasi.
- Pada asasnya, elemen-elemen berikut diperlukan untuk meningkatkan pencapaian *Job Coach*

Penilaian

Mencari
tempat kerja

Job Matching

Sokongan Pekerjaan

Sokongan
Kemahiran Sosial

Natural Support

Tindakan susulan

Penyesuaian dengan
organisasi berkaitan

Tanggungjawab sebagai *Job Coach* selalunya ditafsirkan sebagai pengajar bagi sesuatu kerja, tetapi sebenarnya itu cuma merupakan salah satu tugas seorang *Job Coach*.

Tugas *Job Coach* bermula dengan memberi sokongan kepada OKU untuk ‘membolehkan OKU itu bekerja’, dan kemudian akan beralih kepada ‘sokongan berterusan kepada OKU dan syarikat yang menjadi majikannya sehingga OKU itu boleh bekerja dengan stabil dalam syarikat tersebut’. Di Jepun, setelah pemerhatian dilakukan terhadap tugas yang

dilaksanakan oleh *Job Coach*, *Job Coach* masih dianggap cuma sebagai memainkan peranan 'mengajar tentang kerja'. Perlu diingatkan bahawa tugas sebenar seseorang *Job Coach* itu bermula dari saat proses melakukan penilaian hinggalah ke proses melakukan tindakan susulan.

Transisi dalam Peranan *Job Coach*



Pada peringkat permulaan, individu dari bidang pendidikan dan psikologi menggunakan kaedah psikologi yang dipelajarinya untuk membantu OKU. Ianya didapati berkesan dan telah membolehkan OKU bekerja. Mereka berpendapat bahawa OKU yang mengalami ketidakupayaan yang serius juga boleh bekerja dengan menggunakan kaedah yang sama.

Namun demikian, setelah *Job Coach* mencapai sasarannya dan meninggalkan tempat kerja dalam tempoh masa yang ditentukan, beberapa masalah telah timbul. Ini

berlaku kerana semasa *Job Coach* tersebut masih berada di tempat kerja, OKU dan majikan tidak membuat apa-apa persediaan bagi menangani sebarang kebarangkalian seperti perubahan tempat kerja atau lain-lain kemungkinan. Mereka juga terlalu bergantung kepada *Job Coach*. Oleh itu, adalah penting supaya pekerja-pekerja lain di tempat kerja mula menyedari bahawa mereka juga perlu membantu OKU berkenaan, dan dengan itu sokongan secara langsung *Job Coach* dapat dikurangkan. Dari sini timbullah kepentingan untuk mewujudkan *Natural Support*.

Dalam masa yang sama, tugas *Job Coach* juga menjadi bertambah luas di mana ia merangkumi pengambilan pekerja OKU yang semakin bertambah bilangannya, penyelidikan yang dilakukan tentang pekerja, rundingan dan lain-lain. Tugas *Job Coach* ini sentiasa dipengaruhi oleh bidang kuasa sesuatu pertubuhan, sama ada di bandar atau daerah. Ini menimbulkan kesukaran untuk mendapatkan *Job Coach* yang sesuai dengan semua keadaan. Walau bagaimanapun kita perlu mengenal pasti *Job Coach* yang paling sesuai dengan keadaan yang tertentu.

Tugas *Job Coach*

Contoh-contoh tugas *Job Coach*

- Membuat perundingan dengan syarikat dan memberi sokongan kepada pekerja kurang upaya
- Membantu OKU mendapatkan pekerjaan dan memberi sokongan di tempat kerja juga merupakan tugas *Job Coach*
- Mendapatkan kontrak pekerjaan dan bersama-sama OKU menjalankan kerja mencuci

Tugas *Job Coach* telah bermula dengan menjadi jurulatih kerja dan kemudiannya berkembang kepada memikul pelbagai tugasan lain termasuklah menjalankan rundingan dengan syarikat besar. Tetapi semangat dan teorinya masih sama.

Mereka membantu untuk meningkatkan nilai kerja OKU dalam masyarakat, menghubungkan individu dan pekerjaan dengan cara yang terbaik, mengatur supaya OKU mendapat ganjaran yang setimpal dan meningkatkan lagi potensi pengambilan OKU untuk bekerja di sesebuah syarikat. Inilah tugas-tugas yang dijalankan oleh *Job Coach*.

2. Proses Kerja *Job Coach*

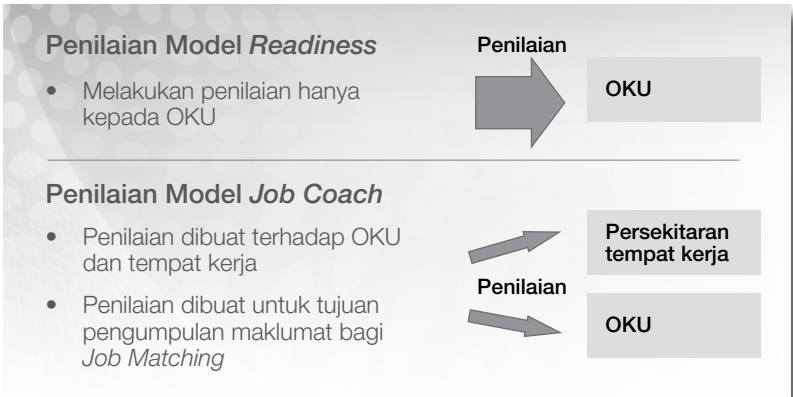
Memahami Keseluruhan Proses

1. Penilaian terhadap OKU
2. Mencari tempat kerja
3. Penilaian persekitaran tempat kerja
4. *Job Matching*
5. Sokongan Intensif di tempat kerja
6. Kerjasama dalam pengambilan pekerja
7. Sokongan berterusan di tempat kerja
8. *Fading* (Pengurangan pergantungan sokongan)
9. Tindakan susulan.



Sokongan *Job Coach*, secara umumnya lebih tertumpu kepada No. 5 iaitu 'sokongan intensif di tempat kerja'. Walau bagaimanapun, adalah penting bagi keseluruhan proses dari 1 hingga 5 dilihat sebagai satu pakej. Malahan, 'Sokongan Intensif di tempat kerja' adalah salah satu proses yang mencerminkan sokongan yang diberi oleh *Job Coach*, tetapi kejayaan susah dapat tercapai dengan cuma melaksanakan proses tersebut sahaja. Lebih penting mentransformasikan keseluruhan proses sokongan pekerjaan yang merangkumi penilaian hingga ke tindakan susulan berasaskan pra-syarat bahawa *Job Coach* memang memberi sokongan intensif di tempat kerja. Perkataan *Job Coach* merupakan kata kunci di dalam usaha menggubah proses sokongan pekerjaan secara fundamental.

Konsep Penilaian



Penilaian terhadap Model *Readiness* dilakukan kepada OKU hanya dengan membuat andaian sahaja. Kaedah yang digunakan bagi penilaian jenis ini yang merangkumi temuduga, ujian keyakinan diri, ujian kerja, contoh kerja dan seumpamanya dijalankan di pusat pemulihan dan institusi kebajikan.

Perkara penting yang perlu ada dalam penilaian Model *Job Coach* ialah penilaian terhadap kedua-duanya, iaitu terhadap OKU dan persekitaran tempat kerja. Tujuan utama *Job Coach* melakukan penilaian terhadap OKU dan persekitaran tempat kerja ialah untuk melakukan *job coaching* dan rancangan sokongan.

Job Matching

- *Job Matching* bermaksud membuat padanan yang paling sesuai di antara 'kebolehan OKU' dan 'kebolehan yang diperlukan oleh tempat kerja'
- Lazimnya, padanan kerja terhadap OKU dilakukan ketika di peringkat memperkenalkan kerja tetapi kini ia dibuat setelah proses penilaian dan penyesuaian selesai dilakukan oleh *Job Coach* dan ia dilakukan dengan lebih teliti
- Kejayaan atau kegagalan *Job Coach* adalah berdasarkan 50% atau lebih dari apa yang ditentukan melalui *Job Matching*

Job Matching terbahagi kepada empat peringkat. Peringkat pertama ialah peringkat memperkenalkan pekerjaan, iaitu membuat padanan di antara OKU yang mahu bekerja dan majikan yang mahu mengambil mereka bekerja.

Peringkat kedua pula ialah temuduga dengan majikan. Perbincangan terperinci dan penyesuaian dilakukan semasa temuduga tersebut, tetapi bagi OKU yang mempunyai masalah pembelajaran atau psiko-sosial atau disfungsi minda, mereka mungkin mengalami kefahaman yang terhad disebabkan perundingan dan perbincangan dilakukan melalui teknik komunikasi secara lisan dan tanggapan.

Peringkat ketiga ialah penyesuaian yang dilakukan menerusi latihan praktikal sebelum diambil bekerja. Padanan kerja atau *Job Matching* menerusi pengalaman yang kukuh boleh dicapai kerana kini *Job Coach* menjalankan berbagai sistem latihan praktikal termasuk pekerjaan ujian (*trial employment*) dan sokongan sebelum OKU diambil bekerja.

Peringkat keempat ialah penyesuaian berterusan *Job Matching* setelah OKU diambil bekerja. Perubahan-perubahan perlu dilakukan dalam situasi-situasi seperti di persekitaran interaksi antara manusia (*Human Environment*), tahap keperluan dan motivasi OKU dan melakukan perubahan dan penyesuaian yang perlu kepada *Job Matching*.

Proses Asas Penilaian

1. Mengumpul maklumat asas

- a. Mendengar dalam temuduga
- b. Diperkenalkan melalui dokumen

2. Pemerhatian di tempat kerja

- a. Aktiviti kerja dalam institusi
- b. Melakukan berbagai tugas

3. Pemerhatian tingkah laku di tempat kerja

- a. Latihan untuk penilaian
- b. Pemerhatian tingkah laku oleh jurulatih
- c. Penilaian terhadap kebolehan

4. Mencari Tempat kerja

- a. Penetapan calon tempat kerja

5. Latihan kerja untuk *Job Coach*

- a. Penilaian keseluruhan syarikat
- b. Penilaian persekitaran tempat kerja
- c. Penilaian terhadap kerja

6. Latihan dan penilaian di tempat kerja

- a. Pengambilan kerja secara percubaan, aplikasi *Job Coach*
- b. Membuat pengaturan penilaian terakhir untuk *Job Matching*

Dalam melakukan proses penilaian, pemerhatian terhadap tingkah laku OKU di tempat kerja adalah sama pentingnya dengan latihan persediaan pekerjaan yang diberi di institusi kebajikan dan institusi pekerjaan. Jika boleh, pemerhatian tidak hanya tertumpu kepada satu jenis pekerjaan sahaja tetapi berbagai jenis.

Objektif pemerhatian tingkah laku di tempat kerja sebenar hendaklah dihadkan kepada penilaian. Melalui latihan praktikal bagi tujuan penilaian, dan dijalankan dalam tempoh masa terhad, *Job Coach* akan membuat tanggapan tentang karakteristik dan tingkah laku OKU, kecerdasan vokasional dan jenis sokongan yang diperlukan sambil sebenarnya mengajar OKU tentang pekerjaan berkenaan.

Apabila tempat kerja telah ditetapkan, *Job Coach* akan pergi ke tempat kerja dan mengalami sendiri suasana pekerjaan sebenar yang dilakukan dua atau tiga hari sebelum OKU mula bekerja di situ, supaya satu penilaian tentang tempat kerja dapat dilakukannya. Pada masa yang sama, *Job Coach* mengumpul maklumat mengenai isu-isu umum seperti bagaimana sikap majikan terhadap pengambilan OKU sebagai pekerja dan budaya korporat hinggalah ke aspek-aspek fizikal dan persekitaran interaksi sesama kakitangan (*Human Environment*) di tempat kerja dan apa tugas-tugas yang akan diberikan kepada OKU.

Sekarang ini, satu sistem telah ditubuhkan untuk menyemak padanan kerja (*Job Matching*) seperti pengambilan kerja secara percubaan (*Trial Employment*) dan perkhidmatan *Job Coach*. *Job Coach* akan melakukan penyesuaian menerusi jalinan komunikasi yang rapat dengan pihak majikan.

Pemerhatian Tingkah Laku OKU di Tempat kerja

- **Kecolehan & Kecerdasan**

Kekuatan badan, daya ketahanan, kerja kasar, kerja halus, ketepatan, kepantasan, daya membuat keputusan, kemahiran amali dll

- **Interaksi dengan persekitaran**

Bunyi kuat, suhu, bau, ketua, rakan sekerja, lelaki, wanita, sikap lemah lembut, ketegasan, interaksi yang banyak/sedikit antara pekerja-pekerja

- **Jenis latihan**

Pengalaman dan pengetahuan, daya kefahaman, memori dan kemahiran amali.



Sebelum memulakan aktiviti mencari kerja, adalah perlu bagi OKU menjalani satu atau dua sesi latihan percubaan di tempat kerja sebenar sebagai satu latihan praktikal untuk kaedah penilaian. Pada ketika itu, *Job Coach* perlu berada dengan OKU dan membuat tanggapan tentang sifat atau karakteristik mereka. Adalah disyorkan yang latihan percubaan untuk tujuan penilaian seperti ini diadakan selama sekurang-kurangnya dua minggu untuk mengenal pasti keadaan OKU, semasa keadaan tegang pada permulaan bekerja dan semasa keadaan kurang tegang dan lebih relax.

Latihan percubaan bagi tujuan penilaian akan tidak membawa apa-apa erti jika segalanya diserahkan kepada majikan dan *Job Coach* tidak melakukan pemerhatian terhadap keadaan di tempat kerja. Ia bukannya satu latihan praktikal semata-mata bagi OKU untuk mendapat pengalaman bekerja tetapi ia adalah juga untuk tujuan

penilaian. Oleh itu, *Job Coach* harus mempunyai komitmen menemani OKU semasa latihan untuk mengetahui tentang sifat atau karakteristik OKU dalam persekitaran sebenar sambil memberi sokongan kepada mereka.

Job Coach Mencuba Sesuatu Pekerjaan

- **Persekitaran fizikal**
 - Tempat Kerja yang luas, sempit, jenis kesukaran yang timbul dari persekitaran
- **Human Environment**
 - Struktur pekerja, pekerja tetap atau pekerja sambilan, bentuk arahan, orang bertanggungjawab.
- **Pemberian Tugas**
 - *Job Duty Analysis, Task Analysis, Keperluan Asas*



Apabila tempat kerja OKU telah ditetapkan, *Job Coach* hadir di tempat kerja dan mengalami sendiri kerja sebenar supaya dapat mengumpul maklumat tentang tempat kerja sebelum OKU memulakan latihan praktikal. *Job Coach* tidak akan ada masa yang cukup untuk melakukan penilaian apabila OKU sudah mula menjalankan latihan praktikal.

Oleh itu, adalah disarankan *Job Coach* menjalankan kerja dan membuat penilaian tempat kerja, sekurang-kurangnya dua hari sebelum OKU menjalani latihan praktikal.

Biasanya, perkara yang paling penting dalam proses penilaian ialah apakah perasaan yang dialami oleh *Job Coach* tersebut (misalnya: mesra, dingin, santai atau tegang). Sukar untuk menyatakan deria rasa seperti ini berasaskan sesuatu standard atau piawaian, tapi inilah elemen-elemen yang akan mempengaruhi OKU di tempat kerja.

Pada masa yang sama, adalah penting juga maklumat dikumpul dari sudut yang objektif untuk mengelak daripada terlalu bergantung kepada deria rasa dan untuk menjalankan penilaian yang cekap. *Job Coach* harus mempelajari kaedah-kaedah pengumpulan/penyusunan seperti melakar peta tempat kerja bagi mengumpul maklumat tentang persekitaran fizikal dan persekitaran interaksi antara pekerja-pekerja dan juga untuk menyediakan *Job Duty Analysis* (Analisis Kerja) dan *Task Analysis* (Analisis Tugas) bagi tujuan mengumpul maklumat tentang kerja tersebut.

Job Duty Analysis

- **Analisis secara kasar terhadap aliran kerja dalam sehari**

- Jadual waktu
- Sediakan senarai yang menyatakan secara ringkas tentang isi kandungan kerja, tempat alatan, perkara penting dll

- **Tujuan**

- Supaya Job Coach dapat membuat unjuran
- Supaya OKU dapat membuat unjuran

Job Duty Analysis dalam kilang pembuatan (ringkasan)

09:45 Daftar masuk, Pakai pakaian kerja di bilik persalinan
09:55 Bersihkan ruang makan (baldi, kain, Mesin pembersih)
11:00 Rehat (Jangan baca suratkhabar)
11:10 Bersihkan tangga (baldi, kain, mesin pembersih, pewangi)
12:30 Makan tengahari di pejabat
13:30 Basuh sarung tangan dan pakaian kerja
13:50 Menghaluskan (polish) produk (sarung tangan, tuala)
14:30 Rehat
15:30 Menghaluskan (polish) produk (sarung tangan, tuala)
15:45 Menukar pakaian kerja di bilik persalinan.
Daftar keluar

Tanggungjawab *Job Coach* adalah untuk mengumpul dan menyusun maklumat yang berguna dan berkesan lalu menyediakan *Job Duty Analysis* dan *Task Analysis*. *Job Coach* perlu mencatatkan *Job Duty Analysis* dan *Task Analysis* secara jelas.

Job Duty Analysis adalah catatan lengkap untuk perjalanan kerja seharian. *Job Coach* mesti membuat *Job Duty Analysis* dan kemudian setiap prosedur kerja yang dilakukan itu dibuatkan *Task Analysis* pula.

Job Coach membuat *Job Duty Analysis*, iaitu analisis tanggungjawab pekerjaan sebagai persediaan sokongan, dan menunjukkannya kepada OKU. Sekiranya perlu, *Job Duty Analysis* itu akan diberikan kepada OKU. Itu semua bergantung kepada kebolehan dan keupayaannya untuk memahami

analisis itu. Sebelum bermulanya latihan, *Job Duty Analysis* ini akan dijelaskan kepada OKU dan ini akan membantu bagi meringankan sedikit kerisauan dan ketegangan mereka terhadap tugas baru mereka.

Task Analysis

- Deskripsi bagi prosedur kerja dibahagikan kepada unit tindakan kecil dan diatitkan mengikut turutan masa
- Analisis diperlukan untuk bekerja secara berdikari dengan prosedur yang sama, susun kata yang sama dan arahan yang minimum

Task Analysis untuk membasuh sarung tangan menggunakan mesin basuh

- a. Tekan suis utama
- b. Sambungkan hos hijau
- c. Masukkan air panas sehingga garisan
- d. Alihkan hos hijau
- e. Pakai sarung tangan
- f. Masukkan 3 cawan serbuk pencuci
- g. Pilih program
- h. Tekan suis mula
- i. Tetapkan masanya

Task Analysis adalah pecahan beberapa prosedur kerja kepada prosedur yang lebih kecil menurut turutan, dan ianya bukannya terhad kepada skop kerja sahaja. Contohnya prosedur perjalanan datang ke tempat kerja dan cara penggunaan kantin semasa makan tengahari dan seumpamanya. Ini juga boleh membantu dalam kemahiran pergaulan.

Perkara penting yang perlu dalam menghasilkan *Task Analysis* adalah seperti yang berikut. 1. *Task Analysis* harus mempunyai satu arahan sahaja dan hanya menunjukkan satu perbuatan sahaja. Ia perlu lah pendek dan hanya

mengandungi satu arahan sahaja. 2. Namakan setiap tugas disertai peralatan yang digunakan. 3. Menggunakan perkataan yang mudah difahami. 4. Menggunakan pergerakan badan dan menunjukkan contoh adalah cara pengajaran yang boleh digunakan semasa mengajar dan jangan masukkan perkara yang rumit ke dalam *Task Analysis*.

Penyesuaian *Job Matching*

- Menyesuaikan keadaan pekerja
 - Masa bekerja, gaji dan seumpamanya
- Penyesuaian tugas kerja (menghuraikan semula tugas)
 - Mengeluarkan bahagian kerja yang kurang mahir
 - Kumpulkan bahagian kerja yang mahir
 - Menyusun semula semua bahagian kerja yang mahir.

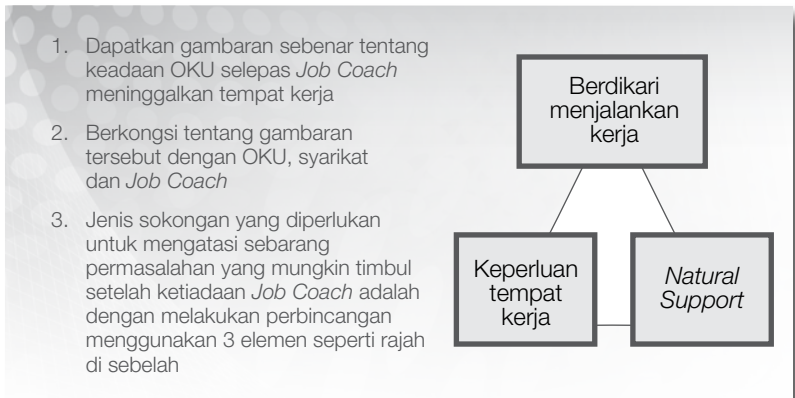


Job Coach yang telah menjalankan latihan akan membuat penyesuaian terakhir iaitu *Job Matching* di antara OKU dengan syarikat berkenaan. *Job Matching* yang dimaksudkan adalah padanan menyeluruh yang bukan sahaja merangkumi kerja yang akan diberikan kepada OKU, malahan keseluruhan keadaan kerja, keperluan asas dan seumpamanya.

Job Matching akan terbatas jika OKU perlu disesuaikan dengan rangka kerja syarikat yang sedia ada. *Job Coach* mungkin perlu menukar rangka kerja syarikat mengikut kemampuan OKU.

Di pihak syarikat pula, dengan pengambilan OKU bekerja, usaha menyesuaikan keadaan pekerjaan dan persekitaran tempat kerja perlu dilakukan supaya OKU boleh bekerja dengan berkesan. Di sesetengah syarikat, anak syarikat ditubuhkan supaya penyesuaian persekitaran dan penyesuaian kerja dibuat supaya lebih ramai OKU boleh bekerja dengan berkesan. Penilaian dan Penyesuaian *Job Matching* harus dilakukan untuk setiap OKU, sama ada mereka diambil bekerja secara individu atau secara kumpulan.

Perancangan



Kejayaan *Job Matching* juga bergantung kepada tiga elemen berikut 1. Setakat mana OKU itu dapat melakukan kerja secara berdikari. 2. Pekerjaan yang dilakukan oleh OKU tersebut memenuhi kehendak asas (*Basic Requirement*) tempat kerjanya. 3. Sebanyak mana tempat kerjanya itu dapat membantu dari segi *Natural Support*. *Job Matching*

akan berjaya walaupun tahap berdikari OKU adalah rendah, tetapi *Natural Support* yang wujud adalah tinggi dan kehendak asasnya (*Basic Requirement*) ditentukan oleh syarikat adalah rendah. Berlainan pula walaupun tahap berdikari OKU tinggi, *Natural Support* yang diberikan pun tinggi, tetapi kehendak asas (*Basic Requirement*) syarikat berada pada tahap yang tinggi akan menyukarkan kejayaan proses *Job Matching*.

Jawapan untuk setiap persoalan bukanlah dapat dikeluarkan secara formula, seperti di dalam persamaan matematik, tetapi apa yang perlu dilakukan oleh *Job Coach* adalah memastikan ke tiga-tiga elemen ini berperanan penting dan berkait rapat antara satu sama lain.

Sikap Seorang *Job Coach*

- Menghormati budaya syarikat, budaya tempat kerja
- Bekerja di 'belakang tabir'
- Sedar yang mereka sentiasa diperhatikan dan dijadikan contoh
- Memastikan sokongan berterusan tanpa kehadiran *Job Coach*

OKU dan *Job Coach* adalah merupakan orang asing bagi sesebuah syarikat. *Job Coach* sememangnya perlu faham dan sedar budaya kebajikan dan budaya syarikat yang berbeza.

Dalam hal ini, watak utama ialah OKU dan pekerja di syarikat itu sendiri. Walaupun *Job Coach* amat penting, dia tidak boleh

tampil sebagai watak utama, dia seharusnya mewujudkan dan menjayakan *Natural Support* di tempat kerja.

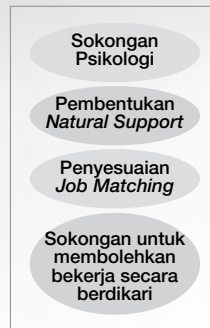
Walaupun OKU dan *Job Coach* kurang menyerlah, tetapi mereka sebenarnya diberi perhatian oleh pekerja lain. Bagaimana *Job Coach* melayan OKU, ia boleh menjadi contoh kepada pekerja lain. Jadi seharusnya *Job Coach* sedar yang dirinya merupakan contoh kepada pekerja lain dalam berurusan dengan OKU.

Sokongan yang diberikan pada masa ini adalah bertujuan untuk membantu OKU selepas ketiadaan *Job Coach* di tempat kerja. Adalah penting untuk mewujudkan *Natural Support* semasa *Job Coach* bersama-sama membantu OKU dengan pekerja lain supaya sokongan ini masih boleh diberikan kepada OKU tanpa kehadiran *Job Coach* di tempat kerja.

3. Sokongan di Tempat Kerja: *Natural Support* dan Teknik Mengajar

Peranan *Job Coach* di Tempat Kerja

- **Sokongan Psikologi**
 - Untuk menghilangkan rasa gelisah dan kerisauan OKU sehingga dapat menyesuaikan diri
- **Pembentukan *Natural Support***
 - Pembentukan *Natural Support* daripada pekerja lain.
- **Penyesuaian *Job Matching***
 - Membuat penyesuaian terakhir terhadap padanan antara OKU dan kerja.
- **Sokongan untuk membolehkan bekerja secara berdikari**
 - Menterjemahkan pekerjaan itu dalam bentuk yang mudah difahami



Job Coach memberikan sokongan yang diperlukan OKU untuk meneruskan kerja mereka di tempat kerja. Jenis sokongan ini boleh dikategorikan kepada empat iaitu Sokongan Psikologi, Pembentukan *Natural Support*, Penyesuaian *Job Matching* dan Sokongan untuk membolehkan OKU bekerja secara berdikari.

Selain itu, salah satu peranan penting seorang *Job Coach* adalah selaku penyelaras dalam perhubungan dengan syarikat, pertubuhan tertentu dan keluarga OKU.

OKU juga perlu membuat pengurusan kewangan, pengurusan masa dan aktiviti masa lapang. Oleh itu, *Job Coach*, pekerja lain serta organisasi terbabit juga perlu bertanggungjawab untuk membantu OKU dalam hal-hal tersebut.

Sokongan Psikologi

- Di awal pekerjaan, OKU dan syarikat akan merasa tidak selesa, risau dan mereka berada dalam tekanan yang tinggi
- Di sinilah peranan *Job Coach* untuk membantu kedua-dua pihak mengatasi segala masalah tersebut
- Memberi tumpuan kepada jalinan hubungan pada jarak yang sesuai supaya OKU dan syarikat tidak terlalu bergantung kepada *Job Coach*.

Sungguhpun sebenarnya sokongan psikologi merupakan peranan yang penting, ia jarang dianggap sebagai bidang kemahiran seorang *Job Coach*.

Sokongan psikologi telah pun diberikan dalam sokongan pekerjaan jenis konvensional. Jika penekanan yang keterlaluan diberikan terhadap peranan ini ia akan memberi imej bahawa seorang *Job Coach* itu adalah penjaga kepada OKU dan akan memperlihatkan kelemahan dalam pengkhususan kerja *Job Coach* itu sendiri.

Sokongan psikologi dari jauh yang tidak boleh diperolehi secara teori merupakan satu elemen yang mempengaruhi kesan sokongan pekerjaan, melebihi kaedah dan teknik yang boleh ditangani secara teori. Adalah penting bagi *Job Coach* memperolehi satu rasa sokongan psikologi dan penjalinan hubungan melalui pengalaman.

Natural Support

- Para pekerja memberikan kerjasama secara sukarela atau sokongan sistematik yang diperlukan oleh OKU untuk membolehkan mereka bekerja secara berterusan
- *Job Coach* seharusnya mewujudkan *Natural Support* yang mana merupakan sokongan semulajadi yang diberikan kepada OKU dari pekerja yang berada disekeliling OKU di tempat kerja

Natural Support tidak wujud dengan sendirinya tetapi sesuatu yang dibentuk dengan khidmat *Job Coach*.

Natural Support dibahagikan kepada dua kategori iaitu sokongan pekerja kepada OKU secara sukalera dan sokongan yang dirancang. *Job Coach* akan menggariskan bentuk sokongan yang diperlukan dari segi isi kandungannya atau cara pelaksanaannya dan meminta pekerja lain supaya membantu.

Natural Support secara sukarela adalah yang terbaik, tetapi disebabkan oleh faktor seperti pertukaran kakitangan dan jadual kerja yang sibuk menjadikan sokongan ini tidak begitu stabil. Oleh itu, *Job Coach* perlu merangka *Natural Support* di tempat kerja dengan menggabungkan sokongan secara sukarela dan sokongan yang dirancang, pada setiap masa. *Natural Support* secara sukarela banyak dipengaruhi oleh prestasi kerja dan karakteristik OKU itu sendiri, sementara sokongan dirancang pula dipengaruhi oleh keupayaan *Job Coach* di dalam melakukan penilaian dan penyelarasan.

Cara Menghasilkan *Natural Support*

- Tujuan *Natural Support* adalah membolehkan OKU mampu kerja berdikari
- Perhubungan dengan rakan kerja perlu dieratkan semasa bekerja
- Memastikan sokongan yang diberi adalah jelas
 - Tidak boleh menganggap bahawa OKU tersebut sudah memahami tugas, *Job Coach* perlu mengetahui dengan jelas sokongan apa yang diperlukannya
- Berkongsi maklumat dan menyampaikannya di antara pekerja
 - Memikirkan kaedah dan cara bagi memberitahu kepada pekerja lain yang OKU tersebut memerlukan sokongan, dan bagaimana untuk melakukannya selepas ini



Syarat pertama pembentukan *Natural Support* adalah memaksimumkan kemahiran OKU untuk berdikari, supaya mereka akan dianggap dan diterima oleh pekerja-pekerja lain sebagai rakan sekerja mereka.

Untuk membuat *Natural Support* dirancang, *Job Coach* perlu memastikan dengan terperinci apa yang OKU perlu lakukan dan memberitahu pekerja lain dengan jelas. *Natural Support* dirancang tidak boleh dicetuskan tanpa suatu pendekatan oleh *Job Coach*.

Apabila *Job Coach* telah memberitahu para kakitangan tentang sokongan yang diperlukan, adalah lebih berkesan jika segalanya didokumentasikan supaya dapat dikongsi bersama kakitangan dan diambil alih oleh pengganti jika sekiranya berlaku pertukaran kakitangan. Langkah-langkah yang boleh diambil termasuklah mengumumkan sokongan

ini dari semasa ke semasa di dalam perhimpunan pagi dan mencatat di dalam buku rekod yang bertajuk 'Buku Nota mengenai Encik/Cik XX'.

Teknik Mengajar yang Mudah Difahami

- Untuk membantu OKU memahami tugas yang diberikan, arahan sistematik digunakan
- Elemen arahan sistematik terdiri dari:
 - *Task Analysis*
 - Empat tahap arahan
 - Intervensi Minimum
 - Jarak
 - Pujian



Job Coach seharusnya sentiasa mengingatkan dirinya bahawa dia mesti melaksanakan *Natural Support* walaupun kerja asalnya ialah mengajar tentang kerja. Tetapi bagi OKU mental, OKU bermasalah pembelajaran dan seumpamanya, pengajaran dari orang yang mahir diperlukan terutamanya ketika OKU tersebut baru mula melakukan sesuatu tugas. Jadi ketika ini *Job Coach* sendiri perlu mengajar OKU dan bukannya dari pekerja lain di tempat kerja.

Oleh kerana OKU sering bergantung kepada *Job Coach* dalam melakukan tugas yang tidak difahami atau mengatasi kesilapan yang berlaku, maka *Job Coach* perlu menggunakan arahan sistematik supaya senang difahami OKU, membimbing

mereka bersama-sama dengan pekerja lain bagi mengurangkan proses pergantungan.

Job Coach perlu menggunakan Arahan Sistematis untuk mengajar OKU supaya senang difahami. Arahan Sistematis juga membantu pekerja lain mempelajari cara mengajar OKU dengan berkesan. Jika pekerja lain diajar memberi sokongan kepada OKU secara sistematis, pergantungan terhadap *Job Coach* akan semakin berkurangan.

Arahan Sistematis adalah cara yang perlu dipelajari oleh *Job Coach* dan ia terdiri daripada peraturan asas yang menggabungkan *Task Analysis*, Empat Tahap Arahan, cara pengajaran yang melibatkan intervensi yang minimum, jarak yang perlu diketahui ketika mengajar dan cara serta masa membuat pujian ketika mengajar.

Task Analysis

Dalam menghasilkan *Task Analysis*, *Job Coach* perlu memberikan arahan dalam bentuk:

- **Satu ayat untuk satu arahan**
 - Buat ini xxx kemudian buat xxx
- **Menamakan peralatan yang digunakan**
 - Tiang, Meja hitam
- **Arahan perbuatan yang perlu dilakukan**
 - Menggosok
- **Secara spesifik dan bukan abstrak**
 - Abstrak (gosok dengan baik)
 - Spesifik (gosok 4 kali)
- **Disarankan untuk menggunakan gerak badan dan memberikan contoh**



1. Masukkan besi.
2. Pasang penutup
3. Pusing dan letak atas meja.
4. Pasangkan skru

Secara ringkasnya, *Task Analysis* adalah proses kerja di mana *Job Coach* mengajar OKU melalui arahan bertulis tentang sesuatu tugas sebenar.

Jika *Task Analysis* dibuat secara terlalu terperinci, ia mungkin tidak dapat dilaksanakan sewaktu mengajar melakukan kerja. Lihat dan fahamkan peraturan asas untuk tugas yang diberikan dan perbanyakkan latihan dalam membuat *Task Analysis* sebelum mengajar OKU.

Task Analysis yang berkesan bukanlah sekadar membuat andaian, tetapi dengan cara membuat tugas itu sendiri dengan berpanduan *Task Analysis* yang telah disediakan. *Task Analysis* yang disediakan harus dicuba beberapa kali dan ditambah baik sehingga berkesan. Dalam keadaan yang sebenar *Job Coach*

menyediakan *Task Analysis* dan manual arahan berdasarkan persekitaran dan peralatan yang sedia ada.

Empat Tahap Arahan

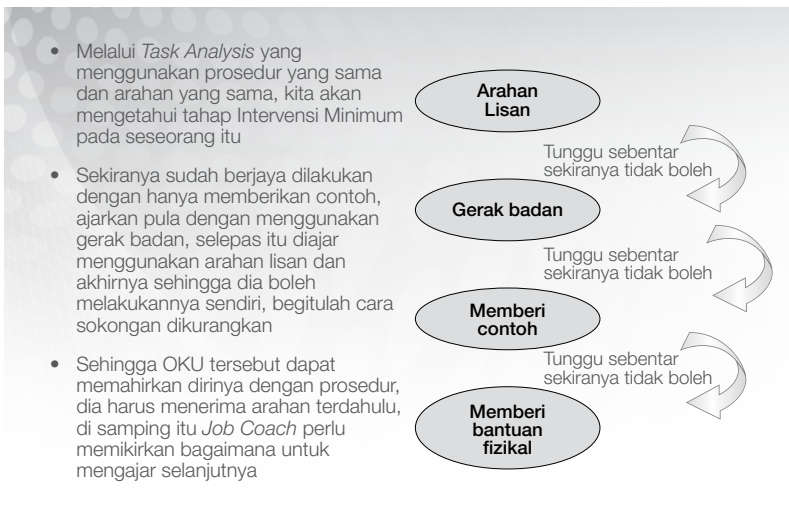


Terdapat empat tahap arahan iaitu Arahan Lisan yang terbahagi kepada arahan lisan secara langsung dan arahan lisan secara tak langsung, Gerak Badan (*Gesture*), Memperlihatkan Contoh (*Modelling*), Memberi Bantuan Fizikal (*Physical/Prompts*).

Arahan Sistematis dihasilkan berpandu kepada *Task Analysis* dan Empat Tahap Arahan yang digunakan kepada OKU adalah bagi membolehkan mereka berdikari dalam jangka masa pendek. *Job Coach* perlu mengajar dengan prosedur yang sama dan perkataan yang sama supaya mudah difahami. Dengan kata lain *Job Coach* perlu sedar

bahawa pengajaran yang berubah-ubah seperti berubahnya tempat, prosedur, dan perkataan akan membuatkan OKU sukar memahami.

Intervensi Minimum



Arahan Sistematis pada dasarnya ialah cara pembelajaran yang mempunyai prosedur yang mudah difahami, di mana *Job Coach* menunjukkan caranya terlebih dahulu dan OKU dapat melakukan kerja tanpa melakukan sebarang kesilapan (*Errorless Learning*).

Dalam pada itu, untuk menangani kesalahan sewaktu melakukan kerja, OKU diminta melakukan kerja tersebut walaupun dalam keadaan tidak begitu mahir. Sekiranya

berlaku kesalahan ketika itu, cuba keluarkan peringatan yang perbuatannya itu salah seperti bertanya “betulkah begitu?” dan apabila perbuatannya itu betul, katakan pula “begitulah” seperti memuji mereka. Untuk OKU mental, OKU bermasalah pembelajaran dan seumpamanya, matlamat yang perlu dicapai ialah kerja yang dilakukan tanpa kesilapan (*Errorless Learning*).

Dalam suasana yang sebenar, arahan yang mempunyai Intervensi Minimum kadangkala tidak dapat dilaksanakan, jadi arahan itu perlu dilakukan dengan lebih fleksibel. Arahan tahap mana yang perlu digunakan adalah bergantung kepada tiga elemen berikut yang perlu diambilkira iaitu tahap kerumitan sesuatu pekerjaan, keupayaan OKU tersebut dan pencapaian terdahulu.

Jarak

- **Posisi asas**
 - Elakkan berdepan
 - Perlu berada di sebelah bahagian tangan dominan
- **Kaedah dalam menentukan jarak**
 - Keadaan di mana *Job Coach* dan OKU boleh melihat satu sama lain
 - *Job Coach* berselindung dari pandangan OKU tetapi kehadirannya dapat dirasai OKU
 - *Job Coach* terlindung dari pandangan OKU, di tempat yang tidak diketahui OKU supaya kehadiran *Job Coach* tidak dapat dirasai

Semasa *Job Coach* mengajar, ia mesti mengambil kira posisi di mana dia berada. Terutama sekali ialah cara untuk menetapkan jarak dengan OKU tersebut, ataupun sama ada posisi itu termasuk di dalam kawasan pandangannya atau tidak.

Sekiranya masih dalam keadaan tidak berapa mahir dengan sesuatu kerja/prosedur, adalah penting bagi setiap proses yang dilakukan oleh OKU diperbetulkan melalui percakapan, cara menunduk, cara pandangan atau lain-lain untuk menunjukkan isyarat bahawa kerjanya itu betul atau salah.

Setelah agak mahir dengan sesuatu kerja/prosedur, *Job Coach* tidak perlu lagi memberi pujian bahawa proses yang dilakukannya itu betul, cukup sekadar membiarkannya meneruskan kerja dengan proses yang selanjutnya dan mulakan untuk menjauhkan diri dari pandangan OKU tersebut.

Cara Memuji/Membetulkan

- Memberikan ucapan tahniah setiap kali OKU dapat melakukan tugas yang diberikan dengan baik dan sempurna
- Cara memuji tidak perlu keterlaluan, sekadar cukup mencapai maksudnya
- Jika OKU telah melakukan kesalahan dalam melaksanakan tugas yang diberikan, *Job Coach* perlu memperbetulkannya segera dengan memberi tunjuk ajar yang betul (menghindarkan gerak kerja yang salah)

Dalam Arahan Sistematik, sekiranya OKU melakukan kesalahan sewaktu menjalankan tugas, kesalahan itu perlu diperbetulkan oleh *Job Coach* dengan serta merta sebelum berakhirnya keseluruhan proses tugas tersebut.

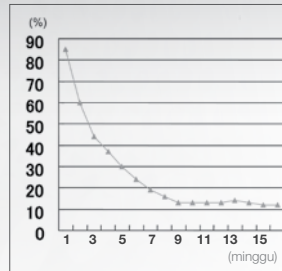
Untuk tujuan mengurangkan kesalahan sewaktu melakukan kerja atau '*Errorless Learning*' dan seumpamanya maka perkara yang menimbulkan kekeliruan perlu dielakkan seperti kesalahan yang dilakukan berulang kali semasa mengajar OKU kerana ia akan meninggalkan kesan di dalam memori dan boleh menyebabkan kekeliruan.

Seorang *Job Coach* perlu membetulkan kesalahan dan mengajar semula dengan lemah lembut dan berhemah sekiranya berlaku sebarang kesilapan. Segala perlakuan *Job Coach* adalah sentiasa diperhatikan oleh pekerja lain dan selaku seorang yang mahir *Job Coach* tidak perlu mengeluarkan suara yang kuat, ataupun menunjukkan riak muka yang bermasalah.

4. *Fading* (Pengurangan Pergantungan), *Follow-Up* (Tindakan Susulan)

Fading (Pengurangan Pergantungan)

- *Fading* adalah satu proses pengurangan pergantungan dimana *Job Coach* akan mengurangkan bantuannya secara beransur-ansur
- *Fading* dalam maksud yang lebih ringkas
 - Mengurangkan masa *Job Coach* hadir di tempat kerja
- *Fading* dalam maksud yang luas
 - Bermaksud mengurangkan kualiti dan jumlah bantuan dalam keseluruhan proses. *Fading* bermula dari hari pertama bantuan

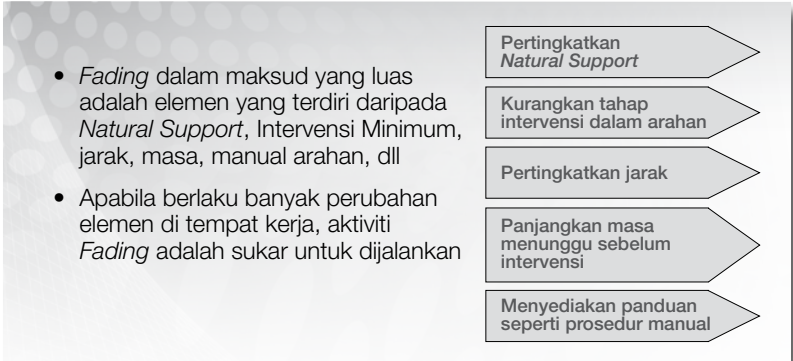


Peralihan masa sokongan
Job Coach kerja di tempat kerja

Dalam usaha *Job Coach* memberikan sokongan, proses *Fading* (Pengurangan Pergantungan) ialah satu proses yang agak sukar dilakukan. Kejayaan atau kegagalan proses sokongan yang diberikan sebelumnya akan diketahui semasa di peringkat ini. Sekiranya segala proses sebelum itu berjalan lancar, maka dengan sendirinya *Fading* ini akan berjaya.

Tempoh masa untuk *Job Coach* melakukan proses *Fading* adalah bergantung kepada kes yang diterima. Di Amerika Syarikat, tempoh purata *Fading* dapat ditamatkan dalam masa 8 minggu, dan seterusnya *Job Coach* akan melakukan proses *Follow-Up* (Tindakan Susulan). Dari pengalaman lepas di Jepun, tempoh yang paling panjang untuk bertukar ke proses *Follow-Up* adalah selama 3 bulan.

Kejayaan *Fading*

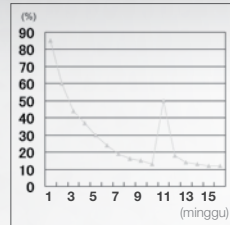


Rahsia kejayaan dalam melakukan proses *Fading* terletak pada sokongan mula diberikan seperti yang ditunjukkan di dalam rajah di atas. Ada pelbagai kaedah yang perlu dilakukan oleh *Job Coach* untuk mengurangkan sokongan. *Job Coach* perlu sedar bahawa peranan utama ialah memberikan sokongan kepada OKU dan majikan. Dalam pada itu *Job Coach* juga perlu membayangkan keadaan di masa hadapan sekiranya *Job Coach* sudah tiada lagi ditempat kerja tersebut.

Usaha *Job Coach* dalam melakukan Proses *Fading* di tempat kerja sukar mencapai kejayaan sekiranya tempat kerja tersebut mempunyai pelbagai perubahan dari segi skop kerja, persekitaran manusia ditempat kerja, pertukaran tempat kerja dan sebagainya dan permasalahan ini tidak dapat ditangani oleh *Job Coach*. Oleh kerana itu *Fading* perlu dirancang sewaktu di peringkat proses mencari tempat kerja dan *Job Matching* dilakukan lagi.

Kepentingan *Follow-Up* (Tindakan Susulan)

- *Follow-Up* ialah bahagian yang amat penting dalam bantuan pekerjaan oleh *Job Coach*
- Sokongan pekerjaan oleh *Job Coach* tidak diperlukan dari awal lagi bagi orang kurang upaya yang tidak memerlukan tindakan susulan



Proses sokongan kes intervensi semula semasa *Follow-Up*

Sokongan yang dilakukan oleh *Job Coach* kepada OKU yang sememangnya sukar untuk menyesuaikan diri dengan sesuatu keadaan di tempat kerja. Walaupun sokongan yang dilakukan oleh *Job Coach* itu berkesan untuk jangka masa tertentu, tetapi apabila wujudnya pertukaran di tempat kerja tersebut, maka sokongan mungkin diperlukan semula. Dengan adanya *Follow-Up*, masalah ini dapat dikurangkan dan sokongan dapat diberikan pada masa yang tepat. Ini juga dapat mengelakkan masalah yang wujud menjadi lebih besar dan sukar untuk diselesaikan. Peranan ini juga penting dilakukan oleh *Job Coach* untuk membantu OKU.

Dalam memberikan sokongan secara intensif, ia memerlukan kos yang tinggi dan sekiranya *Follow-Up* tidak dilakukan dan berakhir dengan kegagalan, maka kos yang tinggi itu akan menjadi sia-sia. Proses bagi melakukan *Follow-Up* hanya memerlukan kos yang sedikit, namun ianya akan menjadi penentu di atas kejayaan keseluruhan proses *Job Coach* dan keperluan untuk menilai semula dari segi keseluruhan kos dan keberkesanan sokongan itu. Namun begitu masih ramai lagi *Job Coach* yang tidak menyedari kepentingan melakukan proses *Follow-Up* dengan baik.

Kaedah *Follow-Up* (Tindakan Susulan)

- Fahamkan situasi dari semasa ke semasa
 - Melalui lawatan dari semasa ke semasa atau melalui telefon
- Sekiranya berlaku masalah, hubungi *Job Coach*
 - Sekiranya berlaku masalah, pihak syarikat akan menghubungi *Job Coach*
- Perjumpaan dengan OKU lain
 - Mengadakan perjumpaan dan aktiviti riadah antara OKU
- Bekerjasama dengan organisasi berkaitan
 - Mewujudkan rangkaian perhubungan untuk mengumpul maklumat dari individu dan organisasi terbabit

Follow-Up sepatutnya dilakukan secara berterusan dan seboleh-bolehnya dilakukan dengan melibatkan kos yang minimum tetapi berkesan.

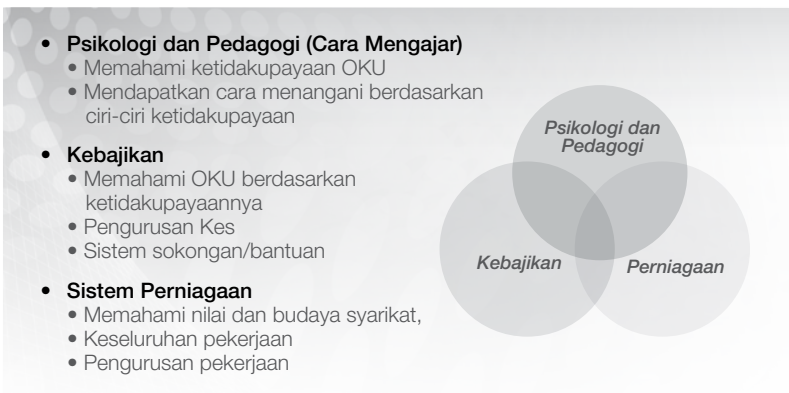
Kaedah yang sering digunakan adalah dengan membuat lawatan ke syarikat tersebut dari masa ke semasa bagi mengetahui masalah yang wujud serta dapat menyelesaikan masalah tersebut dengan kadar segera dan sekaligus memahami mengapa keadaan tersebut terjadi.

Adalah diharapkan agar pihak syarikat sentiasa peka dan menghubungi orang bertanggungjawab sekiranya timbul masalah. Adalah perlu untuk mewujudkan kepercayaan kepada syarikat bahawa setiap aduan itu akan diambil tindakan dengan segera. *Job Coach* tidak harus memberi tumpuan kepada hanya seorang OKU sahaja. *Job Coach* juga boleh mengaturkan perjumpaan di kalangan OKU dan mengadakan

pertandingan karaoke ataupun pertandingan bowling di antara mereka sebagai salah satu cara *Follow-Up*.

Job Coach bekerja mengikut daerah masing-masing dan disebabkan kerjanya memerlukan *Follow-Up* yang panjang dan tanggungjawab yang berat, adalah penting untuk memastikan *Job Coach* ini bertugas di sekitar kawasan yang sama. Keberkesanan sokongan *Job Coach* ini tidak seharusnya dinilai dari berapa OKU yang berjaya dibimbingnya untuk bekerja tetapi berapa OKU yang berjaya mengekalkan pekerjaan mereka.

Pengkhususan *Job Coach*

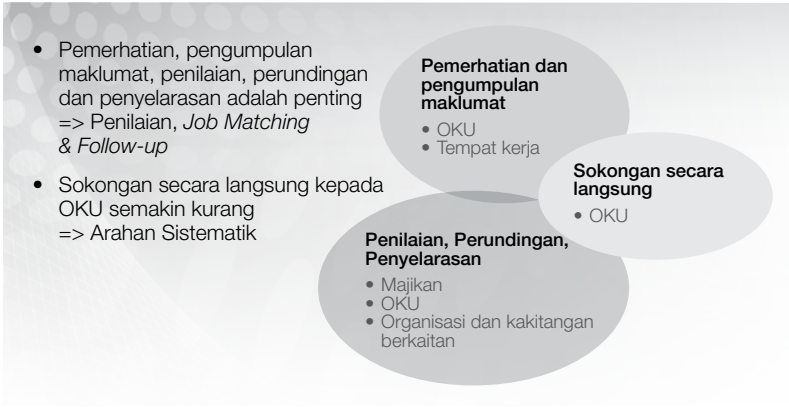


Pengkhususan *Job Coach* terdiri dari tiga kategori iaitu; Psikologi and Pedagogi (Cara mengajar), Kebajikan dan Perniagaan.

Secara amnya, *Job Coach* adalah terdiri dari mereka yang bertanggungjawab terhadap kebajikan masyarakat OKU. Walaupun mereka mahir dalam kebajikan dan psikologi/pedagogi, tetapi kebanyakan *Job Coach* masih kurang memahami budaya perniagaan. Ada syarikat yang melaporkan *Job Coach* kurang pengetahuan dalam memahami budaya syarikat dan pemikiran sebagai seorang pekerja syarikat.

Oleh itu, *Job Coach* perlu tahu pengkhususan terhadap sistem perniagaan seperti kawalan kualiti di dalam syarikat, pengurusan pengambilan pekerja dan lain-lain lagi. Pengetahuan tentang sistem perniagaan tidak membantu sepenuhnya di tempat kerja, tetapi cara berkomunikasi yang baik dengan syarikat akan melancarkan usaha dalam proses pencarian tempat kerja kepada OKU, *Follow-Up* dan lain lain.

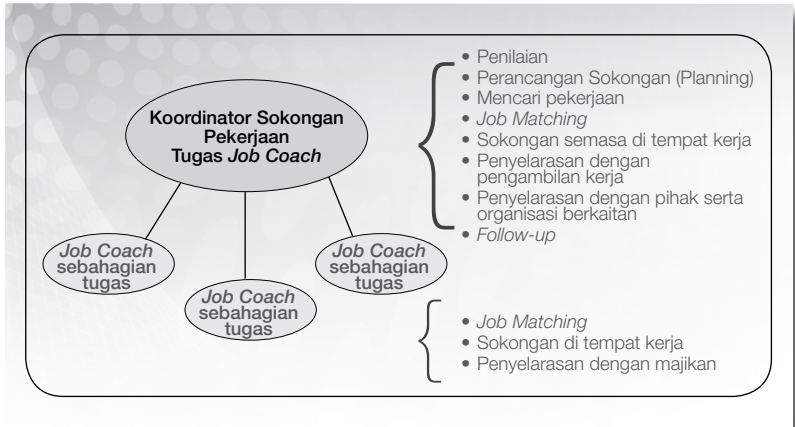
Ciri-ciri Tanggungjawab *Job Coach*



Job Coach adalah orang yang diiktiraf untuk membantu OKU dan harus mempunyai kebolehan membantu. *Job Coach* juga memerlukan beberapa kemahiran dan teknik untuk mengajar seperti menggunakan Arahan Sistematik, namun begitu, *Job Coach* bukanlah sekadar mengajar terus kepada OKU tetapi ia merangkumi pemerhatian serta pengumpulan maklumat.

Tugas *Job Coach* bukan sahaja tertumpu kepada mengajar OKU bekerja, tetapi ia juga termasuk dalam menyempurnakan *Job Matching*, membentuk *Natural Support* dan menjadi penyelaras untuk memastikan syarikat mengambil OKU bekerja. Walaupun *Job Coach* adalah orang yang mahir tentang OKU, dalam masa yang sama mereka perlu juga mampu berkomunikasi seperti juru jual dan ahli perniagaan.

Tahap Sokongan Pekerjaan (*Pembahagian Tugas*)



Job Coach perlu mempunyai pelbagai bidang pengkhususan, namun dalam keadaan sekarang tidak ramai yang mempunyai kemahiran tersebut, jadi ia merupakan satu masalah kerana kekurangan tenaga kerja.

Dalam sesuatu perkhidmatan sokongan pekerjaan memerlukan *Job Coach* yang boleh mengurus proses sokongan pekerjaan yang bermula dengan peringkat penilaian sehinggalah ke peringkat *Follow-Up*.

Untuk menjimatkan kos, *Job Coach* mungkin hanya melakukan sebahagian daripada tugas sebenar *Job Coach*. Namun ini bukanlah sokongan pekerjaan yang berkesan.

Sokongan yang tidak menyeluruh juga boleh memanjangkan masa dalam *Supported Employment* yang diberikan kepada OKU disebabkan berlaku proses sokongan yang berulang kali.

Oleh itu, Job Coach perlu membuat keseluruhan tugas tersebut bagi memastikan OKU kekal dalam pekerjaannya.



Bab 3

Job Coach: **Pengalaman di Malaysia**

Yeo Swee Lan

Bab ini memberikan contoh dan pengalaman pelaksanaan *Job Coach* di Malaysia, daripada perspektif *Job Coach* dan OKU yang mendapat perkhidmatan daripada *Job Coach*.

Pengenalan

Ramai pihak yang kini semakin sedar bahawa *Supported Employment* akan mewujudkan peluang pekerjaan yang berterusan bagi OKU. Ini berlaku sejak *Job Coach* diperkenalkan secara rasmi di peringkat kebangsaan pada tahun 2005 melalui Projek Japan International Cooperation Agency (JICA) dan Jabatan Kebajikan Masyarakat.



Sejak 1980-an lagi negara-negara maju telah mempromosikan serta menggunakan *Supported Employment* secara meluas. Ia telah terbukti berjaya mempromosikan pekerjaan yang berterusan dan membolehkan OKU yang mengalami masalah pembelajaran tahap serius untuk mendapat pekerjaan di pasaran pekerjaan terbuka.

Kewujudan beberapa NGO yang menyediakan perkhidmatan *Supported Employment* dan *Job Coach* di Malaysia telah membolehkan ramai OKU yang mengalami masalah pembelajaran mendapat pekerjaan dalam pelbagai jenis pekerjaan di pasaran pekerjaan terbuka seperti:

Operator kilang

Pelayan rangkaian makanan
segera

House Keeping

Penyambut Tetamu

Pekerja Kedai Dobi

Pekerja F & B hotel

Pembantu kantin

Kerani data

Pembantu jualan

Pembantu bakeri

Pembantu pejabat

Penjaga stor

Pembantu taska

Pembantu pereka grafik

Dalam bab ini, saya ingin berkongsi dengan pembaca pengalaman serta kejayaan *Job Coach* di Malaysia daripada perspektif *Job Coach* serta OKU. Saya harap agar pembaca dapat memahami tentang pekerjaan *Job Coach* dalam konteks Malaysia.

1. Steven: Bekerja di Kantin Sebuah Kilang

Steven Teh (berusia 28 tahun)



Di gerai jualan ibu



Di Bengkel United Voice

Penilaian

Steven mengalami masalah pembelajaran tahap sederhana. Pada waktu pagi, dia akan membantu ibunya di gerai mi milik ibunya dan di sebelah petang pula beliau akan bekerja

separuh masa di Projek Pekerjaan United Voice. United Voice adalah sebuah badan NGO yang membantu OKU yang mengalami masalah pembelajaran bagi mendapat latihan. *Job Coach* daripada United Voice telah melakukan pemerhatian terhadap keupayaan Steven bekerja di gerai mi milik ibunya dan kemampuannya dalam menghasilkan kerja yang berkualiti semasa di bengkel.



Job Matching, Perundingan dengan Majikan dan Temuduga

Ketika *Job Coach* dimaklumkan bahawa terdapat kekosongan jawatan yang memerlukan kemahiran di kantin sebuah kilang, *Job Coach* telah bertanya kepada Steven sama ada ia berminat dengan pekerjaan itu. Kilang itu adalah syarikat yang menghasilkan produk susu. Berdasarkan penilaian yang dijalankan bagi mengetahui kemahiran Steven, didapati beliau



Steven dan Job Coach di kantin

mampu bekerja dan beliau sendiri pun ingin mencuba. Cuma terdapat satu masalah yang menghalang niatnya iaitu masalah untuk berkomunikasi dengan baik.

Job Coach telah membawa Steven melawat tempat kerja tersebut dan ia telah berjumpa dengan majikan. Semasa perjumpaan itu, majikan dimaklumkan tentang pengalaman dan kemahiran bekerja Steven serta cabaran yang dihadapinya dalam berkomunikasi. Ekoran daripada itu, pihak majikan telah menyatakan bahawa mereka ingin mengadakan sesi temuduga dengan Steven. Semasa sesi temuduga itu, *Job Coach* telah membantu Steven apabila ia menghadapi kesulitan menjawab beberapa pertanyaan. Walaupun Steven tidak begitu mahir berkomunikasi semasa ia ditemuduga, ia telah berjaya mendapat pekerjaan tersebut.

Semasa Latihan Di Tempat Kerja

Dengan izin pihak majikan, *Job Coach* telah menemani Steven semasa hari pertama beliau bekerja. *Job Coach* telah membantu Steven menyesuaikan diri dengan persekitaran tempat kerja yang baru dan memastikan Steven mampu melaksanakan setiap tugas yang telah diberikan kepada beliau.

Job Coach telah membantu Steven dalam memahami tugas yang telah diberikan oleh majikan



Bekerja di Kantin

di kantin dengan menggunakan teknik Arahan Sistematis. *Job Coach* memerhatikan Steven melakukan setiap tugas yang diberikan dan membantunya dengan memberi tunjuk ajar dan latihan yang diperlukan supaya Steven dapat menyelesaikan tugas dengan baik.

Natural Support dan Follow-up (Tindakan Susulan)

Job Coach telah melawat Steven bekerja pada hari ke-dua dan ke-tiga dan beliau telah mengadakan perbincangan dengan penyelia untuk mengetahui prestasi dan sekaligus membantu Steven dalam memperbaiki kelemahan yang ada. Pada masa yang sama satu tinjauan telah dibuat untuk mengetahui sama ada terdapat sebarang peningkatan dalam prestasi beliau supaya dapat diberi tugas yang lain. Selain itu perbincangan turut mencari satu kaedah yang boleh menjadikan Steven dapat berkomunikasi dengan lebih baik

Penyelia telah diberi butir-butir seperti nombor telefon *Job Coach* supaya dapat dihubungi apabila perlu. *Job Coach* melawat kilang tersebut sekali seminggu untuk membincangkan prestasi kerja Steven. Beliau beransur-ansur membiarkan Steven bekerja sendiri (*Fading*) apabila telah wujud *Natural Support* di kalangan pekerja-pekerja lain bagi menyokong Steven semasa bekerja.

2. Aslam: Bekerja di Pasaraya Besar Giant

Aslam Sulaiman (berusia 27 tahun)



Penilaian

Aslam mempunyai masalah pembelajaran tahap sederhana. Beliau mempunyai kesulitan dalam pencapaian akademik ketika di sekolah. Setelah menamatkan pendidikan khas di sekolah menengah, Aslam mendaftarkan diri dalam kursus Mekanik. Dia hanya bekerja sebagai mekanik selama setahun. Dia mengambil keputusan untuk berhenti kerana tidak tahan menghadapi tekanan di tempat kerja. Dia menganggur selama dua tahun sebelum menyertai Projek Pekerjaan yang dijalankan oleh United Voice. Di sana Aslam telah dinilai bagi mengenal pasti tahap kemahiran kerja dan kesediaan beliau untuk bekerja.

Job Matching dan Perundingan dengan Majikan

Apabila dimaklumkan mengenai kekosongan jawatan di Giant (pasaraya besar di bawah GCH Retails Malaysia Sdn Bhd), *Job Coach* dari United Voice telah membawa Aslam melawat tempat kerja itu untuk mengambil tahu tentang pekerjaan tersebut dengan lebih lanjut. Majikan juga diberitahu tentang kemahiran kerja Aslam serta cabaran-cabaran yang mungkin dihadapinya di tempat kerja kerana mempunyai masalah pembelajaran. *Job Coach* telah berunding dengan majikan agar Aslam dapat diberi syif kerja pada waktu siang sahaja untuk memastikan keselamatan ke tempat kerja. *Job Coach* memberitahu pihak majikan yang jika sekiranya Aslam ditawarkan bekerja di situ, beliau akan menyokong Aslam pada peringkat awal pekerjaan. *Job Coach* juga menerangkan kepada majikan tentang faedah-faedah yang ditawarkan oleh kerajaan kepada majikan yang menggajikan OKU dan juga faedah yang akan diperolehi oleh OKU itu sendiri.

Sokongan Ketika Temuduga



Ketika temuduga

Setelah melakukan *Job Matching* dan mendapatkan pekerjaan yang sesuai, *Job Coach* telah bersama-sama Aslam menghadiri sesi temuduga bagi memberikan sokongan apabila diperlukan. Aslam telah berjaya dalam sesi

temuduga tersebut dan telah ditawarkan bekerja sebagai Pembantu Jualan (*Sales Assistant*).

Latihan Pekerjaan oleh Bahagian Sumber Manusia

Pada minggu pertama semasa latihan intensif yang diberikan oleh Bahagian Sumber Manusia di Giant, Aslam telah ditemani oleh *Job Coach*. *Job Coach* telah menjelaskan tugas yang diberikan kepadanya dengan menggunakan analisis tugas dengan mengaplikasikan arahan-arahan sistematik apabila Aslam menghadapi kesukaran dalam memahami tugas yang diberikan.



Latihan Syarikat

Semasa Latihan Pekerjaan

Pada hari pertama selepas tamat latihan intensif, *Job Coach* telah menemani Aslam ke tempat kerja ditempatkan. Penyelia syarikat telah menentukan tugas-tugas dan arahan-arahan



bagi tugas yang diberi kepada Aslam. *Job Coach* telah membantu Aslam ketika beliau menghadapi kesukaran di dalam memahami arahan atau tugas. Penyelia juga telah



membuat pemerhatian bagaimana arahan-arahan tersebut diberikan secara sistematik dan mudah difahami.

Natural Support dan Follow-up (Tindakan Susulan)

Job Coach telah memberi sokongan kepada Aslam di tempat kerja sehingga Aslam dapat melakukan tugas dengan baik. Selain dari membantu Aslam, *Job Coach* juga telah mewujudkan *Natural Support* untuk Aslam dengan melatih penyelia supaya dapat menyokongnya di tempat kerja secara berkesan. Aslam telah dapat melakukan tugas yang diberikan dalam minggu pertama, di mana beliau sudah boleh menguasai dan mahir dengan pekerjaannya. Proses *Fading* semakin meningkat dan Aslam mulai bekerja tanpa kehadiran *Job Coach*. Sungguhpun demikian, *Job Coach* masih berhubung dengan Aslam dan penyeliannya melalui telefon dan sesekali beliau akan hadir membuat lawatan. *Job Coach* sentiasa bersedia untuk melawat Aslam di tempat kerja terutamanya apabila terdapat permintaan daripada penyelia.

Perspektif Aslam

(Bahagian ini ditulis berdasarkan temubual lisan bersama Aslam oleh *Job Coach*, Yeong Moh Foong)

Saya telah menjadi ahli United Voice sejak tahun 2000. Saya bekerja di United Voice dari 2007-2008.

Pada bulan Jun 2008, saya menghadiri temuduga di Giant. Semasa temuduga, *Job Coach* daripada United Voice telah menyokong saya. Saya sangat gembira apabila ditawarkan pekerjaan di Giant. Setelah mendapat tahu berita gembira ini saya dengan segera, telah menelefon ayah untuk memberitahu beliau. Kemudian, saya dihantar untuk menjalani latihan selama 2 minggu. *Job Coach* berada di sana membantu saya selama saya menjalani latihan tersebut. Setelah tamat latihan, saya mula bekerja di Giant, Batu Caves.

Pada minggu pertama bekerja, *Job Coach* berada di sana untuk membantu saya. Beliau memberi nasihat dan membantu saya menyesuaikan diri di tempat kerja. Beliau juga berbincang dengan penyelia-penyelia saya dan menerangkan kepada mereka cara-cara untuk berkomunikasi dengan saya. Ayah saya juga



Aslam menelefon ayahnya selepas mendapat surat tawaran kerja



Latihan selama dua minggu

berada di sana untuk memastikan saya dapat menyesuaikan diri dalam pekerjaan saya. Dia juga mengajar saya bagaimana menunggang motosikal ke tempat kerja.



Job Coach banyak membantu, menunjuk cara dan mengajar saya tentang apa yang harus dilakukan selama latihan dan di tempat kerja. Mempunyai seorang *Job Coach* adalah penting. Sukar bagi saya jika tiada sokongan dari *Job Coach*. Ibubapa juga banyak menyokong saya. Saya boleh bercakap dengan mereka tentang pekerjaan saya. Jika saya menghadapi kesukaran di tempat kerja, mereka akan memberi dorongan kepada saya

untuk melakukan yang terbaik dan belajar untuk bersabar dan memperbaiki kesilapan saya. Sekarang, saya sangat gembira bekerja di Giant.

Kesimpulan

Supported Employment dan *Job Coach* adalah kaedah yang penting dalam usaha untuk membolehkan lebih ramai OKU bermasalah pembelajaran dapat bekerja di pasaran pekerjaan terbuka.

Inisiatif dan sokongan daripada JICA Malaysia untuk mempromosikan *Supported Employment* dan *Job Coach* di Malaysia adalah tunggak utama untuk mewujudkan masyarakat yang dapat mengatasi halangan yang mengasingkan OKU, termasuk mereka dengan ketidakupayaan yang serius dalam mendapatkan peluang pekerjaan.

Kerjasama antara Jabatan Kebajikan Masyarakat, Jabatan Tenaga Kerja, Bahagian Pendidikan Khas, Pertubuhan Bukan Kerajaan (NGO) dan sektor swasta merupakan pendekatan strategik yang digunakan supaya OKU dapat memberi sumbangan kepada pertumbuhan ekonomi negara.

OKU bermasalah pembelajaran yang serius di negara-negara maju seperti Jepun dan Amerika Syarikat telah membuktikan bahawa mereka boleh bekerja di pasaran pekerjaan terbuka jika mereka diberikan khidmat sokongan pekerjaan yang baik seperti *Job Coach*. Penubuhan Sistem *Job Coach* di Malaysia memberikan harapan kepada OKU bahawa ada peluang pekerjaan bagi mereka di pasaran pekerjaan terbuka.

Di Malaysia, beberapa syarikat telah mengambil inisiatif untuk membangunkan perkhidmatan *Job Coach*, menjalinkan kerjasama dengan NGO dalam memajukan sistem sokongan mereka sendiri bagi pekerja kurang upaya. Hasil positif telah tercapai yang mana ianya telah dapat mewujudkan pekerjaan yang berkekalan, juga memberi perkhidmatan jangka panjang antara pekerja kurang upaya di syarikat mereka.

Job Coach Network Malaysia yakin bahawa pembangunan Sistem *Job Coach* ini tidak hanya bermanfaat bagi OKU tetapi juga majikan dan masyarakat secara amnya dengan mewujudkan sebuah komuniti yang inklusif.

Catatan Tambahan

Saya amat berbesar hati dengan penerbitan buku *Job Coach* ini di Malaysia.

Job Coach adalah pakar yang menghubungkan syarikat dan OKU dengan memberikan sokongan secara profesional kepada kedua pihak. Oleh itu, adalah penting untuk *Job Coach* mempunyai satu kemahiran baru untuk memahami budaya perniagaan dan cara berkomunikasi dengan mereka sebagai tambahan kepada pengetahuan di bidang kebajikan yang sedia ada.

Buku ini ditulis untuk menyampaikan pengetahuan asas dan pendekatan baru; diiringi dengan ‘semangat’ di dalam *Job Coach*. Ia dihasilkan dari bahan-bahan latihan yang dikemaskini dengan teliti, yang juga mencerminkan hasil pengalaman jangkamasa panjang di Jepun; dan amalan yang dipraktikkan berdasarkan sosio-budaya di Malaysia. Oleh itu saya yakin buku ini akan menjadi satu sumber yang sangat berguna kepada *Job Coach* di Malaysia.

Saya amat berharap ramai *Job Coach* akan dilatih dan dibekalkan dengan pengetahuan dan kemahiran profesional; dan seterusnya, OKU akan mendapat pekerjaan hasil dari sokongan para *Job Coach*.

Julai 2010

Hiroshi Ogawa

Professor, Otsuma Women's University, Japan

Director, Job Coach Network, Japan

Latar Belakang Penulis

Prof. Hiroshi Ogawa adalah seorang profesor di Otsuma *Women's University (Japan)* dan Pengasas kepada *Job Coach Network Japan*.

Mr. Daisuke Sakai adalah Pengarah di Bahagian Sokongan Pekerjaan, Kashima Yuai-Kai, yang merupakan salah satu organisasi terkemuka yang menjalankan *Job Coach* di Jepun.

Cik Yeo Swee Lan adalah salah seorang *Job Coach* yang berpengalaman dan merupakan ahli pengasas *Job Coach Network Malaysia*.

Dr Kenji Kuno, adalah Ketua Penasihat Japan International Cooperation Agency (JICA) di Jabatan Kebajikan Masyarakat, dan Penyelaras bagi *Disability Equality Training (DET)* Forum (www.detforum.com).

Supported Employment adalah satu pendekatan baru dalam mempromosikan pekerjaan di kalangan Orang Kurang Upaya (OKU) supaya mereka dapat bekerja dalam suasana inklusif dan kompetitif yang berbeza daripada keadaan sebelum ini di mana OKU diasingkan dan ditempatkan dalam bengkel perlindungan. *Job Coach* adalah sumber tenaga manusia yang penting dan pakar untuk mempromosikan *Supported Employment* bagi menyediakan sokongan profesional bukan sahaja untuk OKU tetapi juga kepada majikan dan syarikat.

Job Coach bekerja sebagai penghubung untuk menghubungkan syarikat dan OKU, dengan menggunakan pelbagai kemahiran, seperti Penilaian OKU dan Tempat Kerja, *Duty Analysis*, *Task Analysis* dan Arahan Sistematis.

Supported Employment dan *Job Coach* telah dipraktikkan di Amerika Syarikat, negara-negara Eropah, dan di Jepun. Ianya telah menunjukkan hasil yang baik dalam memberi peluang pekerjaan kepada OKU, khususnya OKU bermasalah pembelajaran, yang telah dikecualikan daripada mendapat pekerjaan di pasaran pekerjaan terbuka. Pendekatan ini telah diperkenalkan di Malaysia, dan, syarikat perintis, iaitu GCH Retail (Malaysia) Sdn Bhd dan Carrefour telah mengambil lebih daripada seratus pekerja OKU sejak empat tahun lalu.

Kami percaya *Supported Employment* dan *Job Coach* akan membuka dimensi baru bagi pekerjaan dan penyertaan sosial OKU.

