



KEMENTERIAN PEMBANGUNAN WANITA,
KELUARGA DAN MASYARAKAT



MODUL SUKARELAWAN INSTITUT SOSIAL MALAYSIA



KEMENTERIAN PEMBANGUNAN WANITA,
KELUARGA DAN MASYARAKAT

MODUL SUKARELAWAN INSTITUT SOSIAL MALAYSIA



Hakcipta Terpelihara 2019 Institut Sosial Malaysia

Tidak dibenarkan mengeluarkan ulang mana-mana bahagian, artikel, ilustrasi dan isi kandungan buku ini dalam apa jua bentuk dan dengan apa cara juga sama ada secara elektronik, fotokopi, mekanik, rakaman atau cara lain sebelum mendapat izin bertulis daripada Pengarah Institut Sosial Malaysia.

Sebarang pertanyaan dan maklum balas boleh dikemukakan kepada:

Institut Sosial Malaysia
Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat
Lot PT 13856, KM 6 Lebuhraya Kuala Lumpur - Seremban Sungai Besi
57100 Kuala Lumpur

Tel: (+03)-7985 3333 Faks: (+03)-7985 3300

Emel: ismkluster3k@gmail.com

Web: www.ism.gov.my

ISBN: 978-967-5472-43-5

KANDUNGAN

MODUL KESUKARELAWAN (ASAS)	5
Unit 1 Orientasi Sukarelawan	6
Unit 2 Pegangan dan Prinsip Kesukarelawan	21
Unit 3 Etika Kerja Sukarelawan	30
Unit 4 Kemahiran Asas Sukarelawan	37
MODUL KESUKARELAWAN (PERTENGAHAN)	43
Pengenalan	44
Unit 1 Pengurusan dan Pembentukan Keupayaan	46
Unit 2 Komunikasi Berkesan dalam Kesukarelawan	54
Unit 3 Silang Budaya, Agama dan Kumpulan Rentan	66
Unit 4 Pengurusan Mesyuarat dalam Kerja Kesukarelawan	69
Unit 5 Jaringan Hubungan	73
Unit 6 Memenangi Hati Kumpulan Sasar dalam Kerja Kesukarelawan	83
Unit 7 Pengurusan Stres	85
Unit 8 Pangkalan Data	90
MODUL KESUKARELAWAN (LANJUTAN)	97
Pengenalan	98
Unit 1 Pengetahuan Perundangan	100
Unit 2 Kemahiran Pembentukan Kertas Kerja dan Pengurusan Kewangan	102
Unit 3 Pengurusan Konflik	108
Unit 4 Pemerkasaan Komuniti	115
Unit 5 Kemahiran Advokasi	117
Unit 6 Penulisan Laporan	121
MODUL KEJURULATIHAN BAGI JURULATIH SUKARELAWAN	125
Pengenalan	126
Unit 1 Peranan Jurulatih	130
Unit 2 Ciri-ciri Jurulatih Berkesan	131
Unit 3 Prinsip dan Teknik Latihan	134
Unit 4 Penyampaian yang Berkesan	140
Unit 5 Penilaian Latihan	142

MODUL

SUKARELAWAN

(ASAS)



(4 jam)

OBJEKTIF PEMBELAJARAN

Setelah mengikuti unit ini, peserta akan dapat:

1. Memahami definisi sukarelawan
2. Mengetahui jenis sukarelawan dan badan bukan kerajaan (NGO)
3. Menghayati matlamat kerja sukarela

KANDUNGAN

Kandungan unit ini adalah:

- a. Definisi kerja sukarelawan
- b. Jenis sukarelawan & organisasi sukarelawan semasa
- c. Mengapa sukarelawan?
- d. Matlamat sukarelawan dan masyarakat madani

AKTIVITI DAN KAEDAH

1

Memberi definisi dan erti kerja sukarelawan



Tayangan video



45 minit

Hasil pembelajaran

Pada akhir unit ini peserta dapat:

- i. menerangkan erti sukarela dan sukarelawan
- ii. merumuskan kerja-kerja kesukarelawanan

Perlaksanaan

- i. Jurulatih menyediakan satu video atau dokumentari pendek mengenai kesukarelawan seperti contoh:
 - <https://www.youtube.com/watch?v=DxjzgFlnUyk> (*Chicken a la carte*)
 - <https://www.youtube.com/watch?v=JaS-Gyh7hI0> (Nilai-nilai murni yg indah di hati... "one day" by MATISYAHU)
- ii. Pilih satu daripada video tersebut untuk ditayangkan kepada pelatih. (*Nota: durasi video kurang dari 6 minit*).
- iii. Sebelum video ditayangkan, jurulatih meminta pelatih mencatatkan aspek-aspek kesukarelawanan dalam tayangan video tersebut.
- iv. Selepas tayangan tersebut, jurulatih dan pelatih berbincang aspek-aspek kesukarelawanan dalam video tersebut bagi memahami kerja sukarela.

Nota untuk jurulatih

- *Sukarelawan berasal daripada kata dasar suka rela. Perkataan 'sukarela' menurut kamus dewan bermakna 'dengan kehendak sendiri, tidak dipaksa-paksa, tidak dikerah, dan dengan rela hati (sukarelaan – sikap sukarela). Kesukarelawananan adalah segala hal (sifat, kegiatan dsb) yang berkaitan dengan sukarelawan.*
- *Sukarelawan adalah individu yang melakukan kerja atau tugas secara suka, rela hati dan ikhlas tanpa sebarang paksaan, tidak meminta imbuhan atau balasan kebendaan.*
- *Individu yang berminat dan mahu terlibat dengan kerja sukarela bersedia menyumbang pengalaman, fikiran dan ilmu, kemahiran dan kebolehan serta tenaga fizikal dan sebagainya kepada kumpulan sasaran atau komuniti yang memerlukan pertolongan, bantuan atau sokongan.*
- *Kerja sukarela mempunyai elemen pengorbanan dan ehsan. Ia juga dilakukan tanpa perasaan prejudis. Sebaliknya ia merentasi batasan agama, gender, umur, kepercayaan politik dan etnik, malah melewati batasan kewarganegaraan.*

2

Mengetahui jenis sukarelawan & organisasi sukarelawan semasa



Kuiz organisasi sukarela



45 minit

Hasil pembelajaran

Pada akhir unit ini peserta dapat:

- i. Menerangkan pelbagai jenis organisasi sukarelawan.
- ii. Membincangkan fokus aktiviti atau kerja sukarela organisasi berkaitan.

Perlaksanaan

- i. Jurulatih menyediakan beberapa logo organisasi sukarela di Malaysia yang berasaskan kerajaan (sukarelawan JKM, IM4U, sukarelawan Jiwa Malaysia) dan bukan kerajaan (Ribbon merah, Malaysia Relief Agency, Mercy Malaysia, SALAM) serta berstatus antarabangsa (Palang Merah, St John Ambulance dll). (lihat Lampiran 1 yang dibekalkan).
- ii. Dengan menayangkan logo setiap organisasi yang diambil secara rawak (*random*), jurulatih akan bertanya kepada pelatih. Logo boleh disediakan di atas kertas bersaiz A4 atau ditayangkan menggunakan komputer dan LCD.
- iii. Dua soalan yang bolih diajukan, iaitu :
 - apakah nama organisasi sukarela yang ditayangkan, dan
 - apakah fokus atau bidang utama kerja sukarela yang dilakukan oleh organisasi berkenaan.

Nota untuk jurulatih

- *Jurulatih menerangkan kepada pelatih bahawa pelbagai jenis dan kategori organisasi sukarela dan beroperasi pada peringkat nasional dan antarabangsa.*
- *Pemilihan untuk menyertai organisasi sukarela bergantung kepada minat seseorang. Tetapi ini tidak bermakna seseorang individu tidak boleh berkecimpung dalam lebih daripada satu bidang atau minat kerja sukarela.*
- *Oleh kerana kerja sukarela juga memerlukan kemahiran, pada kebiasaannya sukarelawan bermula dengan penglibatan pada peringkat yang mudah (rendah) dan seterusnya berkembang sehingga boleh menyertai kerja sukarela yang memerlukan kemahiran tinggi atau yang lebih kompleks pada peringkat antarabangsa.*

3 Mengapa menjadi sukarelawan?



Kerja kumpulan



50-60 minit

Hasil pembelajaran

Pada akhir unit ini peserta dapat:

- i. menilai sebab-sebab terlibat dalam kerja sukarela.
- ii. menyatakan sebab pilihan mereka mahu menjadi sukarelawan.

Perlaksanaan

- i. Jurulatih akan membahagikan pelatih kepada kumpulan kecil (5-6 pelatih dalam satu kumpulan). Setiap kumpulan boleh melantik seorang sebagai pengerusi.
- ii. Setiap kumpulan diberikan masa antara 5-10 minit untuk ahli memikirkan sebab-sebab mengapa ingin menjadi sukarelawan.
- iii. Kemudiannya setiap ahli kumpulan berkongsi pendapat menjelaskan mengapa mereka mahu menjadi sukarelawan.
- iv. Pada hujung sesi, jurulatih menayangkan satu clip video berkaitan 'mengapa sesorang menjadi sukarelawan' sebagai maklumat tambahan.
 - <https://www.youtube.com/watch?v=ally5Lwb7s8> (Why I volunteer)
 - ATAU
 - <https://www.youtube.com/watch?v=ZjLpZqu0oQo> (Why I Volunteer: Austin Partners in Education)

Nota untuk jurulatih

- *Jurulatih boleh menerangkan kepada pelatih tujuan mengapa seseorang menjadi sukarelawan. Terdapat beberapa perkara yang boleh mendorong seseorang menjadi sukarelawan. Antara faktor tersebut adalah:*
 - i) *Sosial – melalui penglibatan dalam organisasi sukarelawan seseorang individu boleh berkenalan dengan ramai sukarelawan lain; boleh membentuk jaringan sosial baru; meluaskan lagi persahabatan dan rakan.*
 - ii) *Pengetahuan – seseorang individu juga boleh menambah pengetahuan tertentu dengan menjadi sukarelawan terutamanya bersabit dengan kemahiran sosial dan teknikal bergantung kepada bidang kerja sukarela yang mereka ceburi.*
 - iii) *Memberi khidmat bantuan dan pertolongan – seseorang sukarelawan juga mempunyai nilai kemanusiaan yang tinggi kerana bersedia memberi khidmat kepada mereka yang memerlukannya semasa dalam kesusahan, kecemasan atau keadaan yang memerlukan bantuan.*
 - iv) *Ajaran agama – setiap agama menggalakkan penganutnya memberi atau menghulurkan bantuan kepada mereka yang memerlukan. Kerja-kerja sukarela yang juga dianggap sebagai kerja amal digalakan oleh agama masing-masing yang akan mendapat balasan pada kemudian hari.*
- *Jurulatih juga perlu membuat kesimpulan tentang tujuan menjadi sukarelawan. Ia bukannya satu kerja untuk mendapat pulangan atau faedah peribadi.*
- *Kerja sukarela atau kerja amal yang dilakukan oleh seorang sukarelawan adalah bertujuan melahirkan masyarakat berbudaya ikram (iaitu tolong menolong) dan prihatin ke atas orang lain yang berada dalam keadaan yang perlu diberi bantuan atau pertolongan.*

- *Apabila seorang sukarelawan dapat menjalankan tugasnya dengan baik, ia juga berperanan menyumbang kepada membentuk masyarakat madani.*
- *Masyarakat madani atau masyarakat sivil dicirikan oleh warga yang prihatin, berhati mulia dan berhemah tinggi kerana mahu menghulurkan bantuan, pertolongan atau memberi kepada insan dan kumpulan manusia yang berada dalam kesusahan, berdukacita, lemah dan kekurangan.*

4

Penilaian sendiri



Mengisi borang soal selidik



50-60 minit

Hasil pembelajaran

Pada akhir unit ini peserta dapat:

- i. menunjukkan cara menentukan kecenderungan minat dalam kerja sukarela.
- ii. menerangkan penggunaan alat (soal selidik) mengesan kecenderungan minat kesukarelaan individu.

Perlaksanaan

- i. Jurulatih akan mengedarkan borang soal selidik *Volunteer Interest Inventory* kepada pelatih untuk diisi secara individu.
- ii. Pelatih diberikan masa selama 5-10 minit mengisi borang tersebut (Lampiran 2).
- iii. Jurulatih akan menerangkan kecenderungan minat pelatih dalam kerja sukarelaan, berdasarkan pilihan jawapan pelatih.

Nota untuk jurulatih

Dengan menggunakan borang *Volunteer Interest Inventory*, jurulatih bersama pelatih boleh mengesan kecenderungan minat dan kemahiran asas yang dimiliki oleh pelatih untuk menjadi sukarelawan dalam bidang berkaitan.

LAMPIRAN 1

LOGO ORGANISASI SUKARELA



a Meaning to *Life*



LAMPIRAN 2

Volunteer Interest Inventory

We hope that you will become involved and connected in your community. Through this inventory you will be able to highlight areas of interest, skill and passion. Use the results to **find your fit** in the Denton and surrounding communities.

Part 1

Check or circle activities you would enjoy doing

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Play with a cat	Pack food baskets	Teach first aid	Read to kids	Work a crisis hotline	Repair homes	Fix hair for elderly woman	Play catch with a preschool kid	Clean up a park	Accompany refugees to various appointments	Help drive ex-military	Sort food at a food bank
Feed birds	Organize clothes	Help teach bike safety	Help kids learn English	Plan activities for residents' children	Enter data on a computer	Take disabled kids to a park	Build a model rocket with small children	Plant a tree	Tutor someone in basic English	Help at a VA hospital	Help out at events and food banks
Give a dog a bath	Sort toys	Teach AIDS awareness	Tutor a child in math	Help sort clothes	Answer phones	Escort foreign students at school	Teach kids to canoe	Help at a water treatment plant	Help prepare for job interviews	Be a mentor to a veteran	Deliver meals to the hungry
Feed baby squirrels	Wrap presents	Teach babysitter first aid	Supervise homework	Organize activities for residents	Paint walls	Help transport elderly	Coach softball	Count ducks for wildlife agency	Help organize cultural orientations	Help with registering for college	Organize a food drive
Teach dogs obedience	Organize donated books	Teach swimming	Help a child in a library	Host workshops and fundraisers	Organize volunteers	Shop with a person in a wheelchair	Supervise a field trip	Collect a pond sample	Help write grants	Greet troops	Organize activities for kids
Walk a dog	Set up bed for homeless	Give an anti-smoking talk	Teach an adult to read	Create safety signs	Stuff envelopes	Write someone a letter	Make puppets	Work in a recycling plant	Mentor refugee families or individuals	Serve meals to veterans	Distribute clothing
Give a rabbit a shot	Make hygiene kits	Teach fire safety	Teach keyboarding	Prepare meals for residents	Make phone calls	Make snacks with mentally ill	Camp with kids in wheelchairs	Guide a nature walk	Help with publications or newsletters	Contact veterans	Serve meals at a shelter
Raise a guide dog	Serve meals	Be a lifeguard	Help a child write poetry	Help with Daycare	Take inventory of supplies	Make photo album with elderly	Playcards with kids in hospital	Check trees for diseases	Contact potential employers	Help write grants	Prepare bedding for shelters

Part 2

Write down the number of checks or circles you marked in each column.

Column 1 (animals)

Column 2 (families and homelessness)

Column 3 (health)

Column 4 (mentoring and education)

Column 5 (women's/gender issues)

Column 6 (philanthropy/general service)

Column 7 (age/special needs)

Column 8 (child and youth support)

Column 9 (environment/global issues/sustainability)

Column 10 (refugees/international)

Column 11 (social service/veterans)

Column 12 (hunger/poverty)



Write down your top three areas.

1.

2.

3.

If you have a special interest or talent you would like to use to help, list it here.

1.

2.

3.

Use this information to get started volunteering!





PEGANGAN DAN PRINSIP KESUKARELAWANAN



(2 jam)

OBJEKTIF PEMBELAJARAN

Setelah mengikuti unit ini, peserta akan dapat:

1. Memahami pegangan dan prinsip dalam kesukarelawanan
2. Menilai kepentingan kesukarelawanan untuk kesejahteraan sejagat

KANDUNGAN

Kandungan unit ini adalah:

- a. Pegangan dan prinsip kesukarelawanan
- b. Kepentingan kesukarelawan
- c. Ciri-ciri sukarelawan yang baik

AKTIVITI DAN KAEDAH

1

Memahami pegangan dan prinsip kesukarelawanan serta kepentingan kesukarelawanan



Tayangan Video clip/
Youtube video



40-50 minit

Hasil pembelajaran

Pada akhir unit ini peserta dapat:

- i. Menjelaskan pegangan dan prinsip murni kesukarelawanan.
- ii. Menerangkan pentingnya kerja kesukarelaan.

Perlaksanaan

- i. Jurulatih menyediakan (memilih) satu video clip atau dokumentari pendek tokoh sukarelawan Malaysia yang berjaya (atau NGO) mengikut bidang tertentu.

Tokoh yang dijadikan rol model ini bukan merupakan tokoh yang kontroversial, pelbagai latar belakang etnik. Sebaik yang mungkin cari tokoh atau model dalam organisasi sukarela tempatan. Antaranya ialah En. Din dan Pn Normah (tokoh sukarelawan kebajikan JKM). (lihat video tokoh sukarelawan JKM) (*Nota: durasi video lebih dari 15 minit*).

- ii. Sebelum video ditayangkan, jurulatih meminta pelatih mencatatkan pegangan dan prinsip yang diikuti atau diamalkan oleh tokoh berkenaan dalam melakukan kerja-kerja sukarela dalam tayangan video serta mengapa beliau melibatkan diri dalam kerja sukarela.

- iii. Selepas menonton tayangan tersebut jurulatih meminta peserta membuat refleksi tayangan dan menyenaraikan:
- apakah pegangan dan prinsip yang diamalkan oleh tokoh tersebut?
 - apakah kepentingan kerja sukarelaan untuk orang lain yang telah dilakukan oleh tokoh berkenaan?
- iv. Jurulatih menggalakan setiap peserta memberikan jawapan mereka.

Nota untuk jurulatih

- *Pegangan atau kepercayaan seseorang sukarelawan melakukan kerja sukarela mampu menjadikannya seorang sukarelawan itu yang berjaya, berintegriti dan disegani dalam kalangan pengamal. Beberapa rangkaikata atau kenyataan boleh menggambarkan pegangan seseorang sukarelawan seperti petikan di bawah:*
 - * *Biar orang senang, jangan kita susah (Bengkel Sukarelawan ISM di Langkawi Dis 2014).*
 - * *My philosophy of volunteer engagement rests fully on two principles. The first being, that volunteerism is a universal act that holds the potential to be transformative for both the individual and the community it serves. The second being, the transformative potential of volunteering can be fulfilled both spontaneously and as a result of well-executed volunteer engagement practices. (<http://leejonescoachingandconsulting.blogspot.com/2014/04/my-personal-philosophy-of-volunteer.html>).*
 - * *"the mission of community care peterborough is achieved through active participation of the community. Community care values the involvement of volunteers in providing high quality services to clients, enabling them to live more independently in their own homes." 2002 community care. (sedutan dari Linda Graff's Book: The Best of All Quick Reference Guide).*

- *Prinsip kesukarelawanan adalah norma (norms) atau kebiasaan yang menjadi panduan kepada sukarelawan dalam praktis kerja-kerja sukarela. Berpegang kepada prinsip ini akan menjadikan seseorang itu mengamalkan kerja sukarela yang baik.*
- *Antara prinsip tersebut adalah:*
 - * *Kesukarelawan memberi khidmat dan faedah kepada orang lain yang memerlukan.*
 - * *Kerja sukarela tidak berbayar dan dibayar.*
 - * *Kesukarelawan adalah pilihan individu.*
 - * *Kesukarelawan tidak bersifat paksaan.*
 - * *Kesukarelawan sah di sisi undang-undang.*
 - * *Kesukarelawan adalah medium yang membolehkan individu menghulur bantuan dan/atau pertolongan kepada yang memerlukan.*
 - * *Kesukarelawan adalah medium yang membolehkan individu melibatkan diri dalam komuniti.*
 - * *Kesukarelawan adalah medium individu-individu dalam komuniti menyuara dan menyelesaikan masalah dan/atau keperluan.*
 - * *Kesukarelawan bukan pengganti atau alternatif kerja yang berbayar.*
 - * *Kesukarelawan menghormati hak, maruah dan budaya orang lain.*
 - * *Kesukarelawan mempromosikan kesaksamaan dan keadilan untuk kesejahteraan sejagat.*

2

Ciri-ciri sukarelawan yang baik

Syarahan



40 - 50 minit

Hasil pembelajaran

Pada akhir unit ini peserta dapat:

- i. Menerangkan sifat seorang sukarelawan yang baik.
- ii. Merumuskan peri pentingnya memiliki ciri-ciri sukarelawan yang baik.

Perlaksanaan

- i. Jurulatih menyediakan powerpoint atau/dan nota kuliah berkenaan tajuk berkaitan, selain daripada persiapan LCD.
- ii. Semasa memberi syarahan kepada pelatih, mereka juga digalakkan untuk bertanya soalan. (Jurulatih digalakkan memberi contoh semasa menyampaikan syarahan).

Nota untuk jurulatih

Ciri-ciri sukarelawan yang baik adalah:

- a. *Proaktif – seorang sukarelawan yang suka atau/dan boleh bertindak atau berfikir lebih ke hadapan dari keadaan semasa (masalah) itu sendiri.*
- b. *Bertanggungjawab – seorang sukarelawan yang amanah menjalankan tugas atau kewajipan yang diserahkan kepadanya.*

- c. *Berintegriti* – seorang sukarelawan yang boleh dipercayai dan bertanggungjawab ke atas semua aset milik organisasi termasuklah kemudahan, perolehan dan peralatan.
- d. *Jati diri* – seorang sukarelawan yang mempunyai sifat atau keperibadian yang kukuh, tidak lentur dan luntur oleh pengaruh negatif luar.
- e. *Bertenaga* – seorang sukarelawan yang tidak mengenal erti penat lelah, sebaliknya sanggup mendepani tugas dan cabaran, dan sentiasa bersemangat tinggi.
- f. *Bersemangat tinggi* – seorang sukarelawan tidak mudah putus asa, sebaliknya sanggup menerima cabaran, tugas dan menghadapi masalah dengan tabah.
- g. *Fleksibel* – seorang sukarelawan yang boleh melaksanakan pelbagai tugas, dan tidak mudah merasa janggal atau kekuk semasa berkhidmat.
- h. *Kreativiti dan Inovatif* – seorang sukarelawan yang berupaya melahirkan idea baru, cara baru atau pendekatan baru mahupun pemikiran baru untuk melakukan sesuatu. Beliau mempunyai kebolehan menangani sesuatu isu itu luar daripada kebiasaan.
- i. *Kerja berpasukan* – seorang sukarelawan yang boleh bekerja secara berkumpulan dan bekerjasama dan menerima rakan sukarelawan lain. Beliau tidak mementingkan diri sendiri sebaliknya mempunyai keupayaan mendengar pendapat orang lain, tahu bila boleh menyumbang idea dan bila mendingkan diri.
- j. *Boleh dipercayai* – seorang sukarelawan adalah insan yang boleh dipercayai disebabkan integriti yang tinggi, bertanggungjawab oleh pihak pengurusan organisasi mahupun dalam kalangan komuniti.

- k. *Beriltizam* – sukarelawan yang mempunyai penghayatan yang tinggi dan fokus terhadap kerjanya.
- l. *Toleransi dan terbuka* – seorang sukarelawan yang berfikir terbuka, boleh menerima pandangan dan idea orang lain. Teguran dan cadangan pihak lain juga boleh diterima olehnya.
- m. *Tabah* – seorang sukarelawan seharusnya mempunyai resiliensi diri yang tinggi, tidak mudah berputus asa semasa menjalankan tugas dan tanggungjawab atau berhadapan dengan masalah (cabaran).
- n. *Bijak/ berilmu* – seorang sukarelawan juga seharusnya bijak. Ini bukan bermakna berkelulusan tinggi tetapi bekebolehan mendapat dan menggunakan sumber sebaik mungkin untuk memanfaatkan kumpulan sasaran.







(6 jam)

OBJEKTIF PEMBELAJARAN

Setelah mengikuti unit ini, peserta akan dapat:

1. Memahami etika (adab) kerja kesukarelawan
2. Menghayati etika (adab) kerja kesukarelawan

KANDUNGAN

Kandungan unit ini adalah:

- a. Etika (adab) kerja sukarelawan
- b. Simulasi etika (adab) kerja sukarelawan

AKTIVITI DAN KAEDAH

1

Memahami etika kerja sukarelawan



Tayangan Video clip/
Youtube video & syarahan



20-30 minit

Hasil pembelajaran

Pada akhir unit ini peserta dapat:

- i. Menerangkan adab-adab dalam kerja sukarela.
- ii. Mengenalpasti adab-adab lain yang wajar diambilkira dalam melaksanakan kerja sukarela.

Perlaksanaan

- i. Jurulatih menyediakan (memilih) satu video clip atau dokumentari pendek atau diskripsi senario tertentu. Beberapa contoh video berkenaan etika kerja yang boleh diambilkira dalam kerja sukarelawan adalah seperti berikut:
 - Tidak menghukum - <https://www.youtube.com/watch?v=MNeTRI4XwNs> (A Deliberate Practice of Non-Judgment)
 - Anti diskriminasi - <https://www.youtube.com/watch?v=nj1SwEQ1Q1w> (Anti - Discrimination)
 - Emapti - <https://www.youtube.com/watch?v=aU3QfyqvHk8> (Empathy Can Change the World)

- i. Sebelum video atau dokumentari ditayangkan, jurulatih meminta pelatih mencatatkan beberapa etika kerja sukarelawan dalam tayangan video.
- ii. Selepas menonton tayangan tersebut jurulatih meminta peserta membuat refleksi tayangan video tersebut dan diikuti dengan syarahan.



Syarahan



30 minit

Hasil pembelajaran

Pada akhir unit ini peserta dapat:

- i. Menerangkan adab-adab dalam kerja sukarela.
- ii. Mengenal pasti adab-adab lain yang wajar diambilkira dalam melaksanakan kerja sukarela.

Perlaksanaan

- i. Jurulatih menyediakan powerpoint atau/dan nota kuliah berkenaan tajuk berkaitan, selain daripada persiapan LCD dan imbas kembali tayangan video sebelumnya.
- ii. Semasa memberi syarahan kepada pelatih, mereka juga digalakkan untuk bertanya soalan. (Jurulatih digalakkan memberi contoh semasa menyampaikan syarahan).

Nota untuk jurulatih

Terdapat beberapa etika utama dan generik yang perlu diberi penekanan dalam kerja kesukarelawan adalah:

- *Individual – kebolehan untuk menerima bahawa setiap individu itu unik dan berbeza-beza antara satu dengan yang lain.*
- *Kerahsian – kebolehan menyimpan rahsia seseorang, kejadian, keadaan, perbuatan dan seumpamanya yang boleh memudaratkan sekiranya disebar atau diberi tahu umum.*
- *Tidak emosi (Non-Emotional) – perasaan neutral yang tidak menunjukkan emosi yang berlebihan.*
- *Tidak menghukum (Non-Judgemental) – sikap yang tidak mempunyai apa-apa sangkaan buruk, negatif atau sebaliknya kepada seseorang, kejadian, situasi ataupun keadaan.*
- *Penerimaan (Acceptance) – sikap yang dapat menerima sesuatu keadaan, perkara, kejadian atau perbuatan itu seadanya.*
- *Tidak diskriminasi – amalan yang tidak mengasingkan atau membezakan manusia/ individu atau kelompok mengikut kepercayaan, warna kulit, ideologi politik, keturunan, bangsa dan sebagainya.*
- *Empati – kemampuan untuk merasakan keadaan emosi orang lain atau cuba mengetahui apa yang orang lain rasakan.*

Jurulatih akan membuat kesimpulan ringkas mengenai etika kerja kesukarelawan yang dipaparkan dalam tayangan tersebut, termasuklah peri pentingnya etika itu dipertahankan.



Persembahan kumpulan



40-50 minit

Hasil pembelajaran

Pada akhir unit ini peserta dapat:

- i. Melakonkan etika (adab) yang 'baik' atau wajar dalam kerja-kerja sukarela.
- ii. Membezakan adab yang wajar dan tidak wajar dalam kerja-kerja sukarela.

Perlaksanaan

- i. Jurulatih membahagikan pelatih kepada kumpulan (6-7 satu kumpulan)
- ii. Jurulatih meminta pelatih melakonkan etika (adab) (satu atau dua) kerja-kerja sukarelaan yang 'baik' secara berkumpulan
- iii. Pelatih yang lain kemudiannya membuat ulasan (dan refleksi) selepas lakonan

Nota untuk jurulatih

- *Jurulatih sebagai fasilitator akan membuat ulasan berdasarkan lakonan dan komen yang diberikan oleh pelatih.*
- *Dalam ulasan tersebut beliau akan cuba mengaitkannya dengan pengertian setiap satu etika kerja kesukarelawan.*
- *Akhirnya, jurulatih akan mengingatkan pelatih perkara-perkara yang boleh (sewajarnya dibuat) dan yang tidak boleh (dihindarkan) dalam melaksanakan kerja-kerja sukarela (do and don't).*





KEMAHIRAN ASAS SUKARELAWAN**(6 jam)****OBJEKTIF PEMBELAJARAN**

Setelah mengikuti unit ini, peserta akan dapat:

1. Mengetahui pasti kecenderungan kesukarelawanan
2. Mendemonstrasikan kemahiran kesukarelawanan

KANDUNGAN

Kandungan unit ini adalah:

- a. Mengetahui pasti potensi diri
- b. Memahami kemahiran yang diperlukan sebagai sukarelawan

AKTIVITI DAN KAEDAH

1

Penilaian Kendiri - Diagnostik Potensi Diri



Mengisi borang soal selidik



30-40 minit

Hasil pembelajaran

Pada akhir unit ini peserta dapat:

- i. Mengetahui minat dan kecekapan diri sendiri
- ii. Menilai potensi diri berkaitan dengan kerja sukarela

Perlaksanaan

- i. Jurulatih mengedarkan soal selidik (iaitu *Self-directed Search* oleh John L. Holland) (Lampiran 3) kepada pelatih untuk diisi sendiri.
- ii. Pelatih diberikan masa selama 10-20 minit mengisi borang tersebut.
- iii. Jurulatih akan menerangkan potensi diri pelatih dalam kerja berdasarkan pilihan jawapan pelatih.

Nota untuk jurulatih

Berpandukan lampiran 3 jurulatih boleh membantu pelatih memahami penggunaan borang tersebut untuk mengenalpasti minat dan kecekapan masing-masing. Setelah mengetahui potensi diri, pelatih boleh menyesuaikan dengan bidang atau minat kerja sukarela yang boleh diceburi.

2

Kemahiran Kesukarelawan

Syarahan (dibantu oleh tayangan video, permainan, video & latihan serta syarahan khas)



3 jam

Hasil pembelajaran

Pada akhir unit ini peserta dapat:

- i. Mengenalpasti kemahiran diri yang boleh digunakan untuk kerja kesukarelawan.
- ii. Mengenalpasti kemahiran asas lain yang diperlukan untuk kerja kesukarelawan.

Perlaksanaan

- i. Jurulatih menyediakan powerpoint atau/dan nota kuliah berkenaan tajuk berkaitan, selain daripada persiapan LCD.
- ii. Semasa memberi syarahan kepada pelatih, mereka juga digalakkan untuk bertanya soalan. (Jurulatih digalakkan memberi contoh semasa menyampaikan syarahan).
- iii. Jurulatih boleh dan digalakkan menayangkan video atau dokumentari pendek yang sesuai bagi mempamerkan kemahiran yang dikuliahkan (sila lihat contoh yang dibekalkan).
- iv. Merujuk kepada perkara #3, jurulatih boleh menentukan kemahiran yang boleh diajar dengan menggunakan tayangan video dan lain-lain aktiviti yang sesuai bagi memudahkan kefahaman pelatih (Sebagai panduan di bawah ini di senaraikan beberapa cara yang boleh diadaptasi oleh jurulatih sebagai 'alat membantu pembelajaran').

Nota untuk jurulatih

Beberapa kemahiran yang perlu diketahui, dipelajari, dan dipraktikkan oleh para sukarelawan adalah:

I. Komunikasi

- a. Kemahiran komunikasi (inter/intrapersonal)*
- b. Menegur dan memberi pujian (secara positif)*
- c. Perhubungan awam (Orang awam; Bahasa lain; Silang budaya; Orang Kurang Upaya (bahasa isyarat))*

II. Kepimpinan organisasi

- a. Kerja berpasukan*
- b. Pemudah cara (facilitator)*

III. Kecemasan & Rawatan

- a. Asas Bantuan kecemasan*
- b. Memberi pertolongan*

IV. Merekodkan peristiwa atau event

**Pilihan kaedah bantu pengajaran oleh jurulatih
(Tayangan video, Permainan, Video & latihan serta Syarahan khas)**

Tayangan Video

Komunikasi

- a. Kemahiran komunikasi (inter/intrapersonal) Tajuk: Present like Steve jobs (7 minit)

Address: ([//www.youtube.com/watch?v=2-ntLGOyHw4](http://www.youtube.com/watch?v=2-ntLGOyHw4))

ATAU

Tajuk: How To Improve Interpersonal Skills

Address: [//www.youtube.com/watch?v=w97dR3OJB1k](http://www.youtube.com/watch?v=w97dR3OJB1k)

- b. Menegur dan memberi pujian (secara positif)

Tajuk: Positive behavior supportt: Praise for positive behavior (4 minit) Address: ([//www.youtube.com/watch?v=7VxOhBET09](http://www.youtube.com/watch?v=7VxOhBET09))

- c. Perhubungan awam (Orang awam; Bahasa lain; Silang budaya; Orang Kurang Upaya (bahasa isyarat)

Tajuk: Cross cultural communication (5 minit) Address: ([//www.youtube.com/watch?v=BrJTf97Ev8o](http://www.youtube.com/watch?v=BrJTf97Ev8o))

Tajuk: Cross cultural differences in body language by image matters Asia (12 minit)

Address: ([//www.youtube.com/watch?v=blu34t4wu_o](http://www.youtube.com/watch?v=blu34t4wu_o))

Kecemasan & Rawatan

- d. Asas Bantuan kecemasan dan Memberi pertolongan Tajuk: First Aid-Introduction

Address: [//www.youtube.com/watch?v=jun_6JSijrY](http://www.youtube.com/watch?v=jun_6JSijrY)

Kepimpinan organisasi

- e. Pemudah cara (facilitator)

Tajuk: *What do facilitator do? (4 minit)*

Address: (www.youtube.com/watch?v=UDLGjKBHSXg)

Selepas selesai tayangan video, jurulatih meminta pelatih membuat refleksi dan mengulas aktiviti berkenaan.

Permainan

Kepimpinan organisasi

- f. Kerja berpasukan

Tajuk: Mengimbangi belon

Aturcara & Peraturan: 6 orang ahli dalam satu kumpulan dikehendaki membawa belon dari satu kedudukan (tempat) ke kedudukan yang lain (tempat baru) dengan mengimbangnya di atas udara (tanpa disentuh) (masa 20-30 minit).

Selepas selesai permainan, jurulatih meminta pelatih membuat refleksi dan mengulas aktiviti berkenaan.

(Nota: Selain daripada mengenalpasti semangat berpasukan, dapat juga dikesan aspek kepimpinan dan cara penyelesaian masalah)

MODUL

SUKARELAWAN

(PERTENGAHAN)

SUKARELAWAN PERTENGAHAN

PENGENALAN

Sukarelawan Pertengahan

Sukarelawanan Pertengahan merupakan kesukarelawanan pada tahap komuniti. Dalam erti kata lain, ia merujuk kepada para sukarelawan yang memegang pucuk kepimpinan dan pengurusan dalam memperkasa dan membentuk sukarelawan muda untuk penglibatan di peringkat komuniti.

Latarbelakang Modul

Keperluan untuk melatih dan membangunkan ilmu dan kemahiran kepimpinan dalam kalangan sukarelawan terutamanya dalam kalangan sukarelawan yang telah mengikuti latihan asas adalah sangat penting. Lantaran itu, Modul Sukarelawan Pertengahan digarap untuk membekalkan pengetahuan dan juga kemahiran berkaitan.

Modul ini mempunyai 7 unit berikut:

- Unit 1. Pengurusan dan Pembentukan Keupayaan
- Unit 2. Komunikasi Berkesan dalam Kesukarelawanan
- Unit 3. Silang Budaya, Agama dan Kumpulan Rentan
- Unit 4. Pengurusan dalam Dunia Kesukarelawanan
- Unit 5. Jaringan Hubungan
- Unit 6. Psikologi Sosial dalam Dunia Kesukarelawanan
- Unit 7. Pangkalan Data

Hasil Pembelajaran – Umum

Hasil Pembelajaran:

1. Peserta mendapat ilmu dan kemahiran kepimpinan serta pengurusan dalam organisasi kesukarelawanan di peringkat komuniti.
2. Peserta dapat membina jaringan sesama kepimpinan kesukarelawanan di peringkat komuniti.
3. Peserta dapat mengaplikasi ilmu dan kemahiran kepimpinan serta pengurusan kesukarelawanan di peringkat komuniti.

PENGURUSAN DAN PEMBENTUKAN KEUPAYAAN



(2 jam)

OBJEKTIF PEMBELAJARAN

Peserta akan dapat:

1. Memahami tentang pengurusan dan pembentukan keupayaan.
2. Memahami kaedah untuk merancang penggunaan sumber yang berkesan.

KANDUNGAN

- A. Mengenalpasti sumber yang diperlukan untuk menggerakkan kerja sukarelawan.
- B. Merancang dan menggerakkan sumber seperti manusia dan kewangan yang berkesan.

a. Mencari dan mengguna sumber

Mencari dan menggunakan sumber merujuk kepada pengetahuan dan kemahiran sukarelawan mengenalpasti sumber di sekeliling serta persekitaran yang boleh digunakan secara cekap dan berkesan dalam melaksanakan tugas atau misi sukarela.

Sumber yang dikenalpasti dan digunakan secara cekap Manakala sumber yang dikenalpasti dan digunakan secara berkesan Antara sumber yang dimaksudkan adalah:



manusia



kewangan



teknologi



masa

b. Menggerakkan sumber manusia

Secara asasnya, sumber manusia yang dimaksudkan di sini adalah para sukarelawan dan juga ahli masyarakat. Untuk memastikan kecekapan dan ketepatan, para sukarelawan haruslah dipilih, dipantau dan dikekalkan dengan cara yang betul. Ahli masyarakat juga harus dilibatkan di dalam aktiviti kesukarelawanan yang dilaksanakan.

Pemimpin sukarelawan perlu memastikan kesejahteraan dan kegembiraan sukarelawan di bawah kepimpinan mereka. Mereka perlu menggerakkan dan memperoleh komitmen sukarelawan secara aktif melalui program serta aktiviti. Kesejahteraan dan kegembiraan para sukarelawan biasanya tercapai apabila aktiviti serta program yang dilaksanakan memenuhi keperluan organisasi dan juga keperluan para sukarelawan.

Menurut Cruskelly, Taylor, Hoyer dan Darcy (2006), praktis penting di dalam menggerakkan sukarelawan agar sentiasa aktif bergantung kepada:

Perancangan

- Merancang struktur dan saiz organisasi sukarelawan.
- Merancang keseimbangan jumlah sukarelawan dengan keperluan organisasi dan persekitaran.
- Mengenalpasti keperluan bakat, pengetahuan dan kemahiran yang perlu ada pada sukarelawan sedia ada dan sukarelawan baru semasa dan memadankan bakat, pengetahuan dan kemahiran mereka dengan aktiviti dan program yang dirancang.



AKTIVITI

- Ceramah
- Perkongsian pengalaman oleh para peserta

Penapisan dan pengambilan

- Meluaskan kempen tentang aktiviti organisasi sukarelawan untuk meningkatkan minat orang awam tentang kewujudan dan faedah menyertai organisasi sukarelawan.
- Mewar-warkan borang pendaftaran secara talian dan juga secara edaran.
- Melaksanakan penapisan bagi memastikan dan mengenalpasti profil sukarelawan seperti pengetahuan, minat, kecenderungan, kemahiran, serta kepakaran yang ada pada diri mereka.
- Penapisan boleh dilakukan melalui pelbagai cara termasuk merujuk kepada informasi dalam borang pendaftaran, temuduga dan ujian psikometrik.

Orientasi Sukarelawan

- Memberi pencerahan dan penjelasan kepada para sukarelawan tentang latarbelakang dan sejarah organisasi sukarelawan, visi, misi dan objektif organisasi sukarelawan, budaya organisasi sukarelawan, 'who is who', peraturan, cara gerak kerja dan maklumat berkaitan.

Latihan dan sukarelawan

- Meningkatkan tahap pengetahuan, kemahiran dan juga profesionalisme para sukarelawan dari semasa ke semasa.
- Menenalpasti keperluan latihan para sukarelawan dari semasa ke semasa.

Pengurusan prestasi sukarelawan

- Menetapkan piawaian pencapaian sukarelawan. Piawaian yang ditetapkan seharusnya piawaian yang boleh diukur dan dinilai.
- Menyampaikan dan menjelaskan piawaian pencapaian tersebut kepada para sukarelawan untuk membentuk pemahaman sukarelawan dan juga menerima maklumbalas daripada sukarelawan.
- Prestasi sukarelawan boleh diukur dan dinilai berdasarkan pemerhatian, log ataupun rekod aktiviti serta laporan bertulis.
- Membandingkan tahap prestasi sukarelawan dengan piawaian prestasi yang telah ditetapkan di peringkat awal.
- Perbincangan secara dua hala antara pemimpin sukarelawan dan sukarelawan tentang prestasi untuk tujuan penambahbaikan, menghargai perlaksanaan cemerlang dan sebagainya.

Penghargaan kepada sukarelawan

- Penghargaan dalam bentuk material memang adakalanya berkesan. Namun, penghargaan berbentuk bukan material lebih memenangi hati sukarelawan secara jangka panjang.
- Antara jenis penghargaan adalah:
 - * Hadiah atau wang (material)
 - * memberi peluang (bukan material)
 - * memberi kepercayaan dalam membuat keputusan (bukan material)
 - * Pujian yang jujur dan setimpal dengan usaha (bukan material)

Membentuk jaringan komuniti

- Jaringan komuniti boleh dibina melalui pelbagai saluran termasuklah:

Media Sosial

Program antara Sukarelawan -
ahli masyarakat - agensi kerajaan -
badan korporat

Pertukaran dan perkongsian kepakaran
antara organisasi sukarelawan -
agensi kerajaan-badan korporat dan ahli



AKTIVITI

1. Ceramah
2. Perkongsian pengalaman
3. Setiap kumpulan diberikan sinopsis projek di mana mereka perlu merancang bagaimana untuk mengaplikasi semua komponen di bahagian b (menggerakkan sumber manusia)
4. Pembentangan kumpulan





KOMUNIKASI BERKESAN DALAM KESUKARELAWANAN



(3 jam)

OBJEKTIF PEMBELAJARAN

Di akhir kursus ini peserta akan dapat:

1. Mengetahui jenis-jenis komunikasi
2. Memahami kemahiran untuk komunikasi berkesan
3. Mengenalpasti potensi deria individu untuk komunikasi berkesan

KANDUNGAN

Kandungan dalam unit ini adalah:

- A. Jenis-jenis komunikasi
- B. Kemahiran yang diperlukan untuk komunikasi berkesan

KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Antara kemahiran penting yang perlu ada pada pemimpin sukarelawan bagi memastikan komunikasi interpersonal berkesan adalah:

Kemahiran Komunikasi Verbal

Kemahiran Komunikasi Bukan Verbal

Kemahiran Mendengar

- **Kemahiran komunikasi verbal:**

- a) Tahu cara berkesan dalam berkata-kata.
- b) Tahu menapis maklumat dan menyampaikan maklumat penting sahaja.
- c) Menggalakkan maklum balas daripada sukarelawan untuk memastikan komunikasi dua hala berjalan dengan lancar dan pemahaman berlaku bagi semua pihak.
- d) Memberi maklumat jelas dengan menggunakan bahasa yang mudah dan senang difahami oleh pendengar.

- e) Tidak emosional.
- f) Jujur dan telus dalam komunikasi.
- g) Menggunakan bahasa dan ayat positif.

- **Komunikasi bukan verbal:**

- a) Tahu dan mempamerkan bahasa dan gaya gerak tubuh badan yang betul dan berkesan dalam berkomunikasi.
- b) Memahami bahasa dan gaya gerak tubuh yang betul dan berkesan dalam berkomunikasi.

- **Kemahiran mendengar:**

- a) Pemimpin sukarelawan harus bersedia untuk mendengar.
- b) Pemimpin sukarelawan perlu berfikir dan bersikap terbuka terhadap mesej yang disampaikan kepadanya.
- c) Pemimpin sukarelawan perlu mengelakkan sebarang gangguan dalam proses komunikasi.
- d) Pemimpin sukarelawan harus menanggukkan sebarang penilaian sehingga selesai mendengar segala mesej yang disampaikan. Pemimpin sukarelawan tidak seharusnya bersikap prejudis dan membina stereotaip.
- e) Pemimpin sukarelawan perlu bersikap objektif.
- f) Pemimpin sukarelawan perlu bersabar dan mendengar terlebih dahulu sebelum memikirkan dan bertanya soalan.

Untuk menjadi seorang pemimpin sukarelawan yang sentiasa efektif dalam proses komunikasi, gabungan ketiga-tiga komponen di atas (verbal, bukan verbal, mendengar) adalah sangat penting. Gabungan ketiga-tiga komponen ini memerlukan kepekaan dan ketajaman semua deria:

- a) Visual : Menggunakan ketajaman deria mata untuk memastikan komunikasi berkesan.
- b) Auditori : Menggunakan ketajaman deria pendengaran untuk memastikan komunikasi berkesan.
- c) Kinestetik : Menggunakan ketajaman deria sentuhan dan rasa untuk memastikan komunikasi berkesan.



AKTIVITI

- 1) Ceramah
- 2) Aktiviti berkumpul mengguna deria visual
 - Bentuk kumpulan terdiri daripada 4-5 orang sukarelawan.
 - Pilih seorang ahli sukarelawan untuk menjadi 'experiencer'.
 - 'Experiencer' dikehendaki mengamati keadaan setiap ahli sukarelawan lain di dalam kumpulannya ('Programmer'), dan kemudian menutup mata.
 - Semua ahli sukarelawan lain di dalam kumpulan ('Programmer') dikehendaki mengubah 2 atau 3 perkara pada diri mereka (contoh, mengubah kedudukan jam tangan dll).
 - 'Experiencer' dikehendaki mengenalpasti dan menyatakan perubahan yang berlaku pada diri setiap 'programmer'.
 - Proses ini diulang untuk memastikan setiap ahli kumpulan berpeluang menjadi experiencer.
- 3) Aktiviti berkumpul mengguna deria auditori
 - Bentuk kumpulan terdiri daripada 4-5 orang sukarelawan.
 - Pilih seorang ahli sukarelawan untuk menjadi 'experiencer'. Ahli yang lain menjadi 'programmer'.

- 'Experiencer' dikehendaki menutup mata dan mengamati bunyi tepukan tangan dan sebutan nama daripada programmer yang menepuk. Tepukan dari setiap 'programmer' dilakukan secara bergilir. Di akhirnya, 'experiencer' dikehendaki meneka nama daripada setiap sumber bunyi tepukan yang didengar olehnya.

4) Aktiviti berkumpulan mengguna deria kinestetik

- Bentuk kumpulan terdiri daripada 4-5 orang sukarelawan.
- Pilih seorang ahli sukarelawan untuk menjadi 'experiencer'. Ahli yang lain menjadi 'programmer'.
- 'Experiencer' dikehendaki menutup mata dan mengamati sentuhan tangan daripada setiap programmer. Sentuhan dari setiap 'programmer' dilakukan secara bergilir. Di akhirnya, 'experiencer' dikehendaki meneka nama programmer daripada setiap sumber sentuhan.

KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM KERJA BERPASUKAN

Komunikasi berkesan sangat penting di dalam kerja berpasukan. Kerja berpasukan merujuk kepada sukarelawan yang bekerja dalam satu kumpulan dan bekerjasama dalam menjalankan tugas bagi mencapai matlamat pasukan sukarelawan.

Dalam kerja berpasukan, pemimpin sukarelawan perlu:

- a) mempunyai matlamat yang jelas dan dapat menerangkan kepada ahli tentang matlamat yang ingin dicapai.
- b) Mempunyai minat dan komitmen yang tinggi. Komitmen yang tinggi ini menjadi contoh serta memberikan dorongan kepada ahli untuk memberikan komitmen yang tinggi juga.
- c) Mempunyai ketahanan mental, emosi dan fizikal yang tinggi untuk menghadapi pelbagai cabaran daripada ahli pasukan ataupun faktor luaran yang lain di dalam melaksanakan tugas sukarelawan.
- d) Mempunyai kemahiran berfikir yang dinamik, kreatif dan inovatif dalam mengendalikan ahli daripada pelbagai latarbelakang dan mengupayakan ahli yang mempunyai pelbagai personaliti, bakat, pandangan, minat dan kemampuan.
- e) Mempunyai kemahiran diagnostik yang berkesan, iaitu kemahiran mengesan masalah, membuat keputusan dan menyelesaikan masalah dalam pasukan dengan cepat dan tepat.
- f) Bijak merancang dalam menggerakkan ahli pasukan berdasarkan minat, bakat, dan sumber yang ada.
- g) Bijak memenuhi keperluan ahli pasukan dalam memastikan kesejahteraan mereka.

- h) Bijak mengawasi hubungan antara ahli pasukan yang terdiri daripada pelbagai latar belakang, personaliti, pandangan dan pendapat. Ia penting supaya dapat meningkatkan semangat kerjasama dan tidak berlaku sebarang konflik atau perselisihan antara ahli pasukan.
- i) Dapat menggembirakan hati ahli pasukan dengan memberikan ganjaran dalam bentuk pujian kepada ahli pasukan yang menjalankan tugas.
- j) Mampu menyelesaikan konflik yang dihadapi oleh ahli pasukannya. Ini adalah penting untuk memastikan keharmonian dan semangat kerjasama yang berpanjangan dalam pasukan sukarelawan yang dipimpin.



AKTIVITI

1. Ceramah
2. Perancangan dan persembahan '*Role Play*': Setiap kumpulan sukarelawan dikehendaki merancang satu persembahan '*role play*' berkisar salah satu strategi penyelesaian konflik di atas.
3. Peserta kumpulan lain dikehendaki mengenalpasti daripada persembahan beberapa perkara berikut:
 - a) Punca konflik
 - b) Strategi penyelesaian konflik yang digunakan

g) Strategi Publisiti Menggunakan Informasi Teknologi dan Komunikasi



h) Kemahiran dan Format Melapor

Antara komponen penting yang perlu terkandung di dalam aktiviti kesukarelawanan adalah seperti berikut:

1. Nama aktiviti atau program
2. Peringkat aktiviti/program
3. Tarikh aktiviti/program
4. Siapa dan bilangan pihak terlibat
5. Objektif aktiviti/program
6. Kandungan aktiviti/program
7. Keputusan atau rumusan aktiviti/program
8. Nama, jawatan dan tandatangan pelapor
9. Lampiran hal-hal berkaitan



AKTIVITI

Setiap sukarelawan dikehendaki melakukan tugas individu berbentuk laporan aktiviti berdasarkan aktiviti yang telah mereka lalui sepanjang mereka berada di bengkel sukarelawan tahap pertengahan. Sukarelawan perlu mematuhi format laporan yang telah diberi.





SILANG BUDAYA, AGAMA DAN KUMPULAN RENTAN



(6 jam)

OBJEKTIF PEMBELAJARAN

Di akhir kursus ini, peserta akan dapat:

1. Mengetahui tentang konsep dan amalan pengendalian silang budaya, agama dan kumpulan rentan.
2. Memahami cara pengendalian silang budaya, agama dan kumpulan rentan.

KANDUNGAN

- A. Definisi budaya dan keperluan pekerja sukarelawan untuk memahami silang budaya dalam masyarakat majmuk.
- B. Kaedah mengendalikan bantuan dalam kalangan kumpulan sasar yang berbilang bangsa dan agama serta mereka yang berada dalam kumpulan rentan.

- A. Budaya bermaksud pola pemikiran secara holistik, perasaan atau tindakan dari satu kelompok sosial yang lain. Antara istilah yang digunakan untuk menyebut keseluruhan pola dalam kajian budaya ialah *the collective mental programming* atau disebut *software of mind*.

Perkataan budaya itu sendiri berasal dari Sanskrit dan Melayu yang membawa maksud kecergasan fikiran dan akal. Selain itu pengertian budaya juga membawa maksud kekuatan tenaga, kuasa atau pengaruh semula jadi bagi menjana pemikiran mereka. Budaya juga sesuatu kelompok terbentuk dalam lingkungan sosial atau dipanggil mental programs seperti negara, tempat kerja, daerah, sekolah, rumahtangga dan lain-lain lagi. Selain itu budaya dapat dikelompokkan ke dalam berbagai tingkatan. Antaranya ialah daerah, gender, generasi, nasional, kelas sosial, organisasional atau perusahaan. Masyarakat di Malaysia yang berbilang kaum dan etnik seperti Melayu, India, Cina, Kadazan dan banyak lagi.

Untuk pemahaman selanjutnya tentang pengurusan silang budaya, sila rujuk artikel berikut:

1. Modul 1 Latihan Maya Kejayaan OKU oleh Nor Wahiza Abdul Wahat
2. Modul 2 Latihan Maya Kejayaan OKU oleh Nor Wahiza Abdul Wahat



AKTIVITI

1. Ceramah
2. Tayangan video bertajuk Sahabat Selamanya Iklan Perpaduan 1 Malaysia dan refleksi <https://www.youtube.com/watch?v=zq43og6CkBA> atau Tayangan video bertajuk Petronas dan refleksi https://www.youtube.com/watch?v=_g7rZOC093A
3. Membaca artikel diberi dan mengulas serta pemahaman daripada bacaan tentang ciri-ciri kumpulan sasaran dan cabaran mengurus kumpulan sasaran.
4. 'Outreach' ke PDK atau Pusat Warga Emas
5. Perkongsian pengalaman tentang strategi mengurus kumpulan sasaran.

PENGURUSAN MESYUARAT DALAM KERJA KESUKARELAWANAN



(4 Jam)

OBJEKTIF PEMBELAJARAN

Di akhir kursus ini, peserta akan dapat:

1. Memahami kaedah penjanaan idea untuk kerja kesukarelawanan.
2. Meningkatkan kemahiran tentang pengurusan mesyuarat dalam dunia kesukarelawanan.

KANDUNGAN

Kandungan unit ini adalah:

- A. Kaedah pengumpulan idea untuk kerja kesukarelawanan
 - Ribut Minda
 - Perbincangan Kumpulan Berfokus
- B. Praktikal pengendalian mesyuarat dalam konteks kerja sukarelawan.
 - Mesyuarat adalah perhimpunan tiga orang atau lebih yang mempunyai matlamat yang sama. Gabungan idea dapat membantu ke arah pencapaian matlamat dan komunikasi menjadi alat utama dalam proses pencapaian matlamat tersebut.

Mesyuarat berfungsi untuk memberi maklumat atau berkongsi maklumat atau menyelesaikan konflik atau membuat keputusan atau gabungan kesemuanya.

Ciri-ciri mesyuarat berkualiti adalah seperti berikut:

- * Objektif mesyuarat jelas
- * Mempunyai agenda
- * Tempat dan masa yang sesuai
- * Kesediaan bahan mesyuarat
- * Persekitaran dan kemudahan yang membantu dan selesa
- * Kehadiran ahli yang cukup dan komited
- * Pengurusan masa yang baik
- * Perbincangan berjalan secara harmoni dan positif.
- * Membawa kepada pelaksanaan yang menghasilkan perkembangan atau perubahan positif.
- * Susulan yang berkesan, iaitu memastikan pelaksanaan isi kandungan minit mesyuarat oleh pihak bertanggungjawab.

Mesyuarat yang tidak dijalankan secara berkesan boleh membawa kepada kesan negatif yang berikut:

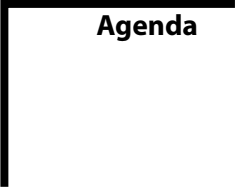
- * Keluar tajuk dan tidak mencapai objektif mesyuarat
- * Kurang persediaan
- * Kurang tumpuan
- * Dominasi individu atau ahli mesyuarat tertentu
- * Terlalu panjang dan membuang masa
- * Tiada pencapaian keputusan yang muktamad
- * Tiada pengagihan tugas yang jelas
- * Dan sebagainya

Lantaran itu, komponen-komponen mesyuarat yang harus diberi fokus bagi memastikan keberkesanan mesyuarat adalah seperti berikut:



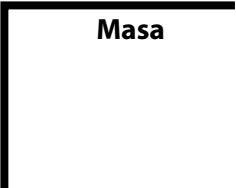
Tujuan

Tujuan mesyuarat harus jelas kepada semua ahli mesyuarat



Agenda

Menyenaraikan segala isu perbincangan dan juga tempoh masa bagi setiap isu perbincangan atau agenda



Masa

Penetapan masa mesyuarat bermula dan berakhir



AKTIVITI

1. Para sukarelawan dikehendaki menonton video tentang mesyuarat berkesan dan mengenalpasti serta membincangkan 'dos' dan don'ts bersama penceramah dan fasilitator.
2. Para sukarelawan dimohon untuk membentangkan proses pembangunan satu program yang mereka pilih berdasarkan komponen penting dalam Model Pembangunan Program.



(2 Jam)

OBJEKTIF PEMBELAJARAN

Peserta akan dapat:

1. Memahami Jenis-jenis hubungan dalam kerja sukarelawan.
2. Memahami tentang perkongsian bijak, perundingan dan pencarian serta pembinaan jaringan yang berkredibiliti dan boleh dipercayai serta prosedur dan urusan dengan agensi kerajaan.

KANDUNGAN

Kandungan unit ini adalah:

- A. Perkongsian bijak (*'Smart partnership'*)
 - Kejelekitan antara ahli
 - Kaedah
- B. Kenalpasti jaringan yang *'reliable'* dan *'credible'* serta kekuatan masing-masing

JARINGAN HUBUNGAN

Secara tradisional, jaringan hubungan merujuk kepada aktiviti interaksi sesama sukarelawan yang berlaku secara bersemuka, surat-menyurat ataupun interaksi bercirikan sokongan teknologi (telefon, telefon pintar (Whatsapp, Telegram dll), internet (emel, skype dll), faks dan sebagainya) melalui aktiviti dalam konteks yang pelbagai seperti mesyuarat, lawatan, seminar dan sebagainya. Kini dengan kecanggihan teknologi, jaringan hubungan menjadi sangat pantas, mudah dan lestari. Kini, aktiviti jaringan hubungan tidak lagi memerlukan kos yang tinggi seperti dahulu.

PERKONGSIAN BIJAK

Perkongsian bijak atau 'smart partnership' adalah kolaborasi yang menghubungkan asset dan inisiatif antara institusi dengan asset dan juga kepentingan sukarelawan dan komuniti untuk memastikan impak yang berpanjangan, lestari dan kukuh.

Perkongsian bijak dibina berdasarkan perancangan, koordinasi, aset idea dan pemikiran, kolaborasi kepimpinan dan strategi jaringan.



Perancangan

Dalam proses perancangan ini bagi aktiviti atau program kesukarelawanan, pemimpin sukarelawan boleh mengenalpasti:

1. Siapakah pihak pemegang taruh yang perlu dan boleh dilibatkan berdasarkan aset, kekuatan, minat, kepentingan, nilai yang dipegang serta impak yang boleh berlaku melalui penglibatan pemegang taruh tersebut.

Contoh pemegang taruh: agensi kerajaan berkaitan, media, syarikat korporat, ngo lain dan sebagainya.

Oleh itu, perancangan haruslah selari dengan visi, misi dan matlamat program/aktiviti sukarelawan yang jelas. Tanpa kejelasan visi, misi dan matlamat, ralat mungkin berlaku pada peringkat perancangan lagi.

2. Pemantauan juga harus berlaku sejak di peringkat perancangan, bukan hanya setelah selesai program/aktiviti sukarelawan.

Koordinasi

Koordinasi merujuk kepada proses di mana pemimpin sukarelawan mengenalpasti, menyusun dan mengendalikan sumber daripada setiap pihak yang terlibat di dalam perkongsian bijak bagi memastikan kecekapan dan keberkesanan program sukarelawan.

Aset Idea dan Pemikiran

Aset idea dan pemikiran adalah sangat berharga. Dalam aspek ini, semua idea, pandangan dan pemikiran adalah penting untuk disuara dan dipertimbangkan. Keterbukaan di dalam mendengar dan menimbang idea serta pandangan alternatif daripada pelbagai pihak boleh membawa kepada pelbagai perlaksanaan yang kreatif dan inovatif.

Kepimpinan Kolabotif

Kolaborasi adalah satu elemen yang sangat penting di dalam organisasi dan program kesukarelawan. Kepimpinan kolaboratif mewujudkan suasana dan persekitaran yang inklusif, kreatif dan produktif.

8 perkara penting dalam kepimpinan kolaboratif adalah:

- **Mengelak mentaliti 'silo'** – Tidak mengamalkan mentaliti dan sikap enggan berkongsi dan bekerja sendiri-sendiri, baik dari segi perkongsian informasi, manfaat, sumber, idea dan sebagainya.
- **Bina kolaborasi dengan memenangi hati pihak yang berurusan dan bakal berurusan** – Nilai keinsanan adalah sangat penting.
- **Jadikan kolaborasi sebagai strategi perubahan organisasi sukarelawan** – Dalam erti kata lain, pemimpin harus memastikan komitmen pencapaian perubahan atau matlamat daripada ahli pasukan dan pihak terlibat.
- **Berkongsi visi dan matlamat** – Visi dan matlamat haruslah dikongsikan bersama ahli dan juga mana-mana pihak yang terlibat untuk kejayaan organisasi atau program kesukarelawan. Perkongsian dan pemahaman jelas tentang visi akan mewujudkan komitmen yang lebih tinggi daripada semua pihak yang terlibat.
- **Menghargai dan mengoptimumkan diversiti dalam penyelesaian masalah** – Kajian oleh penyelidik dari University of Michigan mendapati bahawa prestasi dan ketepatan pembuatan keputusan serta penyelesaian masalah sekumpulan pasukan yang mempunyai kemahiran yang setara adalah lebih lemah berbanding prestasi pasukan yang terdiri daripada ahli yang mempunyai diversiti atau kepelbagaian latar belakang serta kemahiran. Diversiti mampu membuahkan perspektif dan juga idea yang mungkin tidak terfikir oleh satu aliran pemikiran sahaja.

- **Jalinan hubungan** – Kolaborasi yang kukuh adalah hasil daripada jaringan dan jalinan hubungan yang baik. Pemimpin sukarelawan yang bijak akan meluangkan masa untuk membina dan menjalin hubungan baik dengan pelbagai pihak. Hasil dan impak yang lebih baik sentiasa diperoleh oleh pemimpin dan ahli pasukan yang mengenali kekuatan, kelebihan, serta kelemahan ahli pasukan. Pemahaman yang lebih terhadap satu sama lain boleh meningkatkan rasa penghargaan, mengurangkan konflik dan mengukuhkan pencapaian matlamat organisasi atau program kesukarelawan.
- **Bina kepercayaan** – Kepercayaan adalah sangat penting. Tanpa wujudnya rasa boleh percaya dan integriti, kejelikan sesama ahli pasukan sukarelawan dan juga pihak lain yang bekerjasama tidak akan berlaku. Tanpa rasa percaya juga, perkongsian sukar berlaku.
- **Bahasa tubuh badan** – Pemimpin sukarelawan harus berhati-hati di dalam mempamerkan bahasa dan gerak tubuh badan yang positif dan melambangkan keterbukaan. Sebagai contoh:
 - a) Tidak memeluk tubuh atau menyilang kaki sewaktu duduk bagi menunjukkan sifat terbuka sewaktu pihak lain memberikan idea atau berbincang.
 - b) Tidak memandang ke arah lain, menyibukkan diri dengan telefon tangan atau asyik melihat jam tangan sewaktu berkomunikasi dengan pihak lain.
 - c) Menganggukkan kepala sebagai signal sedang mendengar dan memberikan perhatian kepada pihak lain yang sedang bercakap.

Strategi Jaringan

Strategi jaringan adalah sangat penting kerana ia bukan sahaja tentang membina jaringan hubungan, malah ia berkaitan memastikan keleslerian jaringan hubungan yang telah dibina.

Oleh itu, pemimpin sukarelawan wajar mengetahui strategi jaringan hubungan. Antaranya adalah:

1. Menyenaraikan jaringan hubungan sedia ada dan cuba mengenalpasti potensi jaringan baru untuk penambahan senarai sedia ada.
2. Menjadi tuan rumah dan anjurkan program atau aktiviti yang memberi ruang dan peluang untuk jaringan hubungan.
3. Menghadiri jemputan program atau aktiviti rakan perkongsian bijak atau pihak yang berpotensi menjadi rakan perkongsian bijak.
4. Sediakan jumlah sasaran untuk jaringan hubungan baru setiap minggu dan pastikan jaringan tersebut berlaku.
5. Menyemak senarai jaringan hubungan sedia ada dan semarakkan semula jaringan hubungan yang kurang aktif, sekiranya ada.
6. Usah lokek mencurah dan berkongsi idea, pandangan, serta sokongan dengan pihak lain.



AKTIVITI

1. Ceramah
2. Perkongsian pengalaman
3. Setiap kumpulan merencana 'role play' berkisar konteks aktiviti sukarelawan yang mengandungi elemen jaringan hubungan, perkongsian bijak dan perundingan
4. Persembahan 'role play' oleh setiap kumpulan





MEMENANGI HATI KUMPULAN SASAR DALAM KERJA KESUKARELAWANAN



(4 jam)

OBJEKTIF PEMBELAJARAN

Setelah mengikuti kursus ini, peserta akan dapat:

1. Memahami keperluan memenangi hati kumpulan sasaran
2. Mengetahui teknik untuk memenangi hati kumpulan sasaran

KANDUNGAN

Kandungan dalam unit ini adalah:

- A. Definisi 'persuasive'
- B. Lapan Teknik untuk meyakinkan seterusnya memenangi hati kumpulan sasaran
 - A. Memujuk merupakan satu proses untuk merubah tingkah laku, sikap dan kepercayaan. Dalam konteks kerja sukarelawan, memujuk merupakan satu kemahiran yang perlu dimiliki bagi memudahkan kerja memberi bantuan dijalankan.
 - B. Terdapat beberapa Teknik yang boleh dilakukan dalam proses memujuk untuk memenangi hati kumpulan sasaran.
 - i. 'Foot in the door technique' – merupakan kaedah yang digunakan dengan meminta sesuatu yang kecil sebelum meminta sesuatu yang lebih besar. Matlamat sebenarnya adalah permintaan yang besar tersebut.

- ii. 'Role play' – memberi kumpulan sasar untuk merasai perasaan orang lain agar mereka boleh diyakinkan untuk merubah fikiran
- iii. Door in the face – Meyakinkan
- iv. Social Proof – mencadangkan sesuatu yang sukar kepada kumpulan sasar, dan kemudiannya mencadangkan apa yang sebenarnya sukarelawan mahu mereka lakukan dengan kaedah yang lebih mudah
- v. Anchoring – Memberi perbandingan berkaitan tingkah laku yang lebih sukar dilakukan dan mengusulkan agar melakukan sesuatu yang lebih mudah
- vi. Authority – Mengaitkan sesuatu tindakan dengan pihak yang lebih berautoriti dan di hormati oleh kumpulan sasar
- vii. Consistency – Meyakinkan kumpulan sasar untuk melakukan perubahan secara sedikit tetapi berterusan untuk melakukan perubahan yang lebih besar.
- viii. Scarcity – 'Menakut-nakutkan' kumpulan sasar berkaitan masa yang terhad sekiranya mereka masih tidak mahu berubah.



AKTIVITI

1. Penceramah menerangkan makna setiap teknik
2. Peserta melakonkan contoh setiap teknik

PENGURUSAN STRES



(2 jam)

OBJEKTIF PEMBELAJARAN

Setelah mengikuti kursus ini, peserta akan dapat:

1. Memahami makna stres dan faktor yang menyumbang kepada stres
2. Mengenalpasti tanda-tanda dan strategi menangani stress
3. Memahami maksud 'Emotion Quotion' dan kepentingannya

KANDUNGAN

Kandungan unit ini adalah:

- A. Definisi dan tanda-tanda stress
- B. Strategi menangani stress
- C. Kepentingan mengenalpasti emosi

- A. Stres adalah tekanan. Ia adalah tindak balas kepada 'stressor' yang terbahagi kepada dua jenis. a) Eustres: Stres yang baik atau positif seperti kejayaan memperoleh sesuatu dan b) Distress: Stres yang tidak baik atau negatif seperti kegagalan.

Faktor dalam yang mencetus stress adalah imej dan pengurusan diri. Faktor luaran yang mencetus stress adalah persekitaran sekeliling seperti keluarga, masyarakat dan keadaan sekeliling.

Tanda-Tanda Stres



Strategi Menangani Stress Cara Magnet Kebahagiaan

Menurut Zuhairi Nopiah dan Amin Idris (2012), gelombang yang sama akan menarik antara satu sama lain dan menuju kepada satu tarikan yang universal. Contohnya, gelombang pemikiran positif akan menarik tenaga dan hasil yang positif. Manakala, gelombang pemikiran negatif akan menarik tenaga dan hasil yang negatif. Oleh itu, para sukarelawan dinasihatkan:

Bersangka Baik

Bersangka baik dengan pencipta

Bersangka baik dengan makhluk pencipta (insan lain)

Hikmah di sebalik kejadian

Bersyukur

Berterima kasih

Menghargai

Tulis nikmat yang anda dapat setiap hari

Perbanyakkan visualisasi positif (reka wayang minda) dengan menetapkan matlamat yang ingin dicapai, dapatkan maklumat berkenaan matlamat itu, bayangkan maklumat sama setiap hari, kuatkan visualisasi dengan menulis matlamat, dan pilih waktu visualisasi (contoh: sewaktu hendak tidur atau sewaktu bangun)

Semua pemikiran, perkataan dan tindakan adalah doa.

Pastikan segala pemikiran, perkataan dan tindakan adalah dalam keadaan sedar dan segar.

KECERDASAN EMOSI

Kecerdasan emosi atau EQ diperkenalkan oleh Peter Salovey dan John Mayer. Kemudian takrifan EQ dikembangkan oleh Daniel Goleman untuk melihat bagaimana EQ berkaitan dengan cara hidup kerja melalui buku tersohorinya 'Emotional Intelligence'.

Menurut Salovey emosi diri sendiri dan orang lain, membezakan antara mereka serta menggunakan maklumat tersebut untuk memimpin tindakan dan pemikiran seseorang itu. EQ mempunyai empat aspek penting:

- i) mengenal pasti emosi – keupayaan untuk mengenal pasti dengan betul bagaimana perasaan sukarelawan itu.
- ii) menggunakan emosi – keupayaan sukarelawan untuk mewujudkan emosi serta mengintegrasikan perasaan ke dalam bentuk pemikiran.
- iii) memahami emosi – keupayaan sukarelawan untuk memahami punca-punca emosi.
- iv) menguruskan emosi & keupayaan sukarelawan untuk memikirkan strategi berkesan untuk menggunakan emosi bagi membantu mencapai matlamat daripada hanya digunakan oleh emosi.

Goleman (1998) pula mentakrifkan EQ sebagai kebolehan untuk mengenal pasti emosi diri sendiri dan orang lain, untuk memotivasikan diri kita dan menguruskan emosi dengan baik dalam diri kita serta pembinaan hubungan antara perorangan. Ia dikategorikan kepada lima dimensi EQ:

- i) kesedaran diri (*self-awareness*) – mengamati diri dan mengenali perasaan diri sendiri; mengetahui hubungan antara fikiran, perasaan dan reaksi.

- ii) kawalan diri (*self-regulation*) – menguruskan keadaan, desakan dan sumber dalaman seseorang.
- iii) motivasi diri (*motivation*) – kecenderungan emosi yang memimpin atau memudahkan pencapaian matlamat.
- iv) empati (*empathy*) – memahami perasaan dan masalah orang lain dan berfikir dari sudut pandangan mereka; menghargai perbezaan perasaan orang mengenai pelbagai hal.
- v) kemahiran sosial (*social skills*) – kemahiran berkomunikasi dan keupayaan untuk membantu orang lain menguruskan emosinya.



AKTIVITI

1. Ceramah
2. Menonton video 12 minit tentang fasa-fasa dalam kaunseling (<https://www.youtube.com/watch?v=Hb8Go7V6-O4>)
3. Menonton video 8 minit tentang pengurusan stres (<https://www.youtube.com/watch?v=gU3mvYKZQ5A>)
4. Menonton video 13 minit tentang kecerdasan emosi
5. Aktiviti reaksi menghilangkan stress (6-10 minit)



(2 jam)

OBJEKTIF PEMBELAJARAN

Selepas mempelajari unit ini diharapkan peserta akan dapat:

- I. Memahami keperluan menyediakan *database* pekerja sukarelawan
- II. Mengetahui jenis database yang diperlukan
- III. Mengetahui kaedah menyediakan *database* yang berkesan
- IV. Mengetahui system pengurusan pangkalan data
- V. Mengenalpasti keperluan latihan serta kemahiran sedia ada berdasarkan database yang dibangunkan

KANDUNGAN

- A. Definisi pangkalan data serta keperluan pangkalan data untuk merekod maklumat organisasi
- B. Meningkatkan kemahiran dalam pengurusan sumber manusia yang memberi khidmat kepada masyarakat melalui latihan 'hands on' merekod dan menganalisa data
- C. Sistem pengurusan pangkalan data

- A.** Pangkalan data ialah sekumpulan data atau maklumat tentang sesuatu topik atau perkara yang telah dikumpulkan oleh sukarelawan daripada sumber maklumat yang tepat seperti tembuhal dengan klien sewaktu kerja lapangan, borang informasi/soal selidik, kajian dokumentasi dan sebagainya.

Setiap maklumat yang disimpan di dalam pangkalan data mempunyai tujuan tertentu dan mempunyai hubungan logikal antara satu sama lain. Maklumat (contoh: maklumat latar belakang klien) disimpan sebagai satu sistem simpanan data yang tersusun dalam bentuk elektronik bagi memudahkan proses capaian apabila maklumat tersebut perlu dirujuk untuk tujuan tertentu oleh sukarelawan tersebut, ahli pasukannya atau pihak berkaitan pada masa akan datang.

Secara tradisional, pangkalan data adalah sistem yang dilaksanakan secara manual atau tradisi. Data dan maklumat disimpan di dalam

Latihan secara praktikal membentuk tamplate dan merekod data yang diperlukan.

B. Jenis kemahiran yang diperlukan

- i. Kenalpasti sumber dan maklumat untuk dimasukkan dalam database pekerja

Rajah 1: Contoh tamplate database

Nama	Umur	Alamat	No tel	email	Minat	Kemahiran	Pengalaman dalam kerja-kerja sukarelawan

- ii. Klasifikasi: Berdasarkan maklumat dari *database* klasifikasikan pekerja mengikut kekuatan masing-masing (*Template* yang berbeza)
 - a. Ketua – jenis ketua dan mengikut kepakaran
 - b. Pengikut – jenis pengikut
- iii. Kepentingan database
 - a. Maklumat yang tepat berkaitan pekerja
 - b. Meletakkan pekerja ditempat yang betul

Jenis latihan kemahiran pekerja sukarelawan: Kemahiran dirangka mengikut keperluan kemahiran yang diperlukan

- i. Kemahiran sukarelawan – Kemahiran sedia ada, Kemahiran yang diperlukan (berdasarkan database)

C. Sistem Pengurusan Pangkalan Data (SPPD)

Sistem perisian yang membolehkan para sukarelawan mentakrif, mencipta, mengemaskini, mengurus, mencipta dan menyelenggara pangkalan data. SPPD turut mengawal capaian terhadap data dalam pangkalan data.

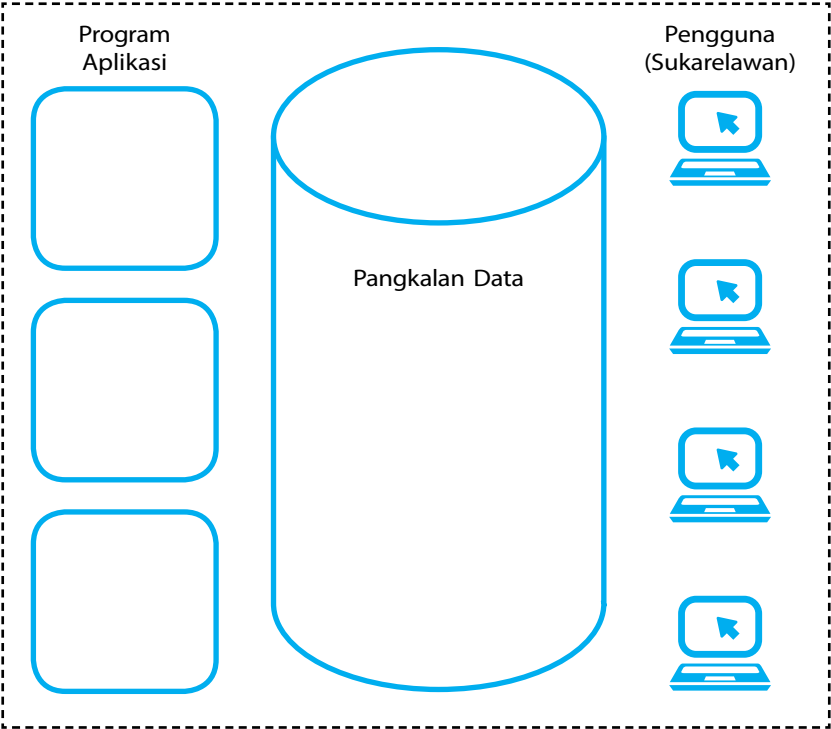
Sistem pengurusan pangkalan data melibatkan:

- D.** Penambahan fail baru ke dalam pangkalan data
- E.** Memasukkan data ke dalam fail sedia ada
- F.** Mengambil data daripada pangkalan data sedia ada
- G.** Mengubah data di dalam fail sedia ada
- H.** Menghapus atau memadam data daripada fail sedia ada
- I.** Mengubah fail sedia ada daripada pangkalan data

Sistem pengurusan pangkalan data mempunyai 4 komponen seperti berikut:

- **Data:** Data yang berciri integrasi dan boleh dikongsi.
- **Perkakasan komputer ('hardware'):** Sistem 'processor' yang menyokong pelaksanaan perisian sistem pangkalan data.
- **Perisian komputer ('software'):** merangkumi sistem pengurusan pangkalan data, peralatan pembangunan aplikasi, bantuan rekabentuk dan sebagainya.
- **Pengguna (sukarelawan):** sukarelawan yang menjadi juru program pangkalan data, sukarelawan yang menjadi pengguna maklumat atau sukarelawan yang mentadbir pangkalan data.

Sila rujuk rajah di bawah yang menggambarkan sistem pengurusan pangkalan data yang mudah:



J. Aplikasi Pangkalan Data (APD)

i. Microsoft Excel

Microsoft Excel adalah merupakan salah satu program daripada Microsoft yang mesra pengguna dan boleh berfungsi sebagai pengolah data. Program ini membolehkan sukarelawan membuat lembar kerja spreadsheet. Ia juga mempunyai pelbagai rumusan atau formula. Ia boleh digunakan untuk membuat perhitungan.

Antara kelebihan Microsoft Excel adalah:

- Antarmuka yang mesra pengguna;
- Boleh mempersembah data dalam bentuk grafik;
- Mudah dioperasi dengan pemahaman terhadap rumus;
- Mampu simpan data dalam jumlah yang besar.

ii. Access

Pangkalan data yang dicipta dalam format Access 2007 mempunyai sambungan fail .accdb. Pangkalan data yang dicipta dalam format Access lebih awal mempunyai sambungan fail .mdb.

Melalui penggunaan Access, para sukarelawan boleh:

- Menambah data baru ke pangkalan data
- Sunting data sedia ada dalam pangkalan data, seperti mengubah lokasi semasa item
- Memadamkan maklumat
- Mengatur dan melihat data dalam cara yang berbeza
- Berkongsi data dengan orang lain melalui laporan, mesej e-mel, intranet atau Internet

Jadual, borang, laporan, pertanyaan, makro dan modul adalah bahagian pangkalan data Access yang biasa digunakan:



AKTIVITI

1. Ceramah
2. Demonstrasi oleh penceramah tentang penggunaan aplikasi Microsoft Excel atau perisian lain dalam membina dan mengisi pangkalan data
3. Perlaksanaan aplikasi Microsoft Excel atau perisian lain dalam membina dan mengisi pangkalan data

MODUL

SUKARELAWAN

(LANJUTAN)

SUKARELAWAN LANJUTAN

PENGENALAN

Modul Sukarelawanan Lanjutan

Dalam Modul Sukarelawan Lanjutan peserta disediakan dengan pengetahuan dan kemahiran praktikal berkaitan pengurusan kesukarelawanan disemua peringkat. Peserta merangka gerakan bantuan dikawasan terpilih dari mula hingga selesai. Mereka yang mengikuti modul ini perlu mempraktikkan konsep kesukarelawan asas dan pertengahan dan juga berupaya memperkasa dan membentuk sukarelawan muda untuk penglibatan sekurang-kurangnya di peringkat kebangsaan.

Latarbelakang Modul

Modul ini merupakan modul terakhir dari tiga siri modul berkaitan latihan kerja sukarelawan. Modul lanjutan ini adalah lanjutan dari siri Modul Asas dan Modul Pertengahan. Dalam konteks modul lanjutan, skop latihan adalah menjurus kepada pengalaman 'hands on' pengurusan kerja sukarelawan.

Modul ini mempunyai 6 unit yang berkait antara satu sama lain bermula dengan pengetahuan perundangan, kemahiran pembentukan kertas kerja dan pengurusan kewangan, pengurusan konflik peringkat inter dan intra organisasi, pemerkasaan komuniti, kemahiran advokasi dan akhir sekali penulisan laporan. Modul ini boleh dijadikan panduan untuk mempertingkatkan kemahiran yang mereka ada.

Skop kesukarelawanan lanjutan

Kesukarelawanan Lanjutan meliputi perancangan strategik, penubuhan organisasi NGO, mewujudkan tabung dana untuk mengerakkan organisasi sukarelawan secara berterusan, kreatif, inovatif, pro-aktif dan kompetatif (berdaya saing) secara berkumpulan.

Hasil Pembelajaran – Umum

Hasil Pembelajaran:

1. Peserta mendapat ilmu dari segi kemahiran mengurus sebuah organisasi kesukarelawanan.
2. Peserta dapat mengamalkan teori yang dipelajari diperingkat Asas, pertengahan dan lanjutan.
3. Hasil keseluruhan – Sukarelawan yang berpengetahuan dan berkemahiran dalam kerja sukarelawan.

OBJEKTIF PEMBELAJARAN

Selepas mempelajari unit ini diharapkan anda dapat:

1. Memahami kerangka perundangan yang berkaitan isu kesukarelawanan di peringkat kebangsaan dan antarabangsa
2. Menghubungkan isu berkaitan perundangan dalam konteks kesukarelawanan

KANDUNGAN

Memahami ilmu berkaitan isu-isu perundangan dalam bidang fokus / hak asasi manusia dari segi:

A. Peringkat Nasional**B. Peringkat Antarabangsa**

Tujuan bahagian ini adalah bagi memberi maklumat berkaitan isu-isu perundangan berkaitan kerja sukarelawan. Antara skop yang perlu adalah seperti berikut:

- a. Rangka kerja undang-undang
 - I. Akta berkaitan kumpulan sasaran ie., Akta Orang Papa, Akta Kanak-kanak
 - II. Akta Pusat Jagaan

b. Tatacara melindungi sukarelawan

Ciri-ciri keselamatan:

- Insurans Kelompok
- Pengetahuan berkaitan bulan sabit merah
- Makanan dan minuman
- Pakaian Keselamatan
- Titik tolak untuk mula memberikan bantuan (contoh, mangsa lemas, pertolongan yang bagaimana seharusnya diberikan terlebih dahulu)

c. Senario umum berkaitan isu



AKTIVITI

1. Kajian kes berdasarkan kes sebenar – pelanggaran peraturan-senarai semak
2. Dokumentari kes kanak-kanak terperangkap di dalam gua – Thailand

KEMAHIRAN PEMBENTUKAN KERTAS KERJA DAN PENGURUSAN KEWANGAN

OBJEKTIF PEMBELAJARAN

Selepas mempelajari unit ini diharapkan anda dapat:

- Membangunkan kertas kerja untuk dibentangkan kepada pemegang taruh ataupun badan korporat yang berminat.
- Melaksanakan pengurusan kewangan melalui kajian kes/program carian bakat/*apprentice*.
- Menilai kemahiran pengurusan kewangan berdasarkan kajian kes/kertas cadangan yang diberikan.
- Menjelaskan isu-isu kewangan mengikut senario/kajian kes.

KANDUNGAN

Kandungan unit ini adalah:

A. Penyediaan kertas kerja untuk mendapatkan geran

B. Pengurusan dana geran

Topik yang akan diberikan tumpuan dalam unit ini adalah seperti berikut:

- Definisi kertas kerja
- Maklumat serta dokumen yang perlu ada di dalam pembentukan kertas kerja
- Perancangan kewangan

- d. Integriti
- e. Akauntabiliti

A. Pengenalan

Definisi kertas kerja

Menurut Kamus Dewan Edisi Ke-4, kertas kerja ialah makalah (artikel atau rencana) bertulis yang mengandungi perbincangan mengenai sesuatu persoalan dan cadangan tertentu. Pada umumnya kertas kerja ditulis dengan tujuan untuk mengutarakan penghujahan tentang alasan dan bukti yang boleh diberikan untuk mendapatkan sesuatu seperti kelulusan untuk satu peruntukan kewangan atau kelulusan menjalankan sesuatu projek dan sebagainya.

Kenapa perlu menyediakan kertas kerja

- i. Memudahkan perbincangan
- ii. Dokumen bermaklumat untuk ditunjukkan kepada pihak tertentu untuk kelulusan dan kebenaran
- iii. Dokumen sokongan untuk mendapatkan sumber kewangan dan pembiayaan
- iv. Panduan kepada AJK untuk mengawal aktiviti supaya tidak terkeluar daripada objektif asal.

Maklumat asas untuk menyediakan kertas kerja

- a. Tujuan
- b. Latarbelakang
- c. Objektif Program

- d. Butiran Program
 - Aturcara
 - Tempat
 - Masa
- e. Ahli jawatankuasa
- f. Kewangan
 - Anggaran perbelanjaan
- g. Implikasi
- h. Penutup

B. Pengurusan Kewangan: Suatu proses yang melibatkan perancangan, pengagihan dan penggunaan tenaga manusia, modal (wang tunai), barangan (aset) dan perkhidmatan bagi memenuhi matlamat sesebuah organisasi.

a. **Kepentingan pengurusan kewangan yang baik dalam organisasi sukarelawan:** Sumber terhad, permintaan terhadap sumber tidak terhad dan alternative untuk penggunaan sumber yang tidak terhad.

b. **Asas kepada pengurusan kewangan**

- i. **Program** – Pemilihan aktiviti yang terbaik untuk mencapai matlamat dan keutamaan yang telah mencapai matlamat dan keutamaan yang telah ditetapkan dalam suatu tempoh ditetapkan dalam suatu tempoh.
- ii. **Belanjawan** – Satu perancangan ekonomi tahunan yang bertujuan melaksanakan dasar-dasar sosio-bertujuan.
- iii. **Pembangunan** – Peruntukan sumber kewangan untuk melaksanakan program bagi mencapai objektif.

- iv. **Pengawalan** – Memastikan aktiviti-aktiviti adalah dilaksanakan mengikut pelan kerja yang telah ditentukan melalui laporan dan sistem perakaunan, laporan dan auditan yang ditetapkan.
- v. **Penilaian** – Kajian untuk menentukan keberkesanan sesuatu program atau aktiviti sesuatu program.



AKTIVITI

Menyediakan kertas kerja untuk mendapatkan geran bagi kerja sukarelawan.

- Menyediakan power point untuk pembentangan.
- Kajian kes – Peruntukan kewangan dari segi senario dan kaedah menguruskan kewangan ie., 10k untuk mengurus bencana banjir di Sabah.
- Perancangan kewangan tahunan dari segi pengurusan badan NGO.
- Kajian kes berkaitan penyalahgunaan geran untuk bantuan masyarakat.





OBJEKTIF PEMBELAJARAN

Selepas mempelajari unit ini diharapkan peserta akan dapat:

1. Memahami konflik yang wujud dalam organisasi
2. Mengenalpasti sumber dan jenis konflik
3. Mengenali teknik untuk berhadapan dengan konflik yang wujud samada di peringkat dalaman ataupun luaran

KANDUNGAN

Kandungan dalam unit ini ialah:

A. Definisi konflik dalam organisasi

Konflik boleh didefinisikan sebagai geseran antara individu disebabkan perbezaan pendapat, idea, kepercayaan, nilai, keperluan atau objektif. Konflik berlaku apabila pihak yang terlibat mempunyai matlamat berbeza, keperluan berbeza, ketidakcukupan sumber atau menghadapi gangguan di dalam mencapai matlamat.

B. Sumber Konflik

- I. Berbeza objektif
- II. Perspektif atau sudut pandang yang berbeza
- III. Ideologi berbeza
- IV. Pendekatan yang berbeza

- V. Kurang medium komunikasi
- VI. Berebut sumber atau peluang

C. Jenis dan tahap konflik

Terdapat 3 jenis konflik:

I. Organisasi – Dalaman dan antara organisasi

Konflik dalaman: Konflik yang berlaku dalam organisasi.

- a. Di antara fungsi organisasi
- b. Boleh berlaku di sepanjang dimensi menegak dan mendatar dalam organisasi
 - Konflik menegak: antara pengurus dan bawahan
 - Konflik mendatar: antara jabatan dan kumpulan kerja

Konflik antara organisasi: Antara dua atau lebih organisasi bukan pesaing. Contohnya: NGO berkaitan kanak-kanak dan NGO berkaitan OKU.

II. Kumpulan – Dalaman dan antara kumpulan

- a. **Konflik Intragroup:** Konflik dalam kalangan ahli kumpulan.
 - Peringkat awal pembangunan kumpulan
 - Cara melakukan tugas atau mencapai matlamat kumpulan
- b. **Konflik antara kumpulan:** antara dua atau lebih kumpulan.

III. Individu – Dalaman dan antara Individu

Berkaitan konflik dalam diri seperti imej atau identiti diri, keyakinan, rasa hormat dan kesetiaan.

D. Kesan konflik; Positif dan negatif

I. Kesan Negatif kepada Organisasi

- Masa yang dibuang
- Kualiti keputusan yang merosot
- Kehilangan pekerja mahir
- Penyusunan semula (alur kerja diubah)
- Sabotaj / kecurian / kerosakan
- Mengurangkan motivasi kerja
- Masa kerja yang hilang
- Kos Kesihatan

II. Kesan Negatif kepada Individu

- Tidak puas hati
- Stress
- Tidak produktif
- Bimbang
- Sakit

III. Kesan Positif kepada organisasi

- Merangsang keperluan untuk mencari fakta dan penyelesaian baru
- Meningkatkan kepelbagaian dalam kumpulan

IV. Kesan positif kepada individu

- Mencari jalan untuk lebih kreatif
- Refleksi diri dan memperbaiki kekurangan

E. Teknik pengurusan konflik peringkat dalaman *inter organisation* dan luaran organisasi

- I. Berlawan – Situasi kalah dan menang, di mana kekuatan dan kuasa menentukan siapa yang kalah dan siapa yang menang.
- II. Kolaborasi – Situasi menang-menang. Ia merupakan keadaan yang ideal di mana kesemua pihak memperoleh persetujuan dan keperluan yang diinginkan. Ia boleh dicapai apabila semua pihak terlibat sanggup melalui meluangkan masa dan tenaga untuk memastikan semua pihak berpuas hati dengan penyelesaian yang diambil.
- III. Kompromi/Perundingan – Kesemua pihak terlibat mengorbankan beberapa kepentingan/keperluan mereka demi mencari titik tengah dalam mencapai kesepakatan dan keputusan. Masa yang diambil lebih pendek berbanding proses kompromi atau perundingan. Walau bagaimanapun, pengorbanan sebegini kebiasaannya memberi kesan kepada tahap komitmen.
- IV. Mengelak – Semua pihak terlibat meniadakan atau menafikan kewujudan masalah. Ia sesuai digunakan dalam tempoh meredakan keadaan. Walau bagaimanapun, keadaan ini tidak boleh dibiarkan terlalu lama kerana ia tidak menyelesaikan sebarang masalah. Konflik tetap berterusan.
- V. *'Smoothing over the problem'* – Hampir sama seperti situasi (d). Walau bagaimanapun, dalam keadaan ini, satu pihak menerima proses meredakan suasana buat seketika dan satu pihak lagi tidak menerima proses meredakan keadaan. Strategi ini hanya sesuai digunakan jika fokus utama adalah untuk menjaga hubungan dan bukannya untuk menyelesaikan konflik dengan cepat.



AKTIVITI

1. Menjelaskan makna, jenis dan teknik menangani konflik
2. Kajian kes/Main peranan 'Role play' (Simulasi)
 - Kajian kes konflik dalaman organisasi
 - Kajian kes konflik antara organisasi
3. Merangka perancangan krisis yang biasa timbul dalam konteks sukarelawan





PEMERKASAAN KOMUNITI

OBJEKTIF PEMBELAJARAN

Selepas mempelajari unit ini diharapkan peserta akan dapat:

1. Memahami persekitaran komuniti
2. Menilai persekitaran komuniti
3. Merancang dan mereka bentuk projek komuniti berteraskan asas semangat kesukarelaan

KANDUNGAN

Kandungan unit ini adalah:

A. Mobilisasi komuniti dalam aktiviti kesukarelawanan

B. Perencanaan satu projek sukarelawan komuniti

- A. Para sukarelawan didedahkan dengan kaedah untuk mengenalpasti maklumat yang diperlukan untuk menggerakkan komuniti setempat. Meneroka, mentaksir, menganalisis dan seterusnya merangka program yang bersesuaian.
- B. Perencanaan projek berdasarkan konsesnsus bersama pihak komuniti setempat meliputi sumber manusia, kewangan, kolaborasi bersama NGO yang berkaitan dengan program yang dirancang serta penglibatan dari Yang Berhormat Kawasan pilihan.



AKTIVITI

1. Meneroka persekitaran komuniti
2. Mentaksir persekitaran komuniti dan pengenalan teknik analisis SWOT
3. Kerja kumpulan – Merencana projek komuniti – Membentuk strategi dan pelan tindakan

KEMAHIRAN ADVOKASI**OBJEKTIF PEMBELAJARAN**

Selepas mempelajari unit ini diharapkan peserta akan dapat:

1. Mengenalpasti isu sensiti berkaitan kumpulan fokus yang dikenalpasti.
2. Membangunkan drama pendek berkaitan isu yang diberi focus untuk tujuan advokasi.

KANDUNGAN

Kandungan dalam unit ini adalah:

A. Advokasi berkaitan Kanak-kanak Orang Tua, dan Orang Kurang Upaya (OKU)

B. Latihan pembentukan advokasi berkaitan fokus kumpulan

Keseluruhan konten unit ini merangkumi pencerahan berkaitan sukarelawan perkara yang perlu mereka faham dan peka dalam konteks kumpulan rentan seperti kanak-kanak, orang tua dan OKU. Topik yang akan diberikan tumpuan dalam unit ini adalah seperti berikut:

- a. Mengenalpasti isu berkaitan kumpulan fokus
- b. CRC. CRPD dll. ie., dasar negara mengikut konteks nilai ASEAN dan ketimuran dan juga dasar yang berkaitan di peringkat antarabangsa
- c. Keganasan terhadap kanak-kanak, wanita, orang tua dan OKU
- d. Memahami landskap sukarelawan berkaitan kumpulan fokus di peringkat kebangsaan dan antarabangsa



AKTIVITI

1. Kajian kes
2. Menghasilkan video / advokasi / drama pendek / poster berkaitan advokasi
3. Sesi Dialog antara agensi, NGO dan pihak yang berkaitan (Ahli politik, tokoh media dll) sekiranya masa dan panel bersesuaian





PENULISAN LAPORAN

OBJEKTIF PEMBELAJARAN

Selepas mempelajari unit ini diharapkan peserta akan dapat:

1. Menyediakan laporan aktiviti program untuk diberikan kepada penaja serta untuk tujuan simpanan dan penambahbaikan.

Setiap program yang dilaksanakan perlu didokumenkan bagi proses pembelajaran dan penambahbaikan. Bagi projek yang ditaja, laporan pelaksanaan projek perlu diserahkan kepada penaja. Justeru itu, bahagian ini mengenengahkan kaedah serta perkara-perkara yang perlu ada di dalam laporan.

KANDUNGAN

Kandungan dalam unit ini adalah:

- Mengenalpasti masalah
- Memberikan maklumat dan fakta
- Mencadangkan penyelesaian
- Mencadangkan tindakan yang perlu dilakukan
- Membuat kesimpulan
- Menilai sesuatu penyelidikan atau aktiviti
- Membuat rekod sesuatu peristiwa
- Menganalisis aktiviti perniagaan
- Mensintesis sesuatu pelan tindakan
- Menghuraikan sesuatu peristiwa, prosedur, tindakan dll.

Laporan boleh berbentuk pendek atau panjang dalam format informal atau formal.

RAJAH 2: PANDUAN MENULIS LAPORAN

T	Topik	Nyatakan topik laporan atau penulisan dengan jelas kepada pembaca.
O	Objektif	Apakah objektif penulisan anda? Ini perlu dinyatakan dengan jelas supaya pembaca mendapat gambaran awal tentang tujuan penulisan tersebut.
P	Paparan	Kenal pasti bagaimanakah paparan atau susun atur seperti format penulisan, struktur kandungan, penomboran dan sebagainya hendak diadakan. Paparan ini perlu diambil kira supaya penulisan anda menarik dan mudah dibaca dan difahami.
I	Isi	Isi penulisan laporan hendaklah jelas dan tepat.
K	Kesimpulan	Nyatakan kesimpulan laporan anda pada akhir penulisan. Perkara ini perlu kerana di bahagian inilah letaknya pendirian, pandangan, dan dapatan anda tentang topik yang dibicarakan.
D	Definisi	Berikan definisi yang jelas bagi setiap istilah atau konsep yang hendak dibincangkan dalam penulisan anda. Elok juga jika anda memberikan contoh-contoh yang sesuai untuk memperjelas apa yang anda maksudkan dengan perkataan berkenaan.
E	Elakkan	Cuba elakkan : - perkataan ayat, konsep dan perenggan yang mengelirukan - isi yang bertindih-tindih - membuat andaian-andaian tertentu - kesimpulan yang bercanggah

W	Wacana	Wujudkan wacana yang menarik dengan menggunakan penanda wacana yang tepat, koherens atau kejelekitan, dan kesinambungan idea.
A	Analitis	Berikan pendapat anda secara analitis dan kritis . Ini bermaksud hujah-hujah anda hendaklah disokong dengan bukti, alasan dan fakta.
S	Saranan	Cadangkan saranan atau harapan anda jika ada pada bahagian akhir penulisan. Saranan ini mungkin dapat ditujukan kepada pembaca, masyarakat, pihak berkuasa dan sebagainya.
A	Apendiks	Jika perlu, sediakan apendiks pada bahagian akhir penulisan. Apendiks berfungsi sebagai: - maklumat atau data tambahan - glosari atau senarai istilah yang berkaitan dengan bidang penulisan anda - lampiran yang tidak dimasukkan dalam bahagian penulisan, tetapi perlu dijadikan sebagai bahan rujukan tambahan



AKTIVITI

1. Peserta diberikan pendedahan berkaitan penulisan laporan aktiviti.
2. Peserta dikehendaki menyediakan laporan aktiviti lapangan dan dibentangkan pada akhir kursus.

MODUL

KEJURULATIHAN

BAGI JURULATIH

SUKARELAWAN

MODUL KEJURULATIHAN BAGI JURULATIH SUKARELAWAN

PENGENALAN

Keperluan untuk melatih dan membangunkan modal insan dan modal sosial terutamanya dalam kalangan sukarelawan adalah sangat penting memandangkan bahawa minat masyarakat untuk terlibat dengan aktiviti sukarela semakin meningkat. Walau bagaimanapun, minat sahaja belum mencukupi kerana para sukarelawan perlu mendapat latihan yang secukupnya untuk memberikan khidmat kepada yang memerlukan. Walaupun mereka bertugas secara sukarela, mereka perlu melakukannya dengan cekap dan berkesan sebagaimana yang dilakukan oleh golongan profesional. Bezanya ialah khidmat yang disumbangkan oleh golongan sukarelawan adalah tidak berbayar.

Seperkara lagi ialah latihan tidak akan dapat dilakukan dengan hanya menitikberatkan kuantiti sahaja tanpa melihat kepada kualiti. Aktiviti latihan akan menjadi kurang berkesan jika pesertanya terlalu ramai. Nisbah antara jurulatih dengan peserta perlu tidak terlalu tinggi. Antara sebab nisbah terlalu tinggi ialah kerana kurangnya bilangan jurulatih. Justeru, kursus kejurulatihan perlu diadakan bagi menambah bilangan jurulatih untuk seterusnya melatih para sukarelawan.

Modul ini mempunyai 5 unit yang berkait antara satu sama lain: peranan jurulatih, ciri-ciri jurulatih berkesan, prinsip latihan, teknik latihan, penyampaian berkesan, dan penilaian latihan.

HASIL PEMBELAJARAN

Pada akhir sesi latihan, peserta akan dapat:

1. Membincangkan peranan jurulatih, ciri-ciri jurulatih berkesan, prinsip latihan, teknik latihan, penyampaian berkesan, dan penilaian latihan (pengetahuan)
2. Mempamerkan kecenderungan untuk menjadi jurulatih yang berketerampilan (sikap)
3. Mengendalikan aktiviti latihan dengan penyampaian yang berkesan (kemahiran)





Dalam unit ini, peserta akan didedahkan dengan aktiviti yang akan menjelaskan lagi peranan jurulatih partisipatif. Diharapkan bahawa peserta sedar dan dapat memainkan peranan sebagai seorang jurulatih yang bertanggungjawab kerana peranan yang begitu besar sebagai tutor, jurulatih, penilai, penyelia, kaunselor, penasihat atau pemandu, dan *Trouble Shooter*.

Dalam unit ini, selain kuliah serta perbincangan, peserta akan berpeluang untuk melakonkan peranan tersebut bagi memastikan mereka dapat membina sikap dan kecenderungan untuk memainkan peranan tersebut kearah menjadikan mereka seorang jurulatih yang partisipatif.

CIRI-CIRI JURULATIH BERKESAN

Dalam unit ini peserta berpeluang untuk menjadikan diri mereka seorang Jurulatih yang berkesan dan memastikan bahawa dirinya adalah jurulatih partisipatif yang mempunyai ciri berikut: Penganjur *Best Practice*, Keyakinan diri, Pemikiran Inovatif, Personaliti yang mantap, Bersemangat, Kemahiran Berkomunikasi, Berupaya Mengurus Konflik, Mengawal Kuasa, Membuat Perbandingan, Menyentuh Perasaan Pelatih, Memberi Panduan Pelatih, Memberi Fokus kepada Pembinaan Keupayaan Pelatih, Memberi Ruang bagi Konflik, Menangani konflik dalam sesi, Melibatkan Pelatih di semua Peringkat, dan Memainkan Peranan sebagai Fasilitator.

Peserta juga akan memahami apakah KELEBIHAN JURULATIH PARTISIPATIF di mana seseorang Jurulatih dapat melakukan perkara berikut: menggalakkan, memberi kuasa & memperkaya pelatih dalam semua aspek; tidak memberi ruang untuk keraguan & kekeliruan yang tidak dapat diselesaikan; menilai kesan penyampaian kepada pelatih; dan memantau kemajuan setiap pelatih secara individu.



AKTIVITI

- Bagaimana anda akan menggunakan maklumat ini ke dalam latihan anda?





Dalam unit ini, peserta akan mengalami sendiri tentang aktiviti latihan yang berkesan dengan menggunakan Prinsip Pembelajaran Dewasa bermula dengan Apa itu Pembelajaran? Oleh (Noe, 2008) di mana pembelajaran adalah menghasilkan Perubahan yang kekal/ agak kekal dalam keupayaan manusia yang bukan hasil daripada proses pertumbuhan di samping perubahan dalam pengetahuan, kemahiran atau sikap.

Peserta juga akan didedahkan dengan Apa itu Prinsip Pembelajaran Dewasa? Peserta akan diperjelaskan bahawa Pelajar dewasa (Andragogi) adalah berbeza dan ia tidak seperti bekerja dengan kanak-kanak (Pedagogi).

Lebih terperinci lagi, Andragogi? (Knowles, 1970) adalah Seni & Sains untuk membantu orang dewasa belajar, iaitu Mendidik orang dewasa melibatkan pemahaman prinsip- prinsip pembelajaran dewasa.

Diperkukuhkan lagi dengan Model Andragogi - berdasarkan andaian (Noe, 2008) bahawa orang dewasa mempunyai ciri berikut yang sangat perlu untuk seseorang jurulatih fahami dengan sejelasa-jelasnya bagi memastikan bahawa aktiviti latihan yang dijalankan adalah cekap dan berkesan:

- mempunyai keperluan untuk tahu mengapa mereka belajar sesuatu.
- mempunyai keperluan untuk menjadi sendiri.
- membawa pengalaman yang berkaitan dengan kerja lebih ke dalam situasi pembelajaran.
- masuk ke dalam pengalaman pembelajaran dengan pendekatan berpusatkan masalah kepada pembelajaran.
- bermotivasi untuk belajar dengan kedua-dua motivasi ekstrinsik & intrinsik.

Ini ditambah dengan ciri-ciri Pelajar Dewasa oleh (Houle, 1984; Ball, 1996):

- Kawalan ke atas pembelajaran
- Bermotivasi tinggi untuk belajar
- Pragmatik dalam pembelajaran
- Pembelajaran mungkin peranan sekunder
- Tahan kepada perubahan
- Lebih pelbagai
- Menggunakan pengalaman lalu dalam pembelajaran
- Pembelajaran kawal sendiri
- Pembelajaran bertujuan matlamat segera

Apa sebenarnya Hasil Pembelajaran atau Apa yang pelajar belajar? (Noe, 2008). Seseorang peserta akan mendapat perkara berikut apabila terlibat dengan aktiviti pembelajaran: Maklumat Verbal, Kemahiran Intelek, Kemahiran Psikomotor, Sikap dan Kognitif.

Bagaimana pula dengan Kitaran Pembelajaran? Dalam unit ini, peserta akan memahami bahawa pembelajaran merupakan Satu proses dinamik yang melibatkan empat peringkat tertentu: Pengalaman Konkrit, Pemerhatian reflektif, Konsep Abstrak, dan Eksperimentasi aktif.

Apa pula kunci untuk pembelajaran yang berkesan? Iaitu dengan menjadi cekap dalam setiap satu daripada empat peringkat.

Bagaimana pelajar dapat maklumat baharu? Visual, Auditori dan Kinestetik.

Dalam unit ini, peserta juga akan didedahkan dengan pelbagai teori berkaitan dengan pembelajaran:

Teori Pengukuhan

- Pelajar bermotivasi untuk melaksanakan atau mengelakkan tingkah laku tertentu kerana pengalaman lalu berdasarkan tingkah laku itu:
 - * peneguhan positif
 - * peneguhan negatif
 - * pemupusan

Teori Pembelajaran Sosial

- Pelajar belajar dengan memerhatikan orang lain (model)
 - * berpengetahuan & boleh dipercayai
 - * tingkah laku yang diterima pakai

Dalam teori ini dibincangkan empat proses pembelajaran utama: Perhatian, Penyimpanan, Pembinaan Psikomotor, dan Motivasi

Teori Matlamat

- Hasil Perlakuan iaitu Matlamat & Objektif seseorang dan Orientasi Matlamat

Teori Keperluan

Apa itu Keperluan?

- kekurangan yang dialami seseorang pada satu masa tertentu
- mendorong seseorang untuk bertindak dengan cara yang memenuhi kekurangan itu

Teori Jangkaan

Teori ini menyatakan bahawa perlakuan dikaitkan dengan tiga factor utama:

- Jangkaan iaitu kepercayaan pelajar bahawa peningkatan usaha akan membawa kepada prestasi yang lebih tinggi
- Perantaraan iaitu kepercayaan pelajar yang melakukan tingkah laku tertentu akan membawa kepada pahala yang diharapkan
- Valence iaitu nilai bahawa pembelajaran membawa kepada ganjaran

Teori Pemprosesan Maklumat

Teori ini menerangkan bahawa maklumat diambil oleh otak, menjalani transformasi, dikodkan ke dalam jangka pendek atau ingatan jangka panjang, dan akhirnya disimpan dan boleh didapati untuk mendapatkan semula kemudian dan digunakan.



AKTIVITI

Bagaimana anda akan menggunakan teori-teori ini ke dalam latihan anda?





Dalam unit ini, para peserta akan memahami dengan lebih mendalam lagi bahawa penyampaian seseorang jurulatih akan jauh lebih berkesan jika ia adalah berdasarkan kepada elemen berikut:

Rangka Ucapan:

- Pengenalan yang dapat tarik perhatian
- Badan yang memasukkan hujah-hujah sokongan
- Kesimpulan yang tinggalkan impak

Peserta juga akan didedahkan dengan perkara yang tidak patut dilakukan termasuk:

- Baca terus dari nota
- Baca terus dari skrin
- Berpaling pada penonton
- Pemalas, tangan dalam poket
- Tiada um, ah, anda tahu itu
- Tiada gerak isyarat saraf
- Bercakap terlalu cepat
- Bercakap terlalu senyap-senyap

Juga, perkara yang perlu Lakukan:

- Hubungan mata
- Bolehkah renungan nota
- Gerak isyarat yang sesuai
- Soalan retorik untuk melibatkan penonton

Peserta juga akan didedahkan dengan Sepuluh Tips yang Berjaya dalam Mengawal Gemuruh:

- Biasakan dengan tempat persembahan
- Berbual dengan penonton sebelum berucap
- Gemuruh meningkat disebabkan kurang persediaan
- Berehat dengan regangan dan bernafas supaya dapat meringankan ketegangan
- Bayangkan anda memberi ucapan dengan menggambarkan diri anda berjaya, dan anda akan berjaya
- Penonton ingin melihat anda berjaya
- Jangan minta maaf dengan menyebut anda gementar
- Tumpukan perhatian kepada mesej
- Hidupkan gemuruh yang positif bagi meningkatkan adrenalin, dan mengubahnya menjadi kesegaran dan semangat
- Pengalaman membina keyakinan, yang merupakan kunci kepada pengucapan awam yang berkesan

Unit terakhir ini akan menerangkan tentang keperluan penilaian yang merupakan sebahagian daripada aktiviti latihan yang perlu diberikan perhatian serius.

Mengapa enggan untuk menilai?

- Jurulatih tidak sanggup untuk menumpukan masa kepada penilaian
- Kurang pengetahuan dan kemahiran
- Menganggapnya sebagai tidak penting

Mengapa menilai?

- Pautan kepada strategi organisasi
- Keberkesanan latihan
- Pulangan ke atas pelaburan

Apakah yang dikatakan latihan yang berkesan?

- Manfaat organisasi & pelatih terima daripada latihan

Bagaimana penilaian latihan dilakukan?

Pertama, Penilaian Formatif

- berlaku dalam reka bentuk program
- Boleh menyebabkan perubahan kandungan
- Mungkin melibatkan ujian perintis
- Boleh menyesuaikan diri untuk memenuhi keperluan pelatih

Dan kedua, Penilaian Sumatif

- dijalankan pada akhir latihan
- digunakan untuk menentukan sejauh mana pelatih telah berubah hasil daripada program latihan
- digunakan untuk mengukur pulangan ke atas pelaburan

Apa yang berlaku dalam proses penilaian?

- Menjalankan analisis keperluan
- Membangunkan hasil pembelajaran yang boleh diukur & merancang untuk pemindahan latihan
- Membangunkan langkah-langkah hasil
- Memilih strategi penilaian

Empat Tahap-Model Kirkpatrick

Aras 1, Reaksi

- Bagaimana peserta bertindak balas terhadap program ini?
 - * Tahap senyuman
 - * Komen rasmi daripada peserta
 - * Fokus sesi temubual kumpulan dengan peserta

Aras 2, Pembelajaran

- Sejauh manakah peserta meningkatkan pengetahuan & kemahiran & mengubah sikap akibat daripada latihan?
 - * Pra & pasca ujian skor
 - * *On-the-Job*
 - * Penyelia melaporkan

Aras 3, Perlakuan

- Adakah pelajar menggunakan kemahiran yang baru diperolehi & pengetahuan di tempat kerja?
 - * Pemindahan latihan
 - * Pemerhatian OJT
 - * Penilaian sendiri
 - * Penyelia & penilaian rakan sebaya

Aras 4, Keputusan

- Apakah faedah organisasi hasil daripada latihan?
 - * Sukar & mahal untuk mengumpul
 - * Sukar untuk mengasingkan hasil latihan

Bagaimana pula untuk mengukur pulangan ke atas pelaburan?

Peserta akan dapat sama-sama mendapatkan pengiraan daripada segi Pulangan atas Pelaburan dalam latihan yang dikendalikan seperti berikut:

- Nisbah Faedah-Kos
 - * Membantu dalam proses membuat keputusan
 - * Analisis yang konsisten di seluruh program
 - * Maklumat sukar untuk mendapatkan
 - * Pulangan atas Pelaburan



AKTIVITI

Bagaimana kita hendak menilai program latihan kita?





INSTITUT SOSIAL MALAYSIA (ISM)

Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga Dan Masyarakat

Lot PT 13856, KM 6 Lebuhraya Kuala Lumpur - Seremban,

Sungai Besi, 57100 Kuala Lumpur, Malaysia.

☎ Tel : 03-7985 3333 | 📠 Faks : 03-7985 3300 | @ Email : info@ism.gov.my

ISBN 978-967-5472-43-5

