

Isu Buli dalam Kalangan Pekerja Pekak: Satu Kajian Penerokaan di Persekutuan Orang Pekak Selangor, Malaysia

MARHAINI ABDUL GHANI
Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor
marhaini@kuis.edu.my

SALINA MOHAMMED RASHID
Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor
salinarashid@kuis.edu.my

NADWATUL HUSNA MUSTAPHA
Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor
nadwatul@kuis.edu.my

ABSTRAK

Pekerja Pekak adalah sebahagian daripada tenaga kerja yang menyumbang kepada pembangunan ekonomi negara. Berdasarkan laporan Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) jumlah pekerja Pekak yang berdaftar hanyalah seramai 210 orang. Walaupun jumlah ini adalah satu nilai yang kecil, golongan ini tidak seharusnya diketepikan. Mereka juga perlu diberi perhatian dengan mengetahui masalah yang mereka hadapi di tempat kerja. Kegagalan majikan memahami masalah yang mereka hadapi berkemungkinan akan memberi impak negatif terhadap organisasi, rakan sekerja mahupun pekerja pekak itu sendiri. Objektif kertas kerja ini adalah untuk mengenal pasti isu dalam komunikasi yang dihadapi oleh pekerja Pekak di tempat kerja. Kaedah yang diguna pakai ialah berdasarkan sorotan kajian yang dirujuk bermula dari tahun 2000 hingga 2016 dengan menggunakan kata kunci isu dan cabaran, pekerja OKU, pekerja Pekak, mengurus pekerja OKU, isu pengurusan sumber manusia, komunikasi orang Pekak, bahasa isyarat, dan lain-lain bagi mengenal pasti sumber kajian lepas berkaitan dengan kajian orang Pekak di tempat kerja. Hasilnya terdapat pelbagai isu dalam komunikasi yang dihadapi oleh pekerja Pekak hampir sama seperti pekerja bukan Pekak. Antara isu yang terdapat dalam komunikasi di tempat kerja adalah kekal dalam kerjaya, “setting” di tempat kerja, prestasi pekerja Pekak, interaksi sosial, ketidakmampuan memahami mesej yang disampaikan melalui tulisan. Kesimpulannya pihak majikan perlu memandang serius terhadap isu pekerja Pekak. Mereka perlu memahami pekerja Pekak seperti mana mereka memahami pekerja yang bukan Pekak. Pihak majikan perlu mengurangkan jurang komunikasi dengan cara memahami dan memperelajari bahasa dan budaya orang Pekak. Secara tidak langsung ianya akan mengurangkan masalah yang dihadapi oleh mereka.

Kata kunci: Isu dan Cabaran, Orang Kelainan Upaya (OKU), Orang Pekak (OP), Komunikasi, Bahasa Isyarat, Prestasi Pekerja Pekak.

PENGENALAN

Menurut Timbalan Menteri Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat, Datuk Azizah Mohd Dun berkata, jumlah yang berdaftar melalui Sistem Pengurusan Maklumat OKU

(SMOKU) itu masih belum mencapai sasaran unjuran Pertubuhan Kesihatan Sedunia (WHO), yang menganggarkan 10 hingga 15 peratus daripada jumlah penduduk sesebuah negara adalah OKU. 443,541 OKU berdaftar JKM hingga Oktober 2017 (Sinar Online 21 November 2017).

Daripada jumlah itu (yang berdaftar), 39,999 adalah OKU kategori masalah penglihatan yang sememangnya harus diberi perhatian dan memperoleh hak sama rata sebagaimana dinyatakan dalam Akta OKU 2008, mahupun Konvensyen Hak Orang Kurang Upaya (CRPD).

LATAR BELAKANG KAJIAN

Isu buli dikalangan pekerja pekak bukanlah satu perkara baru. Pelbagai bentuk buli di tempat kerja dihadapi oleh pekerja pekak, antaranya buli dalam bentuk *verbal*, fizikal, sosial atau psikologi. Buli biasanya dilakukan oleh majikan atau pengurus atau rakan sekerja.

Mengikut satu kajian yang dilakukan oleh *Australian Human Rights Commission* buli di tempat kerja boleh memberi kesan kepada prestasi kerja, di mana pekerja yang dibuli akan menjadi kurang aktif atau berjaya, kurang konfiden, stres, depres, tidak mempercayai majikan atau rakan sekerja, tidak gembira dengan kerja dan mendapat stres dalam bentuk fizikal seperti mengalami masalah tidur, sakit kepala, sakit belakang dan lain-lain.

Jenis-Jenis Buli Dalam Kalangan Pekerja Pekak

Terdapat beberapa jenis buli yang dihadapi oleh pekerja iaitu buli dalam bentuk verbal, bukan verbal, fizikal, bukan berbentuk fizikal, dan juga berbentuk gangguan seperti kata-kata pedas atau kesat, tindakan meminggirkan pekerja, menyuruh pekerja berbuat kerja yang tidak bersangkutan-paut dengan bidang tugas serta gangguan psikologi. (Yamada, 2000, p. 478; Felson, 2000).

Mengikut kajian dari Barnes (2000) menyatakan bahawa buli kepada pekerja kurang upaya (fizikal, pekak, buta dan lain-lain) berlaku dalam bentuk penawaran kerja yang berstatus rendah, pemberian gaji yang rendah, kondisi tempat kerja yang tidak baik dan hanya sedikit sahaja di beri peluang untuk kenaikan pangkat atau kenaikan gaji.

Vickers (2009) menyatakan bahawa kebanyakan orang kurang upaya meninggalkan pekerjaan bukan kerana mereka sakit atau mereka tidak berupaya untuk bekerja, tetapi mereka meninggalkan kerja kerana mereka sering dibuli ditempat kerja.

Menurut kajian akademik UK, pekerja kurang upaya lebih cenderung untuk dibuli secara fizikal dan mental di tempat kerja - selalunya oleh pengurus mereka - mendapati kajian akademik di UK.

Seterusnya, penyelidikan dari Universiti Cardiff dan Plymouth mendedahkan bahawa pekerja yang kurang upaya fizikal dan mental atau penyakit jangka panjang adalah dua kali lebih mungkin diserang secara fizikal di tempat kerja (Ralph; 2013). Mereka juga menanggung penghinaan, penolakan dan intimidasi yang lebih tinggi. Biasanya, buli yang dihadapi oleh pekerja kurang upaya adalah seperti tarikh akhir satu-satu kerja yang diberikan kepada mereka tidak munasabah dan tidak dapat di capai, mereka juga diejek dan juga menjadi bahan gosip.

Penyelidik utama, Profesor Ralph Fevre dari Cardiff School of Social Sciences, berkata: "Sehingga sekarang, para penyelidik umumnya menganggap bahawa perlakuan buruk di tempat kerja menyebabkan masalah ketidakupayaan dan masalah kesihatan. Kerja kami menunjukkan perlakuan buruk berlaku kepada pekerja yang sudah ada ketidakupayaan atau masalah kesihatan". Hasil kajian menunjukkan 45% responden mengatakan buli dilakukan oleh pengurus.. Manakala 28% perbuatan buli dilakukan oleh pelanggan dan 18% dilakukan oleh rakan sekerja.

Terdapat satu kajian dari (Disability Resource Center, 2016) yang bertajuk “*facing Up To Disability Bulllying*,” menyatakan bahawa terdapat beberapa faktor yang dikategorikan sebagai buli kepada orang kurang upaya ditempat kerja iaitu kritikan atau tegerun yang berat sebelah, layanan yang berbeza dari pekerja normal lain, di marah atau dimalukan dihadapan pekerja-pekerja lain dan juga majikan menunjukkan sikap yang tidak menyenangkan terhadap golongan kurang upaya. Selain dari itu, kajian ini juga menyatakan bahawa 62% orang kurang upaya telah menjadi mangsa buli ditempat kerja, 19% di buli setiap hari atau setiap minggu manakala 13% dibuli sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh sebulan.

Dalam forum komuniti orang pekak juga dibincangkan bentuk buli yang dihadapi oleh pekerja pekak dimana mereka dilayan seperti orang bodoh, diberi kerja yang paling rendah tidak mengikut keupayaan, pengalaman, kemahiran dan tahap pendidikan mereka. Rakan sekerja berkomunikasi dengan rakan lain jauh dari pekerja pekak, oleh itu mereka tidak tahu apa yang dibincangkan.

Kajian dari national express foundation (2016) pula menyatakan bahawa di UK buli terhadap golongan kurang upaya ini berlaku apabila 67% daripada pekerja rasa tidak selesa apabila berkomunikasi dengan orang kurang upaya dan ini menyebabkan mereka tidak bergaul bersama golongan kurang upaya ini.

Selain itu 36% pula menyatakan bahawa orang kurang upaya ini tidak produktif dalam melaksanakan tugas seperti orang normal yang lain. Kajian ini juga turut menyatakan bahawa 85% golongan kurang upaya berhadapan dengan buli dalam bentuk prejudis di tempat kerja. Selain dari itu, golongan orang kurang upaya ini juga berhadapan dengan sikap buli rakan sekerja yang memandang rendah terhadap kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas kerana masalah kekurangan yang mereka hadapi.

Tujuan utama dalam kertas kerja ini ialah untuk menghuraikan isu buli yang dihadapi oleh golongan OKU Pendengaran (Pekak) di tempat kerja.

METODOLOGI

Kajian ini adalah berbentuk deskriptif dan naratif. Kajian ini dibahagikan kepada dua fasa. Fasa pertama menggunakan kaedah kuantitatif di mana soal selidik digunakan untuk mengenalpasti profil pekerja dan mengenalpasti masalah yang dihadapi oleh pekerja pekak. Fasa kedua pula menggunakan kaedah kualitatif iaitu temubual dengan lebih mendalam (*indepth interview*) bersama responden.

DAPATAN KAJIAN

Berdasarkan indept interview dengan pekerja pekak iaitu serami 13 org, antaranya buli yang berlaku adalah dalam bentuk *verbal*, fizikal, sosial dan psikologi.

KESIMPULAN

Kajian berkaitan OKU Pekak masih sangat kurang dilakukan sama ada di Malaysia ataupun diluar negara.. Selain itu, kebanyakan kajian dilakukan keatas pekerja kurang upaya fizikal ataupun mental. Pelbagai isu yang dikaji antaranya masalah buli dikalangan pekerja kurang upaya. Pengkaji telah menyimpulkan bahawa pekerja OKU pekak juga menjadi mangsa buli pengurus dan rakan sekerja. Pengkaji mengharap pihak berwajib dapat membantu pekerja OKU pekak mengatasi masalah buli yang dihadapi oleh mereka kerana kekurangan utama

pekerja OKU pekak ialah mereka tidak mampu berkomunikasi dengan baik dengan majikan, rakan sekerja mahupun dengan rakan yang senasib dengan mereka. Mereka tidak mampu meluahkan masalah yang mereka hadapi kepada pihak majikan dan gagal memahami maklumat berkaitan pekerjaan mereka..

RUJUKAN

- Appelman, K. I., Callahan, J. O., Mayer, M. H., Luetke, B. S., & Stryker, D. S. (2012). Education, employment, and independent living of young adults who are deaf and hard of hearing. *American Annals of the Deaf*, 157(3), 264-275.
- Boutin, D. L. (2009). The impact of college training and vocational rehabilitation services on employment for consumers with hearing loss. *Journal of the American Deafness and Rehabilitation Association*, 42(2), 73-89.
- Dallas Hearing Foundation (2014). *Facts about Deafness*. Retrieved from <http://dallashearingfoundation.org/facts/>
- Department of Justice ADA, Communicating with People Who Are Deaf or Hard of Hearing in Hospital Settings. <https://www.ada.gov/hospcombrscr.pdf>
- Foster, S., & MacLeod, J. (2003). Deaf people at work: Assessment of communication among deaf and hearing persons in work settings. *International Journal of Audiology*, 42 (Supplement 1), S128-S139.
- Frasier, D. M., Hansmann, S., & Saladin, S. P. (2009). Psychosocial aspects of deafness: Implications for rehabilitation counselors. *Journal of the American Deafness and Rehabilitation Association*, 43(1), 52-68.
- Garberoglio, C. L., Cawthon, S. W., & Bond, M. (2014). Assessing English literacy as a predictor of post school outcomes. *Journal of Deaf Studies and Deaf Education*, 19(1), 50-67.
- Haynes, S. (2014). Effectiveness of communication strategies for deaf or hard of hearing workers in group settings. *Work*, 48(2), 193-202.
- Houston, K., Lammers, H. B., & Svorny, S. (2010). Perceptions of the effect of public policy on employment opportunities for individuals who are deaf or hard of hearing. *Journal of Disability Policy Studies*, 21(1), 9-21. doi: 10.1177/1044207309357428.
- Lavasani, S; NorWahiza Abdul Wahat, & Ortega, A. (2015). Disability of employees with disabilities in Malaysia. Vol. 26, No.2, doi 10.5463/DCID.v26i2.428
- McKee, M., et.al (2012). Engaging the deaf American sign language community: Lessons from a community-based participatory research center. *Progress in Community Health Partnerships: Research, Education, and Action*, 6(3), 321-329.
- Perkins-Dock, R. E., Battle, T. R., Edgerton, J. M., & McNeill, J. N. (2015). A Survey of barriers to employment for individuals who are deaf. *JADARA*, 49(2). Retrieved from <http://repository.wcsu.edu/jadara/vol49/iss2/3>
- Punch, R., Hyde, M. & Power, D. (2007). Career and workplace experience of Australian University graduates who are deaf or hard of hearing. *Journal of Deaf Studies and Deaf Education*, 12 (4).