

Strategi Komunikasi dengan Gelandangan semasa Pandemik COVID-19: Pengalaman Sukarelawan Sepanjang Fasa Perintah Kawalan Pergerakan di Malaysia

Mohd Alif Jasni*
Universiti Utara Malaysia

Norruzeyati Mohd Che Nasir
Universiti Utara Malaysia

Mohd Nazri Ibrahim
Universiti Teknologi MARA, Malaysia

*Emel perhubungan: alevmikail@gmail.com

Abstrak

Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) yang dikuatkuasakan di Malaysia selama tiga fasa dari 18 Mac 2020 hingga 31 Ogos 2020 berikutan wabak COVID-19 telah memberi kesan besar kepada rakyat Malaysia termasuk gelandangan. Bagi membantu usaha pemerintah, sukarelawan dari pelbagai organisasi sukarela juga turun ke padang menolong para gelandangan dari segi penyediaan tempat tinggal sementara dan pengedaran makanan, pakaian dan keperluan asas. Kajian kualitatif ini dilakukan untuk mengenal pasti strategi komunikasi yang digunakan oleh sukarelawan dalam mendekati dan membantu para gelandangan. Di samping itu, kajian ini memperlihatkan faedah menggunakan strategi komunikasi yang berkesan oleh sukarelawan pada masa krisis, terutama dalam pergerakan fizikal dan interaksi sosial yang terhad semasa pandemik. Kaedah temu bual berstruktur untuk sukarelawan yang berkhidmat dalam organisasi sukarela di Jalan Chow Kit, Kuala Lumpur digunakan untuk mengumpul data. Hasil kajian menunjukkan bahawa sukarelawan menggunakan strategi komunikasi melalui pendekatan ramah, menggunakan bahasa yang sesuai, menggunakan komunikasi bukan lisan yang sesuai, dan menghindari penggunaan kata-kata penghakiman dengan para gelandangan. Oleh itu, strategi komunikasi telah membina kepercayaan, mengeratkan persahabatan dan memudahkan interaksi dengan para gelandangan.

Kata Kunci: Perintah Kawalan Pergerakan, Sukarelawan, Gelandangan, COVID-19, Pandemik, Strategi Komunikasi.

Communication Strategies with the Homeless during the COVID-19 Pandemic: Explicating Volunteer's Experience during the Phase of Movement Control Order in Malaysia

Abstract

The Movement Control Order (PKP) which was enforced in Malaysia for three phases from 18 March 2020 to 31 August 2020 following the COVID-19 pandemic has had a huge impact on Malaysians including the homeless. To assist the government, volunteers from various voluntary organizations also assisted the homeless in terms of providing temporary accommodation and distribution of food, clothing, and basic necessities. This qualitative study was conducted to identify the communication strategies used by volunteers in reaching out and helping the homeless. In addition, the study discusses the benefits of using effective communication strategies in times of crisis, especially within tight enforcement during pandemic. A structured interview protocol for volunteers serving in a voluntary organization in Jalan Chow Kit, Kuala Lumpur was used to gather the data. Findings reveal that volunteers use strategic communication strategies through a friendly approach, use appropriate language, use appropriate non-verbal communication, and avoid using judgmental words with the homeless. Thus, the communication strategies have established trust, strengthened friendships, and facilitated interaction with the homeless.

Keywords: *Movement Control Order, COVID-19, Pandemic, Volunteers, Homeless, Communication Strategy.*

Pengenalan

Pandemik yang dicetuskan oleh sejenis virus yang dinamakan secara rasmi sebagai Novel Coronavirus 2019 (2019-n-CoV) atau COVID-19 pada 12 Januari 2020 oleh Pertubuhan Kesihatan Sedunia (WHO) sebenarnya telah dikesan pada pertengahan Disember 2019 di bandaraya Wuhan, Hubei, China (Yan-Rong Guo, 2020). Sejak itu, penularan COVID-19 terus melanda dunia dengan berleluasa dan seterusnya memberi impak yang menyeluruh kepada seluruh umat manusia, tanpa mengira pangkat dan darjat termasuklah golongan gelandangan. Oleh yang demikian, kebanyakan negara di seluruh dunia menunjukkan kegusaran tentang risiko tinggi pendedahan kepada COVID-19 oleh gelandangan yang menghuni jalanan dan ceruk bandaraya besar, yang juga adalah kumpulan yang paling rentan dalam komuniti.

Pada sepanjang tempoh pandemik ini, pemerintah di banyak negara yang bergelut dengan cabaran getir menangani wabak daripada merebak dalam kalangan penduduk yang mempunyai kediaman turut perlu melindungi kelompok gelandangan di jalanan. Tindakan itu penting bagi mengelak wujudnya kluster baharu dalam penularan pandemik itu. Pelbagai inisiatif telah dilakukan oleh setiap negara di dunia seperti menyalurkan bantuan kepada para gelandangan, sama ada berbentuk tempat perlindungan seperti dewan dan asrama sementara, sehinggalah kepada pemberian tilam, makanan, dan barangan peribadi. Cabaran besar juga turut dihadapi oleh para pemegang taruh yang lain seperti pertubuhan bukan kerajaan (NGO), pekerja sosial dan kumpulan berkepentingan untuk mengekang penularan COVID-19 yang mudah berlaku dalam kalangan gelandangan (Mathieau, 2020).

Sehingga makalah ini ditulis, kita boleh mengakui kejayaan kerajaan Malaysia dalam melakukan tindakan yang sebaik mungkin untuk membantu para gelandangan ini, namun agensi kerajaan bukanlah entiti tunggal yang membantu mereka. Berdasarkan prosedur operasi standard yang ditetapkan oleh WHO dan muafakat bersama agensi strategik di bawah pimpinan Majlis Keselamatan Negara dan Kementerian Kesihatan serta jemaah menteri, pemerintah Malaysia telah melaksanakan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) bermula pada 18

Mac sehingga 31 Ogos 2020. Dalam tempoh PKP ini, pergerakan individu dan kumpulan telah dihadkan mengikut skala tertentu berdasarkan jumlah kes COVID-19 yang tular. Semakin banyak kes yang berlaku, maka proses menghadkan perjalanan dilakukan untuk memutuskan rangkaian COVID-19. Dalam tempoh itu juga para gelandangan berhadapan cabaran besar memandangkan mereka tiada kediaman tetap yang memenuhi konsep kuarantin dan penjarakan sosial yang boleh menghadkan penularan wabak berbahaya ini. Hal ini demikian kerana mereka paling terdedah kepada jangkitan COVID-19 sehingga mengundang maut. Justeru keprihatinan terhadap risiko itu, pelbagai usaha yang dilakukan kerajaan untuk membantu gelandangan turut mendapat sambutan dan inisiatif organisasi bukan kerajaan (NGO), badan bukan bermatlamat keuntungan, dan individu yang sukarela tampil untuk menyantuni dan menyelamatkan golongan pinggir seperti gelandangan dan pengemis.

Walaupun banyak kajian telah membincangkan topik kesukarelawanan dalam pelbagai disiplin ilmu, terutamanya sosiologi dan kerja sosial, tetapi agak kurang kajian yang membahasnya dari perspektif komunikasi, terutama dari segi penglibatan sukarelawan dan strategi komunikasi yang digunakan oleh sukarelawan untuk mendekati gelandangan. Menurut Hustinx, Cnaan dan Handy (2010), tiada teori kesukarelawanan yang telah dikaji dari sudut komunikasi. Beberapa bahagian model sukarelawan seperti model proses sukarelawan oleh Omoto dan Snyder (2002), telah menggariskan anteseden, pengalaman, dan akibat dari kesukarelawanan pada peringkat individu, agensi, dan sistem sosial. Boleh dikatakan, elemen seperti pengambilan sukarelawan, latihan, dan rangkaian sosial mempunyai elemen komunikasi. Walau bagaimanapun, peranan komunikasi dalam pengalaman sukarelawan jelas tidak ada digalurkan dalam teori mereka.

Oleh itu, kajian ini akan meneliti aspek komunikasi dalam proses interaksi di antara sukarelawan dengan golongan gelandangan pada sepanjang tempoh PKP ini. Pengkaji secara asasnya berpandangan bahawa komunikasi sebenarnya boleh menjadi salah satu faktor utama yang bertanggungjawab untuk penemuan penyelidikan dalam disiplin lain. Bagaimanapun, wujud kelompongan dalam kajian pemboleh ubah

komunikatif. Bagi menanganinya, kajian ini cuba meninjau strategi komunikasi para sukarelawan dalam membantu komuniti gelandangan dalam tempoh PKP. Kajian ini juga berharap dapat menyerlahkan manfaat daripada strategi komunikasi oleh para sukarelawan dari sudut komunikasi.

Sorotan Literatur

Gelandangan: Konsep dan Polemik

Terdapat pelbagai sumber rujukan yang membincangkan makna khusus kepada individu yang hidup melata di jalanan. Gelandangan secara amnya ditakrifkan sebagai 'tiada tempat tinggal'. Takrifan ini sebenarnya kurang jelas. Kesannya, masih tidak terdapat satu definisi rasmi yang seragam mengenai konsep gelandangan (Ghee & Raja Norliana, 2015). Berikutan itu juga, wujud pelbagai interpretasi sosial tentang konsep gelandangan itu sendiri. Hanson-Easey et al. (2016) membahagikan para gelandangan kepada kategori berikut:

- a. Gelandangan primer - individu perseorangan yang tinggal di jalan-jalan;
- b. Gelandangan sekunder - individu yang bergerak di antara tempat perlindungan sementara, termasuk rumah kawan, keluarga dan penginapan kecemasan; dan
- c. Gelandangan tertier - individu yang tinggal di rumah tumpangan swasta tanpa bilik mandi peribadi dan / atau keselamatan.

Takrifan gelandangan yang berbeza diutarakan oleh Smith (2000) yang membuat tiga jenis klasifikasi tentang gelandangan (dalam Yildirim & Yildirim, 2014). Smith menjelaskan:

- a. Gelandangan episodik: Individu yang mungkin kekal sebagai gelandangan dari semasa ke semasa, tinggal di bawah garis kemiskinan dan menghadapi risiko menjadi gelandangan secara berterusan.
- b. Gelandangan sementara: Individu yang menjadi gelandangan tetapi tidak terlalu lama. Mereka tidak seperti individu gelandangan yang lain kerana mereka menggambarkan diri mereka sebagai sebahagian daripada masyarakat. Kebimbangan, gejala kemurungan, penyalahgunaan alkohol

dan bahan terlarang boleh dilihat berlaku pada jenis gelandangan ini. Gaya hidup mereka tidak diterima. Mereka berusaha untuk mendapatkan rumah, pekerjaan dan status sosial mereka.

c. Gelandangan kronik: Golongan ini terdiri daripada individu yang bergelandangan dalam jangka panjang yang berlarutan atau berulang. Mereka menerima kehidupan di jalanan ini sebagai normal. Mereka sangat skeptikal terhadap komunikasi dengan individu lain dalam masyarakat.

Selain konsep asas gelandangan, cara gelandangan ditakrifkan dan diukur juga berbeza-beza (Gaetz, 2004). Sehingga kini, hanya dua kategori gelandangan berikut yang diiktiraf oleh Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu diguna pakai secara seragam (United Nations Economic Commission for Europe, 2004) iaitu:

a. Gelandangan mutlak: sekelompok individu yang tidak mempunyai akses ke tempat perlindungan fizikal. Mereka mungkin tidur di tempat perlindungan sementara atau tidur di jalanan yang tidak dianggap sebagai tempat tinggal manusia.

b. Gelandangan relatif: sekelompok individu yang mengalami kekurangan tempat tinggal, tinggal di ruang dan tempat tinggal yang tidak memenuhi piawaian minimum. Mereka mungkin kurang mendapat perlindungan daripada elemen alam sekitar, akses kepada air bersih dan sanitasi, atau keselamatan diri.

Definisi perundangan mengenai gelandangan adalah berbeza-beza dari negara ke negara, atau di antara bidang kuasa yang berlainan di negara atau dalam rantau yang sama. Beberapa kajian di Amerika Syarikat (Gabbard et al., 2007) merujuk gelandangan sebagai individu yang tidur di tempat awam atau swasta yang tidak dirancang untuk digunakan sebagai tempat tidur. Mereka seringkali tidak mempunyai kediaman yang tetap, selamat dan mencukupi kerana kekurangan biaya atau pendapatan yang tidak stabil. Gelandangan dan kemiskinan adalah saling berkaitan (Hanson-Easey et al., 2016). Kita tidak dapat lari dari mengaitkan kedua-duanya. Gelandangan boleh menyebabkan seseorang itu hidup dalam kemiskinan yang disebabkan oleh deprivation dari keperluan sosial dan material. Selain itu, kemiskinan yang terjadi

berpunca dari defisit keperluan asas hidup yang boleh membuatkan seseorang itu berakhir hidup sebagai gelandangan.

Usaha membantu gelandangan semasa Perintah Kawalan Pergerakan
Secara umum, jumlah gelandangan yang ada di negara ini telah mencapai tahap yang membimbangkan. Secara umum, tiada statistik mutlak berkenaan jumlah mereka. Data pada tahun 2015 menunjukkan terdapat seramai 1,527 orang gelandangan di Malaysia (Ramli & Dawood, 2017). Ianya belum termasuk jumlah yang tidak dikenal pasti sehingga hari ini. Malah, jumlahnya dianggarkan lebih tinggi jika mempertimbangkan “angka gelap” yang tidak dilaporkan. Jumlah itu juga belum melibatkan individu atau keluarga yang kehilangan rumah atau gagal membayar sewa rumah atau bilik kerana kehilangan pekerjaan atau punca rezeki sepanjang fasa PKP yang berlaku. Semenjak sebelum pandemik COVID-19 lagi, di Malaysia, beberapa NGO telah lama bergiat membantu gelandangan di Malaysia. Soup Kitchen, Pertubuhan Tindakan Wanita Islam (PERTIWI), Kechara Soup Kitchen (KSK), Dapur Jalanan, Need to Feed the Need (NFN), JOM Bekpes!, Kaseh4U, Fungates Superflow Foundation, dan Food Not Bombs telah mewujudkan jaringan membantu gelandangan (Adib, Hussin & Ahmad, 2018). Kelompok NGO ini telah menguruskan bantuan secara keseluruhan kepada gelandangan (Rafiza, et al., 2017). Walau bagaimanapun, kekangan seperti kekurangan dana dan sumber untuk para sukarelawan menjalankan program telah merencatkan usaha membantu mereka yang hidup bergelandangan dengan lancar.

Di Malaysia, usaha kerajaan dalam membantu gelandangan dapat dilihat apabila terdapat penyediaan penempatan perlindungan kepada gelandangan yang dikenal pasti sepanjang tempoh PKP yang diisytiharkan kerajaan dengan fasa pertama yang bermula 18 Mac sehingga fasa pemulihan yang ditetapkan sehingga 31 Ogos 2020. Misalnya, pada 3 April 2020, seramai 549 gelandangan diselamatkan dan ditempatkan di empat dewan komuniti dan dewan serba guna sekitar Kuala Lumpur bagi membendung wabak COVID-19 (Suhael, 2020a). Daripada jumlah itu, seramai 207 orang ditempatkan di Pusat Komuniti Sentul Perdana, Dewan Serbaguna Ampang Hilir (122), Pusat Komuniti Setiawangsa (149), serta 71 warga asing di Dewan Serbaguna Alam Damai (Suhael,

2020b). Bantuan yang diberikan bukan sekadar melengkapi keperluan harian, malahan pihak berkuasa turut menyediakan padanan peluang pekerjaan kepada para gelandangan. Hal ini memperlihatkan wawasan kerajaan ke arah negara sifar gelandangan.

Komunikasi Sukarelawan dengan Penerima, Klien atau Gelandangan
Aktiviti sukarela adalah cerminan keinsanan dalam masyarakat bertamadun. Ianya adalah jalinan murni yang mengikat seseorang bersama-sama individu lain dan memupuk rasa tujuan bersama. Kegiatan sukarela adalah asas penting dalam usaha untuk mewujudkan masyarakat yang lebih inklusif. Budaya kesukarelawanan yang kuat membentuk individu yang yakin, komuniti yang diberi kuasa dan tempat tinggal yang selamat dan mesra, perkhidmatan yang lebih baik, kerajaan tempatan dan nasional yang lebih responsif dan ekonomi yang lebih rancak (Blunkett, 2001). Namun demikian, tidak ada penelitian sebelumnya mengenai manfaat menjadi sukarelawan kepada para gelandangan, sedangkan majoriti daripada mereka menderita akibat pengasingan, kekurangan kemahiran asas, keyakinan diri yang rendah dan kurangnya struktur atau arahan dalam kehidupan mereka. Justeru itu, salah faham yang asas ini mungkin merencatkan usaha untuk mengurangkan kadar gelandangan.

Salah satu halangan terbesar kepada perubahan polisi mengenai usaha untuk membantu gelandangan ini adalah berpunca sikap acuh tak acuh atau negatif terhadap orang-orang gelandangan. Sikap ini mesti diubah jika ingin membasmi gelandangan ini. Kajian Hocking dan Lawrence (2000) terhadap kesan interaksi prososial yang berpanjangan dengan para gelandangan menunjukkan kesan terhadap sikap, niat tingkah laku, dan atribusi kausal terhadap para gelandangan. Kajian ini telah menggariskan pelbagai isu dalam proses kesukarelawanan di mana komunikasi memainkan peranan dan seharusnya menjadi subjek kajian empirikal yang sistematik. Dengan berbuat demikian, pengkaji berhasrat untuk menunjukkan bahawa komunikasi adalah suatu elemen yang penting dan selama ini diabaikan dalam pemahaman tentang banyak penemuan empirikal yang berkaitan dengan sukarelawan.

Pengkaji mencadangkan bahawa komunikasi yang berkesan boleh menjadi penghubung penting dalam proses sukarela yang bersifat komunikatif. Pertama, seperti yang digariskan oleh model sosialisasi Kramer (2005, 2011), komunikasi adalah aspek penting dalam merekrut sukarelawan. Hal ini demikian kerana untuk mempengaruhi cara individu untuk belajar mengenai peluang sukarelawan, dan juga proses pengambilan pekerja secara lebih umum. Sukarelawan baru boleh direkrut melalui saluran formal seperti iklan atau di pameran sukarelawan, dan juga melalui saluran yang lebih tidak rasmi, seperti dari mulut ke mulut di kalangan keluarga, rakan, atau rakan sekerja (sebagai contoh, Independent Sector, 2000). Seperti yang dijelaskan oleh model Kramer (2011), komunikasi juga mempunyai peranan penting dalam sosialisasi sukarelawan yang telah memutuskan untuk bergabung dengan organisasi sukarelawan atau hanya mengambil bahagian dalam aktiviti sukarelawan selama sehari. Komunikasi seperti itu merangkumi penjelasan atau mesej tersirat mengenai "bagaimana kita melakukan sesuatu di sini," jenis tingkah laku apa yang atau tidak dianggap sesuai, dan bagaimana sukarelawan melihat peranan mereka dalam organisasi dan masyarakat (Tompkins, 2009).

Selain itu, tindakan sukarela itu sendiri terdiri daripada pertukaran mesej antara sukarelawan dan penerima (dalam kes ini adalah gelandangan). Pertukaran mesej adalah berbentuk tersirat atau tersurat. Dalam proses menolong seseorang, komunikasi mungkin terdiri daripada interaksi dan percakapan dalam pengertian tradisional, dan mesej yang mendasari dapat berkaitan dengan autonomi dan ketergantungan, atau hubungan status antara kumpulan. Malahan, sukarelawan sering memberi peluang untuk berkomunikasi di antara sukarelawan. Seperti yang akan dibincangkan, salah satu sebab utama yang disebut oleh individu untuk terlibat dalam kesukarelawan adalah peluang untuk berkomunikasi dengan lebih ramai orang dan/atau dengan orang baharu, sekaligus memperluas rangkaian sosial sukarelawan. Aktiviti sukarelawan ini memberi peluang kepada peserta untuk berkomunikasi mengenai usaha sukarela mereka kepada orang lain yang dikenali dan tidak dikenali. Oleh kerana nilai masyarakat biasanya dikaitkan dengan sukarelawan, respons terhadap perbincangan tentang sukarelawan biasanya lebih positif daripada respons terhadap wacana mengenai topik lain (untuk pengecualian, lihat Omoto dan Snyder, 2002).

Hal ini menyebabkan pentingnya strategi komunikasi yang dapat ditampilkan menerusi komunikasi tingkah laku. Komunikasi tingkah laku boleh ditakrifkan sebagai konstruk psikologi yang mempengaruhi perbezaan individu dalam ekspresi perasaan, keperluan, dan pemikiran sebagai pengganti komunikasi yang lebih langsung dan terbuka. Secara khusus, ini merujuk kepada kecenderungan orang untuk mengekspresikan perasaan, keperluan, dan pemikiran melalui mesej tidak langsung dan kesan tingkah laku (Ivanov & Werner, 2010). Boleh dikatakan bahawa sebahagian besar komunikasi kita sebenarnya adalah dalam bentuk bukan lisan. Segala tingkah laku dapat dinilai sebagai komunikatif jika mempunyai niat untuk menyampaikan mesej.

Konstruk komunikasi tingkah laku difahami sebagai pemboleh ubah perbezaan individu. Hal ini bermaksud bahawa beberapa orang cenderung terlibat dalam komunikasi tidak langsung atau tingkah laku, sama ada secara sedar atau tidak walaupun terdapat pelbagai alternatif menggunakan komunikasi lisan. Gaya tingkah laku seseorang individu sangat mempengaruhi komunikasi verbal dan nonverbal mereka. Kemampuan untuk mengenal pasti gaya tingkah laku seseorang memerlukan tahap kesedaran diri yang tinggi. Keperluan untuk membangunkan kemahiran komunikasi untuk memastikan masa yang diluangkan itu adalah produktif dan positif. Hal ini penting untuk seseorang itu memanfaatkan interaksinya dengan orang yang dibantu dengan sebaik mungkin untuk membina kepercayaan, mengenal pasti masalah utama, mengumpulkan maklumat dan tindakan yang dipersetujui. Para sukarelawan perlu menggunakan kemahiran komunikasi dalam proses kesukarelawan.

Salah satu contoh terbesar apabila mengendalikan para gelandangan ini adalah amalan menunjukkan rasa belas kasihan atau empati yang kuat. Lebih-lebih lagi dengan keadaan PKP yang melanda telah menjejaskan kehidupan mereka secara drastik. Lilius et al. (2011) menunjukkan bagaimana amalan belas kasihan setiap hari mewujudkan kemampuan belas kasihan. Amalan seperti mengorientasikan, mengakui (*acknowledging*), memberi pertolongan (*help offering*), dan keterikatan (*bounded*) menyumbang kepada hubungan yang penuh dengan kasih sayang. Kajian komunikasi juga telah menyelidiki interaksi langsung

antara orang yang mempunyai rumah dan gelandangan. Sebagai contoh, pemuda gelandangan mengalami pelbagai peminggiran nonverbal, termasuk penampilan yang nampak seperti kurang bersih dan dihindari. Menjadi gelandangan membawa kepada interaksi yang lebih buruk dan bererti ditolak oleh rakan sebaya (Kidd, 2007). Keadaan ini mewajarkan kajian ini untuk merekodkan strategi komunikasi para sukarelawan terhadap gelandangan pada sepanjang PKP ini. Kajian ini berharap dapat memperolehi dapatan yang baru dan dapat menyumbang kepada teras ilmu pengetahuan komunikasi insan dan komunikasi strategik.

Kerangka Teori

Kajian ini dibentuk secara antara disiplin iaitu menggunakan teori dalam psikologi sosial, kerja sosial dan komunikasi sebagai landasan meneroka pengalaman berkomunikasi dalam kalangan para sukarelawan dan para gelandangan. Pengkaji memilih model Kramer (2011), yang memberi perhatian kepada komunikasi yang mempunyai peranan penting dalam sosialisasi sukarelawan yang telah memutuskan untuk bergabung dengan organisasi sukarelawan atau hanya mengambil bahagian dalam aktiviti sukarelawan selama sehari.

Kajian ini juga dibentuk secara teoritikal oleh dua konsep teras dalam teori akomodasi komunikasi (*communication accommodation theory*) iaitu *convergence* dan *divergence*. Teori ini dibangunkan oleh Howard Giles yang memurnikannya dari model kerja lapangan untuk kajian doktor falsafahnya dalam bidang bahasa pada 1973 (West dan Turner, 2014: 494). Akomodasi secara umumnya akan berlaku apabila seseorang individu menyesuaikan, memperbaiki dan menstruktur perlakuan dalam respons kepada orang lain. Teori ini menegaskan bahawa akomodasi adalah berlangsung hampir tak disedari kerana kita mempunyai skrip kognitif apabila berinteraksi dengan individu lain. Misalnya, seorang dewasa akan menggunakan laras bahasa yang sesuai dengan remaja apabila mereka berbual.

Konsep *convergence* dalam teori ini menyatakan bahawa seseorang individu akan menggunakan strategi menyesuaikan pertuturan dan perlakuan mereka dengan orang lain untuk menjadikan komunikasi lebih

berkesan. Perlakuan menyesuaikan diri adalah dibentuk oleh persepsi pelaku terhadap perlakuan dan pertuturan orang lain. Menurut teori ini, proses *convergence* akan berlaku secara selektif. Manusia biasanya akan menyesuaikan diri mereka dengan komunikasi orang lain atas faktor tertentu seperti faedah dari interaksi dan tarikan terhadap seseorang untuk mereka kekal dapat berkomunikasi dan diterima dalam perhubungan. Dalam konteks akomodasi komunikasi, sejarah perhubungan adalah penting kerana jika kita sudah biasa mengenali dan berinteraksi dengan seseorang individu, maka strategi dan proses *convergence* akan mudah berlangsung. Dalam konteks ini, kita diandaikan mempunyai set rujukan lepas yang membuatkan kita dapat menyesuaikan pertuturan dan perbuatan dalam proses berkomunikasi dengan orang lain (Giles dan Smith, 1979).

Konsep *divergence* pula merujuk kepada strategi untuk menegaskan dan memperjelaskan perbezaan secara verbal dan bukan verbal dalam komunikasi. Dalam konteks interaksi antara kedua-dua individu, tiada usaha untuk menyesuaikan cara berkomunikasi untuk menjadikan proses itu lebih berkesan. Giles (1980) mengkategorikan strategi ini sebagai *non-accomodation*. Biasanya tiada usaha untuk mengurangkan jarak sosial atau melancarkan proses berkomunikasi apabila komunikator saling meneguhkan dan memperlihatkan perbezaan dalam interaksi (Giles et al., 2007, 144). Keengganan seseorang individu untuk menyesuaikan diri semasa berkomunikasi adalah bertujuan menegaskan identiti jati diri, mempertahankan kuasa dan menunjukkan perbezaan peranan dalam perhubungan (Street, 1991; Street dan Giles, 1982). Street (1991) menyatakan komunikator dalam interaksi yang mempunyai status yang tinggi akan bercakap dalam tempoh yang lama, memulakan perbualan dan mempunyai postur badan yang lebih selesa berbanding mereka yang berstatus rendah.

Dalam konteks kajian ini, hasil penelitian oleh Whitney Herrington (2012) menunjukkan strategi *divergence* juga berlaku dalam konteks interaksi antara komunikator dengan seseorang gelandangan yang datangnya dari kelompok sosial yang rendah, dijauhi dan terpinggir. Dalam situasi sedemikian, seseorang komunikator yang dihampiri oleh gelandangan yang meminta bantuan akan menunjukkan pola interaksi yang ingin

membezakan dirinya dengan gelandangan tersebut. Perbezaan interaksi berlaku apabila individu itu akan bercakap dengan nada tinggi, bertutur lebih laju dan membesarkan suaranya.

Selain dua konsep teras itu, kajian ini juga mempertimbangkan teori identiti sosial yang dibangunkan oleh Henri Tajfel dan John Turner (1986). Teori psikologi sosial ini menyatakan identiti seseorang individu akan dibentuk oleh ciri-ciri peribadi dan sosial. Dalam konteks ini, identiti peribadi (seperti ciri-ciri fizikal dan psikologikal) dan identiti sosial (hubung kait dengan sesebuah kumpulan) akan membentuk konsep diri seseorang individu (Ellemers dan Haslam, 2012). Teori ini seterusnya mencadangkan bahawa kita akan terdorong untuk menyertai kumpulan yang menarik dan memberi faedah kepada diri kita. Konsep inilah yang membentuk pembentukan identiti sosial yang digelar *in-groups* (kumpulan yang dirasakan mewakili diri individu) dan *out-groups* (kumpulan yang dirasakan tidak mewakili diri individu).

Kesemua teori yang dinyatakan akan menjadi kerangka untuk pengkaji mendapatkan pemahaman untuk meneroka pengalaman para sukarelawan berinteraksi dengan para gelandangan. Kajian terdahulu banyak memperlihatkan bahawa golongan gelandangan jelas dipinggirkan oleh masyarakat dan mereka kerap dilihat dari perspektif stereotaip yang menyifatkan gelandangan berpunca dari masalah kecelaruan peribadi dan bukannya produk keadaan sosioekonomi semasa (Ferrari et al., 1999; Morgan, et al., 1997).

Metodologi Kajian

Kajian kualitatif ini dimulakan pada April 2020 untuk meninjau strategi komunikasi oleh ahli sukarelawan daripada Persatuan Ar-Riqab semasa mereka menyantuni para gelandangan ketika Malaysia sedang menjalani fasa PKP. Kesukaran untuk menjalankan kajian secara berdepan (*face to face*) semasa fasa ini menyebabkan para pengkaji memilih untuk menggunakan reka bentuk kajian kes dengan menyerahkan soalan temu bual berstruktur kepada para sukarelawan Persatuan Ar-Riqab yang telah menyertai program *outreach* dalam membantu pengagihan makanan dan barangan kelengkapan peribadi yang lain sepanjang PKP

ini. Pertanyaan berulang turut dilakukan bagi mendapatkan penjelasan dan pengesahan jawapan yang diberikan. Pelbagai medium dalam talian seperti *WhatsApp* dan emel telah digunakan dalam mengumpul maklumat yang diperlukan.

Pemilihan soalan protokol temu bual berstruktur sememangnya mempunyai kebaikan dan keburukan. Salah satu kebaikannya adalah memudahkan pengumpulan data yang terus selari dengan objektif kajian yang dikehendaki. Maka, pengkaji boleh menanyakan soalan secara terus yang benar-benar berkaitan dan bersesuaian dengan tema kajian yang dikaji iaitu strategi komunikasi dan manfaatnya. Pada masa yang sama, soalan protokol temubual yang berstruktur ini mempunyai kekurangannya seperti sukar untuk menyelami pengalaman ahli sukarelawan secara mendalam untuk menguruskan gelandangan ini. Dalam situasi ini pandemik COVID-19, pemilihan kaedah ini perlu diambil kira memandangkan keterbatasan masa untuk diluahkan dengan para sukarelawan itu.

Kesemua ahli sukarelawan telah didekati secara perseorangan dan mereka telah bersetuju menyertai kajian ini. Terdapat seramai tujuh orang ahli sukarelawan yang telah bersetuju untuk tampil berkongsi pengalaman mereka dari segi strategi komunikasi di antara mereka dengan para gelandangan ini. Kesemua mereka merupakan ahli Persatuan Ar-Riqab yang telah banyak membantu memastikan perjalanan persatuan yang lancar. Mereka menyedari tentang tujuan kajian ini adalah untuk diterbitkan dan penggunaan nama samaran bagi menjaga kerahsiaan maklumat yang diberikan. Mereka dibenarkan berhenti dari menjawab soalan sekiranya tidak bersetuju atau kurang selesa dengan soalan yang diberikan. Namun, pemilihan soalan telah diteliti dan dilihat bersesuaian dengan kajian penyelidikan yang dijalankan.

Soalan temu bual yang telah diisi dengan jawapan pengalaman ahli sukarelawan akan dikira sebagai transkrip. Ianya telah dimasukkan ke dalam perisian *Atlas.ti* bagi memudahkan proses pengekodan untuk dijalankan dengan lancar. Analisis tema telah digunakan dalam menjalankan pengekodan. Pengkaji telah cuba mencari persamaan tema-tema yang muncul daripada keseluruhan transkrip para sukarelawan itu.

Pengkaji juga mengumpul data demografi sosial bagi memudahkan pembaca melihat latar belakang ahli sukarelawan dari segi jantina, umur, pekerjaan dan tempat asal.

Dapatan Kajian

Dalam tempoh negara melalui fasa PKP, para sukarelawan masih berterusan menyalurkan bantuan dan sokongan kepada golongan gelandangan yang terlibat. Kajian ini telah mengambil Persatuan Ar-Riqab sebagai kajian kes menerusi kaedah temubual kualitatif dengan para sukarelawan untuk menentukan maklumat tentang strategi komunikasi dan manfaat yang diperolehi sepanjang usaha menyalurkan bantuan ini. Dapatan yang diperolehi telah digunakan dalam membentuk jadual sosial demografi para responden (sila rujuk jadual 1).

Jadual 1: Jadual sosio-demografi para responden

No.	Nama	Umur	Jantina	Asal	Pekerjaan
1.	Dr. Syahirah	46	Perempuan	Johor	Pensyarah
2.	Aminah	25	Perempuan	Terengganu	Pegawai Advokasi dan Pembangunan Kapasiti
3.	Rahimah	32	Perempuan	Terengganu	Pelajar Doktor Falsafah
4.	Yaakop	27	Lelaki	Kelantan	Pentadbiran
5.	Jamilah	32	Perempuan	Terengganu	Pegawai tadbir
6.	Fairuz	26	Lelaki	Terengganu	Pelajar Ijazah Sarjana Muda
7.	Fadhil	38	Lelaki	Perak	Sukarelawan sepenuh masa

Salah seorang responden iaitu Fairuz yang sering turun sepanjang PKP telah menyatakan seperti berikut apabila ditanya tentang tugas sukarelawan ini dalam membantu gelandangan:

Pelbagai NGO dengan kerjasama agensi kerajaan seperti JAWI dan DBKL menyediakan Pusat Sementara Gelandangan (PSG) bagi menempatkan para gelandangan di kawasan yang tertutup di sekitar Kuala Lumpur. Kini bilangan PSG adalah sebanyak 10 buah pusat. NGO menyediakan barangan mandian, makanan dan alas tidur. Makanan disediakan sebanyak 6 kali sehari untuk musim biasa, iaitu sarapan, minum pagi, makan tengah hari, minum petang, makan malam dan makanan malam. dan sepanjang bulan Ramadhan ini bilangan sesi makan kepada mereka yang berpuasa adalah 3 kali, iaitu sahur, berbuka dan moreh atau makan pada lewat malam. NGO dan para sukarelawan telah menghantar makanan ke PSG mengikut jadual yang dipersetujui bersama agensi. Sukarelawan NGO tidak terlibat sebagai petugas di PSG. Semua petugas PSG adalah terdiri daripada petugas DBKL, RELA, PDRM dan ATM.

(Fairuz/ Sukarelawan Persatuan Ar-Riqab)

Namun demikian, PKP telah memberikan kesan yang besar buat gelandangan ini. Pengkaji turut bertanya lebih lanjut tentang kesan PKP ini kepada gelandangan ini. Berikut merupakan respons dari Rahimah:

“Majoriti mereka yang terkesan dalam kalangan keluarga yang tinggal di bilik-bilik sewa kerana mereka tidak dapat bekeja sepanjang tempok Perintah Kawalan Pergerakan dilaksanakan. Kebanyakan mereka bekerja dengan mendapat upah secara harian. Bagi golongan gelandangan secara individu mereka juga terkesan kerana walaupun mereka tidak mempunyai pekerjaan secara tetap, mereka menjalankan pekerjaan sambil seperti menjaga kawasan kereta ‘*parking*’, mengutip barang-barang terpakai dan sebagainya. Bantuan berbentuk pemberian makanan yang telah dimasak serta barangan dapur diagihkan setiap hari kepada keluarga dan individu yang bergelandangan ini.”

(Rahimah/ Sukarelawan Persatuan Ar-Riqab)

Dapatan kajian mendapati kesemua responden bersetuju tentang pengamalan strategi komunikasi yang berkesan dalam mendekati gelandangan dan manfaat yang diperolehi daripada hasil strategi

komunikasi berkenaan. Perbincangan kajian ini akan dibahagi kepada dua bahagian iaitu strategi komunikasi dan manfaat komunikasi kepada sukarelawan.

1. Strategi Komunikasi

Hasil dapatan menunjukkan sukarelawan perlu mempunyai ilmu untuk menyusun strategi berkomunikasi yang boleh digunakan untuk membantu para gelandangan dalam menyalurkan bantuan. Terdapat beberapa tema yang diperolehi dari hasil kajian yang dijalankan. Antara strategi berkomunikasi sukarelawan dengan golongan gelandangan ini adalah seperti berikut:

(a) Menggunakan pendekatan bersahabat

Kesukarelawan menjadi salah satu cara untuk mengeratkan hubungan di antara satu sama lain serta dapat mendekatkan diri dengan masyarakat. Para sukarelawan juga berpeluang meningkatkan kemahiran interpersonal, meluaskan rangkaian sosial serta kenalan. Kemahiran interpersonal digunakan untuk sukarelawan menyelami perasaan atau luahan hati para gelandangan. Apabila gelandangan tersebut berasa selesa dengan sukarelawan maka akan wujud kepercayaan dalam diri masing-masing untuk menceritakan sesuatu perkara. Pendekatan bersahabat dengan para gelandangan ini membuatkan mereka lebih mudah berasa selesa untuk berkongsi masalah sekiranya para sukarelawan mula melayani mereka sama seperti rakan-rakan yang lain. Melalui pendekatan tersebut, mereka lebih mudah untuk menerima nasihat yang diberikan serta pelbagai cerita dapat dirungkai daripada seseorang gelandangan tersebut. Dr. Syahirah turut menyebut tentang pembentukan hubungan yang baik dalam mendapatkan kepercayaan responden. Verbatim adalah seperti berikut:

“Disebabkan oleh pengalaman menyantuni komuniti berkenaan sebelum tempoh PKP lagi, maka hubungan baik telah lama diwujudkan. Keadaan ini memudahkan kami untuk membantu para gelandangan ini. Mereka dengan mudah menerima arahan dari kami dari segi pemberian makanan dan barangan peribadi. Hal ini kerana telah wujud kepercayaan dan mereka lihat kami sebagai kawan mereka yang sudah lama.”

(Dr. Syahirah/ Sukarelawan Persatuan Ar-Riqab)

Pandangan yang dikongsi Dr. Syahirah dipersetujui oleh Azizan (2016) yang menyatakan keselesaan yang dihadapi oleh individu itu akan membolehkan mereka untuk menggambarkan pandangan mereka sendiri dan kemudiannya akan membina hubungan sosial yang lebih baik dan membentuk kemahiran dalam berkomunikasi. Sukarelawan haruslah bersikap prihatin terhadap mereka yang mengalami sebarang masalah atau menyelami relaiti kehidupan yang dilaluinya apabila berkomunikasi. Hal ini demikian kerana pendekatan ini dapat mengurangkan jurang sosial dan menyebabkan mereka lebih mudah untuk menerima pendapat dan nasihat daripada sukarelawan. Aminah turut berkongsi amalan berhubung dengan gelandangan ini secara konsisten agar mendapatkan kepercayaan mereka. Menurut Aminah:

“Para sukarelawan di Persatuan Ar-Riqab menjadikan aktiviti mendekati dan memberi bantuan kepada klien secara terus menerus, dan sentiasa kekal berhubung. Sekurang-kurangnya dua kali seminggu kita kena berjumpa dengan mereka. Keadaan ini menyebabkan mereka ini menjadi lebih mesra dan selesa dengan kehadiran kami.”

(Aminah/ Sukarelawan Persatuan Ar-Riqab)

Pendekatan ini dapat mengeratkan hubungan di antara sukarelawan dan gelandangan kerana mereka akan merasa disenangi dan dihargai oleh sukarelawan. Apabila mereka selesa berkomunikasi dengan sukarelawan, mereka akan mudah untuk berkongsi cerita dan masalah yang dihadapi. Sukarelawan melayan para klien ini sama seperti melayan rakan-rakan dan orang yang dikenali agar mereka tidak berasa terasing dalam kalangan sukarelawan tersebut. Yaakop juga mengakui akan meluangkan masa untuk mengetahui lebih lanjut tentang keperluan gelandangan ini. Oleh itu, Yaakop mengamalkan perhubungan persahabatan yang baik dengan para gelandangan. Berikut merupakan verbatim Yaakop:

“Para sukarelawan turut mengamalkan hubungan persahabatan yang baik dengan para klien ini. Bentuk interaksi dan komunikasi yang biasanya berlaku dalam sesuatu program kesukarelawanan ini ialah interaksi untuk berkongsi kisah atau melawat tempat yang

mereka selalu tinggal. Terutama ketika PKP ini, kami turut melawat rumah mereka untuk menghantar bantuan makanan kepada mereka. Hubungan yang baik telah memudahkan komunikasi di antara kami”

(Yaakop/ Sukarelawan Persatuan Ar-Riqab)

Pengkaji turut bertanya tentang penjarakan sosial sepanjang Fasa PKP ini, Yaakop telah memberi respons berikut:

“Pendekatan yang digunakan untuk berkomunikasi dengan gelandangan sepanjang tempoh pandemik COVID-19 ini ialah dengan menjaga jarak sejauh 1 meter antara satu sama lain dan mengamalkan kebersihan seperti membasuh tangan atau menggunakan hand sanitizer sekiranya melibatkan aktiviti yang bersentuhan dengan objek atau barang-barang. Kami sentiasa mengamalkan penjarakan sosial yang telah ditetapkan oleh kerajaan. Malahan para gelandangan seakan memahami dengan peraturan yang telah diberikan.”

(Yaakop/ Sukarelawan Persatuan Ar-Riqab)

(b) Menggunakan bahasa yang sesuai dengan para gelandangan

Para sukarelawan sedar tentang keperluan menggunakan bahasa yang mudah difahami dan ditafsir dengan jelas. Bahasa yang sesuai dapat memudahkan sesuatu urusan yang dijalankan kerana mereka mendengar dan memahami apa yang diberitahu semasa aktiviti kesukarelawanan dilakukan. Malahan para sukarelawan perlu menarik minat gelandangan dengan bercakap berkaitan perkara yang diminati dan selesa oleh mereka untuk membina hubungan yang erat dan memastikan proses komunikasi berlangsung dengan mudah. Rata-rata responden bersetuju bahawa sebagai sukarelawan, mereka perlu menggunakan kata panggilan yang sesuai kepada mereka apabila berkomunikasi seperti abang, kakak dan adik serta mengelak daripada mengeluarkan perkataan kasar seperti kau dan aku untuk menjaga hati dan perasan gelandangan. Apabila ditanya tentang bentuk gaya bahasa yang diamalkan, Dr. Syahirah dengan spontan mengakui:

“Saya akan mengingatkan secara berulang-ulang kali dengan gaya bahasa yang mudah mereka fahami kepada mereka ketika saya baru tiba di lokasi atau semasa menghulurkan makanan. Saya akan memberitahu tentang penjarakan sosial yang perlu diamalkan. Malahan saya menunjukkan gaya badan dengan baik untuk memaklumkan perkara ini”.

(Dr. Syahirah/ Sukarelawan Persatuan Ar-Riqab)

Malahan, sepanjang PKP ini, para sukarelawan berfungsi dalam memastikan penjarakan sosial menjadi amalan para gelandangan. Kebanyakan para sukarelawan akan menggunakan bahasa yang sesuai kepada gelandangan ini. Aminah menjelaskan:

“Kami menggunakan bahasa yang lembut bagi memberi pemahaman yang jelas kepada para gelandangan ini. Gelandangan diminta untuk beratur dan mematuhi penjarakan sosial serta memakai topeng muka yang telah kami sediakan. Selain interaksi untuk tujuan pembahagian makanan, kami juga ada berinteraksi langsung dengan mereka untuk mendapatkan maklumat seperti nama, nombor kad pengenalan/pasport, nombor telefon, dan jenis bantuan yang diperlukan. Ini bagi membantu kami mengumpul data klien kami untuk rujukan masa hadapan dan juga untuk diserahkan kepada pihak Jabatan Kebajikan Masyarakat. Selain itu, ada dalam kalangan klien kami ini yang datang sendiri, ‘walk-in’ ke pejabat kami untuk mendapatkan makanan kering. Sepanjang tempoh ini, kami sebagai sukarelawan sememangnya menggunakan bahasa yang baik bagi memudahkan komunikasi dengan mereka”

(Aminah/ Sukarelawan Persatuan Ar-Riqab)

Disebabkan fasa PKP ini, para sukarelawan berusaha dalam memastikan amalan penjarakan sosial dalam kalangan gelandangan. Hal ini kerana Yaakop turut menyatakan tentang penjelasan tentang maklumat kesihatan kepada para gelandangan ini. Berikut merupakan verbatim Yaakop:

“Kami sebagai para sukarelawan berusaha untuk mewujudkan keserasian, kepercayaan dan penerimaan dalam kalangan gelandangan. Memandangkan pandemik yang berlaku ini, kami sering menjelaskan informasi kesihatan dan penjagaan dari sumber yang sah seperti Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) dan Majlis Keselamatan Negara (MKN) kepada mereka. Malahan kami menggunakan bahasa yang mudah dan lembut untuk menyuruh mereka mengamalkan kebersihan dan penjarakan sosial ketika berada di lokasi untuk mengambil makanan. Kami cuba menjadi contoh yang baik kepada mereka.”

(Yaakop/ Sukarelawan Persatuan Ar-Riqab)

Berbeza dengan Fairuz yang turut mengatakan tentang ketegasan yang diamalkan dalam penyaluran bantuan kepada gelandangan ini. Hal ini kerana ada gelandangan yang ketiadaan makanan dan berhadapan masalah kewangan yang meruncing dalam tempoh PKP. Justeru itu, terdapat gelandangan yang agak mendesak dan sedikit agresif. Berikut merupakan verbatim Fairuz:

“Pendekatan komunikasi adalah tegas dan jelas ketika berada di lapangan. Terdapat juga komunikasi secara atas talian melalui aplikasi WhatsApp. Hal ini kerana interaksi ini adalah berbentuk lebih peribadi dan perseorangan, pendekatan empati digunakan dalam komunikasi dalam mengenal pasti keperluan klien serta profil klien. Namun begitu seandainya barangan bantuan tiada atau tiada kepastian, pendekatan yang tegas dan afirmatif digunakan bagi tidak memberikan harapan palsu kepada klien kerana ada kalanya apabila perkara seperti stok bantuan tiada atau tidak pasti, klien akan berkomunikasi dengan cara yang agak menekan dan mendesak. Namun begitu, secepat mungkin hubungan baik bersama klien akan dibaiki dengan bertanyakan khabar semula atau apabila mereka sudah agak sejuk atau lebih bertenang.”

(Fairuz/ Sukarelawan Persatuan Ar-Riqab)

Walaupun pendekatan ketegasan yang diamalkan, tetapi sebagai sukarelawan, mereka masih mempunyai empati yang tinggi terdapat gelandangan ini. Ianya jelas diperkatakan oleh Fairuz di dalam

petikan tadi. Dalam menghadapi tekanan dari para gelandangan, para sukarelawan masih mengamalkan gaya komunikasi yang baik bagi mendapatkan kepercayaan serta menyakinkan gelandangan bahawa para sukarelawan ini sebenarnya berfungsi dalam memudahkan dan membantu mereka sebenarnya. Pendekatan ini sejajar dengan konsep teras convergence yang menunjukkan modifikasi dalam komunikasi untuk mendapatkan keberkesanan dan manfaat daripada interaksi.

(c) Menggunakan teknik komunikasi bukan lisan yang sesuai

Selain itu, setiap sukarelawan juga perlu arif mengenai penggunaan teknik komunikasi bukan lisan yang sesuai semasa berhadapan dengan mana-mana gelandangan. Komunikasi bukan lisan adalah bentuk komunikasi yang tidak melibatkan perkataan dan dipaparkan menerusi tingkah laku, sifat dan objek (Ariffin, 2012). Gelandangan biasanya mempunyai jiwa yang sensitif dan cepat tersentuh apabila berbicara mengenai kehidupan mereka. Sebagai seorang sukarelawan, responden mengakui yang mereka harus peka dengan setiap perbuatan yang ditunjukkan oleh para gelandangan tersebut. Sekiranya seseorang gelandangan mula untuk bercerita, sukarelawan seharusnya memberi tumpuan kepada segala penceritaan mereka. Sukarelawan juga harus menggunakan teknik komunikasi bukan lisan yang sesuai semasa memberi respons kepada gelandangan seperti reaksi muka, gerak badan serta postur badan bagi menunjukkan minat untuk mendengar masalah mereka agar gelandangan berasa dihargai dan bernilai pada seseorang sukarelawan. Hal ini dipersetujui Dr. Syahirah bahawa amalan komunikasi lisan kerap digunakan sepanjang tempoh interaksi dengan gelandangan semasa menyantuni mereka. Antara verbatim adalah seperti berikut:

“Tidak banyak komunikasi lisan dilakukan semasa wabak. Mereka pun seakan-akan memahaminya. Waktu penghantaran makanan pula hampir sama pada setiap hari, maka penerima sudah boleh menjangka ketibaan makanan. Apabila sampai di lokasi mereka, makanan atau bantuan terus dihulurkan, dan mereka pun terus berlalu pergi atau kembali ke tempat rehat (tempat tinggal) mereka”

(Dr. Syahirah/ Sukarelawan Persatuan Ar-Riqab)

Kaedah berinteraksi dengan kelompok gelandangan tanpa menguris perasaan dan hati mereka juga adalah kaedah komunikasi yang strategik. Sukarelawan yang profesional tidak akan melibatkan sebarang bentuk hubungan melibatkan emosi yang negatif semasa menjalankan tugas dan memberi perkhidmatan kepada klien. Komunikasi bukan lisan jika disampaikan dengan ikhlas dan tersusun boleh memberi kesan yang baik dalam berkomunikasi dengan perantaraan simbolik. Mesej bukan lisan biasanya berlaku spontan dan berterusan. Misalnya, kedudukan badan dan posisi diri seseorang boleh menentukan personaliti, sikap, dan tahap keyakinan diri seseorang, kemesraan, keterbukaan, kesegeraan dan memposisikan perhatian (Hamilton & Creel, 2011). Hal ini dipersetujui oleh Dr. Syahirah yang mengaku:

“Sepanjang penyaluran bantuan kepada para gelandangan, sukarelawan akan cuba menunjukkan perasaan mesra walaupun sedar tentang keadaan sekeliling”

(Dr. Syahirah/ Persatuan Ar-Riqab)

Hasil temubual para pengkaji juga menunjukkan bahawa para sukarelawan sedar untuk bersikap empati semasa berkomunikasi dengan gelandangan ini. Hal ini demikian kerana empati adalah kemampuan sukarelawan untuk menempatkan dirinya pada situasi atau keadaan yang dihadapi oleh orang lain (Anik, 2020). Seterusnya, para sukarelawan juga mesti menghormati gelandangan ini walaupun ada masanya fizikal mereka kotor atau menunjukkan sikap yang jelek. Aminah turut memaklumkan tentang penggunaan bahasa badan secara spontan namun tetap menunjukkan empati dalam berkomunikasi dengan mereka. Walaupun begitu sukarelawan tetap bersikap tegas dalam memastikan pematuhan penjarakan sosial yang diamalkan. Ianya dapat dilihat daripada verbatim beliau:

“Kebiasaannya setiap komunikasi dilakukan secara spontan kerana kebanyakan sukarelawan adalah mereka yang sering menjalankan aktiviti sukarelawan bersama gelandangan sebelum pandemik lagi. Jadi, kami semua sudah sedia maklum dan menggunakan pendekatan '*common sense*' dan empati sepanjang bertugas. Walau bagaimanapun, ada kalanya kami membawa

pendekatan bertegas, mengikut keadaan dan situasi semasa terutamanya di masa sekarang di mana kami perlu bertegas memberi arahan agar klien kami mematuhi penjarakan sosial dan menjaga kebersihan diri"

(Aminah/ Sukarelawan Persatuan Ar-Riqab)

Selain itu, para sukarelawan juga harus menunjukkan tahap keprihatinan yang sangat tinggi bagi mendapatkan kepercayaan gelandangan. Berikut merupakan verbatim Aminah:

"Saya sering menunjukkan kepada klien yang kita benar-benar ikhlas ingin membantu mereka. Tanyakan kepada mereka secara terperinci tentang keadaan hidup dan keperluan mereka. Usaha menyimpan data mereka adalah bukti kesungguhan kami untuk benar-benar membantu dan mengenali mereka..."

(Aminah/ Sukarelawan Persatuan Ar-Riqab)

Keprihatinan ini juga ditonjolkan dengan pandangan Fadhil tentang penggunaan psikologi sebagai salah satu kaedah untuk mendekati para gelandangan ini. Fadhil mengakui ianya telah diajar oleh presiden persatuan tentang pengamalan psikologi dalam membantu gelandangan. Berikut merupakan verbatim Fadhil:

"Selaku sukarelawan, saya memberi kekuatan semangat pada mereka (klien) tapi pada masa sama saya menggunakan kaedah psikologi yang telah diajar oleh Presiden persatuan kepada saya sebelum ini. Ianya merupakan kaedah bukan lisan yang dipergunakan oleh kami menerusi kaedah psikologi ini"

(Fadhil/ Sukarelawan Persatuan Ar-Riqab)

(d) Mengelak dari menggunakan perkataan yang berbentuk menilai
Dapatan kajian ini turut merungkai strategi komunikasi yang digunakan secara berhemah oleh para sukarelawan apabila mereka mengelak penggunaan perkataan yang berbentuk menilai semasa berkomunikasi dengan para gelandangan. Hal ini demikian kerana sekiranya sukarelawan menggunakan pernyataan yang menilai, maka dikhuatiri para gelandangan mudah untuk berasa rendah diri dan tidak dihargai.

Biarpun mereka hidup secara gelandangan, namun mereka juga adalah insan yang mempunyai harga diri. Oleh itu, kajian ini mendapati para sukarelawan akan mengelakkan daripada menggunakan perkataan yang berbentuk menilai yang dapat menyakitkan hati atau menyebabkan para gelandangan tersinggung perasaan semasa berkomunikasi dan berinteraksi. Para sukarelawan selalunya berhati-hati semasa berkomunikasi dan berinteraksi dengan golongan gelandangan kronik dan berinteraksi dengan mesra supaya mereka tidak berasa terbeban walaupun menerima bantuan. Gabungan perasaan dan mood yang kompleks yang melibatkan reaksi psikologikal yang sukar dikesan dan ditunjukkan dengan ciri-ciri corak tingkah laku yang tertentu adalah cabaran dalam berkomunikasi. Bagi golongan gelandangan, emosi mereka biasanya lebih menunjukkan keadaan sedih dan bimbang (Azizan, 2016). Apabila ditanya tentang keadaan gelandangan sepanjang fasa PKP, salah seorang responden telah menyatakan bahawa:

“Eskpresi wajah, tingkah laku dan komunikasi verbal yang menunjukkan mereka dalam keadaan terdesak. Hal ini berpunca daripada keadaan hidup disebabkan pandemik...”

(Dr. Syahirah/ Sukarelawan Persatuan Ar-Riqab)

Pendekatan berkomunikasi secara berhemah yang diguna pakai oleh para sukarelawan termasuklah menjaga air muka di samping menggunakan bahasa sopan. Menurut Ab. Razak (2006) dalam kajian Rohaidah, Ahmad, Adi dan Hasnah (2013), semasa berkomunikasi bersama dengan gelandangan, air muka dan aib golongan tersebut juga perlu dijaga. Soalan yang berbentuk sensitif perlu disusun dengan tertib dan ditanya dalam keadaan tidak menyinggung perasaan golongan gelandangan tersebut. Sekiranya tidak, mereka akan terasa hati dengan persoalan yang diajukan dan kesannya mereka tidak akan bekerjasama dalam menyelesaikan masalah hidup mereka. Dapatan kajian ini selari dengan kajian terdahulu yang mendapati para sukarelawan akan mengelakkan diri daripada menggunakan perkataan-perkataan yang boleh menyinggung perasaan orang ramai seperti bertanyakan hal peribadi, hal kewangan dan sosok peribadi (Aris, 2016).

Fadhil, seorang sukarelawan yang ditemubual mengakui bahawa mereka telah diajar dan dilatih untuk bersikap neutral dalam menjalankan aktiviti. Oleh itu, kesemua aktiviti untuk membantu gelandangan akan dirancang terlebih dahulu. Tiada istilah *ad-hoc* dalam pendekatan menangani gelandangan. Berikut adalah verbatim Fadhil:

“Kami sememangnya telah diajar untuk mengelakkan tingkah laku atau riak muka yang berbentuk menilai. Setiap aktiviti kami telah dirancang dan dilatih. Taklimat diberikan oleh Pengerusi Ar-Riqab dan Penasihat Ar-Riqab tentang panduan untuk berhadapan dengan mereka. Lebih lebih lagi mereka terdiri daripada pelbagai latar belakang sosial. Maka kami akan sedaya upaya untuk tidak menilai kehidupan mereka...”

(Fadhil/ Sukarelawan Persatuan Ar-Riqab)

2. Keberkesanan Strategi Komunikasi Sukarelawan kepada Gelandangan

Menerusi strategi komunikasi yang berkesan, ianya dapat memberi manfaat yang baik bukan sahaja kepada para sukarelawan malahan kepada gelandangan itu. Beberapa tema telah ditemui daripada analisis kajian. Manfaat komunikasi yang ditemui adalah seperti berikut:

(a) Mewujudkan kepercayaan para gelandangan dengan sukarelawan
Manfaat pertama yang diperolehi oleh sukarelawan apabila menggunakan strategi yang berkesan ialah mewujudkan kepercayaan antara para gelandangan kronik dan sukarelawan. Strategi komunikasi amat penting kerana pemilihan, penetapan dan penggunaan strategi syang berkesan akan memberi manfaat kepada kedua-dua pihak. Misalnya, strategi komunikasi yang berkesan dapat mewujudkan kepercayaan para gelandangan kronik dengan sukarelawan. Ianya akan memudahkan peranan sukarelawan kerana dengan kepercayaan yang diletakkan oleh gelandangan akan menjadikan mereka lebih mudah bekerjasama. Aminah turut membincangkan tentang rasa kepercayaan yang diperolehi dari gelandangan telah memudahkan proses bantuan. Aminah menerusi verbatim berikut:

“Sebuah situasi ‘menang-menang’. Kita hormat klien, klien hormat kita. Kita buat baik dengan klien, klien pun buat baik dengan kita. Manfaatnya yang utama adalah tugas kami berjalan lebih lancar dan kami dapat mengenali lebih ramai klien baru yang sebelum ini segan ingin memohon bantuan. Selain itu, jika ada dalam kalangan rakan-rakan mereka yang memerlukan, mereka akan memaklumkan kepada kami dahulu. Di situlah keindahan situasi ‘menang-menang’. Kita menghargai dan kemudiannya rasa dihargai. Sama dengan klien kami juga!!!”

(Aminah/ Sukarelawan Persatuan Ar-Riqab)

Apabila wujudnya kepercayaan, golongan gelandangan akan lebih sanggup berkongsi pengalaman hidup mereka dan kesukaran yang dihadapi oleh mereka. Dengan ini, sukarelawan dapat memahami mereka secara lebih dalam dan menyediakan bantuan terbaik untuk mereka. Apabila sukarelawan mula berkomunikasi dan mendekati, para gelandangan akan berfikir bahawa sukarelawan mempunyai peribadi yang baik kerana masih mahu mendekati mereka. Hal ini akan menimbulkan sifat senang dalam diri para gelandangan serta menimbulkan kepercayaan dalam dinamik interaksi yang berlangsung. Yaakop berkata dalam mendapatkan kepercayaan gelandangan ini, mereka berusaha untuk memenuhi keperluan yang diperlukan:

“Untuk membentuk keyakinan dalam diri gelandangan sepanjang COVID19 ini ialah dengan sentiasa memberi mereka bantuan dari segi makanan secara berkala dan tempat tinggal untuk mereka berlindung sepanjang COVID19.”

(Yaakop/ Sukarelawan Persatuan Ar-Riqab)

Komunikasi secara dua hala yang baik dan mesra digunakan seperti bergurau senda oleh sukarelawan akan menimbulkan suasana mesra serta boleh mengurangkan ketegangan yang dihadapi oleh gelandangan ini. Selain itu juga, para sukarelawan berpeluang meningkatkan kemahiran interpersonal, perluasan rangkaian sosial dan mendapat kenalan (Azrina dan Vishalache, 2016). Malahan menerusi kepercayaan para gelandangan dengan sukarelawan ini telah memudahkan bantuan asas seperti pemberian makanan disalurkan secara berterusan. Dr. Syahirah turut menyebut tentang perkara ini:

“Memudahkan urusan memberi dan mengagihkan bantuan. Ia juga membantu agar tidak berlaku pertindihan bantuan kepada keluarga yang sama.”

(Dr. Syahirah/ Sukarelawan Persatuan Ar-Riqab)

Para sukarelawan juga bersetuju bahawa dalam mendapatkan kepercayaan dari para gelandangan ini, mereka perlu sentiasa turun padang dan bertemu dengan gelandangan dalam tempoh berkala. Malahan, bantuan makanan yang diberikan telah mewujudkan kepercayaan dalam kalangan gelandangan. Berikut merupakan verbatim Jamilah:

“Kami berusaha sepenuhnya dalam mendapatkan kepercayaan para klien ini. Lebih lebih lagi sepanjang PKP. Kami sebagai sebuah persatuan sering membuat hebahan tentang bantuan makanan yang ingin diberikan. Malahan kami seringkali turun padang melawati mereka di samping mengagihkan bantuan kepada memerlukan. Bukan itu sahaja, kami turut melawat tempat tinggal mereka juga dalam melihat sendiri keadaan yang dilalui akibat dari impak PKP terutama barang dapur yang kurang dan juga penghuni rumah yang ramai yang memerlukan bantuan yang lebih dari yang sering kami beri.”

(Jamilah/ Sukarelawan Persatuan Ar-Riqab)

(b) Mengukuhkan jalinan persahabatan

Dapatan kajian ini juga menunjukkan komunikasi dengan gelandangan kronik dengan menggunakan strategi yang berkesan dapat mengukuhkan jalinan persahabatan. Apabila gelandangan memberi kepercayaan kepada sukarelawan, mereka akan bersedia menjadi kawan dengan sukarelawan. Hal ini dipersetujui oleh Rahimah yang mengakui tentang hubungan akrab ahli persatuan dengan gelandangan yang berusaha sedaya upaya dalam menyampaikan bantuan kepada para gelandangan:

“Persatuan ini sering mengamalkan hubungan yang baik dengan gelandangan. Hal ini kerana persatuan berfungsi dalam menyampaikan bantuan yang diperlukan oleh klien. Mereka yang mempunyai anak kecil umpamanya, mereka akan ditanya

berkenaan barangan anak-anak yang diperlukan seperti susu formula dan lampin pakai buang. Bagi yang memerlukan barangan dapur, mereka juga akan ditanya dan dimaklumkan hari agihan dalam bentuk WhatsApp.”

(Rahimah/ Sukarelawan Persatuan Ar-Riqab)

Manfaat dari strategi berkomunikasi yang berhemah akan memastikan golongan gelandangan tidak akan berasa terpinggir daripada masyarakat. Para gelandangan akan berasa diambil berat dan disayangi oleh ahli masyarakat. Oleh itu, keyakinan diri mereka dapat ditingkatkan dan kesihatan mental mereka turut dapat berada dalam keadaan yang baik. Apabila hubungan persahabatan dijalin, golongan gelandangan lebih mudah meluahkan perasaan mereka kepada sukarelawan. Seterusnya, para sukarelawan dapat mendengar dan memberi sesi kaunseling dan nasihat kepada mereka. Apa yang pasti, para sukarelawan akan terus berusaha mendekati dan memastikan hubungan yang dibina akan berkekalan supaya para gelandangan akan terus mempercayai mereka demi keperluan dan kesejahteraan gelandangan itu sendiri.

(c) Memudahkan interaksi bagi menyelesaikan masalah

Kajian juga menunjukkan faedah interaksi yang berkesan akan membantu para sukarelawan untuk membantu gelandangan bagi menyelesaikan masalah. Dalam keadaan seperti ini, para gelandangan akan bersedia memberitahu masalah mereka kepada sukarelawan kerana mereka sudah menjadi kawan. Jadi, mereka akan memberitahu masalah yang dihadapi agar para sukarelawan dapat membantu mencari jalan penyelesaian. Di samping itu, melalui cara berkomunikasi yang berkesan, interaksi dengan gelandangan dapat dimudahkan dan masalah dapat diselesaikan dengan lebih cepat. Kadangkala, golongan gelandangan tidak sanggup berinteraksi dengan sukarelawan dan berkongsi cerita mereka dengan sukarelawan. Hal ini mungkin disebabkan mereka menganggap orang lain memandang rendah terhadap mereka. Apabila strategi yang digunakan adalah betul, ia dapat membuka hati golongan gelandangan dan interaksi dapat dipermudahkan. Sukarelawan dapat mengenal pasti masalah yang dihadapi oleh mereka dan menghulurkan bantuan dengan secepat mungkin. Yaakop turut memperkatakan tentang usaha untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh gelandangan ini:

“Manfaat yang diperoleh oleh para sukarelawan ialah seperti dapat memahami secara langsung masalah yang dihadapi oleh gelandangan secara individu dan berusaha dalam memenuhi keperluan yang diperlukan oleh gelandangan ini.”

(Yaakop/ Sukarelawan Persatuan Ar-Riqab)

Masalah atau konflik dalam perhubungan manusia sebaiknya dibincangkan melalui pendekatan komunikasi bersemuka. Hal ini demikian kerana bahasa tubuh, ekspresi muka dan tona suara amat mempengaruhi maksud mesej yang ingin kita sampaikan. Dengan ini, para gelandangan akan lebih selesa untuk berkongsi masalah mereka dengan sukarelawan. Ianya disokong dari respons yang diberikan oleh Jamilah yang menyatakan tugas sukarelawan itu sendiri membantu untuk cuba menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh gelandangan. Berikut merupakan verbatim Jamilah:

“Sepanjang PKP, saya mendapati setiap individu gelandangan mempunyai masalah tersendiri dari segi makanan, masalah kesihatan, perumahan dan sebagainya. Kami sebagai penggerak kesukarelawanan berusaha bersungguh-sungguh untuk memahami masalah yang dihadapi. Hubungan yang baik di antara Persatuan Ar-Riqab ini dengan mereka telah menyebabkan mereka selesa untuk menceritakan masalah mereka. Kami sememangnya akan cuba untuk memberi bantuan sebaik mungkin kepada mereka.”

(Jamilah/ Sukarelawan Persatuan Ar-Riqab)

Hal ini dapat mewujudkan kepercayaan dalam diri para gelandangan terhadap sukarelawan. Dengan ini, mereka akan berasa lebih dihargai apabila kita menunjukkan sifat prihatin bukannya memberi sumbangan semata-mata (Ahmad Sauffiyon, 2019). Manfaat daripada strategi komunikasi itu juga mengesahkan pandangan Giles (1980) yang mana individu akan menggunakan kaedah *convergence* dalam berkomunikasi untuk memenuhi objektif tertentu.

Kesimpulan

Untuk menjadi seorang sukarelawan, individu tersebut harus berpegang kepada salah satu syarat iaitu sukarelawan memahami sebab-sebab menceburkan diri dalam kerja sukarela. Hal ini bagi memastikan agar seseorang yang melibatkan diri dalam kerja sukarela secara sedar, mengetahui keinginan dan tujuannya melakukan kerja sukarela, bertanggungjawab dan menyertai secara aktif dalam mempengaruhi atau menentukan proses kerja sukarela tersebut. Oleh itu, sukarelawan haruslah sentiasa bersedia dan berani berdepan dengan segala rintangan dan cabaran. Akhir sekali, individu yang menjadi sukarelawan perlulah ikhlas dan tidak meninggi diri ketika melakukan kerja sukarela ini. Hal ini kerana komunikasi antara gelandangan dengan individu yang melakukan kerja sukarela ini akan lebih berkesan apabila mereka yang dibantu dan membantu meletakkan diri mereka sesuai dengan keadaan yang saksama. Secara keseluruhan kajian ini dapat meneroka pengalaman para sukarelawan dari sudut strategi komunikasi yang digunakan dalam menyantuni gelandangan serta manfaat strategi komunikasi yang diterima hasil daripada komunikasi positif yang diamalkan semasa pandemik COVID-19.

Penghargaan

Para penyelidik ingin mengucapkan terima kasih kepada sukarelawan dari Persatuan Ar-Riqab yang bersedia ditemubual walaupun dalam kekalutan mereka menyantuni golongan gelandangan dalam melawan pandemik COVID-19.

Rujukan

- Adib, N.A.M., Hussin, Z. & Ahmad, Y. 2016. Homeless women in Malaysia: Their choice or victims of situations. *Journal of Education and Social Sciences*, 5(3): 8-15.
- Ahmad Suhael Adnan (2020a). COVID-19: 549 gelandangan lagi diselamatkan. Diakses dari laman sesawang Berita Harian. Diakses pada 5 Mei 2020 dari laman sesawang <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2020/04/672591/covid-19-549-gelandangan-lagi-diselamatkan>

- Ahmad Suhael Adnan (2020b). Pasukan khas urus gelandangan di KL. Diakses dari laman sesawang Diakses pada 6 Mei 2020 dari laman sesawang <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2020/04/676642/pasukan-khas-urus-gelandangan-di-kl>
- Alias, A. M., & Balakrishnan, V. (2017). Impak kesukarelawanan dalam kalangan belia di Kuala Lumpur: Satu kajian. *JuPiDi: Jurnal Kepimpinan Pendidikan*, 3(4), 25-43.
- Anik. (2020). *Hukum Komunikasi Yang Efektif*. Dimuat turun daripada <http://anik-gurung.tripod.com/id29.html>
- Ariffin, M. Z. (2012). *Kemahiran komunikasi*. Tanjong Malim, Perak: Emeritus Publications.
- Aris, A. (2016). *Ciri-Ciri Komunikator Yang Baik, Efektif Dan Efisien. Komunikasi Berkesan*, 13. Dimuat turun daripada https://www.researchgate.net/publication/308414649_KOMUNIKASI_BERKESAN
- Azizan Bahari. (2016). *Kesukarelawanan*. Perlis: Pustaka Qarya.
- Blunkett, D. (2001), 'From strength to strength: rebuilding community through voluntary action', speech by David Blunkett (then secretary of state for education and employment) at the NCVO Annual Conference, London, 7 Februari 2001. Dimuat turun daripada <http://www.dfes.gov.uk/speeches/media/documents/strengthtostrength.Pdf>
- Ellemers, N. & Haslam, S.A. (2012). Social identity theory. Dalam P.van Lange, A. Kruglanski, & T.Higgins (Eds.), *Handbook of theories of social psychology* (hlm. 379-398). London: Sage.
- Ferrari, J.R., Loftus, M.M., & Pesek, J. (1999). Young and older caregivers of homeless and animal shelters: Selfish and selfless motives in helping others. *Journal of Social Distress and the Homeless*. 8. 37-49.
- Gabbard, W.J., Snyder, C.S, Muh B.L., Chadha, J.H., May, J.D., Jagers J. (2007). Methodological Issues in Enumerating Homeless Individuals, *Journal of Social Distress and the Homeless*, 16(2), 90–103. <https://doi.org/10.1179/sdh.2007.16.2.90>

- Gaetz, S. (2004). Safe streets for whom? Homeless youth, social exclusion, and criminal victimization. *Canadian Journal of Criminology and Criminal Justice*, 46(4), 423-456. <https://doi.org/10.3138/cjccj.46.4.423>
- Gaetz, S. & Buccieri, K. (2016). The worst of times: The challenges of pandemic planning in the context of homelessness. 13-32. Dalam Buccieri, Kristy & Schiff, Rebecca (Eds.), *Pandemic preparedness and homelessness: Lessons from H1N1 in Canada*. Toronto: Canadian Observatory on Homelessness Press.
- Ghee, W. Y., & Omar, R. N. B. R. (2015). Homelessness in Malaysia: victims of circumstance or by choice? *Asian Journal for Poverty Studies*, 1(1), 26-29.
- Giles, H., & Smith, P.M. (1979). Accomodation theory: Optimal levels of convergence. Dalam H. Giles & R.N. St. Clair (Eds.), *Language and social psychology* (pp. 231-244).Oxford: Blackwell.
- Giles, H. (1980). Accomodation theory: some new directions. *York Papers in Linguistics*, 9, 30.
- Giles, et al. (2008). Communication accommodation theory. Dalam L. A. Baxter, & D.O., Braithwaite (Eds.), *Engaging theories in interpersonal communication* (hlm. 161-174). Los Angeles: Sage.
- Guo Y.R, Cao, Q.D, Zhong S.H, Tan, Y.Y, Chen, S.D., Jin, H.J., Tan, K.S., Wang, D.Y. & Yan Yan (2020). The origin, transmission and clinical therapies on coronavirus disease 2019 (COVID-19) outbreak – an update on the status. *Military Medical Research*, 7:11. <https://doi.org/10.1186/s40779-020-00240-0>
- Hamilton, C. & Creel, B. (2011). *Communicating for success*. USA: Pearson Education.
- Hanson-Easey, S., Every, D., Tehan, B., Richardson, J. & Krackowizer, A. (2016). *Climate change, housing and homelessness: Report on the homelessness and climate change forum*. Diakses pada 20 Mac 2020. Dari laman sesawang <https://www.nccarf.edu.au/sites/default/files/Forum%20report%20on%20homelessness%20and%20climate%20change%20final.pdf>
- Herrington, W. (2012). *Homeless perceptions*. Saarbrucken, Germany: Lambert Academic Publishing.

- Hocking, J.E. & Lawrence, S.G. (2000). Changing attitudes toward the homeless: The effects of prosocial communication with the homeless. *Journal of Social Distress and the Homeless*, 9(2), 91-110.
- Hustinx, L., Cnaan, R. A., & Handy, F. (2010). Navigating theories of volunteering: A hybrid map for a complex phenomenon. *Journal for the Theory of Social Behavior*, 40, 410–434.
- Independent Sector. (2000). *America's senior volunteers*. Dimuat turun daripada http://www.independentsector.org/uploads/Resources/americas_senior_volunteers.pdf
- Ivanov, M. & Werner, P. D. (2010). Behavioral communication: Individual differences in communication style. *Personality and Individual Differences*, 49: 19–23.
- Kidd, S. A. (2007). Youth homelessness and social stigma. *Journal of Youth and Adolescence*, 36, 291–299.
- Kramer, M. W. (2005). Communication and social exchange processes in community theater groups. *Journal of Applied Communication Research*, 33, 159–182.
- Kramer, M. W. (2011). Toward a communication model for the socialization of voluntary members. *Communication Monographs*, 78, 233–255.
- Lilius, J. M., Worline, M. C., Dutton, J. E., Kanov, J. M., & Maitlis, S. (2011). Understanding compassion capability. *Human Relations*, 64, 873–899.
- Mashudi, R., Musanif, A. M., Aziz, A. Y. A., & Mohamad, H. (2013). Faktor kesopanan dan strategi komunikasi dalam genre perbincangan di televisyen. *GEMA Online: Journal of Language Studies*, 13(3), 163-178.
- Mathieau, J. (2020). *Keeping Boston's Homeless Safe During The Coronavirus Pandemic*. Dimuat turun daripada <https://www.wgbh.org/news/local-news/2020/03/31/keeping-bostons-homeless-safe-during-the-coronavirus-pandemic>
- Mohamed, R., Awang, J., Long, A.S. & Rahman, Z.A. (2017). Keperluan gelandangan terhadap sistem sokongan agama. *Jurnal Sultan Alauddin Sulaiman Shah*, 4(1), 82-92.

- Morgan, M.M., Goddard, H.W., & Givens, S.N. (1997). Factors that influence willingness to help the homeless. *Journal of Social Distress and the Homeless*, 6, 45-56.
- Omoto, A. M., & Snyder, M. (2002). Considerations of community: The context and process of volunteerism. *American Behavioral Scientist*, 45, 846–867.
- Omoto, A. M., & Snyder, M. (2010). Influences of a psychological sense of community on voluntary helping and prosocial action. Dlm. Strümer, S. & Snyder, M. (Pnyt.), *The psychology of prosocial behavior: Group processes, intergroup relations and helping* (hlm. 223–244). Chichester, UK: Wiley-Blackwell.
- Ramli, M.W. & Dawood, S.R.S. 2017. Memahami permasalahan golongan terpinggir di bandar: Kajian kes gelandangan di George Town, Pulau Pinang. *Geografi*, 5(2), 78-94.
- Street R.L. & Giles, H. (1982). Speech accommodation theory: A social cognitive approach to language and speech behaviour. Dalam M.E. Roloff & C.R. Berger (Eds), *Social cognition and communication* (hlm 193-226). Beverly Hills, CA: Sage.
- Street, R.L. (1991). Information giving in medical consultations: The influence of patients' communicative styles and personal characteristics. *Social Science & Medicine*, 32, 541-548.
- Tajfel, H. & Turner, J.C. (1986). The social identity theory of intergroup behavior. Dalam S. Worchel & W. Austin (Eds.), *The psychology of inter-group relation* (hlm 7-24). Chicago, IL: Nelson Hall.
- Tompkins, P. K. (2009). *Who is my neighbor? Communicating and organizing the end of homelessness*. Austin, TX: Paradigm Boos.
- West, R. & Turner, L.H. (2014). *Introducing communication theory: Analysis and application*. (5th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Yildirim, N. & Yildirim, K. (2014). Homelessness within social change. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(22), 418-432.