

# KEKUATAN DAN LIMITASI REFLEKSI EMOSI DALAM KAJIAN KUALITATIF MELIBATKAN REMAJA HAMIL LUAR NIKAH

## ADVANTAGES AND LIMITATIONS OF EMOTIONAL REFLECTION IN A QUALITATIVE STUDY INVOLVING OUT-OF-WEDLOCK PREGNANT GIRLS

Siti Hajar Abu Bakar Ah<sup>1</sup>  
Siti Balqis Mohd Azam  
Haris Abdul Wahab

### Abstract

The purpose of this article is to explain how emotional reflection in the application of the case study method influences the process of data collection in qualitative inquiry. Emotional reflection in a case study has specific strengths and limitations, particularly, when it involves sensitive issues and vulnerable groups. A case study is a primary method employed in group social work research as it fits the relatively complex nature of group social work practices involving vulnerable clients. The application of the method enables researchers to explore the experiences of a group of out of wedlock pregnant girls who are in a rehabilitation institution. The employment of the technique has provided a broad understanding of the pregnant out of wedlock phenomenon experienced by a group of girls who are enrolled in the therapeutic rehabilitation programme in a public protection and rehabilitation centre. However, the outcomes of the study reflect some strengths and limitations due to the impact of emotional reflection on doing a case study.

**Keywords:** Case study, emotional reflection, pregnant out of wedlock girls, protection and rehabilitation institution, Therapeutic rehabilitation

### Pendahuluan

Kerja Sosial Kumpulan (*Social Work with Groups*) merupakan salah satu daripada praktis Kerja Sosial secara langsung (*direct social work practice*). Dalam praktis ini Pekerja Sosial Kumpulan (kadang-kala dipanggil sebagai Pekerja Kumpulan atau *Group Workers* bekerja dengan pelbagai kumpulan dalam semua latar di mana praktis kerja sosial berlangsung (Parris, 2012). Latar ini boleh jadi berlangsung di dalam habitat biasa (seperti rumah, dewan, pejabat) ataupun di dalam latar institusi (seperti hospital, pusat pemulihan dadah, pusat perlindungan dadah dan pusat jagaan remaja).

Praktis Kerja Sosial Kumpulan lazimnya dilakukan untuk mencapai tiga tujuan utama; iaitu rawatan, pemulihan dan pencegahan terhadap sesuatu masalah atau penyakit sosial, perkembangan sosial, serta kemajuan

dan perkembangan peribadi individu (Ingram, Fenton, Hodson & Jindal-Snape, 2014). Pendek kata, Kerja Sosial Kumpulan bertindak balas dengan kekurangan keperluan yang dialami oleh sekumpulan anggota masyarakat. Kerja Sosial Kumpulan membantu kumpulan sosial berkeperluan ini berdaya tindak dengan perubahan-perubahan utama yang berlaku dalam hidup mereka, berhadapan dan menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi, mendapatkan maklumat dan kemahiran-kemahiran yang diperlukan untuk keluar dari masalah yang dialami, serta membantu kumpulan sosial yang berkeperluan ini memperbaiki hubungan sosial mereka dengan individu-individu lain yang berada dalam lingkaran hidup mereka.

Unit asas kepada praktis Kerja Sosial Kumpulan adalah kumpulan (*the group*). Tiga parameter utama Kerja Sosial Kumpulan adalah (Parris, 2012):

1. Pekerja Sosial harus memberi tumpuan kepada tujuan untuk membantu anggota kumpulan menjadi satu sistem bantuan bersama (*a system of mutual aid*),
2. Pekerja Sosial mesti memahami peranan proses kumpulan sebagai faktor utama terhadap tanggungjawab untuk perubahan individu dan kolektif; dan
3. Pekerja Sosial membantu anggota kumpulan yang dibantu menjwai dan merasai kepentingan ikatan kumpulan mereka (*groupness*).

Apabila melibatkan penyelidikan, kajian kerja sosial kumpulan memerlukan satu teknik kajian yang spesifik yang boleh membantu pengkaji atau Pekerja Sosial Kumpulan yang melakukan kajian-kajian yang melibatkan sekumpulan sosial masyarakat memahami secara mendalam pengalaman yang kumpulan sosial tersebut alami dan lalui. Pendekatan kajian yang menyediakan ruang yang cukup luas untuk para pengkaji dari bidang Kerja Sosial Kumpulan membina pemahaman yang jelas dan menyeluruh daripada pengalaman kumpulan sosial yang dikaji adalah pendekatan kualitatif. Antara reka bentuk pendekatan kualitatif yang boleh digunakan oleh para pengkaji untuk mengeksplorasi dan memahami isu kajian secara terperinci adalah kajian kes.

Artikel ini membincangkan penggunaan Kajian Kes Tunggal (*single case study*) bagi memahami pengalaman sekumpulan remaja perempuan hamil luar nikah yang berada di dalam salah satu institusi perlindungan dan pemulihan awam di Malaysia di dalam menilai keberkesanan pelaksanaan perkhidmatan pemulihan terapeutik yang berasaskan institusi yang diikuti mereka. Kaedah kajian kes merupakan salah satu kaedah utama dalam kajian kerja sosial kumpulan kerana keadaan amalan dan fungsi kerja sosial tersebut yang kompleks dan melibatkan klien yang rentan atau *vulnerable*. Bagi konteks perbincangan dalam artikel ini, aplikasi kaedah ini membolehkan penyelidik mengeksplorasi pelaksanaan program pemulihan terapeutik untuk remaja yang terlibat dalam salah laku seks dengan sistematik. Penggunaan kaedah berkenaan telah berjaya menghasilkan satu pemahaman yang menyeluruh mengenai fenomena hamil luar nikah yang dialami oleh sekumpulan kanak-kanak perempuan yang mengikuti program pemulihan terapeutik di sebuah institusi perlindungan dan pemulihan awam yang dikendalikan oleh Jabatan Kebajikan Masyarakat Malaysia. Walaubagaimana pun, penemuan kajian memperlihatkan beberapa kekuatan dan limitasi akibat daripada kesan refleksi emosi yang wujud dalam melakukan kajian kes. Limitasi dan kekuatan refleksi emosi dalam kajian kes ini menjadi fokus utama perbincangan artikel ini. Isu refleksi emosi dalam kajian kes ini menjadi titik-tumpu perbincangan ini kerana refleksi emosi mempengaruhi kualiti proses pengumpulan data dalam kajian kes. Ramai para pengkaji yang menggunakan kaedah kajian kes berhadapan dengan isu ini dan tidak tahu cara untuk mengawalinya bagi memastikan kualiti data adalah baik dan tidak bias.

## Refleksi Emosi dalam Kajian Kualitatif

Pendekatan kualitatif seringkali digunakan bagi menerangkan bagaimana individu dan sekumpulan individu memberi makna terhadap kehidupan yang dilalui mereka, pengalaman dan struktur dunia mereka (Delamont, 2012). Inkuiri kualitatif membantu pengkaji memahami sesuatu isu atau fenomena sosial secara menyeluruh melalui pandangan informan dalam bentuk keadaan yang sebenar atau semula jadi (Creswell, 2007). Proses inkuiri kualitatif memberi tumpuan kepada bagaimana manusia menginterpretasi serta memberi makna terhadap pengalaman mereka serta dunia di mana mereka hidup dan tinggal (Othman Lebar, 2012). Pendek kata, pendekatan induktif kualitatif mengutamakan suara dan pandangan responden yang menjadi tumpuan kajian. Metod ini mampu membantu mengenal pasti dan menjelaskan masalah sosial yang lebih kompleks, mengenalpasti hasil daripada program yang tidak dijangka, mengesan kelemahan program dan membantu mengesan penyelesaian-penyelesaian semula jadi kepada masalah-masalah yang dikaji (Marshall & Rossman, 2011). Pendekatan kualitatif bermatlamat untuk memahami realiti sosial individu, kelompok dan budaya dengan jelas.

Terdapat empat sebab utama mengapa kaedah kualitatif sesuai digunakan dalam kajian yang bertujuan untuk memahami secara mendalam sesuatu fenomena (Muijs, 2004). Pertama, kaedah kualitatif menerokai masalah dengan terperinci yang seterusnya menyumbang kepada penjelasan yang menyeluruh tentang fenomena yang dikaji. Kedua, kajian kualitatif tidak terikat kepada pengujian teori atau hipotesis. Ketiganya pula, kajian kualitatif tidak terbatas dan tidak terikat kepada pembolehubah. Akhirnya, kaedah kualitatif sesuai digunakan untuk melihat makna sesuatu kejadian dan/atau keadaan.

Pendekatan kualitatif mempunyai beberapa reka bentuk. Antaranya adalah kajian kes. Kajian kes adalah satu bentuk kajian tentang isu yang diterokai melalui satu kes (*single case study*) atau pelbagai kes (*multiple cases*) dalam lingkaran sistem yang disempadani, terbatas atau dihadkan (Creswell, 2007). Kajian kes meneliti sesuatu kes khusus atau kompleks, dan memahami aktiviti-aktivitinya di dalam keadaan-keadaan penting sahaja. Stake (1995:34) menjelaskan "*case study is the study of the particularity and complexity of a single case, coming to understand its activity within important circumstances*". Kajian kes mengkaji fenomena yang berlaku pada masa yang dikaji bagi memberi pemahaman mendalam tentang fenomena yang dirasai sendiri oleh responden berdasarkan pengalaman mereka pada ketika itu (Yazan, 2015).

Penggunaan kaedah kajian kes sama ada kajian kes tunggal mahupun kajian kes pelbagai melibatkan beberapa dimensi yang mempengaruhi kualiti kaedah ini di dalam mengumpul data mentah yang neutral dan berkualiti. Salah satu daripada dimensi tersebut adalah refleksi emosi (RE). Dalam sesebuah kajian kerja sosial, RE boleh menjadi sama ada sumber aset atau sumber liabiliti kepada proses pengumpulan data. Di dalam kajian kerja sosial yang melibatkan kumpulan sosial yang rentan atau mudah terjejas (*vulnerable*), yang sensitif; iaitu terdedah kepada unsur stigma dan label, RE lazimnya mendominasi pentafsiran pengkaji terhadap data yang dikumpulkan, serta mempengaruhi hubungan interaksi yang wujud antara pengkaji dan responden kajian. Kesan RE semakin kritikal sekiranya kajian tersebut melibatkan kumpulan sosial yang mudah terjejas, dan kajian berlangsung di dalam latar sosial dan fizikal yang dipagari oleh peraturan perundangan tertentu, berbahaya, dicorakkan oleh kuasa otoriti tertentu, birokrasi khusus, sentimen tertentu dan program sosial tertentu seperti program hukuman, program pemerjanaan dan program pemulihan akhlak (Gariglio, 2018). Jewkes (2011) dalam analisisnya terhadap penggunaan kaedah autoetnografi di dalam kajian-kajian penjara (*prison research*) misalnya mendapati refleksi emosi menjadi sumber intelektual penting di dalam memahami proses kepenjaraan, yang kemudiannya mengubah dan mencorak orientasi metodologi dan teoritikal pengkaji dan kajian-kajian kepenjaraan.

Refleksi emosi (RE) berakar-umbi daripada ilmu falsafah Greek terhadap konsep emosi. Ia merupakan satu kepercayaan bahawa emosi manusia seharusnya disekat/ditahan (*suppressed*) dan dikawal (*controlled*); bukannya difahami (*understood*) dan diuruskan (*dealt with*) sekiranya emosi tersebut dilihat sebagai buruk /merbahaya atau disemaikan/disemarakkan sekiranya emosi itu dilihat sebagai baik (Dirkx, 2001). "Refleksi" pula merujuk kepada satu pemikiran yang tetap (*fixing of the thoughts*) terhadap sesuatu perkara yang mempengaruhi logik atau taakulan (*reasoning*) individu (Nugent, 2013). Individu selalunya menerima sesuatu keadaan sebagai sesuatu fakta yang benar sebagaimana mereka telah diberitahu sejak kecil lagi. Contohnya, sekiranya individu diberitahu yang ia adalah seorang yang hodoh dan tidak berguna sejak kecil lagi, individu berkenaan akan mendefinisikan imej-kendrirnya sebagai seorang yang hodoh dan tidak berguna apabila dewasa kelak. Bayangan atau refleksi diri ini akan sentiasa mengikuti dan menghantui pemikiran dan emosi individu berkenaan walaupun beliau merupakan seorang yang cantik dan melakukan banyak perkara yang bermanfaat kepada masyarakat. Begitu juga, seandainya pengkaji pernah mempunyai pengalaman menjadi mangsa gangguan seksual (*sexual harassment*) semasa kecil, pengalaman tersebut akan mempengaruhinya apabila beliau melakukan kajian berkaitan hal ini ataupun apabila beliau "bekerja" dengan responden yang menjadi mangsa gangguan seksual.

Apabila tema "refleksi emosi" dibawa masuk ke dalam bidang kerja sosial; khususnya kerja-kerja penyelidikan kerja sosial kumpulan, ia memperlihatkan hubungan di antara pemerhati (*observer*) dan objek pemerhatian (*object of observation*). Salah satu kerangka teoritikal yang sering digunakan oleh kajian-kajian kerja sosial adalah Teori Sistem yang diperkenalkan oleh Luhmann Niklas. Menurut teori ini, masyarakat moden dicirikan oleh perbezaan fungsi struktur mendatar seperti politik, ekonomi, pendidikan, sains, undang-undang dan sebagainya (Schirmer, 2015). Setiap struktur mendatar tersebut memenuhi keperluan khusus masyarakat. Salah satu daripada sistem tersebut adalah sistem pertolongan (*help system*), yang merujuk kepada perkhidmatan sosial dan praktiknya (*social services and their practice*). Fungsi kemasyarakatan sistem pertolongan ini adalah menguruskan masalah sosial yang berlaku serta mengintegrasikan masyarakat agar hidup sejahtera. Sistem-sistem fungsi ini mengandungi Teori-Teori Refleksi (*Reflection Theories*); iaitu berkait-rapat dengan disiplin-disiplin ilmu. Contohnya, sistem politik dengan teori politiknya atau sistem pendidikan dengan Teori Pedagoginya. Walaupun operasi asas Teori Refleksi dikaitkan dengan bidang sains tulen (yang banyak mempengaruhi penyelidikan, teori dan

metodologi penyelidikan sains sosial), Teori Refleksi merupakan sebahagian daripada sistem fungsi tersebut. Justeru, fungsi refleksi (bagi konteks perbincangan artikel ini adalah refleksi emosi) menggambarkan uniti dan makna bidang kerja sosial dan penyelidikannya. Dengan kata lain, tema “refleksi emosi” dalam konteks perbincangan artikel ini merujuk kepada fungsi disiplin kerja sosial sebagai satu refleksi kepada sistem pertolongan profesional. Refleksi emosi ini kemudiannya menjadi kaedah penting dalam penyampaian perkhidmatan sosial kepada kumpulan sasaran. Kaitan paling tepat untuk perbincangan dalam artikel ini ialah bagaimana refleksi emosi mempengaruhi proses pengumpulan maklumat mengenai perkhidmatan pemulihan terapeutik yang dialami oleh sekumpulan remaja perempuan yang hamil luar nikah, dan sedang berada di dalam program perlindungan dan pemulihan awam.

Mengapa refleksi emosi (RE) dikatakan boleh menjadi aset atau liabiliti kepada penyampaian sesuatu proses perkhidmatan atau penyelidikan? Terdapat beberapa argumen kepada persoalan tersebut. Argumen yang pertama adalah RE mempengaruhi elemen neutral atau tidak bias, yang merupakan salah satu prinsip penting dalam kajian akademik. RE menyebabkan pengkaji yang meneliti kajian kes yang melibatkan isu-isu dan responden kajian yang *vulnerable* menjadi tidak profesional, yang seterusnya menjadikan hubungan antara pengkaji dan responden menjadi satu hubungan sosial yang rumit (*complex human relationships*). Pengkaji yang mengkaji isu-isu yang sensitif atau kumpulan sosial yang rentan lazimnya tidak dapat lari daripada bayangan emosi mereka sendiri. Kebanyakan pengkaji kerja sosial kumpulan yang melibatkan pesakit HIV/AIDS, pekerja seks, kanak-kanak mangsa penderaan, wanita mangsa rogol dan banduan penjara tidak dapat menyembunyikan emosi mereka. Pendirian dan sentimen mereka terhadap isu-isu atau kumpulan-kumpulan sosial berkenaan menyebabkan emosi mereka terlibat sama di dalam proses pengumpulan dan pentakrifan data. Kesukaran untuk mengasingkan emosi daripada kajian yang dilakukan menimbulkan isu kesahihan (*validity*) dan kesesuaian pengkaji menggunakan teknik atau kaedah kajian kes kualitatif di dalam kajian terbabit (Drake & Harvey, 2010).

Selain itu, kehadiran emosi dalam diri pengkaji mencemarkan dapatan sesebuah kajian kerana ia mempengaruhi darjah objektiviti dan subjektiviti pengkaji. Bayangan atau refleksi emosi boleh mengakibatkan wujudnya satu pembolehubah baru dalam kajian kualitatif; khususnya kajian-kajian yang menggunakan reka bentuk etnografi (Ellis, 2009). Kehadiran RE adalah signifikan di dalam mempengaruhi mutu dalaman, realisme psikik, mutu luaran dan elemen budaya sesebuah kajian (Jewkes, 2011). Seterusnya, ia menyebabkan keistimewaan orientasi penggunaan sesuatu metodologi kajian di dalam mengurangkan atau meminimumkan refleksi emosi pengkaji dipersoalkan.

Argumen ketiga yang selalu diutarakan oleh para penyelidik adalah RE mencemarkan peranan hakiki seorang penyelidik atau pengkaji. RE menyebabkan pengkaji terbawa-bawa perspektif dalamannya atau pengalaman hidupnya ataupun dipanggil sebagai *inner worlds* ke dalam kajiannya. Dengan kata lain, RE mendorong pengkaji menginterpretasikan pengalaman responden kajian atau objek dan subjek kajian ke dalam pengalaman hidupnya. Kecenderungan RE dalam diri pengkaji menyebabkan pengalaman objek dan subjek kajian disalahertikan oleh pengkaji. Sekiranya ini berlaku, bukti empirikal yang disalahertikan atau disalah interpretasikan itu boleh menyumbang kepada pengesyoran perkhidmatan sosial yang tidak bertepatan dengan keperluan responden kajian (Jewkes, 2011; Gariglio, 2018).

Disebalik limitasi-limitasi yang dinyatakan di atas, RE juga mempunyai manfaat yang tidak ternilai ke atas kualiti data kajian kualitatif. Hubbard, Backet-Milburn dan Kemmer (2001) menyatakan emosi mempunyai kepentingan yang tidak boleh dipertikaikan di dalam kajian-kajian kualitatif. Ini kerana ia mempunyai elemen epistemologi; satu cabang falsafah yang menyelidiki asal usul, tabie, metod dan limitasi pengetahuan manusia (Haris & Siti Hajar, 2016). Walaupun elemen epistemologi ini melihat fenomena sosial yang dikaji sebagai satu realiti yang bersifat tetap, ia membantu pengkaji untuk mengetahui sesuatu perkara dengan baik menerusi emosinya sekiranya dilakukan secara sistematik. Justeru, pengkaji tidak perlu bergantung sepenuhnya kepada aset kognitif dan intelektualiti yang dimiliki oleh mereka di dalam meneliti atau mengkaji sesuatu isu atau subjek kajian (Hubbard et al., 2001). Malah, pengetahuan pengkaji sendiri terbentuk daripada pengalamannya atau pandangan (*worldview*) pengkaji terhadap sekitarnya. Ini menyebabkan pengkaji sentiasa (tanpa disedari mereka) membawa bersama-sama emosi mereka di dalam kerja lapangan atau proses pengumpulan data kajian mereka. Dengan kata lain, refleksi emosi mempengaruhi kedinamikan proses pengumpulan data yang berlaku.

Secara ringkasnya, RE yang wujud di dalam sesebuah kajian mempengaruhi proses pengumpulan data sesebuah kajian kualitatif. Pengaruh RE terhadap proses pengumpulan data mentah kajian kualitatif adalah kritikal kerana ia boleh menjadi sama ada aset yang memudahkan proses pengumpulan data atau liabiliti yang mencemarkan kualiti data mentah yang terkumpul, serta menghadkan proses penyelidikan tersebut. Di dalam

bahagian seterusnya, penulis menerangkan kekuatan dan limitasi RE dalam sebuah kajian kualitatif yang menggunakan reka bentuk kajian kes yang melibatkan golongan mudah terjejas.

### **Kekuatan dan Limitasi Refleksi Emosi dalam Kajian Kes Kerja Sosial yang Melibatkan Golongan Mudah Terjejas**

Bukti empirikal bagi artikel ini diambil daripada sebuah kajian kes mengenai pelaksanaan program pemulihan terapeutic berasaskan institusi untuk remaja hamil luar nikah yang sedang mengikuti program tersebut di salah sebuah institusi pemulihan dan penjagaan awam untuk remaja perempuan hamil luar nikah, iaitu institusi Taman Seri Puteri (TSP). Institusi TSP adalah satu-satunya institusi awam yang ditubuh dan/atau dipertanggungjawab oleh kerajaan untuk memulih dan melindungi remaja perempuan hamil luar nikah di negara ini. Sejak pembinaannya iaitu pada tahun 1967 dan sehingga kini telah terdapat empat buah institusi TSP sedang beroperasi dalam membantu memulih dan melindungi remaja perempuan hamil luar nikah. Bagi kajian ini, penulis telah memilih satu institusi TSP yang terletak di Kuala Lumpur sebagai lokasi fizikal kajian kes ini. Institusi TSP ini merupakan institusi terawal yang dibina untuk memulih dan melindungi remaja perempuan yang hamil luar nikah. Kebanyakan rekod/data dan dokumen lama disimpan di institusi tertua ini.

Bagi mengumpulkan data mentah kajian, pengkaji telah menggunakan teknik temu bual mendalam. Teknik ini dipilih kerana ia sesuai dan menepati keperluan kajian ini memandangkan setiap responden mempunyai ciri-ciri berbeza, dan setiap individu memberi pendapat yang berguna daripada perspektif yang berbeza. Temubual mendalam ini pula melibatkan perbualan proaktif antara pengkaji dengan responden kajian. Pengkaji telah menggalakkan mereka bercakap secara terbuka dan bebas menceritakan pengalaman mereka dalam isu yang dikaji; iaitu apakah punca-punca yang menyebabkan mereka hamil, serta adakah program pemulihan terapeutic yang diikuti berkesan membantu menyelesaikan masalah yang mereka alami. Teknik ini telah menyediakan peluang kepada pengkaji menyiasat secara mendalam dan menjelaskan isu kajian dengan tepat dan jelas melalui pengalaman responden kajian.

Namun begitu, di dalam menjalankan temubual mendalam terhadap setiap kajian kes yang unik itu pengkaji secara tidak langsung dapat merasakan yang pengkaji tidak dapat lari daripada bayangan atau refleksi emosi dan pengalaman hidup pengkaji sendiri. Refleksi emosi yang dialami menyebabkan pengkaji berhadapan dengan pelbagai cabaran dan limitasi untuk menjadi seorang pengkaji yang neutral dalam kajian ini. Tetapi, di dalam keadaan tertentu pengkaji mendapati refleksi emosi yang hadir membantu dalam beberapa aspek kajian ini. Pendek kata, refleksi emosi sentiasa hadir di sepanjang proses pengkaji mengumpulkan data mentah kajian kes ini. Secara terperinci, cara bagaimana refleksi emosi menjadi limitasi atau kekuatan kajian kes ini dibentangkan secara terperinci di dalam sub-bahagian masing-masing, seperti berikut:

#### ***Refleksi Emosi dan Perasaan Keterhubungan (connectedness) antara Pengkaji dan Responden Kajian***

Refleksi emosi yang wujud dalam diri pengkaji semasa melakukan kajian kes mampu mewujudkan perasaan keterhubungan atau pautan emosi (*emotional link*) antara pengkaji dengan subjek kajian. Pautan emosi ini terjana daripada dua aspek. Pertama, subjek kajian; iaitu remaja perempuan yang terlibat dalam salah laku seks dan kemudiannya hamil di luar nikah. Ketidakmatangan emosi mereka serta umur mereka yang rata-ratanya masih dalam umur kanak-kanak (mengikut Akta Kanak-kanak 2001 yang mentakrifkan individu berumur <18 tahun sebagai kanak-kanak) meletakkan mereka ini dalam kumpulan mudah terjejas (*vulnerable*). Norma sosial yang tersemat di dalam diri pengkaji ialah kanak-kanak perempuan ini sepatutnya masih lagi bergembira menikmati hidup sebagai seorang kanak-kanak; bukannya dikurung di dalam pusat perlindungan dan pemulihan ini menanti hari melahirkan anak yang mereka kandung. Tambahan pula, pengkaji mempunyai satu perasaan aneh melihat mereka yang masih kecil tetapi dengan penampilan seorang wanita dewasa yang sedang hamil. Pengkaji terbayangkan mereka seperti adik dan anak pengkaji yang masih kecil dan bersekolah. Refleksi ini mendorong kepada kewujudan perasaan ingin tahu (*curiosity*) yang membuak-buak terhadap isu kajian; iaitu faktor-faktor yang menyebabkan remaja hamil luar nikah serta minat pengkaji untuk meneliti program pemulihan berasaskan institusi untuk remaja perempuan. Pendek kata, secara tidak langsung ia telah mewujudkan tindak balas emosi dalam diri pengkaji seakan-akan bertanggungjawab untuk memahami isu dan subjek kajian dengan mendalam bagi membantu dan "melindungi" kanak-kanak yang mudah terjejas ini.

Kesemua responden kajian ini berumur di antara 14 hingga 18 tahun, berbangsa Melayu dan beragama Islam. Pengkaji juga datang dari konteks sosio-budaya yang sama. Terikat dengan ajaran budaya dan agama yang melarang penglibatan dalam perkara mungkar; apatah lagi dalam usia yang masih muda dan mentah, seolah-olah wujud perasaan menyalahkan dan melabel mereka sebagai “penyeleweng” norma sosial pada tahap awal kajian ini berlangsung. Tanpa disedari, refleksi emosi pengkaji yang tertanam dengan ajaran budaya dan agama ini mendorong pengkaji untuk melabel responden kajian ini sebagai individu yang tidak bermoral. Namun, pengkaji dapat merasionalisasikan emosi ini setelah “bekerja” dengan remaja tersebut dan memahami mengapa mereka terbabit dengan seks hingga mengakibatkan mereka hamil. Pengkaji juga sedar bahawa usaha pengkaji untuk membina hubungan dengan responden tidak akan berhasil sekiranya pengkaji terus melekatkan stigma negatif terhadap responden kajian ini di dalam emosi pengkaji.

Aspek kedua yang mewujudkan pautan emosi pengkaji dalam kajian ini mempunyai kaitan rapat dengan ekologi fizikal di mana kajian ini berlangsung. Pengkaji juga terasa teruja apabila kajian ini berlangsung di dalam latar fizikal institusi pemulihan ini yang kelihatan seakan-akan penjara. Persekitaran fizikal sebegini yang dicirikan oleh peraturan yang rigid untuk para penghuninya patuhi bukan sahaja menyebabkan pengkaji merasa bimbang (dalam keadaan tertentu merasa takut), malah, perasaan ingin tahu yang membuak-membuak tentang apa yang berlaku dan apa yang dilalui oleh para penghuni institusi sebegini mendorong pengkaji untuk mendekati isu kajian secara “real”; bukan sahaja membacanya menerusi laporan media massa atau menonton filem-filem yang ditayangkan di pawagam dan televisyen. Penyimpanan ilmu pengetahuan atau maklumat daripada laporan media massa ini membentuk “*habitus*” dalam diri kebanyakan pengkaji (Bourdieu, 1995). Walaupun maklumat tersebut mungkin tidak tepat, ia mampu membentuk perasaan ingin tahu yang kemudiannya menolak pengkaji untuk melakukan kajian di dalam latar fizikal yang sebenar. Pengkaji bukan sahaja mahu mengetahui dan memahami isu dan subjek kajian ini, tetapi, apa yang lebih penting ialah pengkaji mahu “menyertai” atau “merasai” perasaan atau pengalaman hidup di dalam persekitaran fizikal terkurung dan dikawal ketat dengan pelbagai peraturan itu. Pendek kata, perasaan sensasi terhadap keadaan TSP sebagai sebuah institusi perlindungan pemulihan untuk kanak-kanak perempuan menyebabkan institusi tersebut menjadi seolah-olah seperti satu besi magnet yang menarik kuat pengkaji untuk melakukan kajian ini. Refleksi emosi pada proses permulaan kajian ini secara tidak disedari oleh pengkaji telah membentuk perasaan keterhubungan atau pautan emosi antara pengkaji dengan isu, subjek dan latar kajian.

### ***Refleksi Emosi dan Konflik Subjektiviti-Objektiviti dalam Kajian***

Kerja sosial dan kajiannya perlu bersifat reflektif; iaitu mampu mewujudkan hubungan dwi-pihak (*dual relationship*) yang bermakna antara pekerja sosial dan klien yang dibantunya (Reamer, 2013). Seterusnya, hubungan ini seharusnya mampu membina hubungan mesra dalam kerangka profesionalisme yang menghormati hak klien terhadap identiti budaya mereka. Namun, tidak semua pengkaji dalam bidang kerja sosial bersedia atau telah dibekalkan dengan pendekatan reflektif ini. Apabila terlibat dengan kajian, kebanyakan mereka tidak mampu untuk menyoal siasat (*interrogate*) kepentingan refleksi emosi sendiri di dalam kajian yang mereka lakukan atau kes yang mereka siasat. Ini mungkin disebabkan oleh keadaan di mana ramai pengkaji tidak mahu menerima kenyataan yang refleksi emosi diri sendiri boleh mengalihkan perhatian mereka daripada isu sebenar kajian (Crewe, 2009). Agak mustahil untuk pengkaji tidak mempunyai emosi semasa melakukan kajian mereka. Ketidakhadiran emosi di dalam melakukan kajian jarang sekali berlaku, apatah lagi sekiranya kajian tersebut melibatkan kanak-kanak yang dianggap umum sebagai kumpulan sosial yang *vulnerable* atau rapuh dan masih tidak tahu membezakan apa yang baik atau salah (Turner, 2009).

Perkara ini juga berlaku pada diri pengkaji semasa meneliti faktor-faktor anteseden yang menyebabkan remaja yang terlibat di dalam kajian ini melakukan hubungan seks di luar perkahwinan dan kemudiannya hamil. Pada pertengahan proses pengumpulan data berlangsung, pengkaji telah berjaya membina hubungan yang baik dengan kebanyakan responden kajian. Kebanyakan remaja hamil luar nikah yang terlibat dalam kajian tersebut mula menaruh kepercayaan kepada pengkaji sehingga mereka yakin dan berani menceritakan hal-hal peribadi mereka kepada pengkaji. Pada pihak pengkaji pula, hubungan persahabatan (*friendship*), malah hubungan yang berlaku dengan beberapa orang responden adalah seperti hubungan antara kakak-adik (kebanyakan responden menganggap pengkaji sebagai kakak) kadangkalanya kelihatan berkonflik dengan peranan pengkaji sebagai penyelidik. Konflik peranan yang diakibatkan oleh kecelaruan hubungan ini menyukarkan pengkaji untuk menjadi seorang yang objektif. Contohnya, ada satu ketika di mana pengkaji melakukan satu tindakan di luar fungsi dan peranannya sebagai pengkaji; iaitu masuk campur di dalam hal-ehwal kekeluargaan salah seorang responden

kajian. Pengkaji juga menyemat perasaan marah dan benci kepada keluarga responden tersebut kerana berdasarkan cerita-cerita responden kajian beliau menjadi delinkuen adalah disebabkan oleh tingkah laku ibunya yang bekerja sebagai seorang pekerja seks, serta pekerjaan bapanya sebagai seorang bapa ayam. Donald Schon, salah seorang pelopor amalan kerja sosial reflektif di dalam bukunya yang bertajuk *The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action* (1983) menyatakan kebanyakan pekerja sosial yang reflektif mampu meneliti secara kritikal masalah yang dialami oleh klien mereka, tetapi, kebanyakan mereka “hanyut” daripada membuat penilaian yang tepat akibat daripada pembinaan emosi yang bersifat subjektif kesan daripada interaksi dan pautan emosi yang wujud dengan klien/responden mereka. Schon kemudiannya memperkenalkan konsep “*knowing-in-action*” dan “*reflection-in-action*” yang kemudiannya digunakan secara meluas dalam kerja sosial sebagai konsep “*use of self*”. Konsep ini memperlihatkan bagaimana refleksi emosi pekerja sosial mempengaruhi tindakan teknikal atau kemahirannya dalam membantu klien, tetapi tanpa disedarinya mungkin bercanggah dengan etika kerja sosial sehingga “menceroboh” hak peribadi klien atau respondennya.

Namun begitu, latihan yang dilalui dan bidang akademik yang diikuti oleh pengkaji telah membekalkan pengkaji untuk menjadi rasional dan objektif untuk mengekstrak keluar emosi sendiri dan tidak mendedahkan atau menzahirkan perasaan emosi pengkaji daripada isu dan subjek kajian. Latihan ini telah membantu pengkaji mengasingkan perasaan emosi sendiri seperti rasa empati, malu, bimbang, kluatir, takut dan dilema yang dialami sebagai pembolehkan tambahan kajian. Beatty (2005) mengatakan penyelidik, khususnya para penyelidik yang melakukan kajian dengan kumpulan mudah terjejas, seharusnya bijak untuk mengawal emosi mereka agar interpretasi emosi mereka tidak mencemari interpretasi yang dilakukan ke atas data mentah yang dikumpul. Garot (2004) pula menyatakan para pengkaji yang terlibat di dalam kajian-kajian pengadilan jenayah seharusnya mampu melayan perasaan atau emosi mereka sebagai sisa baki kategori (*residual category*) kepada maklumat sebenar yang diberikan oleh responden kajian; bukannya sebagai data mentah penting atau utama. Emosi atau perasaan mereka tidak boleh dipaparkan dalam hasil kajian. Ia seharusnya disimpan sebagai hak peribadi pengkaji.

### ***Refleksi Emosi dan Pembinaan Idea Berasaskan Dunia Dalaman (inner world) Pengkaji***

Jewkes (2011) menyatakan para pengkaji sukar untuk menyekat kehadiran refleksi emosi semasa proses pengumpulan data disebabkan oleh kegagalan mereka menterjemahkan sendiri makna “emosi” serta tidak tahu untuk membezakan jenis-jenis emosi yang mereka alami. Emosi manusia beroperasi pada pelbagai tahap realiti; iaitu ia wujud pada tahap biologikal, neurologikal, tingkah laku, budaya, struktural dan situasional (Garot, 2004). Emosi ini mempengaruhi perasaan pengkaji pada peristiwa dan masa tertentu. Pengkaji juga berhadapan dengan konflik ini. Banyak kali pengkaji tidak dapat membezakan emosi yang dirasakan oleh pengkaji sendiri. Apabila ada responden kajian menceritakan bagaimana pengalaman mereka dirogol oleh abang dan rakan sebaya dan kemudiannya menjadi ketagih seks akibat daripada peristiwa tersebut, pengkaji tidak tahu untuk menjelaskan emosi yang pengkaji rasai. Ia meletakkan pengkaji di dalam keadaan kecelaruan emosi. Pengkaji tidak tahu sama ada emosi yang dirasakan itu emosi marah atau sedih (neurologikal), merasa seperti ingin muntah atau sakit perut (biologikal), atau kecewa dengan keadaan budaya masyarakat yang membenarkan keadaan itu berlaku (budaya dan struktural) terhadap apa yang berlaku ke atas remaja perempuan berkenaan.

Dengan kata lain, emosi pengkaji disalurkan oleh konteks budaya dan struktural sosial mereka. Sebaliknya, pengaktifan pengalaman dan ekspresi emosi berhubung rapat dengan tubuh manusia (Garot, 2004). Ketidakhadiran kedua-dua pengaruh tersebut di dalam diri pengkaji akan menyebabkan kajian sains sosial hilang nilai kemanusiaan dan belas ihsan (*compassion*), khususnya apabila bekerja dengan responden yang memang terdedah kepada stigma negatif, responden tersisih (*marginalised groups*), responden mudah terjejas (*vulnerable groups*), responden mudah dieksploitasi (*exploited groups*) dan responden yang berada di dalam satu latar fizikal terkawal. Ketidakhadiran kedua-dua pengaruh tersebut di dalam diri pengkaji juga cenderung untuk mendedahkan pengkaji kepada bias yang terancang (*systematic bias*). Perkara ini sukar untuk pengkaji atasi. Pengkaji tidak dapat lari daripada merasa kasihan dan belas ihsan kepada remaja yang terlibat dalam kajian ini. Latihan empati yang dijalani oleh pengkaji di dalam kelas-kelas kaedah kerja sosial gagal membantu pengkaji daripada merasa simpati kepada nasib yang menimpa responden yang terlibat dalam kajian ini. Pengkaji gagal untuk melihat kanak-kanak perempuan yang hamil itu semata-mata hanya sebagai subjek fizikal kajian.

Philips dan Earle (2010) telah memperkenalkan satu cara bagi bertindabbalas dengan isu pembinaan idea yang berasaskan refleksi emosi agar pengkaji tidak hilang rasa deria dan emosinya sebagai seorang manusia. Di dalam kajian etnografi mereka terhadap populasi penjara, Philips dan Earle telah memperkenalkan satu pendekatan yang dipanggil soal-siasat reflektif (*reflective interrogation*) yang dilakukan ke atas identiti para banduan dan hubungan

sosial mereka dengan memberi perhatian khusus terhadap aspek ras, kaum, gender dan kelas sosial responden kajian sebagai komponen penting dalam prosedur metodologi mereka. Pendekatan ini mampu meletakkan refleksi emosi (seperti; kenangan lampau, biografi diri, identiti diri) pengkaji di tempat yang sepatutnya di dalam kerangka kajian tersebut. Ia juga dapat membantu pengkaji bertindak-balas dengan masalah keaburan profesionalisme dan identiti personaliti dalam diri pengkaji sebagai pakar, ahli akademik, para pengamal (*practitioners*) atau penyelidik. Pendekatan ini boleh dipertimbangkan penggunaannya oleh para pengkaji akan datang yang subjek kajiannya meliputi kumpulan sosial tersisih dan rentan seperti remaja perempuan yang hamil luar nikah dan diletakkan di dalam institusi perlindungan dan pemulihan awam ini.

Selain itu, pendekatan soal-siasat reflektif juga mampu membantu para pengkaji yang mengkaji isu-isu dan subjek kajian yang sensitif dan rentan bertindak balas dengan masalah melihat, membina dan memproses data mentah kajian berasaskan dunia dalaman (*inner world*) mereka sendiri. Ramai pengkaji tidak sedar yang dunia dalaman mereka mempengaruhi idea mereka di dalam membuat pilihan terhadap latar fizikal dan sosial kajian, pengalaman mereka di lapangan kajian serta peranan mereka dalam kajian terbabit (Hollway & Jefferson, 2000). Adakalanya dunia dalaman pengkaji menjadi sumber yang bermanfaat dalam kajian. Dunia dalaman pengkaji membawa bersama nilai kemanusiaan ke dalam proses penyelidikan dan dalam kajian kualitatif ia dilihat sebagai sangat kritikal.

### ***Refleksi Emosi dan Pembinaan Hubungan Baik (rapport) antara Pengkaji dan Subjek Kajian***

Melakukan kajian mengenai pemulihan terapeutic yang dilalui oleh sekumpulan remaja perempuan yang hamil luar nikah merupakan satu pengalaman hidup yang mengkagumkan diri pengkaji sendiri. Pada mulanya pengkaji tidak percaya yang pengkaji akan dapat melakukan kajian ini dengan jayanya. Ini kerana pengkaji tidak yakin akan dapat membina hubungan yang baik dan mesra dengan responden kajian. Ini kerana kebanyakan responden kajian yang tergolong dalam kumpulan yang distigma dan kumpulan yang rentan dan mudah terjejas (*vulnerable*) yang lazimnya tidak percaya dengan individu lain yang lebih baik dari segi tingkahlaku dan status sosial (seperti lebih berilmu pengetahuan, datang dari latar sosial yang lebih baik, mempunyai kuasa) daripada mereka (Bosworth, Campbell, Demby, Ferranti & Santos, 2005). Perbezaan status sosial antara pengkaji dan responden kajian menyebabkan responden kajian sukar untuk membina perasaan boleh saling mempercayai (*mutual trust*) dan ikatan emosi (*emotional bond*) terhadap pengkaji. Sehingga ke bulan terakhir “bekerja” dengan remaja tersebut, hanya beberapa orang sahaja daripada mereka yang percaya sepenuhnya kepada pengkaji. Kebanyakan mereka memandang pengkaji sebagai seorang pelajar universiti dan profesor universiti (penyelia kajian ini) yang hanya menggunakan mereka untuk menulis buku atau lulus peperiksaan. Hubungan pengkaji dengan pengetua, kaunselor dan para pegawai lain yang bertugas di TSB itu juga menyebabkan kebanyakan responden melihat pengkaji sebagai individu yang berotoriti yang mengawal mereka. Kehadiran perasaan-perasaan tersebut membina satu jarak atau sempadan emosi dan hubungan antara pengkaji dan responden kajian.

Bukan setakat pengkaji dan penyelia kajian sahaja, mereka juga tidak mempercayai kebanyakan personal seperti kaunselor, pegawai kebajikan dan ustazah/ustaz yang terlibat dalam program pemulihan bagi membantu memulihkan emosi dan tingkahlaku mereka. Antara komen mereka adalah mereka tidak yakin yang pengkaji, kaunselor, pegawai kebajikan dan ustazah/ustaz benar-benar ikhlas untuk membantu mereka. Refleksi emosi pengkaji, kaunselor, pegawai kebajikan dan ustazah/ustaz dilihat sebagai “berpura-pura” sahaja; iaitu semata-mata untuk mendapatkan data/maklumat atau hanya sekadar melakukan tugas kerja mereka bagi mendapatkan gaji bulanan.

### ***Refleksi Emosi dan Dikotomi antara Orang Dalam (insiders) dan Orang Luar (outsiders)***

Satu lagi aspek berkaitan refleksi emosi yang dialami oleh pengkaji dan responden kajian semasa melakukan proses pengumpulan data bagi kajian program pemulihan terapeutic untuk remaja hamil luar nikah adalah perasaan sebagai orang dalam dan orang luar. Penerimaan responden kajian terhadap pengkaji sama ada sebagai orang luar atau orang dalam mempengaruhi bentuk hubungan dan layanan yang bakal diberikan oleh responden kajian kepada pengkaji. Jewkes (2002) dalam kajian etnografinya di salah sebuah penjara menyatakan apabila para banduan di penjara berkenaan melihat dan merujuk beliau sebagai “*one of them*” ataupun dalam bahasa komuniti banduan sebagai “*one of the lads*”; iaitu sebagai anggota kumpulan yang mempunyai kuasa ke atas para banduan, ia menyukarkan proses pengumpulan data beliau. Jewkes juga mendapati yang dikotomi antara orang dalam dan



orang luar ini mendesak kebanyakan pengkaji untuk terpaksa memilih sama ada untuk menjadi orang dalam atau orang luar. Sekiranya pengkaji ingin mudah mendapat data yang diperlukan, mereka perlu berusaha untuk melakukan apa sahaja (termasuklah menyebelahi responden kajian) sehingga responden kajian menerima pengkaji sebagai anggota mereka atau individu yang senasib dengan mereka.

Perkara menjadi “orang dalam” atau “orang kita” ini sukar dilakukan oleh pengkaji kerana pengkaji tidak mempunyai sebarang pengalaman yang boleh mengaitkan pengkaji dengan remaja yang hamil luar nikah tersebut. Sebaliknya, kedudukan pengkaji sebagai salah seorang pekerja sosial dalam bidang pemulihan meletakkan pengkaji ke dalam kumpulan yang mempunyai kuasa untuk mengawal dan mengubah tingkahlaku responden kajian. Dalam hal ini, pengkaji sentiasa dilihat sebagai “one of them”. Malah, terma rujukan “kita orang” (atau bahasa standardnya adalah kami) yang kanak-kanak perempuan ini gunakan untuk merujuk mereka sebagai individu yang tergolong dalam masalah yang sama secara tidak langsung menunjukkan yang mereka adalah satu kumpulan unik, tidak sama dengan pengkaji yang mungkin digolongkan oleh mereka sebagai “orang luar”.

Apabila pengkaji memperkenalkan diri sebagai penyelidik dan pensyarah daripada salah sebuah universiti di Malaysia, yang melakukan kajian ini tanpa sebarang agenda politik dan peribadi (dengan harapan mereka akan membantu kerana pengkaji tidak memihak kepada mana-mana pihak orang dalam atau orang luar), ketidakhadiran refleksi emosi ini juga tidak membantu melancarkan proses pengumpulan data. Maklumbalas mereka adalah pihak universiti tidak ada kuasa untuk membantu mereka. Selain itu, gender pengkaji sebagai perempuan, bangsa pengkaji sebagai Melayu serta kepercayaan pengkaji sebagai seorang beragama Islam juga tidak mampu membantu pengkaji mendapat kepercayaan sepenuhnya daripada responden kajian yang rata-ratanya perempuan, berbangsa Melayu dan beragama Islam. Mereka tetap melihat pengkaji sebagai “orang luar”. Mungkin inilah yang menjadi faktor mengapa pengkaji terpaksa menghabiskan masa bertahun lamanya di lapangan mengumpul data yang diperlukan untuk kajian ini.

## **Kesimpulan**

Artikel ini telah membincangkan cara bagaimana refleksi emosi yang ada di dalam diri pengkaji mempengaruhi proses pengumpulan data dalam sebuah kajian kualitatif yang melibatkan sekumpulan individu mudah terjejas. Perbincangan jelas menunjukkan yang sebagai seorang manusia, pengkaji tidak boleh lari atau meninggalkan perasaan emosinya di dalam sebuah hampagas, dan menjadi seorang pengkaji yang tidak mempunyai perasaan kemanusiaan. Refleksi emosi ini lebih kritikal dalam kalangan para pengkaji dari bidang sains sosial seperti Antropologi, Sosiologi dan Kerja Sosial yang lazimnya “bekerja” atau mengkaji isu-isu kajian yang sensitif, kumpulan sosial yang mudah terjejas, serta latar fizikal yang ekstrem di mana subjek kajian dikawal oleh sekumpulan peraturan dan undang-undang yang ketat serta sekumpulan manusia yang mempunyai kuasa otoriti yang mendominasi mereka. Di dalam hal ini, penyelidik perlu bijak dan rasional di dalam mengawal refleksi emosinya agar refleksi emosi yang dimilikinya boleh menjadi aset penting dalam pengumpulan data kualitatif yang berkualiti dan boleh dipercayai; bukannya liabiliti yang menghadkan proses pengumpulan data dan kemudiannya mencemarkan data kajian yang dikumpulkan.

## **Nota**

---

<sup>1</sup> Department of Social Administration and Justice, University of Malaya, Professor Dr Siti Hajar Abu Bakar Ah (Email Address: [shajar@um.edu.my](mailto:shajar@um.edu.my)); Siti Balqis Mohd Azam (Email Address: [balqis\\_azam@yahoo.com](mailto:balqis_azam@yahoo.com)); Assoc. Prof Dr Haris Abd Wahab (Email Address: [haris@um.edu.my](mailto:haris@um.edu.my))

## Rujukan

- Beatty, A. 2005. Emotions in the Field: What Are We Talking About? *Journal of the Royal Anthropological Institute*, 11:17-37.
- Bourdieu, P. 1995. *Outline of a Theory of Practice: Cambridge Studies in Social and Cultural Anthropology*. United States: Cambridge University Press.
- Bosworth, M., Campbell, D., Demby, B., Ferranti, S., & Santos, M. 2005. *Engendering Resistance: Agency and Power in Women's Prisons*. Aldershot, UK: Ashgate.
- Creswell, J. W. 2007. *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Crewe, B. 2009. *The Prisoner Society: Power, Adaptation and Social Life in an English Prison*. Oxford, UK: Oxford University Press.
- Delamont, S. 2012. *Handbook of Qualitative Research in Education*. Cheltenham, UK; Northampton, U.S.A: Edward Elgar.
- Dirkx, J.M. 2001. The Power of Feelings: Emotion, Imagination, and the Construction of Meaning in Adult Learning. *New Directions for Adult and Continuing Education*, Spring 2001(89): 63-72.
- Drake, D., Harvey, J. 2010. *Criminological Research as Emotional Labour?* Paper presented to British Society of Criminology Conference, University of Leicester, Leicester, UK.
- Ellis, C. 2009. *Revision: Autoethnographic Reflections on Life and Work*. Walnut Creek, CA: Left Coast Press.
- Gariglio, L. 2018. Doing (prison) Research Differently: Reflections on Autoethnography and 'Emotional Recall'. *Oñati Socio-legal Series*, 8(2): 205-224.
- Garot, R. 2004. "You're Not A Stone". Emotional Sensitivity in A Bureaucratic Setting. *Journal of Contemporary Ethnography*, 33(6): 735-766.
- Haris Abdul Wahab & Siti Hajar Abu Bakar Ah. 2016. *Kaedah Penyelidikan Kerja Sosial. Pengalaman di Lapangan*. Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya.
- Hollway, W., & Jefferson, T. 2000. *Doing Qualitative Research Differently. A Psychosocial Approach*. London: Sage.
- Hubbard, G., Backett-Milburn, K., & Kemmer, D. 2001. Working with Emotion: Issues for the Researcher in Fieldwork and Teamwork. *International Journal of Research Methodology*, 4(2): 119-137.
- Ingram, R., Fenton, J., Hodson, A., & Jindal-Snape, D. 2014. *Reflective Social Work Practice*. Basingstoke, Hampshire: Palgrave, MacMillan.
- Jewkes, Y. 2011. Autoethnography and Emotion as Intellectual Resources: Doing Prison Research Differently. *Qualitative Inquiry*, 18(1):63-75.
- Jewkes, Y. 2002. *Captive Audience. Media, Masculinity and Power in Prisons*. Cullompton, UK: Willan Publishing.
- Marshall, C. & Rossman, G. B. 2011. *Designing Qualitative Research (5th ed.)*. Thousand Oaks: Sage.
- Muijs, D. 2004. *Doing Quantitative Research in Education*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Nugent, P.M. 2013. Reflection of Feeling. Psychology Dictionary. <https://psychologydictionary.org/reflection-of-feeling> (Akses pada 9 Julai 2018).
- Othman Lebar. 2012. *Penyelidikan Kualitatif: Pengenalan kepada Teori dan Metod*. Tanjong Malim: Penerbit Universiti Pendidikan Sultan Idris.
- Parris, M. 2012. *An Introduction to Social Work Practice. A Practical Handbook*. Berkshire, England: Open University Press.
- Phillips, C., & Earle, R. 2010. Reading Difference Differently? Identity, Epistemology and Prison Ethnography. *British Journal of Criminology*, 50: 360-378.
- Reamer, F. G. 2013. Reflective Practice in Social Work. Ethical Dimension. *Social Work Today*. Spring City, PA: Great Valley Publishing Co.
- Schirmer, W. 2015. The Help System and Its Reflection Theory: A Sociological Observation of Social Work. *Nordic Social Work Research*, 5(1): 71-84.
- Schon, D.A. 1983. *The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action*. U.S.A: Basic Books.
- Stake, R. 1995. *The Art of Case Study Research*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Turner, J. H. 2009. The Sociology of Emotions: Basic Theoretical Arguments. *Emotion Review*, 1(4): 340-354.
- Yazan, B. 2015. Three Approaches to Case Study Methods in Education: Yin, Merriam, and Stake. *The Qualitative Report*, 20(2): 134-152.