

PENGETAHUAN UMUM PEKERJAAN SOSIAL

Sebuah pertanyaan besar yang tidak mudah untuk dijawab secara singkat, adalah pengetahuan-pengetahuan apa saja yang dibutuhkan bagi para pekerja sosial. Dalam upaya menjawab pertanyaan tersebut, maka basis pengetahuan pekerjaan sosial dapat dibagi menjadi beberapa bagian kecil. Namun demikian perlu ditekankan bahwa tidak ada cara yang paling definitif (*clear*) untuk mengkategorisasi pengetahuan tersebut.

Setiap penulis bisa saja menggunakan kategori yang berbeda, ini bukan pula berbicara tentang kategori mana yang paling benar atau mana yang salah. Lebih dari sekedar itu, ini adalah soal bagaimana sebuah sistem kategori dapat membagi sesuatu yang sangat kompleks agar menjadi lebih mudah dipahami pada masing-masing bagiannya. Ibarat puzzle, maka setiap potongan kertas adalah bagian dari gambaran keseluruhan yang tidak terpisahkan, yang seringkali juga saling impang tindih dan saling silang di. Kategorisasi ini tentunya ditujukan untuk membantu memudahkan memahami beragam pengetahuan pekerjaan sosial yang ada.

Sheafor, Horejsi & Horejsi (1994) mengemukakan bahwa dalam upaya melakukan perubahan ke arah yang lebih baik maka menurutnya para pekerja sosial memerlukan sejumlah pengetahuan yang berkaitan dengan kondisi dan permasalahan sosial, kebijakan sosial dan program sosial, fenomena sosial, profesi pekerjaan sosial, dan berbagai teori-praktek. Permasalahan kenakalan dan tindak kriminal/ kenakalan remaja, pemenuhan kebutuhan pendidikan bagi anak-anak, remaja putus sekolah, kemiskinan, pengangguran, penyalahgunaan obat-obatan, kekerasan dalam rumah tangga, dan seterusnya; merupakan beberapa contoh dari permasalahan dan kondisi sosial yang ada di masyarakat saat ini.

Para pekerja sosial harus mengetahui mana yang merupakan kebijakan, program dan proyek kegiatan. Bagaimana suatu kebijakan dapat diterjemahkan menjadi sejumlah program dan bagaimana suatu program dapat diurai menjadi beberapa proyek kegiatan. Demikian pula bagaimana program-program dan kegiatan-kegiatan tersebut dapat mencapai sasaran yang telah ditentukan secara jelas. Dalam bagian berikut ini akan dikemukakan sejumlah pengetahuan dalam profesi pekerjaan sosial dan kesejahteraan sosial yang perlu diketahui.

1. Perkembangan Manusia

Pemahaman (perspektif, teori, model dst) mengenai perkembangan mengenai perkembangan manusia nampaknya merupakan bagian yang sulit terpisahkan profesi pekerjaan sosial

dan kesejahteraan sosial. Bagaimana mengintervensi sebuah situasi kasus tertentu, tentunya tergantung pada sejumlah faktor, tetapi satu seperangkat isu selalu mengedepankan tentang perkembangan manusia---yaitu persoalan-persoalan yang berkaitan dengan kehidupan manusia. Sebagai contoh, respon terhadap seorang anak akan berbeda dari yang anak beranjak remaja atau yang menjelang remaja akhir. Sama halnya ketika kita akan merespon secara berbeda ketika berhadapan dengan anak usia lima tahun dibandingkan dengan anak usia lima belas tahun. Kondisi ini terjadi karena kita memahami signifikansi lingkungan kehidupan yang mempengaruhi kehidupan seseorang dan mengakui bahwa manusia akan menghadapi berbagai tantangan dan isu yang berbeda-beda pula, bergantung pada dimana lingkaran (daur) kehidupannya sedang dijalani.

Lingkaran hidup memiliki sejumlah implikasi bagi kita seiring dengan pertumbuhan dan perkembangannya, setiap tahap kehidupan yang dicapai akan cenderung merupakan faktor kontekstual penting sehingga dapat dimengerti pula apabila akan timbul permasalahan-permasalahan dan tantangan-tantangan yang harus dihadapi serta terdapat rentang solusi potensial yang juga mungkin dapat diperoleh dari setiap tahap perkembangan manusia tersebut. Tahap-tahap dari lingkaran (daur) hidup tersebut ditampilkan atau muncul secara berbeda-beda oleh para ahli, namun demikian seiring tujuan sebelumnya akan dikemukakan kategori secara umum saja. Berikut ini adalah tahap-tahap kehidupan dari lingkaran kehidupan :

- 1) **Infancy.** Tahap kehidupan yang paling awal yang hidup masih sangat bergantung pada perlindungan dan perawatan orang lain. Tahap ini juga merupakan tahap perkembangan yang paling signifikan dalam perkembangan psikologis seiring pengalaman yang diperoleh pada tahap ini yang dapat mempengaruhi pandangan kita terhadap dunia dan bagaimana kita meresponnya di tahun-tahun berikutnya.
- 2) **Childhood.** Seiring pertumbuhan dari masa bayi, kita mulai proses menjadi lebih mampu mengurus diri sendiri, meskipun kita masih membutuhkan perlindungan dan pengasuhan yang baik. Sekali lagi pada tahap ini dapat menjadi sangat signifikan dalam mempertajam respon dan sikap-sikap psikologis kita.
- 3) **Adolescence.** Sebagaimana diketahui bergeraknya dari anak-anak ke masa dewasa harus melalui periode transisi yang dikenal dengan masa remaja, meski pada kenyataannya mayoritas anak muda dapat melewati masa remaja tanpa kesulitan atau drama tertentu (Lipsitz, 1980). Masa ini setidaknya merupakan masa yang penting dalam kehidupan, di masa ini biasanya seseorang mengembangkan rencana karirnya atau ide-idenya tentang apa yang mereka inginkan dalam kehidupan ini dan di masa depan.
- 4) **Early adulthood.** Secara umum di masa ini dipandang sebagai tahap memastikan kemandirian diri mereka sendiri dalam dunia orang dewasa, melalui pekerjaan, kehidupan

keluarga, merawat tempat tinggal, memiliki anak dan seterusnya.

Middle age. Suatu tahap kehidupan yang dipandang sebagai pola yang lebih mantap-mandiri dan dicirikan dengan kematangan dan pengalaman. Di masa ini seringkali dipahami sebagai masa konsolidasi.

Old age. Pada masa ini seringkali distereotipkan dengan istilah-istilah negatif sebagai masa tergantung, lemah, dan tidakberdaya. Pada kenyataannya pada masa ini akan sangat berbeda bagi sebagian besar orang-orang lanjut usia.

Death. Kematian biasanya tidak dikenal sebagai sebuah tahap dalam daur kehidupan. Namun demikian, setidaknya kematian merupakan bagian signifikan atau memiliki arti penting dalam mempengaruhi daur kehidupan manusia.

Memahami daur kehidupan merupakan sebuah prasyarat bagi para pekerja sosial, karena alasan-alasan berikut:

Dalam membentuk suatu pemahaman akan seseorang atau orang yang akan dibantu, adalah hal penting untuk mengapresiasi tahap kehidupan apa dalam daur kehidupan yang mereka lalui dan apa artinya bagi mereka.

Permasalahan yang dihadapi oleh para pekerja sosial umumnya adalah berkaitan dengan tahap kehidupan,

sebagai contoh, kasus kekerasan anak seringkali dengan penelantaran bayi (bayi dibuang misalr seharusnya masih bergantung pada pengasuhan c untuk bertahan hidup.

- 3) Permasalahan seringkali muncul dimana orang me kesulitan untuk melakukan penyesuaian dari kehidupan satu ke tahap kehidupan selanjutnya, ke remaja merupakan contoh yang umum. Pend intervensi krisis dapat dimanfaatkan, atau berkaita dengan fenomena ini.
- 4) Setiap orang berbeda akan mengalami daur kehic yang berbeda pula, mungkin pula orang akan meng daur hidup yang berbeda sebagai hasil dari kecatatan (disability) atau faktor-faktor sosial lainnya.
- 5) Poin terakhir yang benar-benar penting adalah a berbahaya jika menggunakan kerangka daur hidup se kaku dengan berfikir bahwa seseorang diharapkan ma menyesuaikan diri seiring dengan tahap perkembang (dan akan disebut menyimpang 'deviant' jika tidak mam Daur hidup menggambarkan apa yang 'normal' dalu pemikiran umum, dan secara statistik.

Hal itu bukan berarti bahwa kelompok lain atau individu inidividu lain yang berperilaku tidak 'fit' dengan pola tersebut aka dianggap 'abnormal' dalam arti memiliki masalah atau sedar bermasalah. Tentunya, kita harus mengerti bahwa pendekata

tradisional seperti itu terhadap daur hidup manusia adalah berpotensi oppressive, yaitu yang memiliki kecenderungan untuk mendiskriminasi terhadap orang-orang yang tidak fit (cocok, sesuai) dengan pola yang umumnya manusia (orang dengan disabilitas, gay dan lesbian dan seterusnya), dan juga seringkali gagal mempertimbangkan pentingnya perbedaan gender dan budaya.

Dengan demikian hal yang seharusnya diingat adalah bahwa daur hidup merupakan cara awal untuk memahami secara umum tahap-tahap perkembangan manusia dan bukan sebuah kerangka kaku (statis) untuk membuat penilaian 'abnormal' terhadap seseorang. Poin pentingnya adalah bagaimana memanfaatkan pengetahuan umum dan pengetahuan yang lebih khusus lagi untuk memahami secara lebih mendalam fenomena tersebut.

Poin penting lainnya bahwa untuk memahami bahwa daur hidup tidak sesederhana persoalan biologi (pertumbuhan fisik dan kebutuhannya). Memang benar bahwa, di sana terdapat sebuah dimensi biologi, sebagai contoh dalam kaitan ketergantungan bayi. Namun demikian kita sebaiknya tetap bersikap hati-hati untuk memanfaatkan dimensi peran biologi secara utuh dalam daur hidup seseorang. Masih terdapat dimensi-dimensi lainnya yang perlu dipertimbangkan, yaitu psikologi, sosial, politik, dan keberadaan (existential) manusia.

Memang dimensi eksistensial dapat dipandang sebagai dimensi yang paling penting, untuk setiap tahap dari daur kehidupan karena membawa serta tantangan keberadaannya

---yaitu permasalahan baru untuk diatasi sebagaimana yang kita hadapi sehari-hari dari keberadaan kita. Sebuah yang paling penting dan menyatu berkaitan erat dengan hidup yaitu identitas, pemikiran mengenai pengembara diri dan pemeliharannya melalui kehidupan sehari-hari. Identitas bukan sesuatu yang bersifat tetap, demikian pula ada persoalan yang bersifat abadi di luar kendali kita.

Identitas merepresentasikan berjalannya suatu interaksi antara individu dan dirinya serta dengan kondisi sosialnya ini adalah 'biografi' yang kita tulis, perbincangan metafisika (tergambarkan secara simbolik), seiring berjalannya kehidupan yang membuat kita mengerti apa sedang kita dihadapi lalu mengintegrasikan pengaruh-pengaruhnya terhadap diri dan memikirkan secara rasional dan seterusnya dengan Permasalahan-permasalahan sosial seringkali juga berkaitan dengan identitas (misalkan rendah diri, harga diri) seringkali dihadapi dalam praktek pekerjaan sosial.

2. Proses-proses Sosial dan Kelembagaan

Bukan sebuah kebetulan bahwa istilah 'pekerjaan sosial' terdapat kata sosial yang sebetulnya memiliki makna yang sangat mendalam. Konteks sosial adalah merupakan satu bagian yang sangat-sangat penting dari situasi yang dihadapi pekerja sosial serta diharapkan untuk dapat meresponnya secara tepat.

Di sinilah keahlian (expertise) profesi pekerjaan sosial dalam memahami berbagai persoalan sosial, dengan memahaminya.

proses-proses sosial manusia, baik dalam level mikro, meso maupun makro. Berikut beberapa hal yang dapat dilakukan, dalam rangka melihat dan merespon kehidupan sosial:

- a) Banyak permasalahan yang dihadapi awalnya adalah dari (kondisi) sosial, sebagai contoh sebagai akibat kemiskinan dan kekurangan atau kekerasan ras, dan seterusnya.
- b) Masalah sosial adalah socially constructed. Artinya, mereka didefinisikan oleh masyarakat. Sebagai contoh, sejumlah isu didefinisikan sebagai sesuatu yang melanggar hukum (ilegal) di beberapa negara, tetapi belum tentu bagi negara lainnya (legalitas prostitusi misalnya).
- c) Solusi potensial adalah biasanya ada pada level sosial atau masyarakat, daripada individual (sekali lagi kemiskinan sebagai contohnya) dan mungkin melibatkan para pekerja sosial untuk memberi tekanan kepada pihak lainnya untuk menghadapi masalah tersebut (melalui aksi komunitas, contohnya), daripada menghadapinya secara langsung, case by case.
- d) Respon pekerjaan sosial terhadap permasalahan seringkali melibatkan seluas mungkin sumber-sumber sosial (pelayanan-pelayanan pemerintah, atau badanbadan sosial swasta, lembaga sosial berbasis komunitas misalnya) sebagai potensi-potensi pemenuhan kebutuhan sosial.

- e) Faktor-faktor pribadi atau psikologis tidak berada s terpisah---tetapi sangat dipengaruhi dan dibatasi oleh isu-isu sosial. Bahkan banyak persoalan pr dan psikologis muncul sebagai akibat dari situasi s (masalah sosial psikologis).
- f) Terdapat konsekuensi-konsekuensi sosial sebagai keterlibatan dengan seorang pekerja sosial (mis: stigma). Misalkan, orang yang diurus oleh pekerja s adalah orang yang punya 'masalah' sosial atau orang tidak mampu.
- g) Intervensi pekerjaan sosial dapat saja memperbaiki ketidakadilan sosial, misalkan memperkuat stere gender.
- h) Kebijakan sosial yang mengatur intervensi pekerjaan s berakar pada kondisi sosial, politik dan ekonomi kesehat dari masyarakatnya. Dengan demikian adalah penting b para pekerja sosial untuk memahami konteks sosial pekerjaannya.
- i) Mengabaikan dimensi sosial berarti mengabaikan persoa utama pekerjaan sosial dan realitas dari kondisi-situ sekitar klien. Ini bukan berarti bahwa para pekerja sos harus ahli dalam bidang sosiologi tetapi mereka setidaknya perlu memahami secara mendasar bagaimana masyarakat bergerak dalam proses-proses sosial dan kelembagaan.

Di sinilah kemiripan atau kesamaan pengetahuan antara psikologi dengan pekerjaan sosial. Namun pembedanya, profesi pekerjaan sosial tidak berhenti hanya memahami proses-proses (interaksi) sosial, tetapi bagaimana mempengaruhi---melalui berbagai pendekatan, metode dan teknik serta keterampilan--- proses-proses sosial tersebut agar bermanfaat bagi kesejahteraan sosial.

Para pekerja sosial harus memahami proses-proses interaksi sosial yang terjadi pada setiap level atau cakupan kehidupan manusia. Hal ini meliputi pemahaman mengenai:

- 1) Social division. Kelas, ras, etnis, gender, usia, disabilitas, identitas seks, agama dan seterusnya yang merupakan cara-cara penting dimana seseorang dipengaruhi dan ditentukan oleh faktor-faktor sosial berkaitan dengan distribusi peluang dan kesempatan hidupnya. Bukan sebuah kebetulan pula bahwa mayoritas klien pekerjaan sosial adalah kelompok-kelompok masyarakat dengan penghasilan menengah ke bawah. Demikian pula bukan hal yang mengejutkan bila mayoritas kliennya adalah wanita, dengan fakta bahwa wanita diharapkan mampu memainkan peran penting dalam mengelola keluarga dan rumah tangga.
- 2) Power. Kekuatan atau keberdayaan merupakan isu yang paling kompleks dan bergerak pada sejumlah tingkatan (lapisan) masyarakat yang berbeda-beda. Namun demikian, dalam sudut pandang pekerjaan sosial, hal tersebut

sangatlah penting. Karena terkait dengan bahwa s
ini klien pekerjaan sosial umumnya berada pada
kekuatan yang relatif lemah atau tidak berdaya, se
akibat juga dari lokasi (posisi) sosial mereka (c
kaitan dengan 'divisi sosial' di atas) atau permasal
tertentu yang mendorong mereka untuk bertemu de
seorang pekerja sosial (masalah kecanduan min
keras, misalnya), atau mungkin kombinasi dari kedua
di atas. Kemudian, intervensi pekerjaan sosial itu se
merupakan praktek kekuatan (strengths perspective),
ini dapat digunakan secara positif untuk memberday
klien atau secara negatif memperkuat mereka
mengalami ketidak-beruntungan.

- 3) Ideology. Ideologi merujuk pada kekuatan gagasan u
mempertahankan keberadaan struktur dan relasi so
Sebagai contoh, ideologi patrilineal (patrilineal/ patriar
berarti 'the law of the father'---yaitu dominasi laki-l
memberi ruang terdapatnya pemeliharaan relasi kekuat
antara laki-laki dan perempuan dengan menampilkan
peran gender secara alami dan yang diharapkan. Ideol
sangat berkaitan erat dengan power karena secara l
melalui peran ideologilah kekuatan tersebut dilakuk
Artinya, bekerja dengan ideologi dapat lebih efektif dal
mempertahankan struktur kekuatan daripada sec
terbuka dan terlihat jelas penggunaan kekuatannya, sepe
melalui kekuasaan dan pemaksaan.

Law and order. Hukum merupakan bagian dari produk dari pabrik sosial, suatu aspek penting bagaimana stabilitas sosial dipelihara. Hukum dan tatanan merupakan karakteristik penting dari kehidupan sosial, 22 sebagaimana terlihat dalam praktik-praktik hukum, baik di dalam maupun di luar sistem pengadilan, yang banyak mengatur kehidupan sosial. Pada posisi inilah signifikansi pekerja sosial, sebagai bagian dari mesin hukum dan tatanan untuk menciptakan stabilitas sosial, tetapi juga melakukan restrukturisasi sosial dengan bekerja pada sebagian besar kelompok-kelompok di masyarakat yang rentan dan tidak beruntung.

Social institutions. Tema ini merujuk pada suatu karakteristik sifat dari masyarakat yang relatif berjangka waktu panjang dan stabil, bangunan benteng kehidupan masyarakat yang terdiri dari simbol-simbol tatanan sosial. Di dalamnya termasuk pernikahan, keluarga, agama, pendidikan, dan identitas nasional. Semua hal tersebut berkait erat dengan ideologi dan memainkan peran penting dalam memahami masyarakat kita. Faktor-faktor signifikan yang membantu kita mengenali bagaimana masyarakat bergerak di sekitar kita. Hal tersebut bukanlah sifat alamiah yang sama dari suatu masyarakat dan seringkali berbeda dari satu masyarakat ke masyarakat lainnya.

Semakin selas, bahwa konteks sosial pekerjaan sosial sangat banyak dan ini menjadi tantangan tersendiri bagi para pekerja sosial untuk tetap berjalan seiring dengan semua yang mereka

perlu ketahui, khususnya dengan perubahan-perubahan yang dapat terjadi begitu cepat. Sehingga sudah merupakan yang wajar dan maklum apabila pekerjaan sosial, seharusnya adalah profesi yang paling paham, paling mengerti, paling dan kompeten dalam bidang sosial.

Sebuah profesi yang seharusnya mampu meng aspek sosial, sumber sosial dan potensi sosial lainnya, kesejahteraan masyarakat. Sebuah profesi yang ma mengelola relasi dan interaksi antar manusia, antar indi kelompok, keluarga, komunitas, dan istitusi sosial lai sehinga berfungsi sosial dalam rangka mencapai kemakm hidup manusia.

Oleh karena itu, pertanyaan-pertanyaan berikut setidaknya dapat membantu pekerja sosial atau para pra pertolongan untuk menyadari relevansi proses-proses kelembagaan sosial:

- a) Lokasi sosial seseorang (orang-orang) yang anda had Artinya, bagaimana faktor-faktor seperti kelas, ras, ge usia atau disabilitas mempengaruhi situasi? Apa kon budayanya? Apakah ada (potensi) pertentangan an lokasi sosial mereka dan anda? Sebagai contoh, apa anda berbicara menggunakan bahasa yang sama atau anda membutuhkan seorang penerjemah?

Faktor-faktor sosial apa yang berkontribusi terhadap situasi permasalahan? Apa peran kemiskinan, perumahan kaum miskin, stigma sosial, diskriminasi dan seterusnya?

Di dalam berhadapan dengan sebuah keluarga, apakah terdapat perbedaan-perbedaan sosial yang mungkin signifikan dalam keluarga? Apakah terdapat isu tertentu yang dapat dilakukan berkaitan dengan peran-peran gender atau harapan-harapannya? Apakah terdapat anggota keluarga lansia atau disabilitas yang termarginalisasi atau tereksplorasi dengan cara-cara tertentu?

Dalam merespon sebuah permasalahan dengan situasi khusus, mungkin saja anda akan memperburuk kondisi ketidakadilan dan ketidakberuntungan sosial? Anda mungkin akan memperkuat rasisme dengan melakukan pemenuhan bantuan kebutuhan-kebutuhan tertentu dan perbedaan-perbedaan budaya? Apakah anda merasa bersalah dengan kegagalan-kegagalan ketika mengatasi lansia bermasalah berkaitan dengan harga diri dan rasa hormat?

- 1) Jika akar permasalahan berada dalam dunia sosial dan politik, apakah ada yang dapat pekerja sosial lakukan untuk mempengaruhi dunia global tersebut? Sebagai contoh, dapatkah pekerja sosial membawa persoalan-persoalan sehingga menuntut perhatian pihak berwenang atau kelompok-kelompok penekan/ pemerhati (pressure groups)

agar tertarik dengan isu-isu tersebut? Semua hal tersebut tidak perlu pekerja sosial ketahui semua, tetapi setidaknya memberi titik awal, untuk memasuki kompleksitas kondisi sosial. Para pekerja sosial nampaknya sudah semestinya memahami (dalam konteks sosial) bahwa sebagian besar masalah sosial tidak pernah muncul sebagai sesuatu yang tunggal dengan akibat yang tunggal pula.

Para pekerja sosial juga harus memahami bahwa masalah sosial seringkali muncul sebagai akibat ketidakmampuan manusia menyesuaikan diri dengan perkembangan lingkungan atau ketidakmampuan lingkungan menyediakan sumber yang dibutuhkan oleh manusia, atau juga (sering terjadi) merupakan perpaduan antara ketidakmampuan manusia dan ketidakmampuan lingkungan (Wibhawa, dkk, 2010).

3. Dinamika Interpersonal, Kelompok, dan Organisasi

Sebagian besar permasalahan yang dihadapi oleh pekerja sosial adalah berkenaan dengan interaksi antar manusia apakah pada level interpersonal, kelompok dan organisasi. Hal ini karena itu penting bagi para pekerja sosial untuk memahami keterlibatannya dalam interaksi tersebut. Sekali lagi, ketika menemui diri berada dalam wilayah yang sangat kompleks dengan basis literatur dan penelitian yang sangat banyak, belum lagi termasuk banyak pertimbangan kebijakan praktik (wisdom) yang telah terbangun sejak lama.

Pada level interpersonal, kita dapat melihat bahwa interaksi antara orang dengan pekerjaan sosial, dan tentunya demikian juga pada pelayanan manusia yang lebih luas lagi. Dengan demikian, faktor-faktor penting apa yang perlu disadari dalam rangka memahami interaksi interpersonal? Berikut beberapa isuatamannya:

- 1) Komunikasi. Pola dan gaya berkomunikasi dapat menjadi penting. Tentunya, kita harus juga mempertimbangkan tidak hanya komunikasi verbalnya (apa yang dikatakan) tetapi juga komunikasi non verbal (bahasa/ gerak tubuh yang seiring ucapannya). Katakata yang digunakan, tekanan suara, kecepatan berbicara, gesture yang pekerja sosial gunakan, penundaan dan hening serta sesuatu yang tidak harus kita katakan, semuanya hal tersebut akan menjadi sangat signifikan dalam menentukan bagaimana orang melihat kita dan bagaimana orang merespon kita. Sama pentingnya dengan bagaimana kita menjadi terampil dalam 'reading' komunikasi orang lain, pendengar yang efektif adalah yang mampu menempatkan orang pada posisi yang nyaman dan bekerja secara efektif bersama mereka. Seringkali ketidakmampuan atau lemahnya keterampilan berkomunikasi pekerja sosial menjadi hambatan utama dalam kegiatan pelayananpelayanan sosial.
- 2) Kekuatan (kekuasaan). Sekali lagi karakteristik kekuatan sebagai aspek penting dari bagian pekerjaan sosial. Kekuatan relasi biasanya terlihat dalam interaksi interpersonal dan

dapat diperkuat atau didukung melalui interaksi tersebut. Sebagai contoh, seseorang yang berada dalam posisi yang kuat mungkin akan berbicara rendah hati kepada seseorang yang relatif tidak memiliki kekuatan (kekuasaan). Siapa yang berbicara pertama, siapa yang menentukan agenda, siapa yang banyak bicara, siapa yang mengakhiri interaksi, siapa yang seringkali menjadi tumpuan (diandalkan) oleh semua; semua hal tersebut ditentukan merujuk pada kekuatan. Kekuatan bukanlah sekedar konsep yang abstrak tetapi juga hadir secara praktis, pada tingkat konkret dalam interaksi keseharian. Sehingga penting untuk diingat bahwa para pekerja sosial perlu menyadari, bersikap sensitif, akan keterlibatan isu mengenai kekuatan dalam interaksi interpersonal sehingga mendukung kontrol pada pemberdayaan, daripada memperkuat pemertahanan ketidakberdayaan. Kekuatan juga erat kaitannya dengan kepemimpinan, yaitu bagaimana memanfaatkan potensi kekuatan tersebut diarahkan dan dialirkan dalam rangka membantu orang lain, meningkatkan keberdayaan orang lain, dan mensejahterakan masyarakat umumnya.

- 3) Konteks. Konteks dimana interaksi itu dilakukan juga sangat penting, sebagai setting yang dapat mempengaruhi secara signifikan pada proses dan hasil dari interaksi. Sebagai contoh, sebuah perbincangan yang dilakukan pada setting formal (sebuah konferensi kasus, misalnya) nampak akan banyak dipengaruhi oleh konteks. Kita tidak dapat memperkirakan apakah klien berada dalam kondisi yang nyaman dalam sebuah setting pertemuan formal kekuatan.

dapat diperkuat atau didukung melalui interaksi tersebut. Sebagai contoh, seseorang yang berada dalam posisi yang kuat mungkin akan berbicara rendah hati kepada seseorang yang relatif tidak memiliki kekuatan (kekuasaan). Siapa yang berbicara pertama, siapa yang menentukan agenda, siapa yang banyak bicara, siapa yang mengakhiri interaksi, siapa yang seringkali menjadi tumpuan (diandalkan) oleh semua; semua hal tersebut ditentukan merujuk pada kekuatan. Kekuatan bukanlah sekedar konsep yang abstrak tetapi juga hadir secara praktis, pada tingkat konkret dalam interaksi keseharian. Sehingga penting untuk diingat bahwa para pekerja sosial perlu menyadari, bersikap sensitif, akan keterlibatan isu mengenai kekuatan dalam interaksi interpersonal sehingga mendukung kontrol pada pemberdayaan, daripada memperkuat pemilikan ketidakberdayaan. Kekuatan juga erat kaitannya dengan kepemimpinan, yaitu bagaimana memanfaatkan potensi kekuatan tersebut diarahkan dan dialirkan dalam rangka membantu orang lain, meningkatkan keberdayaan orang lain, dan mensejahterakan masyarakat umumnya.

- 3) Konteks. Konteks dimana interaksi itu dilakukan juga sangat penting, sebagai setting yang dapat mempengaruhi signifikansi pada proses dan hasil dari interaksi. Sebagai contoh, sebuah perbincangan yang dilakukan pada setting formal (sebuah konferensi kasus, misalnya) nampaknya akan banyak dipengaruhi oleh konteks. Kita tidak dapat memperkirakan apakah klien berada dalam kondisi yang nyaman dalam sebuah setting pertemuan formal kecuali jika

kita dapat melakukan langkah-langkah yang diperlukan untuk mempersiapkan apa hasilnya, memahami prosesnya dan peran-perannya dan seterusnya.

Tiga aspek yang sama juga dapat diterapkan pada interaksi kelompok:

Komunikasi. Saluran-saluran komunikasi dalam kelompok dapat menjadi sangat signifikan. Beberapa anggota kelompok dapat berbicara secara terbuka dan bebas, sementara lainnya sedikit atau tidak berkata sepatah kata apapun. Hal ini mungkin terjadi karena beberapa anggota merasa melalui kelompoknyalah upaya mereka untuk berkontribusi menjadi lebih mudah, sementara yang lain merasa terhambat oleh aspek keberfungsian kelompok tersebut atau suasana atmosfer yang tercipta. Oleh karena itu perlu untuk memahami dinamika kelompok yang terjadi, mengapresiasi pola-pola yang seringkali muncul dalam suatu kelompok.

-) Kekuatan (kekuasaan). Bekerjanya kekuatan biasanya terlihat dalam kelompok, satu orang atau lebih berupaya untuk dominan, sementara lainnya terpinggirkan atau mungkin semuanya keluar, sehingga merefleksikan posisi kekuatan respektifnya dalam sebuah kelompok.
-) Konteks. Setting juga hal penting bagi interaksi kelompok. Sebagai contoh, jika terdapat hambatan-hambatan (posisi furnitur, jarak bicara, tata ruang, tata letak, sirkulasi

udara, dan seterusnya) dalam ruangan, maka hal itu akan mengganggu efektifitas kelompok mencapai tujuannya.

Interaksi kelompok juga memiliki dimensi tambahan dengan fakta bahwa sebuah kelompok dapat melakukan kehidupannya sendiri---keseluruhan (whole) akan menjadi lebih besar dari pada penjumlahan bagian per bagiannya. Memahami interaksi kelompok dengan demikian kurang lebih sama dengan memahami interaksi interpersonal. Terdapat beberapa pertimbangan penting dari interaksi antara kelompok dengan factions. Tentunya perlu diingat bahwa persoalan interaksi kelompok penerapannya tidak hanya untuk bimbingan sosial kelompok (dalam arti proses-proses terorganisasi terapi berkeompok) tetapi juga untuk semua jenis aktifitas kelompok termasuk dinamika keluarga, tim kerja, pertemuan atau kelompok pelatihan. Dinamika keorganisasian jelas memiliki banyak dinamika interpersonal dan dinamika kelompok dalam organisasi.

Namun demikian, terdapat pula faktor-faktor yang berpengaruh dalam konteks keorganisasian yang membatasi interaksi tersebut. Faktor-faktor yang mungkin memberi batasan pada interaksi yang terjadi antara lain:

- 1) Budaya organisasi (*the organizational culture*) --- sesuatu yang menggerakkan, pola-pola yang telah ada dalam waktu yang lama, karena memang budaya organisasi terbentuk melalui kebiasaan-kebiasaan telah berlangsung lama;

Relasi kekuasaan resmi dan tidak resmi (formal and informal power relations) – hirarki pejabat resmi, seperti halnya pula pola-pola kekuatan dan pengaruh nonpejabat yang mempengaruhi organisasi. Belum tentu kekuasaan resmi memiliki pengaruh yang kuat daripada dari relasi kekuatan informal;

Kebijakan dan prosedur (policies and procedures) – harapan-harapan formal tentang bagaimana seharusnya seseorang bertindak, namun belum tentu juga prosedur dan kebijakan tersebut menjadi faktor yang memperlancar atau mempermudah jalannya organisasi;

Gaya manajemen (management styles)-gaya kepemimpinan (dari otoriter hingga demokratis) dapat mempengaruhi interaksi secara signifikan. Oleh karena praktek pekerjaan sosial banyak dilakukan dalam konteks organisasi (dalam arti bekerja dengan organisasi dan badan sosial lainnya yang relevan), kompleksitas kehidupan organisasi ini pun mempengaruhi praktik pertolongan keseharian, sehingga membuatnya menjadi salah satu aspek penting dari basis pengetahuan pekerjaan sosial.

Salah satu kesulitan dalam memahami interaksi adalah bahwa kita biasanya merupakan bagian dari dinamika yang coba kita pahami sendiri. Artinya, adalah sulit untuk memperoleh gambaran objektif saat kita menjadi bagian dari situasi yang coba kita pahami. Dengan demikian adalah penting apabila

pada satu saat kita bekerja bersama dalam suatu per-
tertentu sehingga akan memperoleh peluang yang lebih
dalam mengatasi masalah. Supervisi dari manajer atau
langsung para pekerja sosial juga merupakan aspek yang bi-
baik sebagai proses kendali memastikan metode, teknik
proses yang digunakan sesuai dengan konteks permasalahan
dan kebutuhan klien. Supervisi juga merupakan proses transfer
pengetahuan dan pembelajaran bagi supervisor dan supervisee.

4. Proses Pekerjaan Sosial

Selanjutnya, yang harus diketahui dan dikuasai
mengenai cara-cara profesi pekerjaan sosial dalam menyelesaikan
permasalahan sosial. Proses pekerjaan sosial merupakan hal yang
penting dalam praktek pekerjaan sosial, yang juga merupakan
khas pendekatan dari pekerjaan sosial. Hal yang umum
walau tidak selamanya benar, yaitu kritik-kritik kepada
pekerjaan sosial yang seringkali tidak jelas dan mengambang.

Berdasarkan pandangan ini, berarti profesi pekerjaan
sosial dicirikan dengan kurang presisinya akan apa yang
dicapai atau bagaimana seharusnya hal tersebut dicapai.
Objektifitas nampaknya merupakan hal vague atau non-
dan kemajuan ke arah tersebut nampaknya cenderung
lambat dan kurang baik, membingungkan, tidak jelas, dan
arah. Kritikan tersebut mungkin ada benarnya, sebagai
introspeksi diri bagi praktek pekerjaan sosial.

Agar para pekerja sosial terhindar dari ketidakjelasan dan membawa arus kebingungan, maka dibutuhkan sebuah 'systematic practice'. Hal ini meliputi kejelasan objektif (tujuan) sebagai dari bagian pekerjaan tertentu (apa yang akan dicapai), strategi apa untuk mencapainya (bagaimana hal tersebut dicapai) dan bagaimana penghentian hubungan pertolongan ditentukan (apa keberhasilan yang akan dicapai? Bagaimana menentukan berhasil atau tidaknya?).

Sistematika praktik tersebut, menurut Thompson, 2002a, dapat dicapai dalam lima tahap proses, sebagai berikut:

Assessment. Tahap ini meliputi pengumpulan informasi dan menghasilkan sebuah gambaran tentang apa permasalahannya, kekuatan apa yang dapat digunakan, apa kebutuhan yang telah disediakan, dan seterusnya. Ini merupakan tahap awal, karena berdasarkan basis asesmen inilah kegiatan selanjutnya akan dilakukan. Penting untuk dicatat bahwa asesmen tidak sama dengan pengumpulan informasi semata, atau tidak sama pula dengan identifikasi kebutuhan atau pelayanan apa yang seharusnya disediakan saja. Assessment merupakan proses yang holistik yang meliputi upaya-upaya melihat situasi menyeluruh---yang terkadang dirujuk sebagai 'helicopter vision'. Asesmen yang terbatas atau seadanya saja dapat menyulitkan di kemudian hari ketika berpraktek yang mungkin akan benar-benar terlalu jauh dari yang diperlukan sebagai akibat dari pengabaian asesmen. Asesmen yang dilakukan dengan

baik dan benar merupakan keberhasilan 50% dari program pertolongan keseluruhan.

- 2) Intervention. Sekali permasalahan dan faktor-faktor lain telah teridentifikasi, tahap berikutnya adalah menentukan pengaturan atau pengelolaan yang diperlukan untuk mengatasi permasalahan tersebut, upaya memenuhi kebutuhan dan seterusnya. Terdapat sejumlah cara intervensi tertentu yang dapat dilakukan, tetapi kesemua proses tersebut ditujukan untuk merespon permasalahan yang telah teridentifikasi secara positif dan konstruktif. Tidak terdapat batasan 'right answer' (jawaban yang paling benar) tentang bagaimana prosesnya, meski demikian terdapat beberapa cara yang mungkin lebih mendekati tepat dan sesuai membantu daripada lainnya. Artinya penting bahwa praktek seharusnya berbasiskan pada partnership (kemitraan) antara pekerja sosial dengan klien. Dalam proses intervensi selalu berupaya melibatkan klien dan penyedia layanan sosial lainnya sebanyak mungkin sehingga pekerjaan sosial merupakan sebuah proses yang bekerja bersama orang, daripada bekerja bagi mereka. Dengan demikian pendekatan intervensi seharusnya berupaya membangun kemitraan daripada mencari sebuah 'cure' (mengobati si sakit) terhadap situasi seperti halnya pekerja sosial sebagai seorang 'social doctor'. Pendekatan kemitraan dalam proses pertolongan pekerjaan sosial juga dapat dipahami sebagai upaya untuk memberdayakan klien.

Review. Perubahan situasi sepanjang waktu, dan sehingga asesmen pekerjaan sosial memerlukan perubahan juga. Mungkin saja di awal asesmen terjadi kesalahan dan ketidaktepatan kajian, karena berbagai alasan, sehingga informasi yang diperoleh terbatas. Sehingga penting bahwa kajian secara periodik menuntut penyesuaian yang dapat dilakukan untuk perencanaan pekerjaan sosial. Dalam banyak kasus, mungkin saja banyak mengesampingkan semua perencanaan. Namun demikian, jika tidak dilakukan kajian secara hati-hati dan cermat, maka akan banyak waktu, usaha dan energi yang terbuang percuma karena upaya-upayanya tidak terarah dan terukur. Pekerja sosial jangan ragu dan merasa malu untuk mengevaluasi diri sendiri (reflective) dan proses intervensinya, agar tidak mencelakakan klien lebih jauh lagi.

Ending. Dengan segala hormat dan penghargaan, sebenarnya tujuan pekerjaan sosial adalah memungkinkan seseorang untuk mengatasi permasalahannya sendiri (mandiri) dan mengatasi isuisnya sendiri tanpa membutuhkan dukungan pekerjaan sosial. Dengan demikian, secara umum pekerja sosial seharusnya melakukan intervensinya sebaik-setepat mungkin di setiap saat. Dengan demikian adalah penting juga untuk bersikap serius dalam penguasaan keterampilan-keterampilan saat intervensi, sebagai aspek praktik agar memudahkan penanganan dan berhasil baik. Sejak awal proses pertolongan, baik caracara interaksi dengan klien maupun kegiatan pertolongan yang dilakukan adalah untuk

memberdayakan klien, agar mandiri menentukan hidupnya sendiri, dan lebih jauh lagi klien yang mandiri akan mampu membantu orang-orang lain yang membutuhkannya.

- 5) Evaluation. Ketika intervensi pekerjaan telah selesai dilakukan, kemudian pekerja sosial memiliki peluang untuk belajar dari apa yang telah berjalan dengan baik (bagaimana kita dapat membangun kekuatan kita?), apa yang telah berjalan dengan lebih baik (bagaimana kita belajar dari kesalahan kita?) dan secara umum pelajaran apa yang diperoleh dari pengalaman. Jadi evaluasi merupakan sebuah bagian fundamental dari praktik yang baik, yang menyediakan sebuah platform mana yang akan terus diperbaiki. Bukan persoalan keterampilan, pengalaman atau efektifitasnya pekerja sosial, tentunya selalu terdapat pelajaran yang dapat diperoleh, perbaikan yang dilakukan dan manfaat yang diperoleh dari evaluasi praktik pekerjaan sosial. Lakukan refleksi diri akan praktek yang telah dilakukan, baik sikap, cara, dan metode atau keterampilan yang digunakan; untuk bahan perbaikan di masa mendatang. Patut dicatat bahwa tujuan dari proses pekerjaan sosial dan sistematisa praktik tidak seharusnya membuat para pekerja sosial bergerak bagaikan robot yang hanya bergerak kalau ada perintah, kaku pada per tahap bagiannya, daripada sekedar berfikir sebagai praktisi yang memiliki kerangka acuan kerja yang melandasi pekerjaannya dan kepercayaan diri, insight dan sensitivitas untuk mengadaptasi kerangka acuan kerja dan kapan diperlukannya. Artinya, sebuah praktek sistematis ditunjukkan atau dilakukan hanya

sebagai basis untuk praktik profesional yang fleksibel dan reflektif, daripada hanya sebagai alternatif satu-satunya

Paradigma Teoritis

Dalam perkembangan praktek pekerjaan sosial, basis pengetahuan pekerjaan sosial cukup banyak dan terus berkembang secara konstan. Khususnya di negara-negara maju dan sebagian belahan bumi lainnya yang mengakui keberadaan kewenangan pekerja sosial dan praktek pekerjaan sosialnya. Seperti negara-negara 'Barat' (Amerika, Canada, Eropa, Australia) dan sebagian negara-negara di Asia (India, Bangladesh, Pakistan, Thailand, Filipina, Malaysia, Korea, dan banyak lagi).

Lain hal dengan di Indonesia, yang sudah mengakui secara tertulis (yuridis formal) tentang profesi pekerjaan sosial, namun masih ragu atau 'tanggung' untuk memberikan kewenangan penuh bagi profesi pekerjaan sosial berpraktek secara profesional, baik yang di organisasi dikelola oleh pemerintah, apalagi yang dikelola oleh masyarakat atau swasta. Sebagian besar orang (para akademisi dan praktisi pekerjaan sosial) telah berupaya membuat praktek pekerjaan sosial merupakan sesuatu yang logis melalui pengembangan pendekatan-pendekatan teoritis, dan melalui upaya-upaya tertentu tanpa henti untuk membentuk ciri khas dunia akademik pekerjaan sosial.

Namun demikian, tentunya akan menjadi sesuatu tidak realistis jika pekerja sosial hanya bertumpu pada satu pendekatan saja untuk menjawab menanggapi semua pertanyaan yang

mereka butuhkan. Dengan demikian pekerja sosial perlu memperoleh sejumlah perspektif teoritis dan kemampuan untuk menggunakannya sesuai kebutuhan. Mengembangkan sebuah tipologi teori-teori pekerjaan sosial secara komprehensif tentunya tidak dapat dicakup dalam tulisan ini. Meski demikian secara realitas, dapat dikemukakan secara singkat trend teoritis yang mempengaruhi pekerjaan sosial selama bertahun-tahun dan terus menerus saling berhadapan untuk secara dominan menjelaskan kompleksitas tugas-tugas pekerjaan sosial dan menjelaskan konsekuensinya setepat mungkin.

Apa yang akan dikemukakan berikut ini, memang sangat singkat, sebagai ulasan singkat tentang kerangka teoritis dan konsep-konsep yang umumnya dipergunakan dalam pemikiran pekerjaan sosial.

Di bawah ini akan dikemukakan secara singkat perkembangan pendekatan-pendekatan utama pada teori dan praktek pekerjaan sosial, sebagai berikut:

- 1) Psikodinamika (psychodynamic). Teori psikodinamika secara luas dipergunakan walau tidak secara khusus yang berasal dari karya Sigmund Freud saja. Teori ini berkaitan dengan konflik internal psikologis antara dorongan kesenangan irasional id dan kesadaran sosial super ego, yang dimediasi oleh ego atau 'regulator' psikologis. Artinya, pendekatan ini bagi profesi pekerjaan sosial berupaya mencari pemecahan masalah pekerjaan sosial sebagaimana sebuah konflik antara keinginan dan kebutuhan dari individu dan

hambatan-hambatan serta tuntutan masyarakat. Dalam prakteknya, adalah bagaimana caranya memperkuat ego dalam rangka mengendalikan keinginan dari id yang mungkin akan membawa si individu ke dalam situasi masalah dan atau konflik berikutnya. Meski pendekatan ini tidak begitu lama mendominasi, hingga saat ini masih dipergunakan dan pada tingkat tertentu masih berpengaruh.

Bimbingan sosial perseorangan Psikososial (psychosocial casework). Pendekatan ini dalam berbagai caranya merupakan pengembangan dari teori psikodinamika, khususnya tulisan psikologi ego dari Erikson. Perbedaan dan persamaan dari kesesuaian pendekatan ini dan psikodinamika adalah terdapat penekanan yang lebih besar pada dimensi sosial, banyak faktor-faktor sosial yang mengambil bagian dalam situasi pekerjaan sosial. Artinya pendekatan ini hadir tidak hanya sekedar diterapkan sebagai upaya penyesuaian psikologis semata tetapi juga mengatasi lingkungan sosial atau situasi kondisi individu atau persoalan keluarga. Sebagaimana psikodinamika, dominasi pendekatan ini tidak lama, meski masih berpengaruh hingga saat ini.

Psikologi Humanis (Humanistic psychology). Fokus psikologi humanis adalah potensi manusia serta hambatan-hambatan sosial dan psikologis yang membatasi kehidupannya. Asumsi yang dibangun dari teori ini adalah bahwa manusia dipandang atau diasumsikan memiliki dasar yang baik, dan akan cenderung berbuat jahat apabila

situasi kondisi berpotensi mengganggu atau menimbulkan situasi frustrasi. Implikasi teori ini dalam praktek pekerjaan sosial, kemudian, seiring dengan perhatian dari psikologi humanis, berupaya membebaskan manusia dari hambatan-hambatan tersebut sehingga kebaikan-kebaikan alamiah dapat muncul dan terus berkembang. Pendekatan ini tidak pernah menjadi pendekatan yang dominan tetapi pengaruhnya sedikit banyak terasa dalam berbagai teori dan bidang praktek pekerjaan sosial.

- 4) Pekerjaan sosial perilaku (behavioral social work). Asumsi dasar atau gagasan dasar yang dibangun adalah bahwa perilaku dapat dipelajari melalui sejumlah kecil proses-proses psikologis (seperti melalui penguatan-penguatan permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan perilaku dapat diatasi melalui intervensi yang memungkinkan proses-proses pembelajaran sehingga perilaku bermasalah dapat dikurangi (atau dihilangkan) sehingga perilaku positif dapat diperkuat. Implikasi teori ini dalam praktek pekerjaan sosial antara lain untuk membangun dan memperkuat kapasitas klien agar lebih berdaya dan berguna, sehingga mampu secara mandiri membuat putusan-putusan penting bagi hidupnya sendiri saat ini dan di masa datang. Pendekatan ini begitu populer dalam sejumlah aspek praktek, meski saat ini tidak begitu populer.
- 5) Teori Sistem (systems theory). Pendekatan ini lebih eksplosif dalam sosiologi dimana situasi praktek pekerjaan sosial

yang ditangani dipahami sebagai serangkaian keterkaitan sistem sosial (sistem keluarga, sistem ketetanggaan, dan seterusnya). Kemudian tugas pekerja sosial, adalah untuk memahami interaksi sistem dan permasalahan yang muncul dari interaksi tersebut, sehingga pola-pola sistem dapat diatasi dan permasalahan ditangani. Tipe terapi keluarga banyak mempergunakan pendekatan ini. Penekanannya pada perubahan sistem keluarga secara keseluruhan, daripada bekerja dengan faktor-faktor individual. Teori sistem merupakan salah satu teori yang memiliki pengaruh besar dalam praktek pekerjaan sosial. Hal ini ditunjukkan dengan konsepsi 4 (empat) sistem dasar dalam pekerjaan sosial, yaitu: sistem pelaksana perubahan, sistem klien, sistem sasaran dan sistem kegiatan.

Pekerjaan sosial radikal (radical social work). Pendekatan ini muncul dari ketidakpuasan dengan pendekatan yang sedikit sekali atau yang tidak memperhitungkan faktor-faktor sosial yang lebih luas, kelas-kelas khusus, kemiskinan dan kekurangan. Fokus pekerjaan sosial radikal adalah politisasi, membantu klien mengembangkan kesadaran tentang bagaimana permasalahan mereka dikaitkan dengan faktor-faktor sosial dan politik, sehingga, mereka seharusnya memiliki hak-hak dan kewajiban agar dapat berkontribusi pada proses perubahan sosial radikal. Terdapat beberapa elemen pekerjaan sosial radikal yang masih ditemukan dalam beberapa pendekatan modern ke arah pemberdayaan dan emansipasi.

7) **Praktek emansipasi (emancipatory practice).** Pengembangan pada penekanan pekerjaan sosial radikal sosial pendekatan emansipasi modern bagi pekerjaan sosial berkenaan dengan penindasan, mengakui bahwa mayoritas klien pekerjaan sosial mengalami penindasan dan bentuk-bentuk diskriminasi lainnya. Fokus praktek pekerjaan sosial adalah berkontribusi pada pemberdayaan klien untuk membantu mereka yang mengalami ketidakberuntungan sebagai hasil dari pembatasan-pembatasan sosial dan sikap-sikap negatif mereka. Memang pekerja sosial tidak harus menguasai semua perspektif teoritis tersebut. Beberapa praktisi akan nyaman dengan satu atau lebih teori tetapi memiliki sedikit pengetahuan, atau kepentingan lainnya. Hal tersebut bukanlah masalah. Tujuannya adalah mengembangkan suatu praktek yang dapat terlaksana dengan baik dan benar, daripada hanya mengejar satu perspektif teoritis saja atau lainnya. Dengan demikian semakin luas pemahaman dan penguasaan pekerja sosial akan beragam pula teori yang mendasari praktek pekerjaan sosial akan menjadi jaminan praktek pertolongan akan lebih terukur dengan baik dan benar, serta dapat dipertanggungjawabkan secara teoritis dan manfaatnya.

6. Metode-metode Intervensi

Banyak dan beragam metode yang dapat digunakan dalam praktek pekerjaan sosial. Metode-metode intervensi yang dikemukakan berkenaan dengan pencapaian tujuan-tujuan

ekerjaan sosial berhubungan erat dengan kerangka perspektif teoritis sebelumnya.

Namun demikian, terdapat pula cara-cara lain untuk melihat metode intervensi, seperti contohnya ketika istilah intervensinya disesuaikan dengan target sasaran perubahan pada individual, keluarga, kelompok atau masyarakat:

- 1) Individual case work (bimbingan sosial perseorangan). Metode ini dapat digambarkan sebagai metode praktek dan melibatkan upaya individu berbasis pertemuan lawan-muka dengan klien dalam rangka mengatasi kesulitan yang dihadapi mereka.
- 2) Family work (bimbingan sosial keluarga). Mekanisme kerjanya adalah bekerja dengan seluruh keluarga, menciptakan perubahan pada keluarga, daripada perubahan pada level individu. Sebab perubahan dalam diri individu tersebut sangat dipengaruhi oleh perubahan anggota keluarga lainnya.
- 3) Groupwork. (bimbingan sosial kelompok). Metode ini sangat efektif digunakan ketika bekerja dengan orang-orang yang memiliki permasalahan dan perhatian yang sama. Contohnya, pekerja sosial bertindak sebagai fasilitator dalam rangka mendorong kelompok untuk saling mendukung satu sama lain dalam upaya mengatasi permasalahan mereka. Metode ini dipergunakan dengan tujuan diarahkan

para perubahan-perubahan positif individu melalui interaksi kelompok.

- 4) Community work/ Community organization/ community development (pengorganisasian dan pemberdayaan masyarakat). Ini merupakan pendekatan yang agak baru daripada metode-metode sebelumnya, masih tetap berkembang dan banyak dipergunakan di sejumlah negara berkembang, termasuk Indonesia.

Pekerja sosial banyak bertindak sebagai katalis membantu kelompok-kelompok masyarakat untuk memecahkan permasalahan dan mengelola sumber-sumber mereka. Terdapat masih perbedaan makna 'tingkatan' intervensi, yang tidak terlalu mencolok, sehingga seringkali terjadi tumpang tindih dalam praktiknya.

Sebagai contoh, bimbingan sosial kelompok (group work) mungkin akan banyak digunakan sebagai bagian CO/CC, sementara bimbingan sosial perseorangan mungkin dilakukan bersama dengan family work. Ini lah yang kemudian mempengaruhi pendekatan generalis dalam praktek pekerjaan sosial.

Selain penggunaan metode berdasarkan sasaran dan ranah level praktek, terdapat pula sejumlah metode yang lain yang digunakan, sebagaimana dalam ilustrasi berikut:

Task-centered practice. Merupakan kerja bersama untuk:

- (1) menjelaskan situasi terkini (dimana kamu saat ini--- poin A) dan mengidentifikasi situasi alternatif yang lebih baik (kemana yang kamu suka---poin B);
- (2) plot rute dari A ke B dalam arti langkah-langkah apa yang akan diambil (tugas-tugas yang akan dicapai), mulai dari yang paling mudah dalam rangka membangkitkan kepercayaan dan hingga memantapkan basis keberhasilan; dan
- (3) bersepakat untuk berbagi alokasi tugas-tugas.
 - a) Contract work. Metode ini sejenis dengan task-centred practice tetapi menggunakan negosiasi kesepakatan tertulis sebagai fokus intervensinya.
 - b) Counselling. Meski konseling secara lebih mendalam terdorong dilakukan hanya dalam lembaga-lembaga khusus, praktek pekerjaan sosial seringkali terlibat dalam elemen-elemen konseling dalam rangka membantu orang memahami situasinya, perasaanperasaannya dan pilihan-pilihannya.
 - c) Care management. Pendekatan ini melihat penyediaan 'paket' layanan perawatan yang dilakukan dalam rangka memelihara seseorang dalam masyarakat yang benar-benar membutuhkan pelayanan kelembagaan.

- d) **Advocacy.** Menjadi seorang *advocate* berarti mewakili kepentingan-kepentingan orang yang tidak mampu melakukan untuk dirinya sendiri (sebagai contoh, orang-orang yang mengalami kesulitan belajar atau masalah kesehatan mental).
- e) **Mediation.** Metode ini menunjuk pada upaya membantu menengahi kedua belah pihak berkonflik, untuk melakukan rekonsiliasi atas perbedaan-perbedaan, dengan tetap bersikap netral untuk menjaga keseimbangan diantara mereka. Sebenarnya masih banyak lagi metode yang umum dipergunakan dalam praktek pekerjaan sosial, dan terdapat pula bentuk-bentuk praktek yang mungkin tidak masuk dalam satu kategori teoritis.

Demikian pula, mungkin saja terdapat beberapa metode dan perspektif teoritis dikombinasikan (misalkan, memanfaatkan metode *behavioral* dalam konteks *task-centred practice* atau menggunakan pendekatan *psikodinamika* sebagai basis konseling). Metode-metode tersebut juga dapat digunakan secara lintas level intervensi, inilah yang kemudian memunculkan pendekatan praktek *generalis* (*generalist practice*). Dengan pendekatan ini berbagai metode akan dapat dimanfaatkan untuk setiap level, seiring dengan tujuan perbaikan dan keberfungsian sosial klien—baik individu, kelompok, keluarga, organisasi, dan masyarakat.

Terdapat pula pendekatan-pendekatan yang lebih bersifat indirect service, yang berbeda dengan metode-metode sebelumnya, namun keberadaannya begitu determinan dalam praktek pekerjaan sosial. Beberapa metode atau pendekatan ini adalah:

- 1) Administrasi pekerjaan sosial. Banyak kebijakan sosial dari pemerintah arti makro maupun mikro (dalam organisasi) harus diterjemahkan menjadi program-program, dan kemudian proyek-proyek atau kegiatan yang lebih detil dan jelas, sehingga tepat sasaran.
- 2) Human/Social service organization (HSSO). Hampir seluruh aktifitas praktek pekerjaan sosial yang berupa pelayanan-pelayanan sosial, baik yang dikelola pemerintah atau swasta, berada dalam sebuah organisasi pelayanan sosial. Sehingga pemahaman dan penguasaan pengelolaan organisasi sosial menjadi begitu penting dalam rangka efektifitas dan efisiensi pelayanan sosial.
- 3) Social work research. Penelitian pekerjaan sosial akan berhubungan dengan pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis data mengenai praktek-praktek pekerjaan sosial, atau mengenai ketepatan sasaran-sasaran program atau kebijakan, atau berkaitan dengan pengembangan suatu metode atau keterampilan yang efektif, atau juga dapat digunakan untuk mengevaluasi manfaat suatu program; dan sebagainya.

- 4) Social policy dan social planning. Pengembangan dan perencanaan suatu kegiatan sosial merupakan tantangan tersendiri. Perencanaan yang ideal adalah yang partisipatif, yaitu terdapatnya ruang sebanyak mungkin keikutsertaan dari kelompok-kelompok sasaran.

Sejumlah praktisi menyatakan bahwa mereka tidak menggunakan teknik dan metode secara khusus atau hanya satu metode saja, tetapi mereka lebih suka memadukannya secara 'eclectic'. Terkadang, penggabungan tersebut memiliki kualitas praktek yang lebih baik dimana pekerja sosial berhasil menggabungkan elemen-elemen pengetahuan secara tepat dan efektif. Dengan eklektisisme merujuk pada sesuatu yang konsisten dan terintegrasi menyeluruh, daripada sebelumnya yang parsial dan terpisah-pisah.

Inilah yang menjadi ciri khas dari landasan keilmuan pekerjaan sosial, yang memadukan berbagai pendekatan, teori, perspektif dan model-model dalam praktek pertolongan atau intervensinya. Isu lain berkaitan dengan metode intervensi adalah bahwa mereka cenderung selalu menggunakan namanya saja.

Sebagai contoh, "Saya menggunakan pendekatan task centred" yang dapat diartikan sebagai secara sederhana "Saya cenderung untuk tetap menggunakan practical task", sementara "Kita melakukan banyak intervensi krisis dalam tim ini" dapat diterjemahkan sebagai "Kita sedang menangani kedaruratan dan terkadang kita repot kesana-kemari 'mondar-mandir' seperti ayam kehilangan kepala". Ini bukan berarti bahwa praktek tidak

mungkin terwujud tanpa menggunakan metode dalam buku-buku teks, tetapi terdapat bahayanya jika label teoritis digunakan untuk mencakup fakta, yang secara fakta banyak pelaksanaan prakteknya dilakukan berdasarkan rutinitas (terus-menerus) dan tanpa kritik, dan dengan demikian resiko bahayanya akan berjalan menyertainya.

Oleh karena itu, kiranya diperlukan kategorisasi intervensi untuk pekerjaan sosial. Heron (2001) memberi jalan keluar upaya memahami intervensi yang dapat dibagi ke dalam enam kategori, sebagai berikut:

- 1) Prescriptive Intervensi ini merupakan upaya untuk mengarahkan langsung perilaku dari seseorang. Hal tersebut mungkin paling dekat berkaitan dengan intervensi kewenangan, seperti halnya putusan pengadilan.
- 2) Informative. Basis intervensi informatif adalah menyediakan informasi dan/atau membantu orang untuk memahami situasinya atau beberapa aspeknya.
- 3) Confronting. Terkadang perlu untuk memperoleh perhatian klien akan aspek-aspek dari situasi yang tidak ingin dihadapinya. Konfrontasi dengan demikian meliputi upaya menentang penyangkalan dan responrespon yang menghalangi jalannya proses.
- 4) Cathartic. Katarsis adalah proses melepaskan emosi, seperti membantu seseorang mengekspresikan tekanan

kedukaannya yang mendalam, atau dengan berkontribusi membuat rasa nyaman, 'teduh' dan aman dalam lingkungan emosional sehingga perasaannya tidak menjadi hambatannya.

- 5) Catalytic. Intervensi ini diarahkan untuk pada membantu orang agar lebih mampu mengelola diri sendiri, mampu mengendalikan kehidupannya sendiri, mampu menemukan sumber-sumber pemecahan sendiri, dan seterusnya; singkatnya, suatu bentuk pemberdayaan.
- 6) Supportive. Ini merujuk pada penegasan akan nilai dan penghargaan terhadap klien, sifat bagi orang yang peduli dan yang terlibat dalam situasi tersebut. Kategori tersebut bukanlah merupakan batasan yang tegas dan kaku, tetapi dapat dimanfaatkan sebagai ulasan singkat atas beragam intervensi dan sebagai titik awal untuk bahan pertimbangan lebih jauh lagi.

7. Etika dan Nilai

Dalam bekerja dengan orang lain, kita masuk pada kompleksitas dunia interaksi dan struktur. Kondisi tersebut akan mengarah pada hasil positif bagi semua hal atau sebaliknya mengarah pada kacau balaunya situasi (situasi kontra produktif). Konsekuensinya, kita harus mengenali potensi pekerjaan sosial sebaik mungkin agar tidak melukai pihak lain. Inilah yang menghantarkan akan perlunya 58 pendekatan ethical, suatu persoalan moralitas dan nilai-nilai yang perlu dipertimbangkan.

Hal tersebut bukan berarti bahwa pekerja sosial harus ahli dalam filosofi moral, tetapi artinya kita harus benar-benar jelas mengenai nilai-nilai yang berkenaan dengan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Nilai-nilai kita sendiri dan cara-cara nilai-nilai tersebut mempengaruhi praktek pekerjaan sosial;
- 2) Nilai-nilai profesional pekerjaan sosial dan bagaimana hal tersebut dapat atau tidak memperkuat praktek;
- 3) Bahaya-bahaya yang akan timbul jika tidak mengindahkan dimensi nilai-nilai dan etik praktek.

Persoalan nilai, etik dan etika merupakan wilayah yang kompleks, dan oleh karenanya kita harus realistis dan menerima bahwa dimensi etik pekerjaan sosial merupakan sesuatu yang akan terus beriringan-berdampingan dalam praktek pekerjaan sosial, lebih dari sekedar diatasi.

Pemahaman akan isu nilai menjadi komponen penting dari basis pengetahuan pekerjaan sosial. Tujuan intervensi yang baik dengan metode keterampilan pekerjaan sosial yang canggih, belum tentu akan berhasil baik jika mengabaikan nilai-nilai dan etika praktek pekerjaan sosial. Oleh karenanya, pengetahuan (knowledge), metode dan keterampilan (skill), serta sikap-sikap (attitude) sebagai wujud dari nilai-nilai etik; dalam praktek pekerjaan sosial merupakan bagian yang tidak terpisahkan.