

Pemikiran Mark Doel tentang *Teaching Social Work Practice* (Sesi *Context of Practice Teaching*)

Muttaqin

Widyaiswara Ahli Madya, Pusdiklat Kesejahteraan Sosial
e-mail: muttaqinpusdiklat67@gmail.com

Abstrak

Penulis memfokuskan tulisannya pada pemikiran Mark Doel dan kolega pada Modul 1 *Context of Practice Teaching*. Tujuan penyampaian sesi *Context of Practice Teaching* diharapkan dapat membantu praktisi pendidikan menjadi pendidik praktik pekerjaan sosial yang sesuai kaidah keilmuan pekerjaan sosial dan kedua membantu pembaca belajar menjadi pendidik praktik pekerjaan sosial. Penulis mencoba menggabungkan pemikiran mereka, khususnya sesi *Context of Practice Teaching*, dengan pemikiran Martin Davies tentang pentingnya *Clients Point the Way* yang menjelaskan bahwa ada Delapan Pelajaran untuk Dipelajari. Beberapa hal yang akan dibahas yaitu tujuan, metode dan berbagai kegiatan. Kegiatan pertama terkait dengan model praktik mengajar; kedua terkait dengan pembelajaran sebelumnya; dan terakhir terkait dengan melibatkan orang lain.

Kata kunci: *Praktik pembelajaran, pemikiran Doel dan kolega, pemikiran Davies.*

Abstract

The author focuses his writing on thoughts of Mark Doel and his colleagues in Module 1 Context of Practice Teaching. The purpose of delivering the Context of Practice Teaching session is aimed at helping education practitioners to become social work practice educators and secondly helping or helping readers learn to become social work practice educators. The author tries to combine their thoughts, especially the Context of Practice Teaching session, with Martin Davies' thoughts about the importance of Clients Point the Way which explains that there are Eight Lessons to Learn. Several things will be discussed, namely objectives, methods and various activities. The first activity is related to models of practice teaching; second is related to prior learning; and lastly related to involving others.

Key words: *Practice teaching, thoughts of Doel & colleagues, thoughts of Davies.*

A. PENDAHULUAN

Mark Doel *et al.* (1996) dengan bukunya yang berjudul *Teaching Social Work Practice* telah mengemukakan pemikirannya yang sangat penting bagi

para pekerja sosial *setting* pendidikan. Buku *Teaching Social Work Practice* oleh Doel *et al.* dibagi ke dalam tujuh modul yaitu: 1) *Context of Practice Teaching*; 2) *Organization of the Placement*; 3) *Anti-*

Oppressive Practice Teaching; 4) *Models of Learning*; 5) *Content of Practice Teaching*; 6) *Methods of Practice Teaching*; dan 7) *Examination of Ability*.

Pemikiran Doel *et al.* (1996) di Modul 1 *Context of Practice Teaching* ini penting dan menjadi tantangan seorang pendidik. Terutama tentang peningkatan kemampuan mentransfer kompetensi teknis dengan keberagaman *setting* layanan pekerjaan sosial. Pelatihan yang baik adalah pelatihan didasarkan pada kompetensi (Ife & Tesoriero, 2008, p. 551). Demikian juga yang dikatakan Midgley (2005, p. 27), kompetensi pekerja sosial harus selalu di-*update* untuk menjawab tantangan bahwa layanan profesi harus semakin profesional. Di lain pihak seperti Davies memandang bahwa dunia klien membutuhkan penerimaan pelayanan dan berbagai intervensi kesejahteraan. Jenis pelayanan yang harus mereka terima harus terakomodir ke dalam kebijakan sosial, diperhitungkan saat membuat perencanaan, pemberian praktik pekerjaan sosial. Sehingga dapat disimpulkan bahwa klien adalah *central point*-nya dalam penanganan praktik pekerjaan sosial.

Penulisan buku *Teaching Social Work Practice* oleh Doel *et al.* (1996) ditujukan pada dua hal pertama membantu para praktisi pendidikan untuk menjadi pendidik praktik pekerjaan sosial dan kedua menolong atau membantu

pembaca belajar menjadi pendidik praktik pekerjaan sosial. Selanjutnya, penulis membatasi penulisannya hanya pemikiran Doel *et al.* (1996) pada Modul 1 *Context of Practice Teaching*. Pemikiran Doel *et al.* (1996) di Modul 1 *Context of Practice Teaching* perlu digali dan dijabarkan kembali secara kontekstual kedalam dunia *clients* sebagai sasaran pelayanan dalam praktik pembelajaran pekerjaan sosial dengan *Clients Point the Way: Eight Lessons to Learn* (dalam Davies, 1995, p.49).

Selanjutnya penulis akan mencoba mengelaborasi kedua pemikiran tersebut sehingga bisa diharapkan menjadi referensi bagi praktisi pendidikan praktik pekerjaan sosial. Beberapa yang akan di-*elaborasi* adalah berkaitan dengan *Models of Practice Teaching*; *Prior Learning*; dan *Involving Other*.

B. ORIENTASI PADA KLIEN/KPM

Penulis menganggap, seorang fasilitator sebelum melakukan aktivitas belajar mengajar harus mampu membaca situasi dan kondisi yang bersifat '*sea of practice teaching*'. Mampu memperoleh gambaran tentang kemampuan diri; mempunyai harapan terhadap proses pembelajaran; memahami profil kepesertaan; mempunyai gambaran hambatan apa yang akan dihadapi; mempunyai referensi terhadap dunia klien; memahami resiko /dampak yang akan dihadapi; mempunyai

format evaluasi proses; dan gambaran akan ketidakefektifan proses pembelajaran. Bila memahami itu semua maka proses pembelajaran dengan menekankan pada klien sebagai fokus sasaran pemberdayaan akan berhasil lebih baik. Sesuai pandangan Davies (1995, p. 49) tentang *Clients Point The Way: Eight Lesson to Learn*, dimana klien/keluarga penerima manfaat (KPM) sebagai *center of point*.

Lesson 1: Improve the Pathways to Social Work Services (Meningkatkan Layanan Pekerjaan Sosial)

Pelajaran pertama, Davies menjelaskan empat cara memperbaiki sistem pelayanan. Pertama adalah meningkatkan kesadaran publik tentang pentingnya layanan kelembagaan kesejahteraan sosial yang dapat memenuhi kebutuhan klien. Kedua, kelembagaan kesejahteraan sosial harus mengantisipasi stigma yang kuat ketika klien berhubungan dengan lembaga kesejahteraan sosial. Ketiga memberikan edukasi kepada para lembaga kesejahteraan sosial sebagai sistem rujukan dan menghindari kesalahpahaman serius yang merusak hubungan kerja sosial sebelum dimulai. Keempat masalah muncul saat klien/masyarakat kurang menerima layanan penuh. Musti ada penerimaan layanan dari berbagai macam profesi dan penerimaan layanan secara merata. Oleh Davies

dikatakan “*all referral should be treated equally*”.

Lesson 2: Handle the Intake Process with Imagination, Sensitivity and Tact - Put Clients Their Ease.

Pekerja sosial harus mampu memberikan kemudahan pelayanan kepada klien. Terutama saat menangani proses Intake dengan mengeksplorasi kemampuan berimajinasi, membangun sensitivitas pelayanan, dan kebijaksanaan. Bagi kita sebagai pekerja sosial atau bagi semua badan layanan publik, merupakan kegiatan rutin, biasa saja dan normal saat penerimaan klien, namun bagi klien, proses awal saat penerimaan pelayanan adalah pengalaman yang baru dan mungkin unik. Untuk tersenyumpun perlu keberanian tersendiri. Beberapa fakta yang harus diperhatikan dan ditunjukkan oleh pekerja sosial adalah memahami pentingnya proses penerimaan klien yang kadang pekerja sosial melupakannya.

Pertama *receptionis/front office* harus memperlakukan setiap pendatang baru dengan serius, penuh senyuman dan kehangatan. kedua bahwa secara prinsip lembaga harus berusaha memberikan tanggapan positif untuk setiap permintaan awal; dan ketiga bahwa jika rujukan ke agen lain tidak dapat dihindari. Maka harus benar-benar dikaji kemanfaatan proses rujukan dan bila memungkinkan memberikan pengenalan pribadi klien secara utuh, misalkan lewat hasil

asesment yang jujur. Rees and Wallace (Davies, 1995, p. 51) mengatakan,

... in the review of client-perception research studies, confirm the sense of stigma felt by many who come for social worker help and as well as emphasizing the importance of an unhurried approach, a friendly reception and non judgmental response to all applicants for help, they say that it is especially important for intake staff to learn the art of enabling the client to ask for help.

Tinjauan hasil kajian/studi penelitian tentang persepsi klien yang dikutip Rees dan Wallace, mengkonfirmasi bahwa rasa stigma yang dirasakan oleh banyak klien saat minta bantuan pelayanan pekerjaan sosial. Hasil penelitian itu juga menjelaskan bahwa tindakan pelayanan pekerjaan sosial tidak dilakukan secara tergesa-gesa; ada penerimaan yang hangat; dan tanggapan yang tidak menghakimi klien untuk meminta bantuan. Maka bagi staf *intake* harus mempelajari *seni memungkinkan klien untuk meminta bantuan (the art of enabling)*.

Lesson 3: Be Concerned with the Client as a Person

Pekerja sosial harus melihat klien sebagai pribadi. Pendekatan kajian dari perspektif klien dapat membantu mendefinisikan praktik pekerjaan sosial

secara profesional. Profesionalitas sebenarnya bukan pada yang pelaksanaan pekerjaan dengan tenang, tidak terikat, berpikiran karier, dan tidak tertarik tetapi merupakan pekerja yang dapat menunjukkan keramahan, pengertian, dan kehangatan sikap yang meyakinkan klien tentang minat aktifnya dan perhatiannya terhadap keadaan buruk klien. Jadi pandangan Davies tentang profesionalitas seorang profesi terletak pada kemampuan diri untuk kepentingan klien. Klien merasa nyaman, percaya, menunjukkan kemina-tan, dan perasaan lainnya.

Lesson 4: Identify the Client's Expectations and Relate These to the Agency's obligations and resources. Be active, Be alert, Be helpfull, and don't string the client along.

Esensi *Lesson 4* ini adalah membangun kemampuan pekerja sosial untuk meng-ases dengan mengidentifikasi harapan dan kebutuhan/ekspektasi klien. Setelah itu harus mampu menjadi penghubung dengan berbagai sumber daya kelembagaan. Maka dalam prosesnya seorang pekerja sosial harus aktif, membangun kewaspadaan, niat membantu, dan tidak mengikat klien.

Lesson 5: Be good counsellor (menjadi konselor yang baik)

Davies menganggap seorang pekerja sosial harus mampu menjadi *'be good counsellor'* dimana berbagai aktivitas konseling harus didasari oleh

sebuah keahlian/keterampilan. Ia berpendapat bahwa untuk menjadi *be good counsellor* maka seorang pekerja sosial harus mampu mewujudkan pertolongannya bersumber pada keyakinan pada *“the values of tangible help”*. Ia mencontohkan beberapa wujud pertolongan yang nyata, yang mungkin dianggap sepele oleh seorang pekerja sosial, namun bagi klien tu dianggap sangat penting. Pekerja sosial tak acuh dengan keberadaan klien, cenderung tidak diperhatikan saat klien hadir. hanya dengan ketidakhadiran klien, lantas pekerja sosial menyadari ada sesuatu yang salah terhadap klien. Padahal kesalahan awal bersumber dari sikap pekerja sosial yang kurang hangat.

Lesson 6: Remember that the social work role puts you in a position of power and privilege.

Pada langkah 6 ini, Davies (1995, p. 54) menempatkan peran pekerjaan sosial pada posisi berkuasa dan istimewa.

The fact of the social worker's authority carries with two obligations. First, it is her job to give structure to the working relationship, to direct and make positive use of verbal exchange, to focus on appropriately restricted issues., always to explain procedures, and to be absolutely that if further appointments are thought to be needed the client is aware of the fact and knows that the social worker remains available the

second obligation is the traditional one accorded to the privileged person in a service relationship always to use her influence on behalf of the client where it is pertinent and feasible to do so. (Davies, 1995, p. 54)

Davies menilai peran pekerja sosial sangat istimewa karena secara empirik mempunyai otoritas dan menjadi kewajiban. Menurutnya, ada dua kewajiban, pertama, tugasnya adalah membangun hubungan kerja yang terstruktur, mengarahkan dan memanfaatkan pertukaran verbal secara positif, berfokus pada masalah yang dibatasi secara tepat. Karenanya seorang pekerja sosial harus paham dan selalu berpegang pada prosedur kelembagaan. Termasuk jika diperlukan janji temu lebih lanjut. Yakinkan klien menyadari fakta dan mengetahui bahwa pekerja sosial tetap bersedia mengadakan kontak lebih lanjut. Kewajiban kedua adalah kewajiban tradisional yang diberikan kepada klien dan selalu menggunakan pengaruhnya atas nama klien.

Sehubungan dengan dua kewajiban tersebut maka sudah selayaknya seorang pekerja sosial harus jujur dan terbuka antara tanggung jawab kelembagaan dengan proses pemberian layanan terhadap klien. Dalam konteks inilah sering terjadi dilema. Apalagi menghadapi masyarakat egaliter. Terutama dalam konteks pemberdayaan komunitas.

Lesson 7: Use your knowledge and experience for the benefit of the client.

Pekerja sosial harus menggunakan segala pengetahuan dan pengalaman untuk keuntungan klien, maka pekerja sosial harus selalu memperbarui pengetahuan pengalaman. Terutama berkaitan dengan kontekstual apa yang diinginkan klien sebagaimana dinyatakan oleh *Rose and Wallace* (Davies, 1995, p.54). Ia telah mengidentifikasi ada tiga hal yang diinginkan klien yaitu (1) mereka suka pekerja sosial yang memiliki pengalaman hidup yang cukup dan dunia yang secara efektif tak tergoyahkan. Pengalaman hidup pekerja sosial dapat menjadi modal untuk memahami dunia klien. Dunia klien yang penuh kekerasan; perilaku menyimpang; degradasi dan fantasi psikologis; (2) mereka menyukai pekerja sosial yang memiliki *'self evidently'*. Nilai 'kejelasan diri' yang dimiliki pekerja sosial akan membangun inisiatif pekerja sosial untuk belajar memahami masalah klien melalui pengalaman hidup mereka sendiri. Karena pekerja sosial juga mempunyai pengetahuan atau pengalaman yang serupa dengan klien; serta (3) mereka menyukai pekerjaan sosial yang memiliki pengetahuan khusus tentang kelompok klien, penyandang cacat mental, dan lain-lain.

Lesson 8: Always be trustworthy, always be reliable (selalu bisa dipercaya, selalu bisa diandalkan).

Seorang pekerja sosial harus mampu menjaga kepercayaan, dan selalu bisa diandalkan demi kepentingan klien. Sikap tersebut, akan membuat klien memberikan penghargaan atas kebaikan moral pekerja sosial. Karena sekembalinya peserta ke tempat pengabdian melaksanakan praktik pekerjaan sosial peserta diharapkan mampu: (1) meningkatkan layanan kelembagaan kesejahteraan sosial; (2) membangun kemudahan layanan dari mulai proses intake sampai pada terminasi; (3) melihat klien sebagai pribadi. Tunjukan keramahan, pengertian, kehangatan, mampu meyakinkan klien tentang minat pemberdayaannya dan selalu peduli pada kondisi apapun klien; (4) pekerja sosial mampu meng-ases harapan dan kebutuhan klien; (5) mempunyai *'the value of tangible help'* yaitu pemberian pertolongan yang diberikan kepada klien, betul-betul dirasakan oleh klien; (6) semakin kuatnya kesadaran bahwa pekerja sosial mempunyai *'a position of power and privilege'* di mana ia mempunyai posisi, kedudukan dan keistimewaan karena yang bersangkutan bisa mengatasnamakan kelembagaan kesejahteraan sosial dan berdiri atas nama klien; (7) selalu meng-*update knowledge*; dan terakhir (8) pekerja sosial harus selalu menampilkan performa sebagai pribadi selalu bisa dipercaya dan dapat diandalkan.

Hal itu sejalan dengan pemikiran Siporin (1975, p. 3) bahwa: “*social work is a social institution, human services profession, and a technical, scientific art of practice.*” Profesi pendidik pekerjaan sosial harus memahami bahwa pekerja sosial dan kompetensinya harus memenuhi kebutuhan layanan kelembagaan kesejahteraan, mengedepankan pelayanan yang menjunjung sisi kemanusiaan dan terampil mengembangkan pengetahuan seni berpraktik.

C. MODEL OF PRACTICE TEACHING

Setelah memahami kerangka kerja praktik pekerjaan sosial baik secara profesi maupun dalam lingkup kerja kelembagaan kesejahteraan sosial, maka aktivitas pertama yang akan dilakukan menurut Doel *et al.* (1996) *to supervise or to practice teach*. Di awal tulisannya, Doel mengingatkan fasilitator agar pesertanya mampu memahami dan mengenal perbedaan empat model pembelajaran secara umum. Walau kadang menurutnya keempat model tersebut sering terjadi tumpang tindih. Untuk menghindari ketumpang tindihan keempat modul ini maka sudah seharusnya kita memahami masing-masing tujuan, penerapan metode, memahami substansi keragaman variasi metode.

Rumusan tujuan perlu dibuat, agar peserta didik mendapatkan pemahaman

perbedaan pendekatan pengajaran dan pembelajaran praktik pekerjaan sosial. Selain itu ia berharap para peserta didik juga familiar/terbiasa dengan beberapa perkembangan maupun perubahan praktik pembelajaran pada suatu waktu pengajaran. Setelah itu perlu menetapkan metode atau caranya yang akan disampaikan dengan (1) pertimbangkan bagaimana empat model yang diperkenalkan bisa diterapkan untuk bisa *to supervise* atau *to practice teach*? Tapi sepertinya, pengalaman praktik mengajar seorang peserta akan menentukan keberhasilan dalam menerapkan *to supervise* atau *to practice teach* kedalam keempat model tersebut. (2) memikirkan keuntungan dan kekurangan beruntungan menerapkan keempat pendekatan tersebut (3) memikirkan minat kita saat ini dalam praktik mengajar, pendekatan apa yang paling menarik bagi kita? Dengan pemikiran Doel ini, penulis berharap dengan berbagai variasi model peserta akan terbantu didalam menerapkan aktivitas pertamanya. Selanjutnya fasilitator/pendidik dapat mengembangkannya kedalam kelompok kecil untuk memperluas diskusi. Doel mengingatkan hasil diskusi perlu disimpan ke dalam beberapa catatan portofolio terutama para peserta pekerja sosial tentang cara mengatasi masalah dengan berbagai macam pendekatan. Gambaran keempat pendekatan tersebut

dapat dilihat pada Tabel 1 (Doel *et al.*, 1996, p. 4).

Tabel 1. Matriks empat model atau pendekatan

1. <i>Growth and Development</i>	2. <i>Apprenticeship</i>
<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Largely individual teaching</i> 2. <i>Emphasizing on student's feeling</i> 3. <i>Development of self awareness</i> 4. <i>Reflective style of supervision</i> 5. <i>Premium on confidentiality</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Primary relationship with supervisor</i> 2. <i>Work with available cases</i> 3. <i>Global ad hoc approach</i> 4. <i>Supervision as discussion, use of process records</i> 5. <i>Rate of progress measured</i>
<i>Philosophy</i>	<i>Philosophy</i>
<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Theurapeutic models</i> 2. <i>Professional performance depends on personal growth</i> 3. <i>Psychological theories</i> 4. <i>Emphasis on process</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Learning by doing</i> 2. <i>Good practice means replication exating work practices</i> 3. <i>Behavioural theories</i> 4. <i>Process and outcome in balance</i>
3. <i>Structured Learning</i>	4. <i>Managerial</i>
<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>A planned curriculum, often modular form</i> 2. <i>Systematic and varied teaching methods</i> 3. <i>Use of simulation</i> 4. <i>Pre-defined standards for assessment</i> 5. <i>Team teaching common</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Planned workload</i> 2. <i>Skill based</i> 3. <i>Problem solving approach in supervision</i> 4. <i>Success measured as ability to follow procedures</i> 5. <i>Emphasis on agency policy as arbiter of good practice</i>
<i>Philosophy</i>	<i>Philosophy</i>
<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Educational models</i> 2. <i>Direct observation important</i> 3. <i>Adult learning theories</i> 4. <i>Outcome and process in balance</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Learning by doing</i> 2. <i>Protection of clients paramount</i> 3. <i>Rule-directed behavior</i> 4. <i>Emphasis on outcome</i>

Sumber: Doel *et al.* (1996, p. 4)

Doel *et al.* (1996) tidak menjelaskan secara rinci tentang empat pendekatan ini. Namun penulis mencoba mengelaborasi pemikirannya dengan

setting layanan *clients point* sebagaimana yang digagas oleh Davies di atas.

1. Model 1 *Growth and Development* Pendekatan *growth and development*, adalah sebuah pende-

katan yang berbasis klinis, lebih menekankan permasalahan perkembangan dan pertumbuhan personal klien. Dalam penerapan langkah pertama yaitu *to supervise* atau *to practice teach*, seorang fasilitator harus mengingatkan peserta, bahwa sekembalinya dari proses belajar. Peserta diklat sebagai pekerja sosial harus belajar memahami perasaan individual klien; memfasilitasi pengembangan kesadaran diri klien; bisa mengembangkan gaya pengawasan reflektif; dan terakhir harus mampu menjaga kerahasiaan klien.

Karena pendekatannya adalah terapi klinis personal maka seorang fasilitator harus dibekali dengan berbagai kompetensi. Seperti memahami perkembangan personal individual; memahami berbagai teori psikologis, dan berorientasi pada proses intervensi pekerjaan sosial bukan pada hasil/target.

2. Model 2 *Apprenticeship* (magang)
Dalam proses magang, peserta dihadapkan pada minimal dua orang supervisor, yaitu fasilitator itu sendiri berperan sebagai supervisor dan penanggung jawab kelembagaan pelayanan kesejahteraan sosial ditempat magang. Dalam proses magang atau *job on the training*, fasilitator dan

penanggung jawab kelembagaan berperan sangat penting untuk mengawasi, mengarahkan, dan membimbing proses penerapan ilmu yang telah diterima selama pelatihan/ pendidikan. Proses magang itu sendiri, adalah sebuah proses pembelajaran mempraktikkan dalam dunia praktik pekerjaan sosial yang sebenarnya atau biasa kita kenal dengan istilah *on the job training*. Maka dalam pelaksanaan magang, seorang peserta harus bekerja sesuai dengan standar kompetensi nasional maupun internasional. Untuk memperoleh hasil maksimal atau sebagai upaya memperbaiki hasil yang lebih baik perlu juga diadakan diskusi dan mencatat proses hasil magang untuk melihat perkembangan hasil peningkatan kompetensi praktik pekerjaan sosial.

Dari gambaran tersebut di atas, esensi dari penerapan pendekatan *Apprenticeship* adalah proses pemberlajaran dilakukan dengan *Learning by Doing* (Belajar dengan melakukan) dengan mempraktikkan apa yang sudah diperoleh selama proses pembelajaran, bukan hanya sekedar mempraktikkan namun mengadaptasi dan mereplikasi praktik kerja yang sudah ada. Untuk memperkuat pengembangan

kompetensi sesuai setting layanannya maka pekerja sosial harus memahami berbagai teori-teori perilaku. Selain hal tersebut, fasilitator juga harus mengingatkan kepada para peserta bahwa proses magang harus berorientasi pada proses dan hasil yang seimbang.

3. Model 3 *Structured Learning* (pembelajaran terstruktur)

Proses pembelajaran yang baik adalah proses pembelajaran yang terstruktur. Terutama tersedianya modul atau materi. Ketersediaan moduler harus dilalui melalui proses analisis kebutuhan diklat (AKD) yang merekomendasikan kurikulumnya. Dari kurikulum inilah nantinya dikembangkan menjadi modul dengan metode pengajaran yang sistematis dan variasi. Proses pembelajaran seyogyanya juga menggunakan pendekatan simulasi, *role playing*, demonstrasi dsb. Diakhir sebuah proses pembelajaran perlu ada penilaian proses pembelajaran yang terstandar.

Dari gambaran tersebut seorang fasilitator dituntut memahami model-model pendidikan, teori belajar orang dewasa dan perlu ada proses pengamatan langsung. Jadi proses pembelajaran tidak bisa

murni e-learning, harus *blended learning*. Fasilitator juga harus mampu menyeimbangkan antara target hasil pembelajaran dengan prosesnya. Dua-duanya harus diperhatikan.

4. Model 4 *Managerial*

Pendekatan managerial difokuskan pada upaya peningkatan kompetensi fasilitator untuk mampu merencanakan beban proses pembelajaran. Dalam proses fasilitasnya seorang fasilitator harus melakukan tranfer teknologi bagaimana merancang beban kerja yang akan dikerjakan oleh seorang peserta ketika kembali ketempat kerjanya. Tidak mudah merancang beban kerja, maka proses pembelajarannya juga mengutamakan peningkatan keterampilan yang diorientasikan kepada pemecahan masalah. Ukuran keberhasilan dari proses pembelajaran ini diukur dari kemampuan fasilitator mengikuti prosedur pembelajaran. Selain itu kebijakan kelembagaan kesejahteraan sosial menentukan keberhasilan praktik pembelajaran.

Proses pembelajaran diarahkan kepada '*learning by doing*'; mengutamakan perlindungan klien; memfokuskan pada aturan-aturan berperilaku dan diorientasikan kepada hasil proses pembelajaran.

Dari keempat model tersebut, penulis akan meng-*elaborasi* dengan pemikiran apa yang disampaikan oleh Davies (1995:49), tentang “*Clients Point the Way: Eight Lesson to Learn*”. Pada prinsipnya harus memperhatikan keseluruhan langkah-langkah yang digagas oleh Davies, agar mampu memberikan layanan pendidikan sesuai kebutuhan peserta didik. Namun menurut penulis, minimal pendidik/ fasilitator didalam menerapkan keempat model tersebut, mampu menerapkan minimal 3 langkah *Clients Point The Way: Eight Lesson to Learn*. Hal pertama yang harus dilakukan adalah menerapkan langkah 7 yaitu selalu meng-update mengetahui. Penguasaan keempat model jelas membutuhkan pengetahuan yang lebih kompleks, apalagi dengan menggunakan pendekatan yang lebih variatif, seperti *learning by doing, on the job training*, magang dll yang tentunya seorang peserta didik akan dihadapkan proses pendidikan pada dunia realita. Maka tantangannyapun akan lebih realita, otomatis seorang fasilitator membutuhkan banyak dan variasi pengetahuan yang lebih kompleks.

Selanjutnya adalah penerapan langkah 8 yaitu mampu menjadi pribadi yang bisa dipercaya dan dapat diandalkan. Karena sesungguhnya dalam dunia perubahan perilaku, pekerja sosial sebagai terapis harus dapat diterima dan

dapat diandalkan oleh kliennya. Kondisi ini akan memudahkan proses praktik pekerjaan sosial selanjutnya. Untuk itu fasilitator harus mampu memfasilitasi dan mengajarkan cara-cara agar keberadaan pekerja sosial bisa diterima dalam proses refungsionalisasi klien. Terakhir adalah mampu membangun ‘*the value of tangible help*’. Bila nilai ini akan berkembang, seorang pekerja sosial akan mampu mengembangkan kesadaran yang menempatkan klien adalah seorang yang membutuhkan pertolongan yang nyata dari mulai awal penerimaan sampai terminasi. Selanjutnya dengan demikian, penguasaan ketiga langkah akan berdampak pada penerapan penguasaan langkah-langkah selanjutnya. Pekerja sosial akan secara otomatis mengeksplorasi kemampuan lainnya terutama berkaitan dengan pelayanan kesejahteraan baik klinis.

Dari keseluruhan metode pembelajaran yang digagas oleh Doel dan kolega di atas, secara teknis akan lebih dielaborasi lagi oleh widyaiswara sebagai fasilitator dengan menggunakan metode praktik pekerjaan sosial yang oleh Pincus dan Minahan (1973, p. xi) dikatakan, “*we both had been students and teachers in traditional social works method courses: casework, group work, and community organization.*”

1. *Prior Learning*

Aktivitas kedua yang harus diperhatikan dan menjadi *Prior Learning* adalah memahami pentingnya *previous experiences* (Doel *et al.*, 1996, p. 9). Dimana pada sesi ini seorang pendidik harus menggali berbagai pengalaman para peserta atau pengalaman fasilitatornya dan bahkan menggabungkan pengalaman keduanya. Penting menjadi catatan sasaran akhir dari proses pelatihan ini adalah para klien/KPM sehingga mereka disebut sebagai “customer” atau penerima manfaat dari proses pelatihan yang dijalankan. Menurut Egan (1990, p.17), *Clients are our customers and have every right to expect the best of service from us*”. (Tujuannya adalah untuk mengetahui nilai-nilai, pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh para peserta yang dapat mendukung proses pembelajaran. Cara atau metode yang digunakan bisa membangun komunikasi ke berbagai arah baik dengan tanya jawab maupun diskusi kelompok.

Menurut Doel *et al.* (1996, p. 10) ada beberapa pengalaman unik dalam proses belajar mengajar, namun mereka tidak menjelaskan lebih rinci pengalaman unik tersebut. Ia hanya menjelaskan bahwa beberapa pengalaman unik sebagai berikut: (a) *Experiences of Learning and teaching*, (b) *Experiences of Risk taking and challenge* (c) *Experiences of Difference and Diversity*, (d) *Experiences of*

Trauma and Crisis, (e) *Experiences of Success and Failure*, (f) *Experiences of Organizing time and Priorities* dan (g) *Experiences of Teams and Groups*.

Berbagai jenis pengalaman diatas, bisa menjadi referensi bagi para fasilitator untuk mengembangkan proses pengajaran. Fasilitator bisa memfasilitasi, mediasi dan menginisiasi tiap perbedaan pengalaman yang dimiliki oleh para peserta. Contoh yang sederhana adalah fasilitator sendiri bisa mendiskusikan dan berbagi pengalaman dalam satu kelompok dan bisa mensintesakan dengan pengalaman fasilitator itu sendiri.

Sehingga memanfaatkan keragaman pengalaman peserta bisa menjadi proses pengayaan peserta bahkan bagi fasilitator itu sendiri. Seperti berbagi: (a) pengalaman belajar dan mengajar; (b) pengalaman mengambil risiko dan tantangan; (c) pengalaman perbedaan dan keragaman; (d) pengalaman trauma dan krisis; (e) pengalaman sukses dan kegagalan; (f) pengalaman mengorganisir waktu dan prioritas; terakhir (g) pengalaman dalam tim dan grup.

Dari beberapa keragaman pengalaman tersebut diatas, seorang fasilitator dituntut untuk mampu mengambil manfaat dari berbagai keragaman pengalaman tersebut. Untuk itu seorang fasilitator ditahap awal harus mampu melakukan pengamatan kelas. Siapa pesertanya, apa pengalaman mereka, latar belakang

pendidikan, keterampilan teknisnya dan lainnya. Dengan mempunyai pengetahuan awal tentang kondisi kelas akan membantu fasilitator untuk mengelola kelas; mengembangkan teknis pembelajaran; dan mampu menggunakan metode pembelajaran yang lebih beragam.

Jadi tujuan akhir penerapan aktivitas kedua yaitu memahami pentingnya *previous experiences* perlu di-elaborasi. Karena akan memberi dampak dan manfaat yang luar biasa terutama buat lembaga dimana peserta diklat melaksanakan praktik pekerjaan sosialnya dan meningkatkan daya kemampuan dan keterampilan peserta diklat menerapkan metode dan teknik yang diperoleh selama proses pembelajaran. Bila merujuk dari pandangan Davies tentang “*Clients Point The Way: Eight Lesson to Learn*” maka ada dua penekanan, yaitu penekanan pada langkah pertama dan langkah keenam. Untuk penerapan langkah pertama, seorang fasilitator harus mendorong kepada para peserta, setelah kembali ke tempatnya bekerja untuk membantu lembaga meningkatkan layanan kesejahteraan sosial. Seperti membangun kesadaran publik tentang pentingnya layanan kelembagaan yang dapat memenuhi kebutuhan klien, mengurangi stigma terhadap kelembagaan LKS (Lembaga Kesejahteraan Sosial); memberi edukasi kepada masyarakat bahwa LKS bisa

dijadikan rujukan dan menginformasikan pelayanan *multi task* lainnya.

Selanjutnya fasilitator juga harus mengingatkan pentingnya langkah 6 yaitu peserta sebagai seorang pekerja sosial mempunyai dua kekuasaan dan keistimewaan. Pertama pekerja sosial adalah bagian dari kelembagaan yang bisa menjembatani kepentingan klien. Dan kedua pekerja sosial harus mengutamakan kepentingan klien. Setelah menguatkan dua langkah tersebut maka penerapan langkah selanjutnya akan lebih mudah.

2. Involving Other

Aktivitas ketiga adalah *triangulations*. Doel *et al.* (1996, p.15) mengatakan bahwa triangulasi adalah cara berpikir tentang siapa yang harus kita libatkan saat mengumpulkan dan menyajikan bukti tentang kemampuan praktik mengajar kita. Pengajar harus mempunyai gambaran menyenangkan dari dunia pengajaran praktik dirancang untuk memicu gagasan tentang pendapat siapa yang mungkin kita cari. Lebih lanjut, Doel *et al.* (1996) mengatakan bahwa, tujuan perlunya aktivitas triangulasi ini adalah agar pendidik memperoleh gambaran kemampuan peserta, client atau pihak lain. Menurutnya, ada beberapa cara agar kita mampu membaca secara triangulasi seperti kemampuan membaca sumber referensi dari berbagai sumber; mampu membaca risiko/tantangan yang akan

dihadapi; dan pendidik juga harus mempunyai peta atau gambaran orang-orang yang mungkin bisa membantu proses pembelajaran praktik pekerjaan sosial.

Karenanya dalam posisi ini, menurut Doel *et al.* (1996), fasilitator berada di dalam *sea of practice teaching*, karena harus memperhatikan banyak hal, di antaranya: (a) *self view* (melihat diri sendiri); (b) *point of self delusion* (titik khayalan Diri); (c) *studentia* (peserta didik); (d) *collusion reef* (karang kolusi); (e) *client world* (dunia klien); (f) *rocks of overwork* (batuan kerja berlebihan); (g) *fog of obscurity* (kabut ketidakjelasan); (h) *colleague land* (kolegial); (i) *Cape practice assessor* (penilai praktik Cape); dan (j) *winds of ineffectiveness* (angin ketidakefektifan).

Agar aktivitas ketiga optimal maka perlu ada optimalisasi kemampuan fasilitator untuk mengelaborasi sistem sumber kelas dengan metode *self help group*. Wilson (1995, p.7) mengatakan “*story of four self help groups provide snapshots of a variety of group, introduce their distinctive flavour and illustrate some of their special ingredients.*” Maka secara garis besar media *self help grup/kelompok* dapat digunakan oleh widyaiswara sebagai fasilitator untuk memfasilitasi kelompok dengan keragaman dinamikanya, keragaman keunikan masing-masing kelompok dan bagaimana

kelompok bekerja untuk memberikan solusi pada anggotanya.

D. PENUTUP

Pendidik/fasilitator harus selalu membangun spirit dan kesadaran untuk mampu memberikan yang terbaik terhadap para siswa didiknya. Menurut Lilian Too (1997, p. 66) maka membangun spirit dan kesadaran diatas sebagai cara untuk membangun citra diri dan penegasan bahwa kita suka dengan gaya dan kompetensi kita. Itu menjadi *trigger* bagi siapapun terutama widyaiswara sebagai pendidik untuk meningkatkan kapabilitas dan pengetahuan praktik pekerjaan sosial. Dampak yang diharapkan di kemudian hari adalah meningkatnya layanan praktik kesejahteraan sosial sesuai dengan apa yang dikatakan Jordan (1987, p. 7) bahwa negara yang berorientasi pada kesejahteraan warganya adalah negara yang mampu memberikan layanan, membangun arah kebijakan, dan advokasi yang diarahkan kepada rasa keadilan dengan memberikan layanan yang merata dan berkualitas.

Karena itu sebagai praktisi pendidikan pekerjaan sosial, seorang widyaiswara harus terus meng-*update* ilmu pengetahuan. Ilmu pengetahuan bukan hanya tentang pekerjaan sosial tapi ilmu lainnya sebagai komplementaritas. Keragaman dan keluasan ilmu akan

memberikan suasana pembelajaran akan terasa lebih dinamis. Semoga bermanfaat.

Referensi

- Davies, M. (1995). *The Essential Social Work (An Introduction to Profesional Practice)*. Third Edition. England: Arena.
- Doel, M., Shardlow, S., Sawdon, C., & Sawdon D., (1996). *Teaching Social Work Practice: A Programme of Exercises and Activities Towards the Practice Teaching Award*. Third Editon. England: Routledge.
- Egan, G. (1990). *The Skilled Helper, A Systematic Approach to Efffective Helping*. Fourth Edition. California: Brooks/Cole Publishig Company Pacific Grove.
- Ife, J. & Tesoriero, F., (2008). *Commnity Development: Alternatif Pengembangan Masyarakat di Era Globalisasi*. Terj. Sastrawan Manullang, Nurul Yakin, & M. Nursyahid. Cetakan 1. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Jordan, B. (1987). *Rethinking Welfare*. First Published. Oxford, UK: Basil Blackwell.
- Midgley, J, (2005). *Pembangunan Sosial: Perspektif Pembangunan dalam Kesejahteraan Sosial*. Terj. Dorita Setiawan dan Sirojudin Abbas. Jakarta: Direktorat Perguruan Tinggi Agama Islam, Depag RI.
- Pincus, A. & Minahan, A. (1973). *Social Work Practice: Model and Method*. Second Printing. Itasca Illinois: Peacock Publiser Inc.
- Siporin, M. (1975). *Introduction to Social Work Practice*. London: Collier Macmillan Publishers.
- Too, L., (1997). *Explore the Frontiers of Your Mind: Membangkitkan Pikiran Kreatif Anda*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, Kelompok Gramedia.
- Wilson, J. (1995). *How to Work with Self Help Groups: Guidelines for Professionals*. England: Arena.