

PENGUATAN PERAN PEKERJA SOSIAL UNTUK EFEKTIVITAS PELAYANAN PEKERJAAN SOSIAL:

Kajian dengan Pendekatan Tujuh Kebiasaan Manusia Yang Sangat Efektif dari Stephen R. Covey

Oleh M.M. Sri Dwiyantari *)

Abstract

In the Services Organization Social Worker has an important roles in social work services because there is an organization unsure that directly related with their client. Social worker do direct intervention to client (direct services), in addition to do indirect services. Therefore, the effectiveness of services in the social service organization is strongly influenced by the effectiveness of the Social Worker in performing their roles. It is necessary to strengthen the Social worker roles. There are the Social Worker roles; (1) broker role, (2) enabler role, (3) mediator role, (4) advocator role, (5) conferee role, (6) guardian role, (7) facilitator role, (8) initiator role and (9) negotiator role. There are The Seven Habits of Highly Effective People Stephen R Covey that to consist of (1) be Proactive, (2) Begin with the Ending in Brain, (3) The First that must to be The First, (4) Win-win Solution, (5) To try to know afterward knowed, (6) Sinergys and (7) To Sharpen saw that can be made one of the other method of strengthening roles of Social Worker.

Key Words: strengthening, role, Social Worker, people habbits, efective

Abstrak

Pekerja Sosial memiliki peran penting dalam pelayanan sosial di organisasi pelayanan sosial, mengingat Pekerja Sosial adalah unsur organisasi yang langsung bersentuhan dengan klien. Pekerja Sosial yang melakukan intervensi langsung kepada klien (*direct services*) disamping ia juga dapat melakukan pelayanan tidak langsung (*indirect services*). Oleh karena itu efektivitasnya pelayanan di organisasi pelayanan sosial tersebut sangat dipengaruhi oleh keefektifan Pekerja Sosial dalam melakukan peran-perannya. Disinilah penguatan peran Pekerja Sosial diperlukan. Adapun peran-peran Pekerja Sosial tersebut meliputi (1) Peran sebagai perantara (*broker role*), (2) Sebagai pemungkin (*enabler role*), (3) Sebagai penghubung (*mediator role*), (4) Sebagai advokasi (*advocator role*), (5) Sebagai perunding (*conferee role*), (6) Sebagai pelindung (*guardian role*), (7) Sebagai fasilitasi (*facilitator role*), (8) Sebagai inisiator (*inisiator role*) dan (9) Sebagai negosiator (*negotiator role*.) Terdapat Tujuh Kebiasaan Manusia Yang Sangat Efektif dari Stephen R Covey yang terdiri dari (1) Jadilah proaktif, (2) Mulai dengan akhir dalam pikiran, (3) Dahulukan yang harus didahulukan, (4) Berpikir menang-menang (*win-win solution*), (5) Berusaha mengerti lebih dahulu baru dimengerti, (6) Wujudkan sinergi dan (7) Asahlah gergaji, yang dapat menjadi salah satu cara penguatan peran-peran Pekerja Sosial tersebut.

Kata kunci: penguatan, peran, Pekerja Sosial, kebiasaan manusia, efektif.

1. Pendahuluan

Berangkat dari konsep bahwa sebuah organisasi pelayanan sosial adalah sebuah sistem dimana antara organ satu dengan yang lain, antara orang satu dalam organisasi tersebut saling terakit dan mempengaruhi maka Pekerja Sosial sebagai salah satu unsur dalam lembaga pelayanan tersebut sangat penting keberadaannya, karena efektif tidaknya peran yang dilakukan oleh

Pekerja Sosial akan berpengaruh pada efektif tidaknya pelayanan lembaga kepada kliennya.

Dalam menjalankan peran-peran tersebut seringkali terdapat berbagai kendala sehingga berpengaruh pada kurang efektifnya pelayanan. Untuk itu diperlukan upaya penguatan Peran Pekerja Sosial agar kinerja pelayanannya optimal. Salah satu upaya tersebut adalah dengan pengembangan diri Pekerja Sosial dengan membiasakan kebiasaan-kebiasaan manusia yang

sangat efektif. Penekanan upaya ini lebih pada pengembangan cara pandang, sikap, perilaku sehari-hari. Diluar Pekerja Sosial yang bersangkutan sebatas dapat memfasilitasi agar Pekerja Sosial yang bersangkutan mengetahui dan menyadari akan pentingnya kebiasaan-kebiasaan tersebut diterapkan dalam kehidupan sehari-hari, khususnya dalam ia terlibat dalam interensi pekerjaan sosial melalui peran-perannya.

Pada akhirnya bagaimana kebiasaan-kebiasaan manusia yang sangat efektif tersebut dapat terinternalisasi dalam kehidupannya sehingga mendukung peran-peran Pekerja Sosial adalah sangat tergantung kepada kemauan dan perwujudan para Pekerja Sosial dalam membiasakan dirinya dengan kebiasaan-kebiasaan manusia yang sangat efektif tersebut.

2. Pembahasan

2.1. Problem Pekerja Sosial dalam menjalankan peran-perannya

Salah satu persoalan yang muncul dalam pelayanan pekerjaan sosial terkait dengan manajemen badan pelayanan sosial adalah masih tergantungnya kepada orang bukan kepada struktur organisasi, dan bersifat primordial, sehingga tidak dapat mengembangkan pelayannya untuk dapat memperluas jangkauan pelayanan, juga tidak dapat menjadi tempat para Pekerja Sosial profesional untuk meniti karier profesionalnya. (Wibhawa 2010:74). Pada halaman yang lain dikemukakan pula oleh Wibhawa (2010:122) pendapat Edi Suharto bahwa salah satu karakteristik organisasi pelayanan sosial adalah bahwa para pengurusnya bekerja atas dasar sukarela (amal soleh, tidak dibayar), terkait dengan hal ini, maka permasalahan yang muncul adalah rendahnya motivasi dan unjuk kerja pengurus dalam melaksanakan tugas. Inilah fakta yang terjadi dilapangan dalam bidang pelayanan sosial. Kendati demikian tidak dapat dipungkiri sumbangsih lembaga pelayanan tersebut bagi kesejahteraan masyarakat karena spirit yang kuat dari para pengelolanya. Untuk itu yang diperlukan adalah upaya bagaimana menguatkan para Pekerja Sosial sehingga mereka mampu berkinerja secara optimal. Berikut dikemukakan dua pendekatan yang dapat diimplementasikan dilapangan:

a. Mereorganisasi badan pelayanan yang bersentral pada seseorang kearah manajemen yang berbasis struktur organisasi.

b. Penguatan peran setiap orang yang terlibat dalam organisasi pelayanan tersebut khususnya para Pekerja Sosialnya.

Mengingat berdirinya lembaga pelayanan sosial banyak tidak lepas dari niat baik, sukarela, amal soleh sebagaimana dikemukakan diatas, tampaknya pendekatan pertama ini memerlukan upaya yang tidak mudah dan memerlukan waktu yang cukup panjang disamping harus didukung oleh tatanan peraturan kelembagaan yang memayungi Sedangkan pendekatan kedua lebih memungkinkan dapat dilakukan oleh setiap orang yang terlibat di dalam pelayanan pekerjaan sosial tersebut.

Terkait dengan pendekatan bagian b tersebut berikut dipaparkan bagaimana 7 Kebiasaan Manusia Yang Sangat Efektif (*The Seven Habbits of Highly Effective People*) dari Stephen R. Covey) dapat diimplemetasikan oleh setiap orang yang terlibat dalam pelayanan pekerjaan sosial, khususnya bagi para Pekerja Sosialnya. Untuk efektifnya pelayanan sosial di Lembaga Pelayanan Manusia (*Human Sevices Organization*)² diperlukan keterlibatan berbagai pihak yaitu pimpinan lembaga pelayanan (para pimpinan structural) dari lembaga tersebut serta SDM fungsional yaitu Pekerja Sosial serta tenaga-tenaga non fungsional lainnya yang terlibat dalam pelayanan tersebut selain klien yang dilayani oleh lembaga tersebut. Pekerja Sosial selain diharapkan mampu melakukan intervensi pekerjaan sosial secara profesional, ia juga dituntut untuk mampu manage dirinya agar tugas pekerjaannya dapat dilakukan secara efektif, efisien dan produktif.

Untuk itu Pekerja sosial telah banyak belajar tentang pengetahuan, metode, dan nilai-nilai yang mendukung kompetensinya. Persoalannya adalah bagaimana seorang pekerja sosial dapat mengembangkan diri mereka. Meminjam istilah bahwa transformasi adalah perubahan rupa dalam arti bentuk, sifat, fungsi dan lain sebagainya (www.KamusBahasaIndonesia.org) maka dalam konteks ini, yang perlu dibahas adalah bagaimana seorang pekerja sosial dapat mentransformasi diri dari pekerjaan yang kurang efektif menjadi efektif, dan sekaligus dapat mentransformasi masyarakat (klien) dari kurang berdaya menjadi lebih berdaya. Jadi persoalan disini adalah bagaimana seorang pekerja sosial dapat manage diri dan dapat mempengaruhi kliennya agar menjadi lebih efektif.

Paradigma 7 (tujuh) kebiasaan manusia yang sangat efektif- dari Stephen R. Covey” berikut dapat menjadi salah satu alternatif yang dapat menjadi acuan dalam upaya mentransformasi diri bagi Pekerja Sosial dan dalam mengupayakan untuk mentransformasi kliennya. Pernyataan Bruce L. Chistensen, “*Dia (Covey) menunjukkan bagaimana kita bisa mengakhiri perilaku yang merugikan diri sendiri dirumah dan ditempat kerja dengan menggunakan Tujuh Kebiasaan Orang-orang Yang Sangat Efektif*” ini menegaskan bahwa 7 kebiasaan manusia yang sangat efektif (*The Seven Habits of Highly Effective People*) dari Stephen R. Covey tersebut berlaku universal bagi siapapun yang ingin mengembangkan diri dan manajemen lembaga, termasuk Pekerja Sosial dan lembaga pelayanan sosial dimana ia bekerja. Adapun peran Pekerja Sosial yang dapat dilakukan dalam intervensi Pekerjaan Sosial sebagaimana dikemukakan oleh Bradford W. Sheafor dan Charles R Horejsi (2003) dalam Suharto (2011: 155) adalah:

- a. Peran sebagai perantara (*broker roles*)
Pekerja Sosial bertindak di antara klien atau penerima layanan dengan sistem sumber yang ada di badan atau lembaga pelayanan. Pekerja Sosial juga berupaya membantuk jaringan kerja dengan organisasi pelayanan sosial untuk mengontrol kualitas pelayanannya.
- b. Peran sebagai pemungkin (*enabler roles*)
Peran ini paling sering digunakan karena peran ini diilhami oleh konsep pemberdayaan dan difokuskan pada kemampuan, kapasitas dan kompetensi klien untuk menolong dirinya sendiri.
- c. Peran sebagai pegrhubung (*mediator roles*)
Dalam hal ini Pekerja Sosial bertindak untuk mencari kesepakatan yang memuaskan dan untuk berintervensi pada bagian-bagian yang sedang konflik, termasuk didalamnya membicarakan segala persoalan dengan cara kompromi dan persuasi.
- d. Peran sebagai advokasi (*advocator roles*)
Peranan sebagai advokat biasanya terlihat sebagai juru bicara klien, memaparkan dan berargumentasi tentang masalah klien apabila diperlukan, membela kepentingan korban untuk menjamin sistem sumber, juga dalam hal menyediakan pelayanan yang dibutuhkan dan mengembangkan program.
- e. Peran sebagai perunding (*conferee roles*)
Adalah peranan yang diasumsikan ketika Pekerja Sosial dan klien mulai bekerjasama. Ini merupakan kolaborasi antara klien dengan

Pekerja Sosial yang menggunakan pendekatan pemecahan masalah. Ketrampilan yang diperlukan umum yang digunakan dalam pekerjaan sosial yaitu ketrampilan mendengarkan, probing, penguatan dan lain-lainnya.

- f. Peran sebagai pelindung (*guardian roles*)
Profesi pekerjaan sosial dapat mengambil peran melindungi klien dan orang yang beresiko tinggi terhadap kehidupan sosial. Sehingga korban merasa nyaman untuk mengutarakan masalahnya, beban dalam pikirannya terlepas dan merasa bahwa masalahnya dapat dirahasiakan oleh pekerja sosial.
- g. Peran sebagai fasilitasi (*facilitator roles*)
Peran ini dilakukan oleh Pekerja Sosial untuk membantu klien agar dapat berpartisipasi, berkontribusi, mengikuti ketrampilan baru dan menyimpulkan apa yang telah dicapai oleh klien. Peran ini sangat penting untuk membantu meningkatkan keberfungsian sosial klien.
- h. Peran sebagai insiator (*inisiator*)
Peranan ini memberikan perhatian pada masalah atau hal-hal yang berpotensi untuk menjadi masalah. Oleh karena itu sebagai insiator Pekerja Sosial berupaya memberikan perhatian pada issue-isue seperti masalah yang ada di lembaga-lembaga pelayanan dan menyadarkan kepada lembaga tersebut akan adanya permasalahan yang terjadi di lingkungannya.
- i. Peran sebagai negosiator (*negotiator roles*)
Peran ini ditujukan pada klien yang mengalami konflik dan mencari penyelesaian dengan kompromi sehingga mencapai kesepakatan kedua belah pihak. Posisi negosiator berbeda dengan posisi mediator. Seorang negosiator berada pada salah satu posisi yang sedang konflik.

Pekerja Sosial tersebut bekerja melakukan pelayanan sosial tidak sendiri. Ia bersama dengan manajemen lembaga dimana ia bekerja. Oleh karena itu efektif tidaknya pelayanannya juga dipengaruhi oleh efektif tidaknya manajemen lembaga pelayanan tersebut. Oleh karena itu apabila pada sisi manajemen lembaga pelayanan tersebut lemah, maka Pekerja Sosial diharapkan mampu mendukung dengan mengoptimalkan pelayanannya melalui peran-peran yang ia lakukan.

2.1.1 Keefektifan Pelayanan Pekerjaan Sosial

Mengacu pendapat Siporin, 1975; Zastrow 1982; 1985; Morales dan Sheafor Thackeray dan Farley 1991) yang dilansir oleh Wibhawa (2010:21) bahwa Pekerjaan Sosial adalah profesi pemberian bantuan kemanusiaan yang bertujuan untuk membantu individu, keluarga, kelompok dan masyarakat agar mampu menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan peranannya. Dengan kata lain, nilai, pengetahuan dan keterampilan profesional yang digunakan Pekerja Sosial pada dasarnya adalah untuk meningkatkan keberfungsian sosial (*social functioning*) klien yang dibantunya. Pada bagian lain dikemukakan terdapatnya empat masalah dalam bidang kehidupan yang erat dan langsung sebagai penyebab maupun sebagai akibat *social disfunctioning*, yaitu: kemiskinan, rendahnya pendidikan (kebodohan dalam arti luas), rendahnya taraf kesehatan dan buruknya pemeliharaan lingkungan.

Dikemukakan selanjutnya bahwa dalam konteks praktek Pekerjaan Sosial, persoalannya bukan masalah sosialnya itu sendiri, melainkan masalah keberfungsian sosialnya (Wibhawa 2010: 21). Selanjutnya dikemukakan bahwa konsep keberfungsian sosial pada intinya menunjuk pada: kapabilitas (*capabilities*) individu, keluarga atau masyarakat dalam menjalankan peran-peran sosial di lingkungannya.

Terkait dengan bidang praktik Pekerjaan Sosial, menurut Armando Morales yang dilansir oleh Wibhawa (2010: 80 -83) bahwa bidang praktik Pekerjaan Sosial dapat berperan dalam berbagai kategori peranan yaitu:

1. *Sebagai primary disciplines meliputi pelayanan-pelayanan berupa:*
 - a. Pelayanan kesejahteraan anak yaitu:
 - 1). Adopsi dan pelayanan terhadap orang tua tanpa nikah
 - 2). *Foster Care*
 - 3). *Residential Care*
 - 4). *Support in Own Home*
 - 5). Pelayanan protektif
 - b. Pelayanan bagi keluarga (*family services*), meliputi:
 - 1). Pelayanan konseling keluarga (*family counselling*)
 - 2). *Family Life Education* (pendidikan kehidupan keluarga)
 - 3). Keluarga berencana
 - c. *Income maintenance*, meliputi:
 - 1). *Public Assistance* (asistensi sosial)
 - 2). Asuransi Social dan program-program lainnya

2. *Pekerjaan Sosial sebagai Equal Partner*
Sebagai *equal partner disciplines*, Pekerjaan Sosial meliputi pelayanan terhadap orang-orang lanjut usia yaitu:
 - a. Bantuan diberikan kepada para lanjut usia yang tinggal dirumah lanjut usia yang bersangkutan.
 - b. Pemberian bantuan dengan pemberian fasilitas pemeliharaan dalam jangka waktu lama.
3. *Pekerjaan Sosial sebagai Disiplin Sekunder.*
Beberapa setting dimana Pekerja Sosial mempunyai peranan sebagai disiplin sekunder adalah:
 - a. Pekerjaan Sosial dalam pelayanan koreksional
 - b. Pekerjaan Sosial dalam industry
 - c. Pekerjaan Sosial dalam pemeliharaan medis dan kesehatan
 - d. Pekerjaan Sosial di sekolah

Berangkat dari uraian tersebut dapat dipahami bahwa efektif tidaknya pelayanan Pekerjaan Sosial oleh Pekerja Sosial dapat dilihat dengan ada tidaknya peningkatan keberfungsian sosial pada klien baik individu, keluarga, kelompok atau masyarakat setelah Pekerja Sosial menjalankan peran-perannya dalam berbagai settingnya dan hal itu dilakukan dalam rentang waktu yang relative lebih cepat sesuai dengan proses perkembangan klien yang bersangkutan. Disnilah diperlukan cara pandang yang transformatif dari cara kerja Pekerja Sosial melalui peran-peran yang dilakukannya.

2.1.2. Beberapa sisi lemah manajemen lembaga pelayanan sosial

Sebagaimana dalam organisasi pada umumnya, dalam organisasi pelayanan sosial proses manajemen yang dilakukan juga tidak berbeda, yang dikenal dengan *Planning, Organizing, Actuating and Controlling*. Berkaitan dengan pengelolaan tersebut, sejumlah permasalahan yang seringkali terkait erat dengan kesulitan administrative dan lemahnya perencanaan meliputi (Wibhawa 2010: 21) yang meliputi hal-hal berikut, dimana hal ini merupakan tantangan tersendiri bagi manajemen dalam lembaga pelayanan tersebut:

- a. *Human service management have under "fuzzy" goals.* Artinya, organisasi pelayanan manusia tidak memiliki tujuan yang benar-benar jelas.
- b. *There are conflicts in values and expentations among the groups involved in human service*

delivery. Artinya, terdapat konflik-konflik nilai dan harapan diantara kelompok-kelompok yang terlibat dalam penyediaan pelayanan sosial/manusia

- c. *Human service agencies tend to demonstrate more concern for means than for ends*. Artinya, badan-badan pelayanan manusia cenderung untuk menunjukkan perhatiannya pada cara-cara pertolongan daripada pencapaian tujuan.
- d. *It is difficult to measure the outputs human service agencies*. Artinya, sulit untuk mengukur hasil-hasil dari badan pelayanan manusia.
- e. *The connections between agencies effectiveness and resource allocation are tenuous or nonexistens*. Artinya, hubungan antara efektivitas badan-badan sosial dan alokasi sumber yang seringkali tidak ada dan sulit diperoleh.

Dengan karakteristik yang ada tersebut memang tidak berarti bahwa lembaga pelayanan tersebut tidak memberi arti bagi masyarakat atau klien yang dilayani. Namun demikian perlu disadari bahwa setiap pengelolaan lembaga pelayanan diarahkan untuk mampu bekerja secara efektif dan efisien sebagaimana pengelolaan lembaga diluar lembaga non profit. Hal ini merupakan sebuah tantangan tersendiri bagi pengelola lembaga pelayanan dalam hal ini para dewan, staf, dan staf fungsional (Pekerja Sosial).

Setidaknya dalam upaya peningkatan efektivitas pelayanan lembaga dengan kelemahan-kelemahan yang disandangnya hal tersebut dapat diminimalisir dengan optimalnya peranan yang dilakukan oleh Pekerja Sosialnya. Dengan demikian efektivitas pelayanan oleh lembaga tersebut diharapkan meningkat.

Efektifitas pelayanan yang dilakukan oleh Pekerja Sosial memang bukan tanpa dipengaruhi oleh faktor lain, terutama terkait dengan menajamen lembaga pelayanan itu sendiri berikut kebijakannya.

Dalam praktek pelayanan sehari-hari peran-peran Pekerja Sosial tersebut memang tidaklah mudah dilakukan oleh seorang Pekerja Sosial, namun ini juga sebuah tantangan bagi Pekerja Sosial. Untuk itu bagaimana mengatasi persoalan tersebut jika didekati dengan 7 (tujuh) kebiasaan manusia yang sangat efektif. Ketujuh kebiasaan ini dapat diterapkan oleh setiap individu yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan sosial dalam lembaga pelayanan tersebut, khususnya bagi Pekerja Sosial yang terlibat. Apabila setiap individu tersebut mau dan mampu mewujudkan

ketujuh kebiasaan tersebut dalam praktik pengelolaan dan pelayanannya maka diharapkan kesulitan administratif dan kelemahan perencanaan dan pelaksanaan pelayanan lembaga kepada masyarakat atau kliennya akan diminimalisir.

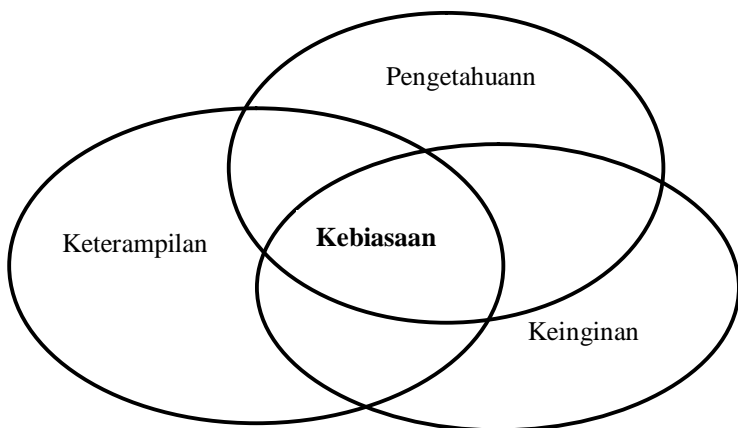
2.2. Tujuh Kebiasaan Manusia Yang Sangat Efektif

Tujuh Kebiasaan Manusia yang Sangat Efektif mencakup banyak prinsip dasar dari keefektifan manusia. Kebiasaan-kebiasaan ini bersifat mendasar, merupakan hal yang primer. Ketujuh kebiasaan ini menggambarkan internalisasi prinsip-prinsip yang benar yang mejadi dasar bagi kebahagiaan dan keberhasilan yang langgeng. Tujuh Kebiasaan Manusia yang sangat Efektif ini adalah tentang tingkat yang baru dalam berpikir. Tingkat berpikir ini merupakan pendekatan yang berpusat pada prinsip, pendekatan berdasar karakter, pendekatan “dari dalam keluar” terhadap keefektifan pribadi dan antar pribadi. “Dari dalam ke luar” berarti memulai pertama dengan diri sendiri; bahkan lebih mendasar lagi, memulai dengan bagian paling dalam dari diri sendiri – dengan paradigm kita, karakter kita dan motif kita sendiri. Pendekatan dari dalam ke luar mengatakan bahwa kemenangan pribadi mendahului kemenangan public, bahwa pembuatan dan pemenuhan janji kepada diri sendiri mendahului pembuatan dan pemenuhan janji kepada orang lain. Covey R (2010: 52) memberi contoh beberapa sikap dalam kehidupan sehari-hari yang dapat menjadi gambaran bagaimana kita memulai dari diri kita:

- a. *“Jika anda ingin memiliki perkawinan yang bahagia, jadilah jenis orang yang menghasilkan energy positif dan menyingkirkan energy negatif”*.
- b. *“Jika anda ingin memiliki anak remaja yang lebih menyenangkan dan mau bekerjasama, jadilah orangtua yang lebih penuh pengertian, yang berempati, konsisten dan penuh kasih”*.
- c. *“Jika anda ingin memiliki ruang gerak yang lebih besar di dalam pekerjaan anda, jadilah karyawan yang lebih mau membantu, dan lebih banyak memberikan dukungan”*.
- d. *“Jika anda ingin dipercaya, jadilah layak dipercaya”*.
- e. *“Jika anda menginginkan kebesaran sekunder pada bakat yang diakui, berfokuslah lebih dahulu pada kebesaran primer pada karakter”*

2.2.1. Definisi kebiasaan

Kebiasaan merupakan titik pertemuan dari pengetahuan, keterampilan dan keinginan. Pengetahuan adalah paradigm teoritis, yang harus dilakukan dan mengapa dilakukan. Keterampilan adalah bagaimana melakukannya. Dan keinginan adalah motivasi, keinginan untuk melakukan. Untuk menjadikan sesuatu sebagai kebiasaan di dalam hidup kita, kita harus mempunyai ketiganya yang pada gilirannya apa yang dilakukan itu menjadi suatu prinsip dan pola perilaku yang dihayati, yang tidak mudah lepas dari kehidupannya sehari-hari. Kebiasaan merupakan *interface* dari ketiga unsur tersebut. Gambarnya adalah sebagai berikut:



Gambar 1: Kebiasaan
Sumber: Covey, 2010: 57

2.2.2. Keefektifan

Tujuh kebiasaan adalah *kebiasaan keefektifan*. Ketujuh kebiasaan itu menjadi dasar dari karakter seseorang, menciptakan pusat- dari peta yang benar- pemberi kekuatan darimana **individu dapat memecahkan masalah secara efektif, memaksimalkan peluang, dan terus menerus belajar dan memadukan prinsip-prinsip lain** dalam spiral pertumbuhan ke atas. Keefektifan terletak dalam keseimbangan yang oleh R Covey disebut keseimbangan P/KP. P singkatan dari produksi, hasil yang diinginkan. KP singkatan dari kemampuan produksi, kemampuan atau asset yang menghasilkan P.

2.2.3. Kontinum Kematangan

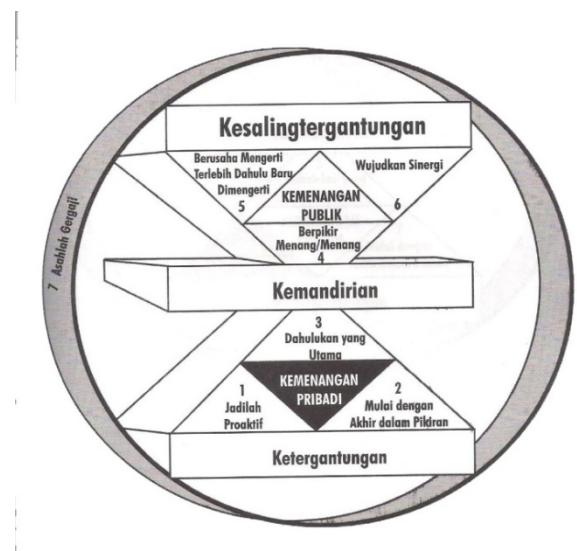
Tujuh kebiasaan bukanlah seperangkat formula pemberi semangat yang terpisah atau sepotong-potong. Selaras dengan hukum alam pertumbuhan, ketujuh kebiasaan tersebut memberikan pendekatan yang meningkat, berurutan dan sangat terpadu terhadap perkembangan keefektifan pribadi dan antar pribadi. Kebiasaan itu menggerakkan kita secara progresif pada kontinum kematangan dari

ketergantungan (*dependence*) menuju kemandirian (*independence*) hingga kesalingtergantungan (*interdependence*).

Covey mengemukakan mengenai kontinum kematangan sebagai berikut:

“Ketergantungan” adalah *paradigm anda*; -anda mengurus saya, anda datang melalui saya, anda tidak berhasil, saya menyalahkan anda “kemandirian” adalah *paradigm saya*; saya dapat melakukannya, saya bertanggung jawab, saya percaya, saya dapat memilih “Kesalingtergantungan”, adalah *paradigma kita*; kita dapat melakukannya, kita dapat bekerjasama.

Secara keseluruhan 7 (Tujuh) Kebiasaan Manusia yang Sangat Efektif dikemukakan oleh Stephen R. Covey berikut:



Gambar 2: The Habits of Highly Effective People
Sumber: Covey 2010: 63

Tujuh kebiasaan bukanlah seperangkat formula pemberi semangat yang terpisah atau sepotong-sepotong. Selaras dengan hukum alam pertumbuhan, ketujuh kebiasaan tersebut memberikan pendekatan yang meningkat, berurutan dan sangat terpadu terhadap perkembangan keefektifan pribadi dan antar pribadi. Mereka menggerakkan kita secara progresif pada kontinum kematangan, dari ketergantungan (*dependence*) menuju kemandirian (*independence*) hingga kesalingtergantungan (*interdependence*). Ketujuh Kebiasaan Manusia Yang Sangat Efektif tersebut adalah:

Untuk Menuju kemenangan pribadi:

1. Jadilah Proaktif

Orang proaktif memfokuskan upayanya dalam lingkaran pengaruhnya. Ia mengerjakan hal-hal yang terhadapnya dapat ia perbuat. Sifat energinya adalah positif, memperluas dan memperbesar yang menyebabkan lingkaran pengaruhnya meningkat. Ia peduli pada lingkungannya. Ia tidak reaktif.

2. Mulai dengan tujuan akhir dalam pikiran
Merujuk pada tujuan akhir berarti memulai dengan pengertian yang jelas tentang tujuan kita. Dengan demikian berarti mengetahui kemana kita akan pergi. Kita juga harus mengerti dimana kita sekarang. Dengan demikian kita tahu langkah-langkah yang kita ambil berada pada arah yang benar.
3. Dahulukan yang harus didahulukan
Kebiasaan 1 dan 2 tersebut mutlak penting dan merupakan prasyarat untuk kebiasaan 3. Manajemen yang efektif mendahulukan yang utama. Sementara kepemimpinan memutuskan apa saja “hal-hal yang utama” itu. Manajemenlah yang mendahulukan hal-hal tersebut, hari demi hari, saat demi saat. Jika kita seorang manajer yang efektif bagi diri kita sendiri, disiplin kita berasal dari dalam; hal ini adalah fungsi dari kehendak bebas kita. Dalam hal ini kita akan mengorganisir dan melaksanakannya menurut prioritas

Untuk Menuju Kemenangan Publik:

4. Berfikir menang-menang (*win - win solution*)
Menang/menang merupakan salah satu dari enam paradigm interaksi manusia. Lima yang lain ialah menang/kalah, kalah/menang, kalah/kalah, menang dan menang/menang atau tidak sama sekali (Covey 2010:235). Menang/menang adalah kerangka pikiran dan hati yang terus menerus mencari keuntungan bersama dalam semua interaksi manusia. Menang/menang berarti bahwa kesepakatan atau solusi memberikan keuntungan dan kepuasan yang timbal balik untuk kedua belah pihak. Dengan solusi ini semua pihak merasa senang dengan keputusannya dan merasa terikat dengan rencana tindakannya. Menang/menang melihat kehidupan sebagai arena yang kooperatif bukan kompetitif. Menang/menang didasarkan pada paradigm bahwa keberhasilan satu orang tidak dicapai dengan mengorbankan atau menyingkirkan keberhasilan orang lain.

Berpikir menang/menang adalah kebiasaan kepemimpinan antar pribadi. Ia memerlukan latihan pada masing-masing anugerah manusia yang unik, kesadaran diri, imajinasi, suara hati dan kehendak bebas dalam hubungan kita dengan manusia lain.

5. Berusaha mengerti terlebih dahulu baru dimengerti
Berusaha mengerti terlebih dahulu memerlukan perubahan paradigma yang sangat mendalam. Kebanyakan orang tidak mendengar dengan maksud untuk mengerti, tetapi mendengar dengan maksud untuk menjawab. Ketika orang berbicara kita biasanya “mendengarkan” dalam salah satu dari empat tingkat:
 - 1). Mungkin kita mengabaikan orang itu
 - 2). Mungkin berpura-pura
 - 3). Mungkin mendengar secara selektif
 - 4). Mungkin mendengar secara atentif
 - 5). Tetapi sedikit sekali yang mempraktikkan tingkat tertinggi dari mendengar yaitu mendengar dengan empatikKetika kita mendengar secara empatik berarti kita mendengar dengan maksud untuk mengerti, yaitu berusaha terlebih dahulu untuk mengerti, baru kemudian berusaha untuk dimengerti. Mengetahui bagaimana untuk dimengerti adalah separuh lagi dari Kebiasaan 5 dan sama pentingnya dalam mencapai solusi menang/menang.
6. Wujudkan sinergi
Sinergi adalah aktivitas tertinggi dalam semua kehidupan-ujian dan manifestasi sebenarnya dari semua kebiasaan lain digabungkan menjadi satu. Bentuk sinergi tertinggi memfokuskan empat anugerah manusia yang unik, motif menang-menang dan ketrampilan komunikasi empatik pada tantangan terbesar yang kita hadapi dalam hidup. Sinergi adalah intisari dari kepemimpinan yang berpusat pada prinsip. Sinergi berfungsi sebagai katalisator, menyatukan dan melepaskan kekuatan terbesar dalam diri manusia.

Untuk Menuju Pembaruan:

7. Asahlah gergaji
Kebiasaan-kebiasaan manusia yang sangat efektif perlu diasah agar semakin tajam, dengan kata lain kita perlu mengasah gergaji “kebiasaan” agar kita semakin lama semakin tajam dalam melakukan kebiasaan-kebiasaan

tersebut. Hal ini dapat diyakini oleh setiap orang, termasuk para Pekerja Sosial. Hal ini didasari dengan pandangan Covey (2010:344) sebagai berikut:

Semakin proaktif anda (Kebiasaan 1), semakin efektif Anda dapat menjalankan kepemimpinan (Kebiasaan 2) dan manajemen pribadi (Kebiasaan 3) dalam hidup anda. Semakin efektif Anda mengatur hidup Anda (Kebiasaan 3), semakin banyak aktivitas pembaruan Kuadran II yang dapat Anda kerjakan (Kebiasaan 7). Semakin Anda berusaha mengerti lebih dahulu (Kebiasaan 5), semakin efektif Anda dapat mengusahakan solusi Menang/Menang sinergis (Kebiasaan 4 dan 6). Semakin Anda memperbaiki kebiasaan apapun yang menghasilkan kemandirian (Kebiasaan 1,2,3), semakin efektif Anda nantinya dalam situasi kesalingtergantungan (Kebiasaan 4,5 dan 6). Dan pembaruan (Kebiasaan 7) adalah proses pembaruan semua kebiasaan.

2.3. Penguatan peran Pekerja Sosial dalam pelayanan pekerjaan sosial

Yang dimaksud dengan penguatan peran Pekerja Sosial adalah upaya peningkatan kekuatan Pekerja Sosial dalam melakukan peran-perannya. Dengan meningkatnya kekuatan Pekerja Sosial dalam melakukan peran-peran tersebut diharapkan akan meningkatkan efektifitas pelayannya. Demikian pada gilirannya akan meningkatkan efektifitas pelayanan lembaga kepada klien. Hal ini didasarkan pada suatu pandangan bahwa suatu organisasi adalah sebuah sistem dimana didalam organisasi tersebut terdapat unsur-unsur saling terikat, saling mempengaruhi satu sama lain, kesalingtergantungan, termasuk disini adalah unsur Pekerja Sosial.. Maka setiap orang yang terlibat dalam suatu organisasi pelayanan termasuk Pekerja Sosial seharusnya terus menerus melakukan upaya-upaya penguatan diri.

Penulis berpandangan bahwa Tujuh Kebiasaan Manusia Yang Sangat Efektif sebagaimana dikemukakan oleh Stephen R Covey implementasinya bersifat universal. Setiap individu dapat meningkatkan diri dengan membiasakan menerapkan ketujuh kebiasaan tersebut dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam hal ini adalah Pekerja Sosial dengan berbagai peran yang dimilikinya. Dengan demikian diharapkan pelayanan kepada klien semakin optimal. Hal ini sangat dimungkinkan karena dengan pengembangan diri melalui membiasakan diri untuk: (1) Proaktif, (2) Memulai dengan akhir dalam pikiran, (3) Mendahulukan yang harus didahulukan, (4) Berfikir *win-win solution*, (5) Berusaha mengerti

lebih dahulu baru dimengerti, (6) Mewujudkan sinergi dan (7) Mau mengasah gergaji maka Pekerja Sosial dalam melakukan peran-perannya akan semakin kuat karena adanya dorongan yang berasal dari dalam dirinya. Semakin proaktif Pekerja Sosial untuk membiasakan diri dengan Tujuh Kebiasaan Manusia Yang Sangat Efektif, semakin kuat pula Pekerja Sosial dalam melakukan peran-perannya untuk intervensinya kepada klien.

3. Kesimpulan dan Saran

3.1. Kesimpulan

1. Didalam lembaga pelayanan sosial terdapat hubungan dan saling berpengaruh antar unsur termasuk Pekerja Sosial didalamnya. Keberadaan Pekerja Sosial dalam lembaga ini adalah vital mengingat ia adalah pihak yang banyak bersentuhan atau melakukan intervensi langsung kepada klien.
2. Efektifitas pelayanan Pekerja Sosial dalam lembaga tersebut perlu dikuatkan untuk mendukung pelayanan lembaga yang optimal bagi klien.
3. 7 (tujuh) Kebiasaan Manusia Yang Sangat Efektif dari Stephen R Covey dapat menjadi salah satu cara untuk penguatan peran Pekerja Sosial.
4. Mengasah ke 7 (tujuh) Kebiasaan tersebut setiap saat akan semakin mempertajam kemampuan menerapkan kebiasaan-kebiasaan manusia yang sangat efektif, sehingga peran Pekerja Sosial tersebut semakin meningkat.
5. Menguatnya peran Pekerja Sosial dalam pelayanan Pekerjaan Sosial tersebut diharapkan dapat meningkatkan efektifitas pelayannya kepada klien.

3.2. Saran

1. Pekerja Sosial sebagai staf fungsional disarankan untuk proaktif mengembangkan diri dengan membiasakan diri dengan 7 kebiasaan manusia yang sangat efektif tersebut untuk mendukung melakukan peran-peran Pekerja Sosial agar pelayan Pekerjaan Sosial lebih efektif.
2. Bagi setiap individu yang terlibat dalam pelayanan Pekerjaan Sosial dilembaga pelayanan baik para Dewan pengurus maupun Staf disarankan untuk secara proaktif mengimplementasikan ketujuh kebiasaan manusia yang sangat efektif tersebut dalam kehidupan sehari-hari karena hal ini dapat menjadi sarana pengembangan kepemimpinan

seseorang sehingga kepemimpinannya semakin berkualitas.

*** M.M. Sri Dwiyantari**

Dosen PNS Kopertis III d.p.k STISIP Widuri, Lektor Kepala/Pembina. Menamatkan S1 Program Studi Ilmu Ekonomi Umum FKIP Universitas Sanata Dharma dan S-2 Ilmu Kesejahteraan Sosial FISIP Universitas Indonesia.

Email: dwiyan_tari@yahoo.co.id

REFERENSI

- Alifitri. 2011. *Community Development, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Covey, Stephen R. 2010. *The 7 Habits of Highly Effective People (7 Kebiasaan Manusia Yang Sangat Efektif)*. (Editor: Dr Lyndon Saputra). Tangerang: Binarupa Aksara Publisher.
- Huraerah, Abu. 2011. *Pengorganisasian dan Pengembangan Masyarakat, Model & Strategi Pembangunan Berbasis Kerakyatan*. Bandung: Humaniora.
- Ife, Jim. 2008. *Community Development: Alternatif Pengembangan Masyarakat Di Era Globalisasi*. (Edisi Bahasa Indonesia). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suharto, Edi. 2011. *Pekerjaan Sosial di Indonesia, Sejarah dan Dinamika Perkembangan*. Yogyakarta: Samudra Biru.
- Wibhawa, Budi, dkk. 2010. *Dasar-dasar Pekerjaan Sosial*. Bandung: Widya Padjadjaran.
- , 2010. *Pendidikan & Praktik Pekerjaan Sosial di Indonesia, Melacak Masa Lalu, Merajut Masa Depan*. Bandung: STKS Press.

