

MENGGAGAS MODEL PRAKTEK PEKERJA SOSIAL ULAYAT DI INDONESIA

Andayani

Abstract

In order to serve people sensitively and effectively, human service workers have to practice the indigenous approaches which are culturally bound as well as self-reflective in nature. It is interesting since Indonesian practitioners who grew up in Indonesian context, unfortunately still need to 'learn' to be indigenous professionals. It is surely uneasy as our knowledge is dominated by Western discourses.

This study aims at exploring how human service professionals at Rifka Annisa, one of the largest NGOs in Yogyakarta, strive to approach their clients in culturally sensitive manners in direct intervention practices. The focuses of this study are two folds: (1) How their social and cultural background have shaped their framework of intervention; (2) How they implement their cultural values in more practical sense. In the context of direct interventions, it is important to investigate on how they practice indigenous strategies which are represented in the stages of engagement, intervention, and termination with their clients.

The methodology of the research is a qualitative study. It will interview the workers, based on the utilization of purposive sampling, as the primary sources of investigation. The documentation study toward the organization's written documents is also needed as its secondary data.

Keywords: *indigenous approach, self-reflection, direct intervention, engagement, intervention and termination*

A. Pendahuluan

Tulisan ini adalah penelitian mengenai model praktek pekerja sosial ulayat di Indonesia dengan mengambil kasus intervensi langsung di Rifka Annisa Yogyakarta. Tulisan ini dimulai dengan penjelasan mengenai relevansi pendekatan ulayat, definisinya dan konsep yang berkaitan, *framework*, teori praktis dan temuan lapangan. Sebagai topik utama adalah temuan lapangan mengenai praktek ulayatisasi yang dilakukan oleh pekerja layanan sosial profesional di Rifka Annisa Yogyakarta.

Praktek ulayatisasi mencakup 2 (dua) aspek, yaitu konsepsi dan filosofis berbasis ulayat, yang memandu bagaimana seorang pekerja sosial dalam melakukan praktek profesional. Kedua, sekumpulan strategi ulayat dari intervensi langsung yang diaplikasikan oleh pekerja sosial. Model praktek pekerja sosial ulayat ini sangat penting untuk dikaji, sebagai rujukan yang baru dan pertama untuk pekerja profesional yang bekerja dengan klien di Yogyakarta khususnya dan di Indonesia umumnya. Selain itu, relevansi dari penelitian ini adalah untuk memperkaya diskursus akademik pekerjaan sosial dalam konteks global.

B. Signifikansi Pengetahuan dan Praktek Berbasis Ulayat

Sejarah layanan sosial nampaknya telah dimulai sejak awal keberadaan manusia di muka bumi ini, namun layanan sosial modern yang pertama diinisiasi di Barat di abad ke-20. Diskursus modern, ironisnya, kemudian mendominasi pekerja sosial tradisional. Karena lembaga pendidikan, referensi dan forum akademik pertama kali diinisiasi di konteks Barat, maka pengetahuan mereka menjadi pendekatan arus utama yang cenderung menguasai pengetahuan selain Barat. Dengan demikian, terjadi homogenisasi pengetahuan, nilai dan praktek yang diderivasi dari ilmu dan moralitas Barat, terjadi di hampir seluruh belahan dunia¹. Bahkan jauh sebelumnya, dunia ini telah dihiasi oleh fenomena imperialisme Barat. Dalam hal ini, negara-negara kolonialis telah membungkam tradisi dan gaya hidup ulayat. Hal ini sesungguhnya, merupakan alat utama imperialis dalam melakukan penjajahan.²

Sangat jelas bahwa komunitas tradisional memiliki cara hidup dan menyelesaikan masalahnya sendiri sebagai bagian dari *survival strategy* dalam

¹ Mel Gray, John Coates, Michael Yellow Bird (editor), *Introduction, In Indigenous Social Work Around The World Toward Culturally Relevant Education and Practice*, (England and the USA: Ashgate, 2008), hlm. 1-2.

² Michael Anthony Hart, *Indigenous Worldviews, Knowledge, and Research: The Development of An Indigenous Research Paradigm*, volume 1 issue 1, In, (USA: Journal of Indigenous Voices in Social Work, 2010), <http://www.hawaii.edu/sswork/jivsw>, hlm. 1-2.

kehidupan. Namun demikian, melalui kontruksi keilmuan ‘modern’, baik dari kurikulum global yang terstandarisasi, maupun standarisasi keahlian pekerja sosial, telah melahirkan dominasi Barat dalam bidang pekerjaan sosial.³ Tidak diragukan bahwa model intervensi Barat ‘hanya’ cocok di masyarakat Barat pula karena alasan karakteristik sosial dan budaya setempat yang khas.

Belakangan ini, khususnya dalam 30 tahun terakhir, telah meningkat kesadaran terkait dengan kebutuhan untuk melestarikan dan membangkitkan pengetahuan dan tradisi lokal dalam layanan sosial. Hal ini antara lain dipicu oleh banyaknya kasus-kasus yang mendukung pentingnya pengetahuan lokal yang non-Barat. Misalnya, sebuah penelitian menunjukkan bahwa layanan konseling dan terapi tidak banyak dimanfaatkan oleh komunitas non-Barat atau minoritas. Hal ini disebabkan karena ketidakpercayaan dari klien ras minoritas terhadap profesional kulit putih yang menjadi mayoritas. Ketidakpercayaan muncul karena minoritas harus berhadapan dengan sejarah penindasan yang panjang, sehingga merupakan sesuatu yang rasional apabila mereka cenderung sulit mempercayai orang lain, khususnya kulit putih. Selain itu, mereka memiliki masalah serius karena bermigrasi ke negara Barat yang berbeda dengan budaya mereka. Mereka rentan mengalami depresi atau gangguan psikologis lainnya. Ketika profesional Barat memberikan pendampingan terhadap mereka, profesional tidak mampu berempati. Situasi menjadi lebih buruk lagi ketika di antara mereka terjadi hambatan komunikasi berkaitan dengan bahasa dan pola komunikasi yang berbeda.⁴

Masalah yang telah disebutkan di atas tidak hanya berhenti sampai di sini. Tujuan dan prioritas penanganan yang dibuat oleh profesional tidak cocok sama sekali dengan cara hidup klien. Terlalu berfokus pada aspek individual daripada keluarga dan komunitasnya sering kali dilakukan terapis, karena memang mereka berasal dari sistem sosial yang lebih individualis. Masalah lainnya adalah betapa profesional Barat sering kali minim upaya advokasi membela klien minoritas.⁵

Menurut Ling How Kee yang meneliti fenomena di Sarawak Malaysia, struktur sosial masyarakat ulayat memainkan peran sangat signifikan dalam membentuk pola mencari pertolongan (*the help-seeking pattern*). Secara umum, kenyataannya masyarakat ini sangat komunal, sehingga sangat terikat dengan keluarga dan jejaring komunitas. Dalam kajiannya,

³ Gray, Coates, Bird, *Introduction, In Indigenous*, hlm. 2.

⁴ Richard Nelson-Jones, *Teori dan Praktek Konseling dan Terapi*, Edisi Keempat, (Indonesia: Pustaka Pelajar, 2011), hlm. 650.

⁵ *Ibid.*

ia menemukan bahwa kapan pun mereka memiliki masalah, mereka biasanya mengadukannya kepada keluarga. Pilihan yang kedua adalah berkonsultasi kepada dukun/tabib, setelah itu apabila masalah belum bisa diatasi, mereka akan melibatkan pemuka komunitas. Dengan demikian, berpartisipasi dalam lembaga layanan sosial formal adalah pilihan terakhir bagi mereka yang memiliki masalah psikologis dan sosial. Dapat dikatakan bahwa berkonsultasi kepada profesional adalah pilihan terakhir, ketika keluarga, tetangga, dukun atau pemuka tradisional sudah tidak mampu untuk mengatasi persoalan.⁶

C. Definisi dari Ulayatisasi

Sangat disayangkan, beberapa pendekatan yang diklaim sebagai ‘pekerja sosial sensitif kultural’ sebenarnya masih bercorak Barat. Pendekatan ini masih bias karena memposisikan kelompok minoritas sebagai “korban” dan ‘tak berdaya’. Hal tersebut merupakan hasil dari cara berpikir ‘*from without*’, bukan ‘*from within*’. Perspektif ‘*from without*’ dibentuk oleh Barat sedangkan ‘*from within*’ dibangun oleh masyarakat ulayat sendiri. Untuk alasan ini, muncul kebutuhan untuk merefleksikan sekaligus mengembangkan warisan tradisional untuk mengembangkan praktek pekerja sosial berbasis ulayat.⁷

Ulayatisasi sebagai sebuah terminologi pekerja sosial mulai dikenal luas, khususnya ketika tahun 1972, pada saat penyelenggaraan *International Congress of Social Work*. Ulayatisasi memiliki dua komponen utama. *Pertama*, berhubungan dengan gagasan pengakuan ‘hakikat suatu masalah’ sesuai dengan masyarakat lokal yang menghadapi masalah itu sendiri. *Kedua*, ulayatisasi dapat diartikan sebagai upaya memodifikasi model intervensi agar sesuai dengan populasi yang didampingi.⁸

D. Teori Praktek mengenai Pekerja Sosial Ulayat

D.1. Pendekatan Ulayat Secara Umum

Tidak disangsikan lagi bahwa cara mengetahui (epistemologi) Barat, seperti rasionalisme dan individualisme tidak cocok dengan beberapa tradisi budaya di Timur.⁹ Dengan demikian, penting untuk mengkonseptualisasikan pekerja sosial ulayat dengan gagasan pendekatan

⁶ Ling How Kee, *Indigenising Social Work, Research and Practice in Sarawak*, (Malaysia: Strategic Information and Research Development Centre, 2007), hlm. 72-73.

⁷ Gray, Coates and Bird, *Introduction*, In *Indigenous*, hlm. 3.

⁸ Ling How Kee, *Indigenising Social Work*, hlm. 11-12.

⁹ Gray, Coates and Bird, *Introduction*, In *Indigenous*, hlm. 2.

lintas-budaya, sebagaimana yang telah dijelaskan di atas.

Ada beberapa strategi untuk melakukan praktek lintas budaya dalam intervensi, sebagai berikut: *pertama*, peka terhadap penindasan budaya yang dialami oleh klien. Kedua, mengafirmasi bahwa pekerja sosial mungkin memiliki persepsi mengenai klien, namun menyadari untuk tidak melakukan *overgeneralization* terhadap *stereotypes* klien. *Ketiga*, menghargai, menghormati dan menerima keunikan budaya klien. *Keempat*, belajar mengenai budaya klien, bagaimana hal tersebut berimplikasi pada proses pendampingan.¹⁰

Para ahli bidang konseling untuk pekerjaan sosial mengatakan bahwa profesional selayaknya menyadari keragaman kelompok budaya, sehingga tidak mungkin bagi mereka untuk langsung mengenali dan memahami klien. Konsekuensinya, pekerja sosial harus selalu berusaha untuk mencari tahu bagaimana kekhasan dari budaya klien yang sedang mereka dampingi. Profesional juga memiliki mandat untuk menyadari keterbatasan dirinya berkaitan dengan pengetahuan dan praktek pekerja sosial.¹¹

Kompetensi ulayat lainnya adalah memiliki kesadaran mengenai keunikan warisan budaya. Perbedaan budaya tidak berkaitan dengan hal 'baik' atau 'buruk', 'penting' atau 'tidak penting' atau bahkan 'benar' atau 'salah', namun perbedaan adalah sesuatu yang niscaya dan normal. Pekerja peka budaya menghargai dan berempati terhadap disriminasi dan penindasan yang dihadapi oleh minoritas yang terjadi sejak masa kolonialisasi. Bahkan penindasan sampai saat ini terus berlangsung karena proses modernisasi dan globalisasi. Namun demikian, Profesional ulayat juga harus mempercayai bahwa bagi beberapa orang, faktor personal dari orang lain lebih penting daripada identitas budaya yang dimiliki orang lain tersebut.¹²

Singkatnya, Weaver mengatakan bahwa dalam rangka menjadi pekerja sosial berbasis ulayat, kita harus mengkaji konteks budaya klien, sambil melakukan *self-reflexivity* (refleksi diri). Hal ini dapat diartikan sebagai upaya memahami budaya klien dengan cara melakukan refleksi diri mengenai bias pribadi dan *stereotype* yang dimiliki pekerja sosial mengenai klien yang mungkin muncul ketika intervensi.¹³

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa untuk mempraktekkan pekerjaan sosial berbasis ulayat, profesional harus menyadari keterbatasan

¹⁰ Alfred Kadushin & Goldie Kadushin, *The Social Work Interview, Fourth Edition*, USA: Columbia University Press, 1997), hlm. 343 - 344 .

¹¹ Kadushin & Kadushin, *The Social Work*, hlm. 344.

¹² Kadushin & Kadushin, *The Social Work*, hlm. 347.

¹³ Gray, Coates and Bird, *Introduction, In Indigenous*, hlm. 5.

dirinya berkaitan dengan pemahaman mengenai latar sosial dan politik klien. Untuk ini, mengkaji dan merefleksikan *milieu* budaya klien merupakan hal yang sangat penting.

Perbedaan perspektif Barat dan Timur menurut Laungani adalah individualisme versus kolektifisme, kognitifisme versus emosionalisme, kehendak bebas versus determinisme dan materialisme versus spiritualisme.¹⁴

Cara hidup *individual way of life* mengajar orang untuk menjunjung tinggi kontrol-diri, tanggung jawab dan pemenuhan-diri. Pencapaian-diri dan identitas-diri sangat dihargai. Di sisi lain, kolektifisme adalah pandangan dunia komunal yang menekankan pada ketergantungan terhadap keluarga, orang tua dan kerabat. Berbeda dengan individualisme, kolektifisme merujuk pada gagasan tanggung jawab kelompok, bukan pada individu. Sehingga, ukuran pencapaian dan identitas dipenuhi secara kolektif.

Cara mengetahui kognitif adalah rasional, intelek dan berdasarkan logika modern. Kesemuanya ini adalah fondasi dari cara hidup dan pikir kognitifisme. Sedangkan bagi orang yang menganut emosionalisme, perasaan dan intuisi tidak bisa dinegasikan, bahkan emosi merupakan sumber pengetahuan. Pandangan dunia intuitif sangat menghargai hubungan dan keterikatan dalam hidup, khususnya yang berkaitan dengan ikatan keluarga dan kesukuan.

Laungani berpendapat bahwa kehendak bebas adalah alasan eksistensi manusia Barat. Konsekuensi dari cara pandang ini, manusia memiliki banyak pilihan-pilihan hidup. Persoalan apakah kita akan sukses atau tidak sepenuhnya tergantung pada diri kita. *Self-blaming* (mencela-diri) merupakan tindakan yang dapat diterima, karena kegagalan diri kita disebabkan oleh kita juga. Berlawanan dengan pandangan ini, perspektif determinis mempercayai bahwa manusia tidak layak untuk memiliki kehendak bebas secara absolut. Manusia hanya memiliki pilihan-pilihan dan sumber daya terbatas.

Materialisme biasanya dikaitkan dengan nilai utama yang dianut Barat yang mempercayai bahwa jagad raya bersifat fisik dan materiil. Apa yang disebut sebagai benar, objektif dan valid adalah sesuatu yang dapat diverifikasi secara ilmiah. Bertentangan dengan ini, perspektif spiritual mengafirmasi bahwa sesuatu yang non-material juga ada dan riil. Kontemplasi dan *self-reflection* merupakan sumber pengetahuan yang penting dalam kehidupan.¹⁵

¹⁴ Nelson-Jones, *Terapi Multikultural*, hlm. 658.

¹⁵ Richard Nelson-Jones, *Teori dan Praktek Konseling*, hlm. 657.

D.2. Pendekatan Ulayat Dalam Intervensi Langsung

Intervensi langsung dapat disamakan dengan *casework*, bertujuan menolong klien dalam *one-to-one approach* dalam kerangka mencari alternatif penyelesaian secara psikososial atau spiritual. Intervensi ini, dengan demikian merupakan sebuah upaya untuk meningkatkan keberfungsian klien atau mengubah lingkungan.¹⁶ Intervensi langsung dalam konteks layanan sosial mencakup tahapan-tahapan inisiasi, pengumpulan data, pembuatan kesepakatan bersama, intervensi dan terminasi.¹⁷

Sesi inisiasi merupakan fase awal ketika aliansi kerja sama sedang dibangun oleh pekerja sosial dan klien. Tahapan ini sangat krusial, harus dilakukan secara hati-hati agar tercipta hubungan yang efektif. Dalam pekerjaan ini, seorang profesional harus menunjukkan integritas dan kredibilitasnya agar klien tertarik untuk berpartisipasi lebih lanjut.¹⁸ Gambrill (1997) menegaskan, “Jika klien menyenangkan dan mempercayai Anda, ia akan berpartisipasi dalam intervensi dengan sungguh-sungguh”.

Namun, tentu saja keinginan klien untuk terlibat dalam pendampingan dipengaruhi oleh banyak faktor. Karakteristik psikologis dan sosial klien serta tingkat keseriusan masalah mempengaruhi seberapa jauh klien mengakses layanan. Selain itu, determinan partisipasi klien meliputi respon dari *the significant others* (orang dekat yang berpengaruh dalam kehidupan klien) dan sumber daya yang tersedia untuk memecahkan masalahnya.¹⁹

Untuk menurunkan tingkat *drop-out* partisipasi klien, pekerja sosial harus menghindari mitos keseragaman (*the “uniformity myth”*).²⁰ Mitos atau kepercayaan yang keliru ini menyatakan bahwa semua klien sama berkaitan dengan kebutuhan, sistem nilai dan respon lingkungan. Gambrill selanjutnya menyarankan pekerja layanan sosial untuk menyadari bahwa setiap klien itu unik dan memiliki nilai yang berbeda, baik dengan pekerja sosial maupun dengan klien lain.

Keterampilan menginisiasi hubungan baik ini disebut sebagai “*relationship behaviours*” atau perilaku/keterampilan berhubungan.

¹⁶ Charles Zastrow, C., *Social Work as a Profession and a Career, In Introduction To Social Work and Social Welfare*, Seventh Edition, (USA: Brooks/Cole Wadsworth Publishing Company, 2000).

¹⁷ Allen E. Ivey dan Mary Bradvord Ivey, *Intentional Interviewing and Counselling, Facilitating Client Development in a Multicultural Society*, (USA: Thomson Brooks/Cole, 2003), hlm. 18.

¹⁸ Julius R. Ballew and George Mink, *Case Management in Social Work*, (USA: Charles C. Thomas Publisher, 1996), hlm. 37 dan Eileen Gambrill, *Social Work Practice, A Critical Thinker's Guide*, (USA: Oxford University Press, 1997).

¹⁹ Gambrill, *Social Work Practice*, hlm. 271.

²⁰ Gambrill, *Social Work Practice*, hlm. 454.

Menurut Gambrill, yang termasuk dalam perilaku ini mencakup ekspresi wajah, perilaku hadir (atentif) dan *verbal following* (menyimak pesan). Perilaku lainnya yang juga penting adalah menghargai pentingnya 'diam', melakukan penyingkapan diri secara tepat dan proporsional serta pendekatan ramah.²¹

Keterampilan berhubungan dalam kenyataannya adalah kompetensi interpersonal yang meliputi sikap positif seperti empati, hangat, tulus, menghargai dan konkrit. Intinya, tindakan yang penting dalam menjalin hubungan meliputi perilaku verbal dan non verbal.

Empati adalah sebuah respon yang diperlihatkan pekerja sosial, memberikan kesan bahwa mereka mengafimasi, memahami sekaligus memvalidasi pengalaman klien. Hangat adalah bentuk respon yang memperlihatkan penerimaan tanpa syarat dari pekerja profesional terhadap kliennya. Ketulusan dan keaslian dikaitkan dengan sikap 'asli' dan jujur terhadap klien.²²

Kualitas vokal yang berkaitan dengan volume, tinggi-rendah, kejelasan, tempo dan lain-lain ternyata berpengaruh terhadap tingkat partisipasi klien. Di sisi lain, perilaku non verbal pun sangat penting, bukan hanya ekspresi wajah, namun termasuk jarak/ ruang antara klien dan konselor (*proximity*). Bahkan, gerakan anggota badan, sentuhan dan penampilan fisik konselor juga memainkan peranan penting.²³

Banyak orang yang percaya bahwa keberhasilan komunikasi lebih dipengaruhi oleh perilaku atau bagaimana komunikator menyampaikan pesan, bukan pada pesan itu sendiri. Konsep ini disebut sebagai *paralanguage* (parabahasa), yang berkaitan dengan simbol non verbal dalam komunikasi.²⁴ Contoh dari parabahasa adalah berbicara keras atau lembut, dalam hal ini, konselor yang berbicara terlalu pelan bisa dinggap tidak etis karena dikaitkan dengan perilaku berbisik atau upaya untuk menyembunyikan sesuatu. Di sisi lain, kita tidak pantas berbicara terlalu nyaring karena dianggap mendominasi klien.²⁵

Intonasi suara juga penting sebagai bagian dari parabahasa yang memperlihatkan situasi emosional seseorang yang berkomunikasi. Intonasi yang baik adalah yang tidak monoton atau datar, tetapi sebaliknya, cukup

²¹ Ivey and Ivey, *Intentional Interviewing*, hlm. 48 and Gambrill, *Social Work Practice*, hlm. 315-318.

²² Ivey and Ivey, *Intentional Interviewing*, hlm. 188-189.

²³ Ivey and Ivey, *Intentional Interviewing*, hlm. 37 and Gambrill, *Social Work Practice*, hlm. 317.

²⁴ Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, (Indonesia: PT Remaja Rosdakarya, 1992), hlm. 286.

²⁵ Gambrill, *Social Work Practice*, hlm. 314-315.

beresonansi (bergetar) dan dinamis. Berbicara terlalu pelan atau cepat juga tidak efektif. Kecepatan yang sedang dianggap pantas dan kondusif dalam intervensi.²⁶

Tidak mengherankan apabila perilaku non verbal atau parabahasa disebut sebagai domensi tersembunyi dari bahasa di satu sisi, namun di sisi lain sangat penting dan determinan.²⁷ Ekspresi wajah dan bahasa tubuh lainnya juga mampu untuk menyampaikan pesan yang ramah atau sebaliknya. Perubahan dalam gerakan anggota badan seseorang dalam berkomunikasi dilakukan seseorang tanpa sadar ketika ia mengganti topik pembicaraan. Selain itu, parabahasa juga menandakan apakah komunikasi menarik atau tidak bagi kita. Bahkan, banyak orang percaya bahwa penggunaan parabahasa merepresentasikan status sosial ekonomi komunikator.²⁸

Khususnya, orang memberi makna pada motif dan perasaan orang lain berdasarkan ekspresi wajahnya. Bahkan banyak pendapat yang menyetujui bahwa ekspresi wajah adalah deskriptor sekaligus determinan terbaik yang menentukan berhasil tidaknya kolaborasi pekerja sosial dan klien. Namun, ekspresi wajah juga ditentukan oleh budaya setempat. Di Jepang misalnya, orang cenderung memperlihatkan wajah yang 'datar, sehingga tidak mudah untuk membaca emosi mereka yang sebenarnya.²⁹

Sejauh mana orang tertarik terhadap topik komunikasi, dapat dilihat dari seberapa besar bola mata mereka membesar karena manusia cenderung untuk membelalakkan mata bila mereka tertarik dengan pesan.³⁰ Kadushin & Kadushin berpendapat bahwa seorang konselor yang baik memiliki mulut yang kecil, mata lebar dan kuping besar. Kadushin & Kadushin berusaha meyakinkan kita bahwa seorang konselor memiliki mandat untuk membuka mata, sehingga klien menyadari bahwa kita paham dan mereka diperhatikan dan didengarkan.³¹

Kontak mata merupakan ekspresi wajah yang juga penting. Sebagai bagian dari perilaku non-verbal, kontak mata disebut juga "*looking behaviour*", yaitu kemampuan untuk mempertahankan tatapan mata sewaktu berbicara dengan orang lain. Menghindari kontak mata adalah sesuatu yang tabu, sebagaimana yang disebutkan dalam banyak literatur pekerjaan sosial. Walaupun, dalam budaya tertentu, tindakan ini dapat

²⁶ Gambrill, *Social Work Practice*, hlm. 315.

²⁷ Rakhmat, *Psikologi Komunikator* hlm. 286-287.

²⁸ Gambrill, *Social Work Practice*, hlm. 315 – 316.

²⁹ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Indonesia: PT Remaja Rosdakarya: 2000), hlm. 330-33.

³⁰ Mulyana, *Ilmu Komunikasi*, hlm. 335.

³¹ Kadushin & Kadushin, *The Social Work*, hlm. 138 dan 305-307.

diterima sejauh komunikator tidak melakukannya terus menerus.³² Dalam konteks Barat, menjadi sebuah keharusan bagi konselor ataupun praktisi pertolongan lainnya, untuk mempertahankan kontak mata, sebaliknya bagi orang Timur tertentu, melakukan hal ini bisa dianggap tidak sopan.³³ Di beberapa daerah di Indonesia, menghindari tatapan dan memandang ke bawah bisa saja dimaklumi dan dianggap etis, khususnya ketika berbicara dengan pihak otoritas atau orang tua.³⁴

Praktisi pertolongan harus memahami bagaimana gerakan anggota tubuh (*gesture*) mempengaruhi komunikasi yang efektif. *Gesture* misalnya gerakan tangan, kaki atau goyangan kepala. Gerakan ini berpotensi mendukung atau sebaliknya, mengganggu proses intervensi dan komunikasi.³⁵

Postural message adalah bentuk parabahasa lainnya yang berhubungan dengan seluruh bagian tubuh manusia. Menurut Mehrabian, pesan ini memiliki tiga kategori, yaitu *immediacy*, *power* dan *responsiveness*. Seseorang menampulkan postur immediacy ketika ia menyukai lawan bicaranya, yaitu memposisikannya dekat dengan orang tersebut. Perilaku ini memcerminkan bagaimana kita merasa senang dan nyaman dengan orang lain. Namun apabila kita ingin mempertontonkan kekuatan kita atau sebaliknya memiliki perhatian/respon terhadap orang lain, kita akan memposisikan tubuh secara berbeda.

Dalam berbagai literatur disebutkan bahwa penggunaan sentuhan sangat penting dalam relasi pekerja sosial dan klien. Riset dan kajian mengenai sentuhan disebut sebagai “haptics”. Heslin mengatakan bahwa ada 5 (lima) macam sentuhan dalam kehidupan manusia sebagai berikut: pertama, sentuhan Functional–Professional, yang cenderung bersifat “dingin”. Sentuhan ini biasanya digunakan dalam konteks profesional. Kedua, Second, Sosial-Formal. Sentuhan yang digunakan dalam pertemuan-pertemuan sosial dan biasanya tergantung pada sistem nilai pihak-pihak yang berkomunikasi. Contoh sentuhan sosial–formal adalah berjabat tangan ketika pihak-pihak tersebut pertama kali bertemu. Ketiga, Persahabatan–Hangat. Kontak fisik yang dilakukan di antara saudara kandung, keluarga dan teman dekat serta kerabat adalah contoh sentuhan persahabatan yang bersifat hangat Kelima, Cinta–Keintiman. Kontak yang dilakukan sangat dekat dan emosional karena merupakan ekspresi dari cinta yang intim. Keenam, Sexual Arousal. Sentuhan ini bersifat lebih dalam kualitasnya dari sentuhan Cinta–Keintiman. Dalam

³² Mulyana, *Ilmu Komunikasi*, hlm. 332.

³³ Ivey and Ivey, *Intentional Interviewing*, hlm. 43

³⁴ Mulyana, *Ilmu Komunikasi*, hlm. 333.

³⁵ Rakhmat, *Psikologi Komunikasi* hlm. 290.

kontak Sexual Arrasual, sentuhan yang dilakukan pihak-pihak yang berkomunikasi adalah sangat dalam dan bersifat seksual.³⁶

Penting untuk dicatat bahwa penggunaan sentuhan bukan hanya ditentukan oleh faktor budaya pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi, tetapi juga oleh konteks terjadinya sentuhan tersebut. Birdwhistell sangat tegas mengatakan bahwa menyentuh adalah perilaku yang dapat disamakan dengan mengucapkan kata (verbal) karena sentuhan memiliki arti sesuai konteksnya. Dengan demikian, berjabat tangan dapat diartikan banyak hal. Serbagai contoh, seseorang yang menjabat tangan temannya setelah acara wisuda berarti “selamat untuk anda”. Berjabat tangan dengan rekan bisnis kita berarti “semoga bisnis kita berhasil” dan lain sebagainya.³⁷

Secara umum, orang Amerika Utara, Eropa Utara dan Australia cenderung bersifat anti-sentuhan (*anti-touch individuals*), khususnya dengan orang yang memiliki jenis kelamin yang sama. Hal ini berlawanan dengan orang Indonesia. Bagi kita, memeluk teman yang memiliki jenis kelamin yang sama di depan umum bukan merupakan sesuatu yang tabu. Di Barat, melakukan hal seperti ini bisa dianggap sebagai perbuatan homoseksual.³⁸

Isu orientasi ruang sangat penting dalam hubungan profesional dan klien. Dalam kajian “Proximity” atau proksimitas yang diperkenalkan oleh Edward T. Hall, mengatakan bahwa bagaimana seseorang menggunakan ruang dalam kehidupannya tergantung pada konteks personal dan sosial. Dalam kajian proksimitas, kita bisa mengetahui bagaimana ranah personal dan sosial tersebut mempengaruhi komunikasi manusia. Dalam realitanya, manusia memiliki ruang personal dan jika batasan ruang tersebut dilanggar oleh orang lain, ia akan merasa nyaman atau bahkan terancam. Singkatnya, dalam berkomunikasi antar manusiaa, kita menggunakan dan mengatur ruang dalam rangka menunjukkan seberapa dekat kita dengan orang tersebut.³⁹

Menurut Lyman dan Scott, orientasi ruang terdiri dari 4 (empat) ruang imajiner yaitu teritori tubuh, publik, rumah dan interaksional. Teritori tubuh adalah wilayah pribadi sedangkan teritori publik adalah sebuah ruang di mana orang lain dapat datang dan pergi secara bebas. Teritori rumah adalah ruang yang dimiliki anggota-anggotanya, misalnya *private clubs*. Teritori interaksional adalah ruang di mana siapa saja dapat berkumpul secara informal, seperti pesta, mal, lapangan dan area publik

³⁶ Mulyana, *Ilmu Komunikasi*, hlm. 336-337.

³⁷ Mulyana, *Ilmu Komunikasi*, hlm. 337.

³⁸ Mulyana, *Ilmu Komunikasi*, hlm. 337.

³⁹ Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, hlm. 291.

lainnya.⁴⁰

Edward T. Hall memperkenalkan gagasan mengenai zona ruang yang dimiliki orang Amerika. Ada 4 (empat) macam zona, yaitu intim, personal, sosial dan publik. Zona intim berkisar antara 0–18 inci, merupakan ruang di mana orang-orang berkomunikasi dalam hubungan yang intim. Zona personal zone berada di antara 18 inci sampai dengan 4 *feets*, merupakan ruang memperbolehkan orang-orang yang tertentu yang dekat dengan kita untuk memasukinya secara bebas. Contoh dari orang-orang yang bisa memasuki ruang ini adalah teman dekat, keluarga dan kerabat. Zona sosial meliputi jarak antara 4 sampai 8 kaki yang digunakan dalam konteks hubungan bisnis dan formal. Zona publik mulai dari 10 kaki ke atas. Ruang ini digunakan oleh seseorang yang tidak mengenal satu sama lain sebelumnya.⁴¹

Luasnya orientasi zona atau teritori tergantung pada suku, ras dan budaya. Orang Anglo-Saxon memiliki ruang personal yang lebih luas daripada orang Latin dan Selatan. Orang Indonesia adalah kolektivis atau komunal, cenderung mendekati orang dan tidak ragu untuk duduk mendekat kepada mereka dalam rangka menginisiasi percakapan. Hal ini bertentangan dengan orang Barat yang cenderung mengambil jarak dengan orang asing, karena mereka memang menganut individualisme.⁴²

Etnik dan bangsa tertentu mengenal budaya 'diam' dalam berkomunikasi. Di Jepang dan Finlandia, diam adalah sesuatu yang diterima secara sosial, dianggap wajar untuk digunakan sebagai transisi dari satu topik ke topik yang lainnya dalam berkomunikasi. Hal ini sedikit berbeda dengan budaya Barat, di mana diam diinterpretasikan sebagai adanya sesuatu hal yang tidak dipahami (kata, kalimat, sikap dan lain-lain). Sehingga orang Barat akan mengulangi perkataannya kalau melihat lawan bicaranya diam. Selain itu, komunikator Barat cenderung untuk mendorong lawannya untuk bicara lebih banyak. Sebaliknya, melakukan hal ini (mendorong orang yang diam untuk berbicara) merupakan sesuatu yang tabu bagi masyarakat Jepang. Bahkan dalam budaya Timur lainnya yaitu budaya Budhisme, diam merepresentasikan kebijaksanaan dan pengetahuan.⁴³

Penampilan fisik merupakan hal yang penting dalam berkomunikasi dan mendampingi klien. Fakta menunjukkan bahwa klien memperhatikan sekaligus menganggap penting penampilan pekerja sosial. Contoh dari penampilan fisik adalah gaya berpakaian, gaya rambut, aksesoris, kulit

⁴⁰ Mulyana, *Ilmu Komunikasi*, hlm. 358.

⁴¹ Mulyana, *Ilmu Komunikasi*, hlm. 359.

⁴² Mulyana, *Ilmu Komunikasi*, hlm. 346-347.

⁴³ Mulyana, *Ilmu Komunikasi*, hlm. 374-375.

dan sebagainya. Namun, tentu saja tidak mudah bagi seorang pekerja profesional untuk menyesuaikan gaya penampilan seperti yang dipakai klien atau sesuai dengan budayanya.

Mulyana menyarankan para komunikator untuk tidak mengubah gaya individu apabila hal tersebut bertentangan dengan sistem nilai yang dianut yang bersangkutan. Walaupun sedikit penyesuaian terhadap penampilan fisik kita mungkin bermanfaat untuk meningkatkan kredibilitas kita sebagai profesional dan membuat pendampingan menjadi lebih efektif.

Ada pendapat yang mengatakan bahwa pakaian seseorang diperhatikan oleh orang lain, sebelum orang lain mendengar perkataannya. Gaya berpakaian memang merepresentasikan orang yang memakainya. Selain itu, pakaian bermanfaat secara sosial, yaitu menunjukkan perasaan orang yang mengenakannya dan sekaligus siapa dan apa peran sosial mereka.⁴⁴

Dengan demikian, gaya berpakaian (model dan warna) menjadi hal yang cukup penting dalam membangun *relationship skill* seorang pekerja sosial. Rakhmat mengingatkan kita bahwa kita memutuskan untuk memakai pakaian tertentu dengan harapan sosial tertentu yang ada di benak kita. Kita berpakaian dengan cara tertentu dengan harapan orang akan memperlakukan kita sesuai dengan pakaian yang kita pakai.⁴⁵

Keterampilan berhubungan memang penting, khususnya yang berhubungan dengan budaya, baik bagi klien maupun pekerja sosial. Khususnya ketika masa awal atau masa inisiasi pendampingan klien, baik klien maupun pekerja sosial, mereka *defensive* (tidak terbuka/enggan) terhadap satu sama lain, disebabkan oleh *stereotypes* (persepsi buruk) terhadap lawan bicaranya yang dikaitkan dengan budaya tertentu. Klien bisa memiliki *mental block* (hambatan psikologis) terhadap konselor tertentu yang berasal dari latar belakang budaya yang dipersepsi secara tidak positif oleh klien tersebut.⁴⁶

Penting untuk dicatat, aplikasi dari keterampilan berhubungan tidak hanya signifikan di masa inisiasi, namun berlanjut sampai selesainya intervensi. Banyak kejadian menunjukkan bahwa komunikasi empatetik harus dicapai sejak awal pendampingan, karena hal ini akan mempengaruhi proses selanjutnya.⁴⁷

Terhadap klien dari konteks budaya tertentu, konselor meluangkan waktu lebih panjang untuk membangun hubungan yang efektif daripada untuk memecahkan masalahnya. Dalam kasus ini, sebelum mereka

⁴⁴ Mulyana, *Ilmu Komunikasi*, hlm. 348.

⁴⁵ Mulyana, *Ilmu Komunikasi*, hlm. 347-348.

⁴⁶ Kadushin & Kadushin, *The Social Work*, hlm. 71.

⁴⁷ Hepworth and Larsen, *Direct Social Work*, hlm. 29.

memecahkan masalah klien, mereka harus menjalin hubungan yang baik dengan klien. Terhadap klien tertentu, pekerja sosial harus sungguh-sungguh meyakinkan klien, memberinya rasa aman dan nyaman, sebelum mereka bisa terbuka terhadap profesional tersebut. Untuk kasus ini, fase inisiasi berlangsung relatif lebih lama dari tahapan-tahapan intervensi lainnya. Suku asli (*native*) Amerika and suku Indian Australia, Suku asli kepulauan Pasifik dan Maori New Zealeand menuntut pekerja sosial profesional untuk terlibat dalam pertemuan komunitas agar mendapatkan legitimasi secara sosial sebagai profesional yang dapat dipercaya. Alasannya, suku asli sulit untuk mempercayai orang asing sebagai konselor atau penasihat mereka. Sehingga, dengan keterlibatan pekerja sosial dalam forum atau acara komunitas, mereka bisa lebih dikenal masyarakat. Bertentangan dengan kasus ini, orang Amerika Utara dan Eropa cenderung tidak membutuhkan waktu lama dalam fase inisiasi. Pekerja sosial tidak menggunakan waktu yang lama untuk mendekati klien karena bisa langsung membicarakan masalah pribadi klien dan pemecahannya.⁴⁸

Mengingat keragaman budaya yang dimiliki oleh berbagai macam klien, merupakan hal yang penting bagi seorang pekerja layanan sosial untuk bertanya kepada klien apa yang sebaiknya atau tidak seharusnya mereka lakukan sebagai konselor. Jika profesional memiliki komitmen untuk membangun hubungan yang efektif, maka mereka harus menerima apabila klien melakukan interupsi, protes dan lain-lain kepada konselor jika ada hal-hal dalam proses pendampingan yang tidak nyaman menurut budaya klien.⁴⁹

Setelah fase inisiasi atau engagement ini dapat dilalui secara efektif, praktisi layanan sosial melakukan penggalan data untuk asesmen klien. Asesmen adalah proses eksplorasi terhadap narasi dan masalah klien yang mencakup isu yang luas, misalnya masalah, sebab dan akibat, respon klien, respon lingkungan dan sebagainya.⁵⁰

Apabila asesmen telah selesai dilakukan, selanjutnya profesional mengajak klien untuk merumuskan kontrak atau kesepakatan bersama mengenai tujuan intervensi (*mutual goal setting*). Dalam kontrak ini, disepakati *outcome* (tujuan) intervensi yang merupakan negosiasi antara kebutuhan klien dan konselor. Dalam hal ini, kontrak yang baik adalah kontrak yang mampu mengakomodasi kebutuhan dan keinginan klien dan pekerja sosial secara harmonis. Sebagai sebuah proses bersama dan

⁴⁸ Ivey and Ivey, *Intentional Interviewing*, hlm. 136 .

⁴⁹ Dean H. Hepworth and Jo Ann Larsen, *Direct Social Work Practice, Theory and Skills*, (USA: The Dorsey Press, 1982), hlm. 109 dan Ivey & Ivey, *Intentional Interviewing*, hlm. 138.

⁵⁰ Hepworth and Larsen, *Direct Social Work*, hlm. 27-28.

interaktif (timbang balik), tujuan dari sesi ini adalah mengidentifikasi solusi yang mungkin, baik dan rasional. Selain itu, dalam kontrak disepakati mengenai tindakan yang diperlukan untuk mengimplemetasikan alternatif solusi yang dibutuhkan oleh klien.⁵¹

Setelah perjanjian kontrak dilakukan, praktisi dan klien memasuki fase inti, yaitu tahapan intervensi itu sendiri (*the working phase*). Dalam tahapan ini, konselor dan praktisi layanan sosial berhadapan dengan masalah klien yang pada dasarnya adalah dilema, konflik batin, inkonsistensi/ketidaksesuaian, kebingungan dan semacamnya. Secara umum, tahapan ini adalah tahapan yang paling panjang karena pekerja profesional harus memfasilitasi proses pemecahan masalah klien. Dengan kata lain, dalam tahapan ini, profesional pertolongan harus mampu memfasilitasi proses membuat keputusan berkaitan dengan alternatif-alternatif pemecahan masalah.⁵²

Karena klien pada dasarnya datang ke sesi konseling untuk memecahkan kemacetan psikologis (*personal stuckness*) dan dilema, profesional harus memiliki kompetensi untuk berkonfrontasi dengan hal tersebut secara proporsional dan baik. Dalam rangka melakukan hal ini, harus dipahami bagaimana melakukan hal ini agar tidak menyinggung budaya klien. Untuk menantang atau membongkar konflik diri klien, konselor harus melakukannya secara tepat, baik berkaitan dengan waktu yang tepat dan cara yang tepat. Untuk klien yang terbuka, misalnya yang berasal dari Amerika Utara dan orang Afrika Amerika, respon langsung dan ekspresif mungkin dapat diterima. Hal ini tentu saja berbeda dengan orang Asia yang cenderung tidak suka dikritik secara langsung dan apa adanya.⁵³

Dalam rangka menjadi profesional ulayat, seseorang penting untuk memperhatikan apakah klien menyenangi pendekatan yang langsung atau tak langsung. Untuk orang Asia, secara umum mereka biasanya meminta nasihat dan arahan langsung dari konselor, sebelum konselor benar-benar memahami dan manggali akar masalahnya. Menghadapi budaya ini, seorang praktisi ulayat harus mengkomunikasikan bahwa arahan-arahan yang diberikan harus selalu direfleksikan terus menerus sepanjang proses pendampingan sampai menemukan gambaran yang komprehensif mengenai masalah klien dan solusinya.⁵⁴

Salah satu tugas pekerja sosial adalah memfasilitasi klien untuk merefleksikan perasaannya. Beberapa klien seringkali tidak ekspresif

⁵¹ Ivey & Ivey, *Intentional Interviewing*, hlm. 347.

⁵² Ivey & Ivey, *Intentional Interviewing*, hlm 347.

⁵³ Ivey and Ivey, *Intentional Interviewing*, hlm. 229 dan 244.

⁵⁴ Ivey and Ivey, *Intentional Interviewing*, hlm. 384 dan 413.

mengenai situasi emosinya karena faktor sosial-budaya. Budaya tertentu mendorong seseorang untuk menampakkan dan mengatakan emosi, tetapi budaya lainnya bisa sebaliknya. Walaupun demikian, seorang pekerja sosial harus berupaya agar klien bisa mengekspresikan perasaannya karena jika tidak, mereka tidak akan mampu untuk membongkar akar persoalan dan memecahkannya secara efektif.⁵⁵

Di akhir tahapan intervensi, yaitu tahapan terminasi, berkaitan bukan hanya dengan bagaimana mengakhiri hubungan, namun masalah yang lebih penting adalah bagaimana melakukan transfer pengetahuan kepada klien. Dalam kerangka kerja ini, seorang profesional memiliki mandat untuk mendorong klien belajar perilaku dan cara pandang baru. Pertanyaan seperti “Apakah Anda akan melakukannya?” adalah pertanyaan penting ditujukan kepada klien dalam rangka mengklarifikasi kesiapan klien. Dalam tahapan ini, tujuan utama pendampingan adalah membuat kesimpulan berkaitan dengan bagaimana caranya agar klien menjadi “individu yang baru” yang lebih baik.⁵⁶

E. Hasil Penelitian: Menggagas Model Praktek Pekerja Sosial Ulayat

Rifka Annisa memiliki kepedulian terhadap masalah kekerasan terhadap perempuan berbasis gender di Indonesia. Organisasi ini didirikan sejak tahun 1993 di Yogyakarta. Sebagai sebuah LSM perempuan, visi misinya adalah menghilangkan kekerasan terhadap perempuan dengan memberikan pelayanan langsung dan tak langsung. Spektrum layanan mencakup konseling individu, support group, advokasi sampai pengorganisasian komunitas.

Rifka Annisa mendampingi dan mengadvokasi banyak sekali kasus kekerasan terhadap perempuan setiap tahunnya. Kurang lebih 300 perempuan menggunakan layanan LSM ini, mengadakan kasus kekerasan berbasis gender yang mereka alami. Responden dalam penelitian ini adalah 3 (tiga) orang konselor penuh waktu yang telah bekerja di LSM ini selama lebih dari 3 (tiga) tahun.

E.1. Temuan Penelitian

Penjelasan mengenai temuan penelitian dibagi dalam 2 (dua) topik utama, yaitu “Nilai Ulayat” dan “Strategi Ulayatisasi”. Bagian pertama akan mendeskripsikan mengenai nilai-nilai ulayat apa yang dianut oleh profesional di Rifka Annisa yang mana nilai-nilai inilah yang memandu

⁵⁵ Ivey and Ivey, *Intentional Interviewing*, hlm. 229.

⁵⁶ Ivey & Ivey, *Intentional Interviewing*, hlm. 415.

mereka dalam melakukan pelayanan terhadap klien. Bagian kedua adalah aplikasi dari nilai-nilai ulayat yang direpresentasikan oleh strategi ulayatisasi yang dilakukan dalam rangka memberikan pelayanan langsung terhadap klien.

E.1.1 Nilai-Nilai Ulayat Pekerja Sosial Profesional Rifka Annisa

Bagi Rifka Annisa, budaya dan pendekatan ulayat sangat penting. Nama Rifka Annisa sendiri merupakan bagian dari strategi ulayatisasi. Nama Rifka Annisa berasal dari bahasa Arab yang artinya “teman perempuan”. Nama ini dipilih karena populasi mayoritas di Yogyakarta dan Indonesia beragama Islam.

Menurut responden, integrasi komponen budaya dalam layanan merupakan hal yang sangat penting. Contohnya adalah bagaimana konselor menggunakan bahasa tradisional (Jawa) dalam mendekati klien, khususnya ketika mereka bekerja dengan klien dari daerah pedesaan di mana bahasa Jawa merupakan bahasa pertamanya. Di daerah ini, mereka menggunakan bahasa Jawa Kromo Inggil, yaitu tingkat bahasa yang paling tinggi yang biasa digunakan apabila berbicara dengan orang yang lebih tua ataupun figur yang dihormati. Penggunaan bahasa ini sangat penting agar pekerja sosial dapat dengan relatif mudah diterima dan dipercaya oleh klien. Tanpa menggunakan Kromo Inggil, mereka kemungkinan akan dianggap tidak sopan atau tidak menghargai klien (yang lebih tua).

Hal yang penting untuk dicatat adalah konselor Rifka Annisa memandang bahwa budaya juga dapat memiliki peran yang negatif dalam kehidupan seseorang. Sebagai aktivis perempuan, responden menjadi sadar bagaimana pemahaman bias gender sering kali disebabkan oleh warisan budaya tradisional.

Konselor Rifka Annisa menyimpulkan bahwa dari sisi positif budaya, tradisi kolektifisme (komunalisme) di konteks Yogyakarta khususnya dan di Indonesia umumnya merupakan sumber kekuatan bagi klien. Pada masa awal, Rifka Annisa merupakan sebuah pusat krisis untuk kasus kekerasan terhadap perempuan yang artinya layanan mereka lebih banyak berfokus pada layanan langsung (*direct services*). Namun, dalam perjalanannya, organisasi bertransformasi memfokuskan juga pada layanan tak langsung yang berkaitan dengan advokasi dan pengorganisasian masyarakat. Hal ini disebabkan karena kurangnya sumber daya yang ada di luar lembaga tersebut atau minimnya organisasi yang bisa dirujuk untuk melakukan advokasi klien. Dengan demikian, Rifka Annisa selanjutnya bukan hanya bekerja dengan klien sebagai individu tetapi juga keluarga dan komunitas

dalam konteks *casework*, pengorganisasian komunitas dan advokasi.

Menurut pengalaman responden, untuk menjadi pekerja ulayat, maka mereka harus mendekati klien dengan melibatkan keluarganya agar lebih efektif. Dalam kenyataannya budaya memiliki peran penting sebagai determinan dalam kehidupan klien, sehingga perempuan cenderung untuk lebih mempercayai keluarga daripada profesional. Untuk alasan ini, konselor menyelenggarakan layanan seperti *outreach*, *home visit* and *community action*.

Dalam kasus kekerasan terhadap istri, konselor mengatakan bahwa klien sering kali bisa diedukasi oleh konselor dan menjadi kritis terhadap kasus yang dialaminya. Namun, mereka hanya bisa “sadar” selama ruang konseling karena setelah mereka pulang ke rumah dan bertemu keluarganya, mereka kembali pada sikap mereka sebelumnya, yaitu menganggap bahwa sebagai perempuan, mereka harus patuh dan menerima apapun perlakuan suami. Dengan demikian, untuk menjadi konselor berbasis ulayat, responden mengatakan bahwa mereka harus bekerja lebih banyak dengan keluarga dan komunitas sekitar klien dalam rangka melakukan edukasi dan advokasi.

Fakta di lapangan membuktikan bahwa profesional sering kali tidak bisa mendekati keluarga klien secara langsung. Sehingga, mereka melakukan edukasi terhadap klien baik mengenai hak-hak perempuan maupun bagaimana cara menyampaikan isu tersebut ke keluarga. Bagaimana pun, dalam sistem hukum di Indonesia, konselor tidak memiliki mandat untuk mendatangi keluarga klien secara langsung. Hal ini patut disayangkan karena dalam banyak kasus, perempuan klien tidak berdaya menghadapi keluarga mereka sendiri yang sering kali menyuruh mereka untuk menerima dan bahkan menyalahkan perempuan tersebut atas kekerasan yang mereka alami. Hal ini memang menjadi tantangan tersendiri untuk profesional ulayat, yaitu bagaimana cara memberdayakan perempuan mengenai strategi mengedukasi keluarga mereka mengenai hak-hak perempuan.

Untuk alasan di atas, organisasi ini menyelenggarakan program pusat krisis berbasis komunitas (*community-based crisis center*). Program ini sangat bermanfaat karena komunitas adalah sumber daya potensial sebagai *support system* (sistem dukungan) dan *social network* (jaringan sosial). Seringkali *help-giving practices* yang disediakan oleh pihak dalam (*insiders*) komunitas lebih efektif daripada yang diberikan oleh pihak luar.

Sekali lagi, seperti yang telah disebutkan di atas, bahwa nilai-nilai tradisional sebagian bersifat positif dan memberdayakan namun sebagian lainnya bisa merugikan. Dalam hal sisi negatif dari budaya ini, yang

bisa dilakukan pekerja sosial ulayat adalah mengkonstruksi nilai-nilai ini. Mereka sebaiknya memberi makna atau penafsiran baru yang lebih positif terhadap nilai ulayat yang merugikan perempuan. Tindakan ini disebut sebagai upaya “*reframing*” terhadap budaya. Contoh kasus adalah keyakinan budaya bahwa perempuan dalam tradisi Jawa memiliki peran penting sebagai penjaga harmoni (keutuhan dan keselarasan) rumah tangga. Perempuan diibaratkan sebagai tiang rumah tangga. Dalam konteks budaya Jawa yang masih patriarki, apapun yang dialami perempuan, termasuk apabila mereka mengalami kekerasan domestik dari suami, mereka harus berusaha menjaga keutuhan rumah tangga. Ketika mereka dipukul oleh suami atau suami berselingkuh, maka mereka harus menerima, taat dan tabah mengingat peran mereka sebagai penyangga keluarga. Khususnya dalam kasus kekerasan terhadap isteri, perempuan diasumsikan memiliki tanggung jawab dan sering kali disalahkan apabila terjadi kasus tersebut. Hal-hal buruk yang terjadi dalam sebuah keluarga, tidak luput dari kesalahan perempuan, perempuan harus bertanggung jawab. Dalam budaya patriarki ini, tanggung jawab perempuan bukan dengan cara memecahkan masalah tersebut, tetapi dengan cara mengalah terhadap suami.

Ketika berhadapan dengan pandangan bias ini, konselor ulayat Rifka Annisa berusaha untuk memahami pentingnya kedudukan perempuan dalam bahasa Jawa. Mereka tidak menyalahkan bahwa perempuan sangat penting, sebaliknya mereka mengafirmasi pandangan tersebut sambil melakukan *reframing* terhadapnya. Konselor mengatakan bahwa karena perempuan sangat penting dalam menjaga harmoni keluarga, maka kalau mereka menjadi korban kekerasan, mereka harus menyelesaikan dan tidak boleh tinggal diam. Kalau mereka tidak melakukan ini, maka ketenangan isteri dan anak-anak akan terganggu, kemudian akhirnya akan mengganggu ketenangan seluruh keluarga.

Dengan demikian *reframing* adalah bentuk *counter discourse* (wacana tandingan) dengan cara melakukan penafsiran ulang terhadap doktrin budaya yang bias gender, memberikannya makna baru yang lebih berkeadilan gender. Tafsir baru dari “menjaga harmoni” adalah bagaimana sebuah keluarga bisa saling menyayangi dan mencintai dengan baik tanpa ada unsur kekerasan. Peksos ulayat dengan demikian melakukan *reframing* untuk mendekonstruksi nilai lama dan merekonstruksi nilai baru yang sesuai dengan nilai kebenaran dan keadilan. *Reframing* yang dilakukan oleh konselor Rifka Annisa yaitu “dalam rangka menjaga harmoni keluarga, seorang perempuan harus mengingatkan dan kritis kepada suami ketika

suami bersalah, ketika ia melakukan kekerasan, karena jika tidak, seorang perempuan akan membiarkan ia dan keluarganya berada dalam disharmoni yaitu konflik dan penderitaan”.

E.1.2. Praktek Ulayat Pekerja Sosial Rifka Annisa

Secara umum, beberapa konselor menyebutkan bahwa mereka tidak memiliki masalah dalam membangun dan mendapatkan kepercayaan dari klien sejak fase awal. Dalam banyak kasus, klien perempuan memahami apa yang harus mereka lakukan terhadap konselor, yaitu bersikap terbuka dan kooperatif. Namun yang berbeda adalah klien dari strata sosial-ekonomi menengah ke atas. Klien ini tidak langsung terbuka ketika pertama kali konseling. Mereka tidak langsung mengatakan kepada konselor bahwa ia memiliki kasus kekerasan. Bagi klien ini, nampaknya ada faktor gengsi atau malu untuk langsung mengakui hal tersebut. Mereka biasanya menyembunyikan kesedihan atau bentuk emosi lainnya yang dapat diamati dari nada suara yang monoton yang mengesankan tidak ada sesuatu kejadian yang penting, menyedihkan atau berbahaya untuk diceritakan.

Namun di akhir sesi konseling, perempuan dari kelas menengah ke atas ini mulai berbicara dalam intonasi yang berbeda. Mereka mulai berbicara dalam intonasi yang ‘kurang wajar’, yaitu lebih rendah dan lambat. Akhirnya, mereka akan berterus terang kalau mereka memiliki masalah dengan suami di rumah.

Temuan lain mengenai bagaimana praktek berbasis ulayat adalah pengalaman ketika bekerja dengan klien korban perkosaan atau kekerasan seksual, masalah membangun kepercayaan (*trust building*) merupakan hal yang sangat penting. Untuk menghadapi kasus semacam ini biasanya, klien didapatkan dari program *outreach* (program jemput bola, yaitu konselor yang mencari informasi dan mendatangi korban ke rumahnya). Ketika melakukan jemput bola ini, pekerja sosial ulayat tidak mudah untuk menghubungi klien secara langsung karena kasus semacam ini sering kali membuat orang merasa malu dan terhina baik secara psikologis maupun sosial. Untuk kunjungan jemput bola yang pertama, pekerja sosial banyak melakukan dialog dengan keluarga korban dalam usaha mereka membangun hubungan yang baik. Biasanya di kunjungan yang ketiga baru mereka bisa berbicara secara panjang lebar dengan klien korban perkosaan/kekerasan seksual.

Menjadi bagian dari nilai ketimuran yaitu orang tua dan figur otoritatif (berkuasa secara politik) sebagai pihak yang harus dihormati. Sehingga,

posisi kedua pihak ini menguntungkan bagi konselor karena mereka dapat menjadi sumber daya yang mendukung dalam pemecahan masalah. Rifka Annisa banyak menjalin jejaring dengan para kepala dukuh, polisi dan lain-lain dalam rangka penanganan kasus perkosaan dan kekerasan lainnya. Pekerja ulayat mengakui bahwa berkat hubungan yang baik dengan pihak sesepuh di desa atau kepolisian/aparat hukum, mereka bisa dengan relatif mudah mendekati keluarga korban. Dengan kata lain, karena pekerja sosial dibawa atau diperkenalkan oleh polisi dan aparat desa, keluarga korban biasanya bersedia menerima mereka dengan baik.

Beberapa klien bersifat pasif. Hal ini dipengaruhi oleh faktor budaya Jawa. Menurut tradisi ini, tidak baik bagi seseorang untuk menempatkan lebih tinggi dari lawan bicara. Sebaliknya, lebih baik apabila kita memposisikan lebih rendah, pasif dan tidak asertif. Menjadi asertif sama dengan menempatkan diri kita lebih tinggi dan arogan kepada orang lain.

Nilai inferioritas ini diinternalisasi oleh beberapa klien. Lebih ironis lagi, bagi korban kekerasan seksual, seksualitas adalah hal yang tabu dan kekerasan seksual adalah memalukan, sehingga mereka bertambah pasif. Pekerja sosial ulayat dengan demikian, membutuhkan waktu yang lebih lama untuk membangun kepercayaan dengan mereka. Biasanya, mereka baru dapat mulai terbuka kepada konselor ketika mereka telah bertemu dengan profesional tersebut dalam pertemuan konseling yang ketiga.

Gaya berpakaian ternyata merupakan sesuatu yang penting bagi klien. Pekerja sosial Rifka Annisa mengakui bahwa mereka biasanya mengenakan pakaian yang formal, bukan yang kasual (santai), khususnya ketika akan bertemu dengan keluarga klien. Hal ini dilatarbelakangi oleh pengalaman mereka yang direspon dengan kurang ramah oleh keluarga korban ketika mereka berpakaian dengan gaya santai. Dalam budaya Timur, pakaian yang pantas dianggap sebagai penghormatan terhadap orang yang dikunjungi.

Sentuhan dalam berkomunikasi bukan merupakan hal yang tabu dalam budaya Jawa, walaupun konselor ulayat menggunakannya dengan berhati-hati. Konselor ingin menjaga agar klien tetap merasa aman dan nyaman, sehingga mereka secara umum tidak berani untuk menyentuh klien lebih dahulu. Mereka hanya menyentuh klien dalam rangka menenangkannya ketika klien benar-benar emosional (menangis, kelihatan sangat tertekan, dan lain-lain). Setelah hubungan klien-konselor lebih cair dan baik, beberapa klien biasanya berani menyentuh konselor. Banyak klien yang pada akhirnya berani memeluk dan mencium pipi konselor (yang memiliki jenis kelamin yang sama) untuk mengucapkan selamat tinggal ketika

konseling diterminasi. Dalam budaya Indonesia umumnya dan Jawa khususnya, melakukan hal ini bukan sesuatu yang salah. Namun, konselor ulayat tetap menghindari memeluk atau mencium pipi klien. Mereka akan merespon pelukan klien apabila klien yang memulainya.

Orientasi ruang merupakan hal yang penting dalam konseling berbasis ulayat. Orientasi ruang yang biasa mereka gunakan adalah yang kurang lebih bersifat personal. Jarak teritori ini biasa dipakai oleh pihak-pihak yang memiliki hubungan dekat satu sama lain. Konselor mengatakan bahwa mereka tetap menjaga sedikit jarak dalam ruang personal ini. Namun ketika klien sangat emosional dan membutuhkan dukungan psikologis, maka konselor akan lebih mendekat dan menyentuh klien.

Profesional konseling di Rifka Annisa tidak memberlakukan kontrak tertulis dengan klien. Hal ini menarik mengingat kontrak adalah sesuatu yang wajib untuk dilakukan dalam referensi konseling modern. Alasan tidak diberlakukannya kontrak tertulis adalah klien mereka bersifat *voluntary* (sukarela) yaitu klien yang menggunakan layanan konseling berdasarkan kesadaran diri, sehingga kebutuhan konseling harus berdasarkan kebutuhan dari klien itu sendiri.

Namun demikian, konselor menyadari bahwa kesadaran klien akan pentingnya konseling merupakan sesuatu yang sangat penting. Banyak klien yang lebih tertarik untuk menyelesaikan persoalan mereka secara instan daripada berpikir ulang bagaimana cara agar mereka bisa asertif dan membuat keputusan secara baik. Memecahkan masalah menurut banyak klien adalah bagaimana agar suaminya tidak memukul lagi. Untuk itu, mereka menjadi pasif dan mengalah, bukan mengedukasi suami bahwa memukul itu sesuatu yang salah.

Banyak klien yang datang ke ruang konseling dalam rangka “hanya” mengeluarkan perasaannya dan menghilangkan kegelisahan mereka. Sehingga setelah masalah mereka “selesai” (artinya suami berhenti memukul karena klien patuh dan taat), mereka tidak datang lagi ke Rifka Annisa. Hal ini patut disayangkan karena akar masalah mereka sebenarnya belum terselesaikan karena masih ada kemungkinan suami akan memukul klien kembali.

Menurut profesional ulayat tidak mudah bagi mereka untuk memberdayakan klien mengenai bahaya siklus kekerasan yang mungkin akan datang dan datang lagi. Dalam siklus kekerasan, memukul adalah alat kontrol dari suami terhadap istri dan sebagai pelampiasan (proyeksi) suami yang mungkin memiliki masalah dengan orang lain. Dalam kenyataannya, memang “hanya” sekitar 10 persen kasus kekerasan terhadap istri di Rifka

Annisa yang diselesaikan dengan cara litigasi (pengadilan) setiap tahun.

Berkaitan dengan teknik konseling, konselor Rifka Annisa memakai pendekatan pemberdayaan dan *indirective* (tidak langsung), yaitu strategi yang menekankan pentingnya mendengarkan klien dan mendorong agar klien sendiri yang lebih banyak untuk merefleksikan dan menyimpulkan pemecahan kasusnya. Untuk itu, konselor tidak ingin mendikte klien terlalu banyak, tetapi bagaimana agar klien sendiri pada akhirnya mampu untuk kritis dan asertif terhadap suami (pelaku kekerasan)

Di sisi lain, budaya Jawa cenderung mengajar seseorang untuk menjadi pasif. Sehingga klien sering kali merasa ‘tidak mendapat apa-apa’ di ruang konseling karena konselor tidak secara eksplisit mendikte langkah-langkah apa yang diambil klien. Banyak klien yang memang senang didikte dan diarahkan. Namun, konselor tidak mau menyerah dengan budaya pasif dan pasrah ini karena klien harus memiliki kapasitas memecahkan masalahnya sendiri.

Menghadapi budaya pasif ini, konselor ulayat menekankan “kesimpulan” dalam setiap akhir sesi konseling. Selain itu di awal sesi konseling, konselor ulayat melakukan “*review*” mengenai apa yang didapat dari konseling sebelumnya. Hal ini dilakukan agar klien mampu menangkap hasil-hasil penting dan kemajuan apa yang telah dicapai dalam setiap konseling.

Bahkan konselor ulayat memberikan pekerjaan rumah kepada klien dalam rangka mempertahankan partisipasi klien. Dengan adanya pekerjaan rumah ini, klien sedikit mendapatkan arahan mengenai apa yang harus dilakukan sehingga mereka mengetahui tugasnya dan sekaligus melakukan perubahan yang diperlukan untuk terapi dan konseling.

Menurut responden, mereka tidak mengalami kesulitan untuk menggali cerita klien. Bahkan, responden menceritakan bahwa banyak klien yang bercerita selama kurang lebih 3 (tiga) jam di ruang konseling. Panjangnya waktu yang mereka habiskan selama konseling ini kemungkinan dilatarbelakangi faktor tiadanya ruang bagi perempuan korban kekerasan untuk dapat bercerita masalahnya secara bebas. Menurut budaya Jawa khususnya dan Indonesia umumnya, merupakan hal yang tabu untuk membicarakan masalah keluarga atau suami, apalagi terhadap orang asing. Jika perempuan mengadukan masalah mereka kepada keluarga/kerabat, mereka mungkin akan disalahkan karena dianggap tidak mampu untuk membahagiakan suami atau menjaga harmoni keluarga. Jika mereka mengadu ke tetangga sekitar atau komunitas, mereka mungkin disalahkan dan dianggap sebagai penyebab atau penyulut kekerasan.

Selain itu mengapa perempuan takut untuk mengadukan masalahnya adalah kerahasiaan mereka yang kemungkinan tidak akan dijaga oleh keluarga/masyarakat. Mereka takut kalau masalah mereka akan diceritakan oleh keluarga/tetangga mereka dan akhirnya menjadi gosip di masyarakat. Karena faktor-faktor ini, mengeluarkan perasaan dan emosi mereka kepada pekerja sosial Rifka Annisa menjadi sebuah pilihan yang membawa rasa "*plong*" (lega) dan terapeutik (menyembuhkan).

Banyak perempuan yang cukup ekspresif di depan konselor, walaupun sebenarnya mereka tidak mampu untuk melakukan refleksi diri dan kritis terhadap masalah yang mereka alami. Mereka tidak menyadari bahwa masalah mereka berakar pada budaya patriarki sehingga menyebabkan laki-laki cenderung berperilaku agresif. Mereka mungkin kelihatan menyadari apa sebenarnya masalah mereka, terutama ketika mereka sedang di ruang konseling. Setelah mereka pulang, mereka akan kembali ke kesadaran awal bahwa perempuan harus tunduk dan pasif terhadap suami.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, sebagai bagian dari budaya pasif, banyak klien memang suka diberi arahan-arahan langsung (didikte) sesegera mungkin. Mereka mengharapakan konselor tidak terlalu lama menggali masalah dan bertanya-tanya karena mereka ingin langsung mendapatkan pemecahan masalah. Menghadapi hal ini, konselor ulayat tidak boleh menuruti kemauan klien begitu saja. Tujuan konseling adalah melakukan pemberdayaan dan meningkatkan kapasitas klien memecahkan masalah. Konselor selanjutnya mencoba untuk mengedukasi klien mengenai makna dan tujuan dari konseling tersebut.

Dalam kenyataannya, klien masih banyak yang kesulitan menangkap tujuan esensi dari konseling. Sehingga hal yang bisa dilakukan pekerja sosial ulayat adalah menekankan pentingnya "kesimpulan" dalam setiap pertemuan konseling. Pekerja sosial selalu menggarisbawahi hal-hal penting yang mereka dapatkan selama proses konseling dengan tujuan agar klien lebih memahami proses dan capaian dalam konseling. Kesimpulan ini secara tidak langsung memberikan 'arahan' terhadap klien mengenai apa yang harus mereka lakukan. Tanpa menekankan kesimpulan, klien menganggap mereka tidak mendapatkan apa-apa dari konseling.

Selain itu, konselor mengatakan bahwa sebagai bagian dari budaya yang cenderung pasif menyebabkan klien lebih menyukai konsultasi hukum daripada psikologi. Di Rifka Annisa memang ada 2 (dua) macam konseling, yaitu hukum dan psikologi. Dalam temuan lapangan penelitian ini, klien yang berkonsultasi dengan psikolog pun tetap bertanya hal-hal yang berkaitan dengan aspek hukum. Konseling hukum memang disukai

karena klien merasa apa yang mereka dapatkan dari konselor hukum lebih kongrit karena mereka bisa membawa pulang contoh surat gugatan cerai. Sedangkan setelah berkomunikasi dengan psikolog mereka sering merasa tidak mendapatkan apa-apa karena pendekatan yang dipakai adalah pendekatan *indirective* di mana klien yang harus lebih banyak menceritakan dan merefleksikan sendiri permasalahannya.

Strategi yang dilakukan oleh Rifka Annisa adalah membekali para konselor psikologis dengan informasi-informasi mengenai aspek legal, misalnya UU Perkawinan, aspek-aspek teknis yang dibutuhkan untuk melakukan perceraian, dan lain-lain. Menurut peneliti sendiri, hal ini merupakan kekhasan dari pekerja sosial di Rifka Annisa yaitu bagaimana bisa memberikan informasi berkaitan dengan pemecahan masalah secara psikologis maupun hukum.

Bagi peneliti hal ini bukan merupakan kekurangan dari klien atau merepresentasikan budaya pasif mereka, namun adalah sesuatu yang wajar apabila klien di Indonesia berupaya mencari informasi hukum. Persoalan hukum merupakan hal yang mendasar di mana setiap orang pasti menyukai kepastian dan perlindungan hukum. Ketidaktahuan masalah hukum juga bisa menjadi sumber kegelisahan sendiri bagi klien. Tentu saja klien yang berkonflik dengan suami perlu untuk mengetahui apakah hukum bisa melindungi istri dan sejauh mana hak-hak istri dalam hal ini. Berbeda dengan negara Barat di mana sistem hukum sudah relatif mapan sehingga mereka mempunyai banyak regulasi dan penegakan hukum untuk melindungi perempuan. Di sini, perempuan masih harus berjuang bahkan tidak mengetahui atau bingung apakah ia terlindungi oleh hukum positif. Justru menurut peneliti, untuk menjadi konselor ulayat yang bekerja dengan perempuan korban kekerasan, direkomendasikan untuk bukan hanya memahami isu sosial/psikologis, namun juga aspek hukum.

Berkaitan dengan siklus kekerasan yang disebabkan oleh budaya patriarki, yang tidak akan berakhir kecuali perempuan korban sendiri berani untuk memutus rantai kekerasan tersebut, menyebabkan perempuan cenderung untuk datang kembali ke ruang konseling ketika suami memukulkan lagi. Sehingga, isu terminasi menjadi cukup sulit dalam konteks kasus kekerasan terhadap perempuan. Patut disayangkan, banyak perempuan korban kekerasan yang menggunakan layanan konseling 'hanya' sebagai pelepasan/ekspresi dari perasaan tertekan. Artinya, ketika mereka bermasalah atau mendapatkan kekerasan dari suami, mereka datang ke Rifka Annisa dan ketika suami mereka (untuk sementara) tidak memukulkan mereka lagi, mereka tidak akan datang ke Rifka Annisa. Masih banyak

klien yang belum berani untuk kritis terhadap suami mereka.

Peksos ulayat di Rifka Annisa mengingatkan perempuan korban untuk berani bersikap asertif dengan suami. Beberapa klien merasa tidak nyaman dengan masukan dari konselor dan memutuskan untuk tidak datang ke Rifka Annisa secara sepihak. Menghadapi situasi ini, peksos ulayat menyelenggarakan *home visit* dalam rangka monitoring dan advokasi terhadap mantan klien yang masih rentan mengalami kekerasan.

F. Kesimpulan

Mengingat budaya dapat memainkan peran positif atau pun negatif dalam kehidupan seseorang, profesional ulayat harus menyadari hal ini dan selanjutnya bagaimana bersikap terhadap hal ini. Pekerja sosial ulayat diharapkan untuk sensitif dan responsif, dalam hal ini ia harus mengintegrasikan nilai-nilai ulayat yang dapat menjadi sumber kekuatan dalam mendukung keberfungsian sosial klien.

Hal yang penting dalam isu ulayatisasi pekerja sosial adalah adanya tradisi patriarki yang sangat kuat di Indonesia. Sehingga, pekerja sosial ulayat sebaiknya melakukan *reframing* atau penafsiran baru terhadap budaya yang bias gender sehingga didapatkan penafsiran baru yang lebih positif dan non-diskriminatif.

Sejak dari fase inisiasi sampai terminasi dalam intervensi langsung terhadap klien, nilai-nilai seperti ikatan keluarga/kekerabatan, budaya pasif, tabu dan penghormatan kepada orang yang lebih tua/figur otoritatif sangat penting untuk diakomodasi oleh pekerja sosial ulayat.

Peneliti sangat merekomendasikan program-program yang berkaitan dengan keluarga dan komunitas sekitar klien pada khususnya dan advokasi pada umumnya diperkuat dan diselenggarakan dengan lebih intensif mengingat kuatnya budaya patriaki.

Penekanan terhadap 'kesimpulan' dan 'review' di setiap pertemuan konseling sangat direkomendasikan. Beberapa adaptasi terhadap konseling psikologi juga dibutuhkan untuk melayani berbagai macam kebutuhan klien. Gagasan untuk memberikan informasi hukum dalam konseling psikologis bukan hanya bersifat informatif, tetapi juga terapeutik karena sangat membantu klien mengurangi kecemasannya.

Daftar Pustaka

- Allen E. Ivey dan Mary Bradvord Ivey, *Intentional Interviewing and Counselling, Facilitating Client Development in a Multicultural Society*, USA: Thomson Brooks/Cole, 2003.
- Alfred Kadushin dan Goldie Kadushin, *The Social Work Interview*, Fourth Edition, USA: Columbia University Press, 1997.
- Charles Zastrow, *Social Work as a Profession and a Career, In Introduction To Social Work and Social Welfare*, Seventh Edition, USA: Brooks/Cole Wadsworth Publishing Company, 2000.
- Dean H. Hepworth dan Jo Ann Larsen, *Direct Social Work Practice, Theory and Skills*, USA: The Dorsey Press, 1982.
- Deddy Mulyana, *Komunikasi Non Verbal, dalam Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Indonesia: PT Remaja Rosdakarya, 2000.
- Eileen Gambrill, E, *Social Work Practice, A Critical Thinker's Guide*, USA: Oxford University Press, 1997.
- Jalaluddin Rakmat, *Psikologi Komunikator dan Psikologi Pesan, dalam Psikologi Komunikasi*, Indonesia: PT. Remaja Rosdakarya, 1992.
- Julius R. Ballew and George Mink, *Case Management in Social Work, Developing The Professional Skills Needed For Work With Multiproblem Clients*, 2nd Edition, USA: Charles C. Thomas Publisher, 1996.
- Ling How Kee, *Indigenising Social Work, Research and Practice in Sarawak*, Malaysia: Strategic Information and Research Development Centre, 2007.
- Mel Gray, John Coates and Michael Yellow Bird, *Introduction, In Indigenous Social Work Around The World Toward Culturally Relevant Education and Practice*, England and USA: Ashgate, 2008.
- Michael Anthony Hart, *Indigenous Worldviews, Knowledge, and Research: The Development of An Indigenous Research Paradigm*, volume 1 issue 1, <http://www.hawaii.edu/sswork/jivsw>, USA: Journal of Indigenous Voices in Social Work, 2010.
- Richard Nelson-Jones, *Terapi Multikultural, dalam Teori dan Praktek Konseling dan Terapi*. Edisi Keempat. Indonesia: Pustaka Pelajar, 2011.

Andayani adalah Dosen Prodi Ilmu Kesejahteraan Sosial Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

