

Modul

X

# Perilaku Profesional



National Institute of Disability  
Management and Research®

## *Perilaku Profesional*

### *Anggota tim pengembang kurikulum DACUM*

Eric Boyd, Canadian Paraplegic Association	Michael Cannings, Ministry of Skills, Training and Labour, BC	Wolfgang Zimmermann National Institute of Disability Management and Research	Andy King United Steelworkers of America
Dave Cox, WCB, BC	Robin Goodrich, HRDC, Labour Canada	Don Shrey, PhD, University of Cincinnati	John Weir, BC Federation of Labour
Earl Foxcroft, IWA (Canada)	Catherine Rellinger, WSIB Ontario	Nancy Scott NIDMAR	Jean Sherrell, Comcare Australia
Nelson Ireland, North Island College	Jim Ritchie MacMillan Bloedel Ltd.	Albert Cecutti, Falconbridge Ltd.	Larry Stoffman, UFCW Union
Debra Mills, WCB, BC	Colleen Hanley North Island College	Cathy Walker CAW Union	Joan Westland, Westland Eby Consultants

### *Persiapan materi kurikulum pada edisi sebelumnya*

Don Shrey, PhD, University of Cincinnati	Colleen Hanley, North Island College	Tom Getzie, Forest Industrial Relations
Marcia Rioux, The Roeher Institute	Derek Hanebury, North Island College	Llyod Doidge, Forest Industrial Relations
Cameron Crawford, The Roeher Institute	Brenda Birch, Giraffe Outlooks	Rochelle Morandini, Human Resources Consultant
John Westland, Westland Eby Consultant	Cheryl Grant Gamble, Human Resources Consultant	

### *Kontributor materi kurikulum terkini*

Don Shrey, PhD, University of Cincinnati	Heather Persons, National Institute of Disability Management and Research	Muriel Westmorland, McMaster University
Norman Hursh, PhD, Boston University		Scott Wallace, PhD
Robert Laskey, PhD.	Leah Milton, Grant McEwan College	Wolfgang Zimmermann, National Institute of Disability Management and Research

Hak cipta © 2001. The National Institute of Disability Management and Research, c/o Pacific Coast University for Workplace Health Sciences, 4755 Cherry Creek Road, Port Alberni, BC, V9Y 0A7 CANADA. Seluruh Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang. Dilarang memperbanyak atau menggunakan sebagian atau seluruh karya ini, yang dilindungi oleh hak cipta, dalam bentuk atau cara apa pun—grafik, elektronik, atau mekanik, termasuk fotokopi, rekaman suara, rekaman video, atau sistem penyimpanan dan pengambilan informasi—tanpa izin tertulis dari penerbit

## ***Daftar Isi***

<b>Gambaran Umum</b>	<b>1</b>	<b>Menentukan hal yang etis</b>	<b>7</b>
Tujuan	1	Menggunakan pertanyaan untuk menganalisis perilaku	7
Bacaan	1	<b>Etika profesional</b>	<b>10</b>
Latihan	1	<b>Kode Etik</b>	<b>13</b>
Tugas	2	<b>Kerahasiaan</b>	<b>14</b>
<b>Pengantar</b>	<b>3</b>	Kerahasiaan dalam manajemen disabilitas	14
Definisi	3	<b>Penyimpanan catatan</b>	<b>16</b>
Landasan Etika	4	<b>Konflik</b>	<b>18</b>
Teori Etika	5	<b>Referensi</b>	<b>20</b>

## **Gambaran Umum**

*Modul lokakarya ini bertujuan memberikan pedoman kepada Koordinator Kembali Kerja tentang cara menghadapi situasi dengan pilihan atau arahan etis yang tidak sepenuhnya jelas.*

Panduan ini diawali dengan pengantar tentang bidang etika. Meskipun Koordinator Kembali Kerja tidak diharapkan untuk memahami disiplin ilmu etika, latar belakang ini dirancang untuk memaparkan perkembangan pemikiran di balik pengambilan keputusan moral dan etika (manfaat terbesar untuk sebanyak mungkin orang, nilai-nilai yang ditekankan dalam budaya seseorang, pemahaman universal tentang benar atau salah, atau persyaratan kode etik profesional seseorang)

Setelah meninjau logika di balik moralitas dan nilai-nilai secara umum, peserta kemudian akan fokus pada etika sebagaimana diterapkan dalam profesi dan khususnya dalam koordinasi program kembali kerja.

Masalah-masalah tersulit dapat muncul karena peran atau tanggung jawab ganda yang sering dimiliki oleh Koordinator Kembali Kerja. Misalnya, KKK mungkin memiliki tanggung jawab pekerjaan lain selain program kembali kerja dan harus berhati-hati terhadap informasi yang diteruskan antar area program—misalnya antara manajemen disabilitas, keselamatan, dan sumber daya manusia. Mereka mungkin memiliki hubungan yang sudah terjalin sebelumnya dengan seseorang yang membutuhkan bantuan untuk kembali bekerja. Peran KKK sebagai advokat bagi klien terkadang dapat berbenturan dengan tanggung jawab mereka terhadap organisasi secara keseluruhan.

## **Tujuan**

Setelah menyelesaikan modul lokakarya ini, peserta diharapkan mampu untuk:

- ▶ Mengidentifikasi dan menyelesaikan konflik nilai dalam praktik profesional.
- ▶ Menjelaskan peran etika dalam profesi pemberi bantuan.
- ▶ Menjelaskan hubungan antara kode etik dan nilai-nilai moral yang mungkin dimiliki oleh orang-orang yang bekerja sebagai Profesional Manajemen Disabilitas dan Koordinator Kembali Kerja.
- ▶ Menjelaskan perlunya terdapat rujukan untuk menyimpan catatan dalam banyak kode etik profesional.
- ▶ Menjelaskan alasan pengembangan profesional dan praktik kesehatan pribadi menjadi bagian dari profesionalisme.

## **Latihan**

Peserta akan menggunakan proses yang diterima untuk pengambilan keputusan etis dalam mengeksplorasi isu dan pilihan etika yang disajikan dalam skenario.

## **Tugas**

Peserta akan mendapatkan skenario dan menganalisis masalah etika yang muncul di dalamnya.

## Pengantar

*Etika adalah cabang filsafat yang berkaitan dengan penentuan hal-hal yang baik, benar, atau bermoral, dan alasannya. Etika berfokus pada pemikiran dan penilaian yang diperlukan untuk menentukan cara berperilaku yang benar.*

Bidang etika berakar pada argumen dan analisis para filsuf Yunani, termasuk Plato dan Aristoteles, serta tulisan-tulisan para filsuf lain dari masa ke masa (Almond, 1995). Etika secara lebih populer dipandang sebagai komitmen untuk bertindak jujur dan menjunjung kebaikan bersama.

Etika utamanya didasarkan pada logika dan pemikiran kritis, meskipun sering kali diargumentasikan berdasarkan agama atau keyakinan pada ajaran tentang adanya pemegang kuasa yang lebih tinggi daripada manusia. Terkadang, hal yang benar dianggap sama dengan nilai-nilai budaya, cara melakukan sesuatu dari waktu ke waktu, atau ketentuan hukum—meskipun alasan-alasan ini mungkin tidak dapat diuji secara logis.

Etika terapan melibatkan identifikasi nilai-nilai penting dan penggunaan keterampilan analitis untuk membuat keputusan tentang cara terbaik untuk bertindak. Profesi yang membantu orang lain, termasuk manajemen disabilitas, sering kali menekankan nilai-nilai atau kebajikan tertentu, seperti kepekaan terhadap orang lain atau kepercayaan. Nilai-nilai prioritas ini menyediakan kerangka kerja bagi kode etik profesional. Aktivistik pendukung penyandang disabilitas juga membuat keputusan dari perspektif etika bahwa semua orang memiliki nilai dan hak atas martabat, dan yang meliputi otonomi dan pilihan yang terinformasi.

Dalam beberapa kasus, tidak semua orang sependapat tentang apa yang dianggap sebagai perilaku etis. Dalam kasus lain, nilai-nilai mungkin saling bertentangan. Dalam situasi semacam itu, dibutuhkan kemampuan untuk berpikir jernih dan kreatif tentang alasan di balik keyakinan dan nilai-nilai tertentu; mengidentifikasi nilai-nilai prioritas; dan, jika memungkinkan, untuk membingkai ulang masalah agar solusinya selaras dengan nilai-nilai dari semua pihak yang terlibat.

## Definisi

Anthony Weston (2001) dalam bukunya, *A 21st Century Ethical Toolbox*, menjelaskan hubungan antara nilai-nilai yang dianut oleh seseorang dan etika melalui definisi ini.

Nilai adalah:

... hal-hal yang kita pedulikan; hal-hal yang berarti bagi kita; tujuan atau cita-cita yang kita cita-citakan dan yang kita gunakan untuk mengukur diri kita sendiri, orang lain, atau masyarakat kita. (hlm. 12)

## **Perilaku Profesional**

Nilai-nilai moral adalah

...nilai-nilai yang menyuatkan kebutuhan dan harapan sah orang lain serta diri kita sendiri. (hlm. 12)

Etika adalah

... studi tentang nilai-nilai moral; refleksi tentang cara terbaik untuk berpikir tentang nilai-nilai moral dan mengklarifikasi, memprioritaskan dan/atau mengintegrasikannya. (hlm. 12)

Menurut Almond (1995)

... jika moralitas melibatkan penilaian apa yang baik atau benar, sedangkan etika lebih memperhatikan penalaran di balik penilaian itu, etika terapan lebih dekat dengan moralitas daripada etika. Artinya, etika terapan bersedia menghadapi pertanyaan-pertanyaan substansial dari moralitas: apa yang benar atau salah untuk dilakukan dalam situasi ini? Namun, etika terapan tidak berhenti pada pertanyaan-pertanyaan dasar ini. Etika terapan juga bergerak ke tingkat kode praktik, aturan, dan prinsip, dan akhirnya ke tingkat teori etika yang menyeluruh.

... pada tingkat prinsip, etika terapan akan mempertanyakan prinsip mana yang harus kita adopsi dan, pada tingkat teori, teori mana yang harus diterima dan mana yang harus ditolak. (hlm. 6)

Contoh beberapa filsuf awal yang terkenal (Almond, 1995; Weston, 2000) meliputi:

Plato (c. 328-348 SM)—unsur-unsur masyarakat yang baik

Aristoteles (384-322 SM)—tujuan etis manusia

John Locke (1632-1704)—nilai toleransi

Immanuel Kant (1724-1804)—martabat manusia dan keutamaan akal budi; pengambilan keputusan tentang standar etika berdasarkan seberapa dapat diterima standar tersebut jika diterapkan pada diri sendiri

Jeremy Bentham (1748-1832)—etika sebagai upaya mencapai kebaikan terbesar bagi sebanyak mungkin orang.

## **Landasan Etika**

Di masa lalu, penentuan etis atau tidak etis suatu hal didasarkan pada:

- ▶ Agama (penafsiran ajaran agama)
- ▶ Otoritas dan keahlian (misalnya, keahlian ilmiah)
- ▶ Budaya (cara segala sesuatu dilakukan dalam suatu masyarakat).

Agama berkaitan dengan pendidikan moral. Di masa lalu, banyak tokoh yang berkontribusi pada pemikiran etika berangkat dari perspektif agama. Hal yang dianggap etis biasanya didasarkan pada pemahaman tentang kewenangan Tuhan berdasarkan tulisan atau interpretasi para pemimpin agama. Di banyak agama, berlaku semacam aturan dasar, sebuah anjuran yang dipertimbangkan manusia—sebelum bertindak atau membuat aturan untuk orang lain—tentang apakah manusia menginginkan suatu praktik diterapkan atas dirinya. Namun, banyak ajaran dari kitab suci, mulai dari perintah tentang makanan yang diperbolehkan untuk dikonsumsi hingga cara membajak ladang, dianggap didasarkan pada tingkat pengetahuan ilmiah pada saat kitab dituliskan (Weston, 2001). Temuan ilmiah dan medis terkadang dapat menjadi sumber otoritas dalam pengambilan keputusan etis. Budaya, cara segala sesuatu selalu dilakukan, dan hubungan kekerabatan memengaruhi persepsi kelompok maupun individu tentang apa yang benar. Nilai-nilai budaya dan cara-cara tradisional dalam melakukan sesuatu sering kali diwujudkan dalam hukum sehingga apa yang legal sering kali dianggap setara dengan apa yang benar, dan apa yang ilegal dianggap salah, meskipun hal tersebut tidak selalu terjadi.

## Perilaku Profesional

Ketika suatu prinsip etika telah diidentifikasi oleh suatu kelompok, maka prinsip tersebut dapat dianggap sebagai:

- ▶ Universal—berlaku untuk semua orang, dalam segala situasi, sepanjang waktu
- ▶ Relatif—bergantung pada situasi atau lingkungan.

Tulisan-tulisan keagamaan dan beberapa tulisan lain tentang etika berasumsi bahwa prinsip-prinsip etika bersifat universal. Kant percaya bahwa kejujuran adalah kebajikan universal dan ketidakjujuran tidak boleh ditoleransi dalam keadaan apa pun (Weston, 2001). Namun, para filsuf yang mengikutinya mampu mengidentifikasi sejumlah situasi di mana kejujuran mungkin bukan kebijakan terbaik—misalnya, memberi tahu seorang pembunuh bahwa korban yang dicarinya berada di rumah. Lawan dari universalisme adalah relativisme, yang berasumsi bahwa nilai-nilai moral selalu bergantung pada budaya, masyarakat, dan konteks di mana nilai-nilai tersebut dipraktikkan. Misalnya, dalam beberapa kelompok, tidak berterus terang mungkin dianggap sopan, sementara dalam kelompok lain, berbohong dianggap sama sekali tidak dapat dibenarkan. Namun, setiap pandangan tentang kejujuran mungkin didasarkan pada keyakinan universal tentang pentingnya menjaga martabat manusia. Contoh lain di mana universalisme dan relativisme bertentangan adalah tentang apakah ada hak hidup yang sepenuhnya tak terbatas dan larangan universal terhadap pembunuhan. Banyak orang akan berpendapat bahwa membunuh adalah tindakan yang dapat dimaafkan jika membela diri sendiri atau orang lain dapat dimaafkan atau bahwa bunuh diri dapat diterima ketika menghadapi penyakit parah yang menyakitkan. Beberapa orang mendukung hukuman mati. Sementara yang lain yakin bahwa aborsi tidak pernah dapat dibenarkan.

## Teori Etika

Kajian terhadap berbagai teori etika dan para pendukungnya berada di luar cakupan modul lokakarya ini. Namun, tiga jenis teori etika tradisional yang terkenal (Weston, 2001) adalah:

- ▶ Utilitarianisme—bahwa pilihan harus dibuat berdasarkan kebaikan terbesar bagi sebanyak mungkin orang.
- ▶ Tindakan yang benar—bahwa manusia memiliki nilai semata-mata karena menjadi manusia dan karenanya harus diperlakukan dengan hormat, adil, dan bermartabat; bahwa mereka harus diberi otonomi dan kebebasan; bahwa mereka harus diperlakukan setara.
- ▶ Kebajikan—bahwa tujuan umat manusia adalah untuk melakukan tindakan dan bahwa keunggulan dalam bertindak sebagai manusia diwujudkan dalam karakteristik seperti keberanian atau kemurahan hati.

Ketika keputusan etis dipandang dari perspektif kebajikan, secara umum diterima bahwa kebajikan tertentu akan lebih penting dalam profesi tertentu. Misalnya, seorang peneliti yang baik mungkin lebih berdedikasi dalam pencarian kebenaran daripada seorang seniman yang baik. Keyakinan ini mendasari pengembangan kode etik dalam berbagai profesi, mulai dari dokter hingga insinyur. Filsuf dan psikolog kontemporer, Carol Gilligan, telah mengusulkan “etika kepedulian” yang didasarkan pada kesadaran akan hubungan antarmanusia dan rasa tanggung jawab yang timbul darinya. Oleh karena itu, kebajikan utama bagi seseorang dalam profesi yang membantu adalah kepekaan dan kemampuan membaca situasi dan kondisi (*perceptiveness*). Dari pengakuan terhadap nilai-nilai prioritas inilah kode etik untuk profesi tertentu dikembangkan.

Dilihat dari perspektif kebajikan individu, tindakan membantu penyandang disabilitas mungkin melibatkan nilai-nilai welas asih, kemurahan hati, atau derma. Namun, perspektif yang berlaku dalam masyarakat saat ini adalah tentang benar atau salahnya suatu tindakan dan pengakuan terhadap nilai dari seluruh umat manusia. Perbedaan sudut pandang medis, derma dan berbasis hak tampak dalam daftar karakteristik berikut:

Patologi	Derma	Hak
Dihilangkan/dihancurkan	Kepentingan terbaik	Pilihan
Otokratis	Paternalistik	Penentuan Nasib Sendiri
Penyembuhan/menyalahkan	Tidak berdaya	Berdaya
Ilmuwan	Kontrol profesional	Advokasi Diri
Intensif tunai	Efektif biaya	Hasil Efektif
Pemberantasan penyakit	Memperbaiki kelemahan	Mengembangkan Kekuatan
Etiologi	Kategori	Kebutuhan Individu
Prosedur	Layanan	Dukungan
Spesialis	Bersaing	Kooperatif

Perbandingan ini tidak bermaksud mengatakan bahwa penelitian tentang sumsum tulang belakang tidak diinginkan atau bahwa yayasan amal yang membiayai teknologi bantu tidak bermanfaat. Namun, nilai utama yang dianut oleh banyak orang yang hidup dan bekerja dengan penyandang disabilitas adalah bahwa penyandang disabilitas berharga apa adanya. Mereka tidak perlu diperbaiki, cukup diberi kesempatan untuk berpartisipasi dalam kehidupan masyarakat dan berkontribusi. Dengan alasan ini, sebagian orang tua dari anak-anak tuli menolak implan koklea karena merasa teknologi implan menunjukkan anak-anak mereka mengalami kecacatan, dan bukan sekadar seseorang yang memakai indra selain pendengaran untuk menafsirkan dunia. Namun, seiring kemajuan praktik medis, implan koklea bisa saja akan tampak seperti orang yang memakai lensa kontak atau menjalani operasi mata laser untuk meningkatkan penglihatan. Seperti banyak keputusan etis lainnya, kondisi ini bukan situasi hitam atau putih.

Perspektif lain tentang teori etika membedakan teori teleologis dan teori deontologis (Rodgers, 2000).

... teori teleologis—utilitarianisme, yang berfokus pada konsekuensi suatu tindakan dan mengukur nilai tindakan tersebut berdasarkan hasil akhirnya, dan tidak berdasarkan cara untuk mencapainya. Teori ini berfokus pada penyediaan kebaikan terbesar (atau kerugian terkecil) bagi sebanyak mungkin orang. Dalam konteks ini, pembentukan kebijakan berdasarkan analisis biaya-manfaat, di mana manfaat terbesar dicapai oleh sebagian besar orang, tetapi tidak semua orang, dengan biaya terendah, merupakan contoh utilitas yang baik.

Teori deontologis membahas tindakan dan menegaskan bahwa “kebenaran” dan “kesalahan” diukur berdasarkan cara, bukan konsekuensi dari suatu tindakan. Jadi, sifat suatu tindakan lebih penting daripada hasilnya. Sebagai perbandingan, kaum deontologis akan menegaskan bahwa kerahasiaan informasi kesehatan pegawai harus selalu dijaga; sementara kaum utilitarian mungkin berpendapat bahwa jika merahasiakan jenis informasi kesehatan tertentu akan menyebabkan lebih banyak kerugian daripada kebaikan, maka kerahasiaan harus dilanggar. (Rogers, 2000, hlm. 371-372)

## Menentukan hal yang etis

*Hal yang etis tidak selalu jelas. Sering kali, terjadi perbedaan pendapat tentang apa yang dianggap bermoral atau benar dalam situasi tertentu.*

Apakah ada situasi ketika mencuri dianggap etis? Saat perang, apakah mencuri tank milik musuh dapat diterima? Jika anak-anak lapar, apakah dibenarkan mengambil apel dari pohon orang lain? Bagaimana jika kita tahu buah apel belum dipetik dari tahun sebelumnya dan jatuh ke tanah lalu membusuk?

Dalam beberapa situasi, satu nilai etika mungkin bertentangan dengan nilai etika lainnya. Misalnya, memberi sekaligus mendorong kemandirian tidak selalu mungkin dilakukan. Melestarikan lingkungan versus mempertahankan pekerjaan merupakan kontroversi etika yang sering dibahas di media. Hak-hak individu penyandang disabilitas mungkin tampak bertentangan dengan hak-hak pegawai lain. Misalnya, ketika seorang pegawai dengan disabilitas yang terkait usia dan senioritas tinggi harus dipindahkan ke pekerjaan di area lain. Jika ada kemungkinan PHK, memindahkan pegawai tersebut dapat berarti pegawai lain menjadi lebih rentan.

Dilema ini dikenal sebagai dilema etika. Akan tetapi, bergantung situasinya, dilema ini dapat diselesaikan dengan berbagai cara. Dalam satu situasi, seseorang mungkin bertanya apakah satu nilai atau kebutuhan menjadi prioritas. Di situasi lain, mereka mungkin mencari alternatif dan memecahkan masalah. Misalnya, mereka mungkin mencari solusi yang dapat melindungi lingkungan sekaligus menciptakan lapangan kerja.

Dilema etika tidak jarang terjadi dalam manajemen disabilitas dan dalam berbagai aspek kehidupan. Jika seorang teman menyebutkan bahwa ia mencurangi laporan pajaknya, nilai mana yang lebih diutamakan—kepercayaan dalam persahabatan atau kejujuran dan tanggung jawab sebagai warga negara? Ekspektasi bahwa kerahasiaan komunikasi akan dijaga dianggap sebagai nilai penting dalam mengembalikan seseorang ke pekerjaannya. Misalkan seorang pegawai yang telah membangun hubungan baik dengan Koordinator Kembali Kerja bercerita bahwa cederanya disebabkan oleh aktivitas pribadi, bukan karena aktivitas di tempat kerja sebagaimana laporannya. Mana yang lebih utama—tanggung jawab KKK untuk membela kepentingan pegawai yang cedera dan mencari cara agar pegawai tersebut dapat kembali bekerja serta nilai profesional dari kerahasiaan klien, atau tanggung jawab KKK sebagai anggota divisi manajemen disabilitas, dengan akuntabilitas kepada pemberi kerja dan tanggung jawab untuk berupaya mengurangi biaya asuransi serta berkomunikasi dengan program manfaat dan keselamatan kerja secara jujur?

## Menggunakan pertanyaan untuk menganalisis perilaku

Dalam menilai etika perilaku manusia, pertanyaan-pertanyaan yang dapat diajukan adalah:

- ▶ Motif suatu tindakan
- ▶ Karakteristik tindakan (cara)
- ▶ Konsekuensi tindakan (hasil)

## Perilaku Profesional

Dalam menangani masalah etika, kita mungkin perlu berpikir analitis dengan pertanyaan-pertanyaan seperti:

- ▶ Apakah generalisasi dibuat karena ada satu atau dua insiden, atau apakah ada fakta dan statistik yang cukup untuk mendukung dan mengklarifikasi argumen? Misalnya, dua kecelakaan dalam dua hari mungkin menunjukkan atau tidak menunjukkan bahwa satu bagian pabrik tidak seaman bagian lainnya. Diperlukan pemeriksaan kecelakaan dan cedera jangka panjang. Terkait perdagangan bebas, ketimbang membuat argumen berdasarkan naluri; carilah fakta yang tersedia tentang apakah sistem ini tepat atau tidak tepat.
- ▶ Apakah korelasi dan kausalitas dicampuradukkan? Adakah kepastian tentang siapa atau apa yang menyebabkan suatu masalah? Ketika anak mendadak kesulitan mengikuti pelajaran, orang tua mungkin cenderung menyimpulkan kesalahan terletak pada guru baru. Padahal, anak itu mungkin memiliki masalah penglihatan yang tidak terdiagnosis, dan kondisinya makin parah karena tempat duduknya di kelas tahun ini agak jauh dari papan tulis. Keluhan tentang kondisi kerja yang penuh tekanan di suatu departemen mungkin bukan akibat dari perubahan prosedur operasional. Pegawai mungkin berada di bawah tekanan karena penurunan ekonomi dan khawatir tentang keamanan kerja mereka.
- ▶ Apa nilai-nilai yang mendasari suatu perselisihan? Pemberi kerja mungkin terdorong menetapkan program manajemen disabilitas karena khawatir akan kesejahteraan pegawai yang tidak kembali bekerja padahal mereka bisa. Sementara itu, serikat pekerja mungkin ragu untuk menerapkan program tersebut karena kekhawatiran yang sama, yaitu takut pegawai yang mengalami gangguan didorong untuk kembali bekerja sebelum mereka siap secara medis. Mengenali kesamaan nilai dalam suatu konflik dapat mempermudah penyelesaiannya. Dalam kasus lain, pihak-pihak yang terlibat mungkin memiliki nilai-nilai yang berbeda, tetapi kebutuhan kedua belah pihak tetap dapat dipenuhi. Misalnya, program manajemen disabilitas dapat memungkinkan organisasi menjadi lebih efektif biaya dan lebih mampu bertahan sekaligus memenuhi kebutuhan pegawai akan keamanan ekonomi yang menjamin kelangsungan hidup mereka.
- ▶ Apa yang akan memberikan kebaikan terbesar bagi kebanyakan orang? Pertanyaan ini mencerminkan pendekatan utilitarian. Adanya jaring pengaman sosial yang memberikan manfaat seperti penghasilan jika menganggur atau asuransi kesehatan jika sakit, mengharuskan banyak individu membayar pajak—uang yang sebenarnya lebih ingin mereka belanjakan untuk keluarga mereka. Namun, hal itu juga mencegah orang menjadi sangat miskin sehingga mereka tidak dapat kembali bekerja dan mencegah masalah sosial lainnya seperti perpecahan keluarga yang dapat timbul akibat kemiskinan ekstrem.
- ▶ Dalam beberapa kasus, nilai-nilai dari perspektif pihak mana pun yang terlibat dalam dilema etika bisa diprioritaskan, dan keputusan dicapai. Prioritas dapat didasarkan pada ketentuan profesi atau ketentuan hukum. Misalnya, pegawai sosial yang kliennya mengakui bahwa pasangannya memukul anak-anaknya diwajibkan oleh hukum untuk melanggar kerahasiaan, meski mungkin akan kehilangan kepercayaan dari kliennya.
- ▶ Dapatkah sesuatu yang tampak seperti masalah diubah menjadi peluang? Dapatkah pegawai yang mengalami cedera menerima pekerjaan yang sebelumnya dialihdayakan atau yang tadinya dikesampingkan?

Weston (2001) menekankan bahwa pemikiran kritis dan kreatif dapat digunakan dalam pengambilan keputusan yang menjunjung tinggi nilai-nilai etika dari berbagai kelompok.

Dewey ... mengatakan ... “sebagian besar konflik yang penting adalah konflik antara hal-hal yang memenuhi atau telah memenuhi kepentingan, bukan antara kebaikan dan kejahatan ... Biasanya memang benar bahwa masing-masing pihak benar tentang sesuatu, dan mencari titik temu tentu lebih baik daripada berasumsi bahwa hanya satu pihak yang memiliki semua jawaban. ... Di dunia ini, ada hal-hal yang sifatnya benar-benar jahat, dan karena itu harus ditolak dengan tegas. Permasalahannya, kasus-kasus seperti ini mungkin lebih sedikit daripada yang kita duga.

Ketika yang benar bertentangan dengan yang juga benar, bagaimana kita harus memutuskan? Apa langkah selanjutnya?

### *Perilaku Profesional*

Jawabannya adalah kita perlu mencoba mengintegrasikan atau menyelaraskan nilai-nilai yang dipertaruhkan. Jika kedua belah pihak (atau semua pihak) sampai batas tertentu benar, maka kita perlu mencoba menghormati apa yang benar dalam diri masing-masing pihak. Kita perlu mempertimbangkan semua nilai penting yang dipertaruhkan, alih-alih hanya beberapa nilai. (Weston, 2001, hlm. 55-56)

Meski berpikir kritis tentang masalah etika merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari dan mencakup pekerjaan, keluarga, persahabatan, belanja, waktu luang, dan sejumlah aktivitas lainnya, ada sejumlah masalah etika tertentu yang menjadi perhatian khusus bagi orang-orang yang bekerja di bidang profesi yang membantu orang lain.

## Etika profesional

*Etika wajib melibatkan kepatuhan terhadap hukum dan kode profesi, sedangkan etika aspiratif mencerminkan dampak tindakan praktisi terhadap kesejahteraan klien.*

Di antara orang-orang yang pekerjaannya meliputi pemberian bantuan kepada orang lain adalah profesional berizin dengan peran yang dilindungi oleh undang-undang, seperti dokter dan psikolog. Namun, ada pula yang profesinya tidak memiliki ketentuan hukum. Terdapat beberapa perbedaan di antara keduanya, terutama dalam hal ketentuan hukum atas kerahasiaan informasi, tetapi juga terdapat banyak kesamaan. Dua pedoman etika penting bagi orang-orang dalam profesi membantu (Parsons, 2001) adalah:

- ▶ Kebutuhan klien akan menjadi yang terpenting
- ▶ Praktisi akan mengenali kebutuhan dan bias mereka sendiri dan menghindari situasi yang berpotensi memengaruhi interaksi mereka dengan klien.

Teori konseling saat ini menerima kemungkinan bahwa siapa pun dalam profesi memberikan bantuan jarang sepenuhnya objektif atau mampu menanggapi masalah tanpa dipengaruhi oleh nilai-nilai pribadi. Sebaliknya, diharapkan bahwa orang-orang yang bekerja di posisi membantu dan mendampingi orang lain dapat menyadari kepentingan, preferensi, pendapat, kekuatan, dan kelemahan mereka sendiri. Mereka juga diharapkan dapat menentukan kemampuannya mencegah hal-hal tersebut agar tidak memengaruhi caranya menangani klien. Seorang Koordinator Kembali Kerja yang gemar komputer perlu berhati-hati agar tidak mendorong orang yang perlu dilatih ulang untuk pekerjaan baru ke bidang komputer hanya karena ia menyukai bidang ini. KKK yang menangani pegawai dari dan budaya yang berbeda akan berpikir dengan hati-hati tentang kemampuannya memenuhi kebutuhan si pegawai dengan membaca tentang negara dan budaya itu, dan mendapatkan dukungan tambahan dari seseorang yang lebih berpengetahuan—atau merujuk pegawai kepada orang lain. Seorang KKK yang baru saja kehilangan pasangan akan berhati-hati untuk tidak terlalu bersimpati dengan klien yang berada di posisi yang sama. Seorang lajang yang pindah ke posisi baru di kota baru akan menyadari kebutuhannya akan keintiman dan interaksi sosial; akan memastikan bahwa jadwal dan aktivitasnya mencakup kesempatan untuk bersosialisasi di luar pekerjaan; dan akan peka terhadap kemungkinan bahwa ia mungkin ingin memenuhi kebutuhannya akan persahabatan melalui interaksi dengan klien.

Koordinator Kembali Kerja perlu peka terhadap isu menjaga batasan profesional. Bagi banyak profesi, hal ini artinya menghindari hubungan ganda (Parsons, 2001). Seorang psikolog tidak menangani temannya, ataupun berbisnis dengan pasien. Di sisi lain, bukan hal yang aneh bagi seorang konselor sekolah untuk melakukan pengajaran dan bekerja dengan siswa yang sama dalam kedua peran tersebut. Dalam organisasi yang lebih kecil, Koordinator Kembali Kerja mungkin merupakan posisi paruh waktu dan sangat mungkin ia pernah mengerjakan proyek dengan seseorang yang sedang mereka bantu untuk kembali bekerja. Meskipun demikian, ini bukan waktu yang tepat untuk memulai atau membangun persahabatan karena inti dari persahabatan adalah bahwa kedua belah pihak telah memenuhi sebagian kebutuhan mereka melalui hubungan tersebut.

## Perilaku Profesional

Persahabatan yang melibatkan kencan atau hubungan seksual sangat rentan terhadap konflik kepentingan, bahkan eksploitasi. Beberapa organisasi profesional menyarankan hubungan pribadi atau intim tidak boleh dimulai hingga setidaknya dua tahun setelah berakhirnya hubungan konseling, pengajaran, atau pengawasan (Parsons, 2001). Para profesional lain berpendapat, seseorang yang pernah memberikan konseling tidak pernah sepatutnya menjalin hubungan intim dengan mantan klien. Di sisi lain, seseorang yang pernah terlibat kegiatan evaluasi singkat, seperti menjadi bagian dari komite rekrutmen, bisa saja berteman dengan orang yang dievaluasi setelah direkrut (meskipun banyak tempat kerja memiliki kebijakan terkait berkencan karena khawatir akan risiko pelecehan seksual, baik yang terjadi secara nyata maupun yang dipersepsikan). Seorang Koordinator Kembali Kerja harus memiliki pertimbangan yang baik dalam mengelola hubungannya dengan orang lain di dalam organisasi. Dapat dikatakan, seorang Koordinator Kembali Kerja sebaiknya tidak:

- ▶ Berusaha membantu seseorang yang memiliki hubungan dekat dengannya untuk kembali bekerja, misalnya pasangan yang bekerja di perusahaan yang sama. KKK perlu mencari bantuan dari konsultan eksternal atau orang terlatih lainnya di dalam perusahaan.
- ▶ Memulai hubungan sosial dengan klien yang melibatkan kegiatan rekreasi di luar tempat kerja sambil membantu mereka kembali bekerja.
- ▶ Terlibat hubungan asmara dengan seseorang yang sedang dibantu prosesnya untuk kembali bekerja.

Kesan bahwa KKK berusaha memenuhi kepentingannya sendiri sekalipun dapat menjadi masalah—baik kepentingan sendiri selain kepentingan klien, maupun kepentingan sendiri dengan mengesampingkan kebutuhan klien. Kontak fisik seperti meremas tangan seseorang atau memeluknya dapat disalahartikan.

Cara lain untuk mengutamakan klien adalah dengan memastikan bahwa pemberi bantuan cukup sehat secara mental dan fisik untuk menjalankan tanggung jawab mereka. Etika profesional juga mengharuskan pemberi bantuan menjaga kesehatan dan tingkat energi mereka sendiri agar mereka tidak berurusan dengan orang lain saat menderita kelelahan, stres berlebihan, atau depresi.

Mempertahankan kompetensi profesional melalui pendidikan berkelanjutan dan peningkatan profesional juga diharapkan. Profesional yang kompeten tahu kapan mereka kekurangan keahlian dan pengalaman dan oleh karena itu perlu membuat rujukan. Mereka mempersiapkan diri untuk melakukannya dengan mengumpulkan informasi dan mengevaluasi sumber daya masyarakat yang dapat menyediakan layanan yang relevan.

Waktu yang tepat untuk merujuk klien atau mendatangkan sumber keahlian tambahan adalah masalah yang sering muncul dalam koordinasi program kembali kerja. Profesional Manajemen Disabilitas dan Koordinator Kembali Kerja berasal dari berbagai latar belakang dan sering kali memiliki kekuatan dan kelemahan yang berbeda. Seorang KKK dengan latar belakang fisioterapi dengan pelatihan tambahan dalam hal ergonomi mungkin merasa sangat nyaman dalam melakukan penilaian ergonomi terhadap situasi kerja. Sementara itu, KKK dengan latar belakang konseling mungkin membutuhkan konsultan ergonomi. Tidak jarang, individu yang mengalami gangguan juga mengalami depresi atau bahwa depresi itu sendiri adalah disabilitasnya. Meski sebagian Koordinator Kembali Kerja juga merupakan psikolog terdaftar, banyak pula KKK yang bukan psikolog. Dengan demikian, seorang KKK perlu mengetahui kapan ia harus merujuk klien untuk konseling. Dalam banyak situasi, KKK dengan gelar di bidang konseling pun merujuk klien ke praktisi eksternal atau Program Bantuan Pegawai dan Keluarga untuk mendapatkan bantuan lebih lanjut, khususnya klien dengan masalah-masalah spesifik, mulai dari keretakan perkawinan hingga penyalahgunaan zat.

Parsons (2001) menguraikan langkah-langkah berikut untuk pengambilan keputusan etis dalam situasi profesional:

1. Jelaskan parameter situasi.
2. Tentukan potensi masalah etika-hukum yang terlibat.
3. Konsultasikan pedoman hukum etika yang tersedia yang mungkin berlaku untuk penyelesaian masalah ini.

### *Perilaku Profesional*

4. Evaluasi hak, tanggung jawab, dan kesejahteraan semua pihak yang terdampak.
5. Buat daftar alternatif keputusan yang memungkinkan untuk setiap masalah.
6. Uraikan konsekuensi dari setiap keputusan yang diambil. Evaluasi konsekuensi jangka pendek, jangka panjang, dan jangka panjang dari setiap keputusan yang mungkin diambil.
7. Berikan bukti bahwa berbagai konsekuensi atau manfaat yang dihasilkan dari setiap keputusan akan benar-benar terjadi.
8. Buat keputusan. Sesuai dengan kode etik, pemberi bantuan bertanggung jawab atas keputusan yang dibuat dan memantau konsekuensi dari tindakan yang dipilih. (hlm. 42)

## Kode Etik

*Banyak profesi memiliki kode etik yang dirancang untuk memberikan pedoman tentang cara menangani masalah etika. Selain membimbing praktisi, kode etik juga melindungi klien, menjaga otonomi pegawai profesional, dan meningkatkan status profesi.*

Kode etik cenderung didasarkan pada prinsip-prinsip etika otonomi, kebenaran, kebaikan, non-kejahatan, dan keadilan atau kewajaran.

Dalam beberapa situasi, dan dalam hal praktisi yang berizin, pelanggaran kode etik dapat mengakibatkan sanksi seperti penangguhan atau pencabutan izin praktik permanen ataupun sanksi hukum lainnya. Misalnya, undang-undang mewajibkan banyak profesional berizin untuk melaporkan dugaan pelecehan anak. Profesional Manajemen Disabilitas dan Koordinator Kembali Kerja tidak diatur oleh hukum, tetapi mereka perlu memahami peraturan yang berkaitan dengan keselamatan, ergonomi, dan privasi.

Elemen umum kode etik adalah ketentuan yang menunjukkan perlunya:

- ▶ Mempromosikan otonomi—berikan klien informasi dan alat yang mereka butuhkan untuk membuat keputusan.
- ▶ Melakukan tindakan yang akan meningkatkan kesejahteraan dan kesehatan klien (kebermanfaatan).
- ▶ Menghindari tindakan yang dapat merugikan klien (non-kejahatan).
- ▶ Menghindari tindakan yang bertentangan dengan prinsip-prinsip hak asasi manusia atau mengakibatkan diskriminasi (keadilan).
- ▶ Menjaga kerahasiaan.
- ▶ Menyimpan catatan yang akurat.

Meskipun berguna dalam menyediakan kerangka kerja untuk menganalisis perilaku etis dalam suatu profesi, kode etik juga memiliki keterbatasan. Unsur-unsur kode etik cenderung sangat umum (Weston, 2001). Beberapa unsur mungkin bertentangan satu sama lain atau bertentangan dengan kode etik profesi lain. Nilai-nilai pribadi praktisi mungkin bertentangan dengan kode etik profesi mereka. Dalam beberapa kasus, kode etik mungkin tidak sejalan dengan perubahan sosial atau ilmiah (misalnya, dampak penelitian genetika). Beberapa ketentuan mungkin tidak peka budaya. Kode etik mungkin tidak memiliki mekanisme penegakan, dan meskipun ada, penegakannya bersifat reaktif dan tidak proaktif, kecuali jika organisasi profesional memberikan edukasi tentang cara menerapkan kode tersebut.

Namun demikian, kode etik memberikan pernyataan kepada praktisi tentang prioritas etika profesi tersebut yang dapat digunakan untuk memandu interaksi dengan klien, rekan kerja, dan masyarakat secara umum.

## Kerahasiaan

*Kerahasiaan merupakan prinsip dari sebagian besar kode etik. Kerahasiaan berkaitan dengan kepercayaan dan ekspektasi profesional umum bahwa informasi yang disampaikan dalam hubungan bantuan tidak akan diungkapkan kembali tanpa persetujuan klien berdasarkan informasi di awal.*

Kerahasiaan dalam konteks ini tidak sama dengan hubungan kerahasiaan yang membatasi pengungkapan informasi oleh anggota profesi tertentu di pengadilan (Parsons, 2001). Ada perbedaan antar-profesi dalam hal persyaratan hukum dan perlindungan hukum terkait kerahasiaan. Misalnya, psikolog berizin atau pengacara umumnya tidak diminta bersaksi melawan klien di pengadilan. Bahkan, psikolog yang hendak memutus kerahasiaan informasi karena mengkhawatirkan kliennya akan mencederai orang lain kemungkinan akan tetap meminta izin dari asosiasi profesinya dan pengadilan. Dokter juga diharapkan menjaga kerahasiaan. Namun, jika ada proses hukum terkait cedera atau penyakit, catatan dari mereka akan diberikan oleh perusahaan asuransi. Di sisi lain, dalam profesi seperti jurnalis, tidak ada perlindungan hukum ketika jurnalis diminta mengungkapkan informasi tentang narasumbernya yang berkaitan dengan penyidikan tindak pidana. Jurnalis investigasi sering kali memperoleh informasi atas dasar pemahaman bahwa kerahasiaan akan dijaga, sehingga mereka mungkin ditempatkan pada posisi yang sulit.

### ***Kerahasiaan dalam manajemen disabilitas***

Kerahasiaan merupakan isu penting dalam manajemen disabilitas. KKK mungkin tidak menyadari adanya hambatan untuk kembali bekerja kecuali jika pegawai yang mengalami cedera atau penyakit merasa ia dapat leluasa berbicara tentang situasi pekerjaannya. Misalnya, konflik terdahulu dengan atasan dapat mengakibatkan keengganan untuk kembali bekerja kecuali masalah tersebut diselesaikan. Contoh lain adalah kekhawatiran finansial tentang biaya pengobatan, pengasuhan anak, atau transportasi alternatif—hal-hal yang mungkin dapat dicarikan sumber bantuannya oleh KKK sepanjang masalah diketahui.

Tanpa formulir persetujuan yang ditandatangani, dokter tidak dapat memberikan rekam medis kepada KKK. Ini merupakan area abu-abu apabila KKK juga merupakan perawat kesehatan kerja yang mungkin menyediakan beberapa layanan medis. Pedoman Asosiasi Medis Kanada tentang pelepasan informasi medis menunjukkan bahwa persetujuan bersifat wajib, kecuali orang yang menerima informasi tersebut memberikan semacam layanan terapi terkait:

Persetujuan atas pengumpulan, penggunaan, pengungkapan, dan akses informasi kesehatan untuk tujuan terapeutik utama dapat disimpulkan. Persetujuan atas pengumpulan, penggunaan, pengungkapan, dan akses selanjutnya atas dasar perlu tahu oleh atau kepada dokter atau penyedia layanan kesehatan lain untuk tujuan ini dan hanya untuk tujuan ini dapat disimpulkan, selama tidak ada bukti bahwa pasien tidak akan memberikan persetujuan tegas untuk membagikan informasi tersebut.

## *Perilaku Profesional*

Penafsiran “perlu mengetahui” (need-to-know) harus berpedoman pada pertimbangan tentang apa yang diharapkan atau diizinkan oleh orang yang berakal sehat dalam situasi serupa melalui persetujuannya. Jika ekspektasi tidak jelas atau ambigu, kehati-hatian harus dilakukan untuk memastikan ekspektasi tersebut dan memastikan alur informasi antar penyedia layanan dalam konteks terapeutik konsisten dengan ekspektasi tersebut. (Canadian Medical Association, 1998).

Dengan demikian, seorang perawat kesehatan kerja mungkin menerima informasi medis terkait tanpa formulir persetujuan jika ia memberikan suntikan anti-alergi kepada pegawai. Namun, informasi ini tidak akan didapatkan jika ia membantu perencanaan kembali bekerja. Ia juga harus sangat berhati-hati jika ia bertanggung jawab kepada klien sekaligus kepada pemberi kerja.

Namun, riwayat penegakan hukum hak asasi manusia jelas menunjukkan bahwa pegawai diwajibkan untuk memberikan informasi kepada pemberi kerjanya tentang keterbatasan dan ketidakmampuan akibat suatu kondisi gangguan dan hal-hal yang mampu ia lakukan secara medis. Pegawai sering kali enggan menandatangani formulir persetujuan medis yang memungkinkan Koordinator Kembali Kerja menerima informasi lebih lanjut karena mereka takut akan diskriminasi terkait kondisi tertentu seperti HIV atau penyakit mental, atau karena mereka takut bahwa pengetahuan tentang kondisi seperti multi-sklerosis atau lupus akan membatasi kemungkinan promosi. Di sisi lain, pegawai harus memberikan rekam medis kepada penyedia asuransi agar klaim diterima. Jika terjadi perselisihan atas klaim tersebut, informasi dari berkas tersebut dapat terungkap dalam ranah hukum. Pegawai yang diberikan bantuan harus diberi tahu tentang bagaimana rekam medis mereka akan digunakan dan batasan kerahasiaan apa pun harus dijelaskan.

## Penyimpanan catatan

*Menyimpan catatan secara memadai merupakan bagian penting dari perilaku etis karena meningkatkan kemungkinan layanan yang konsisten dan berkualitas.*

Catatan harus mencakup:

- ▶ Nama klien dan informasi klien yang sesuai seperti nomor telepon dan keluarga terdekat.
- ▶ Informasi apa pun tentang penyakit, cedera, atau kondisi kesehatan yang telah diberikan, termasuk informasi medis jika diberikan, deskripsi batasan dan pembatasan, evaluasi kapasitas fungsional, atau penilaian vokasional.
- ▶ Formulir pemberian izin (*consent*) dan persetujuan (pelepasan informasi medis, persetujuan rencana kembali bekerja).
- ▶ Salinan rencana kembali bekerja.
- ▶ Daftar layanan apa pun yang telah dirujuk individu tersebut dan korespondensi terkait.
- ▶ Tanggal pertemuan dengan klien dan orang lain yang terlibat dalam inisiatif kembali kerja; informasi tentang langkah-langkah yang akan diambil atau kesepakatan yang dibuat sebagaimana ditentukan selama pertemuan tersebut.
- ▶ Poin-poin di mana kemajuan dalam rencana kembali kerja diperiksa dan hasilnya
- ▶ Transkripsi catatan pribadi sesuai kebutuhan.
- ▶ Informasi dan korespondensi tentang kapan klien kembali bekerja dan kapan tunjangan dihentikan.

Catatan sangat penting karena berbagai alasan. Catatan menyediakan sarana untuk memeriksa perjanjian yang telah dibuat; layanan, dukungan, atau teknologi bantu yang telah diterapkan; dan seberapa sukses proses kembali kerja. Jika proses kembali kerja tidak berhasil di kemudian hari, catatan ini memberikan latar belakang tentang langkah yang pernah dilakukan dan alasannya, yang dapat digunakan dalam mengembangkan rencana alternatif. Secara keseluruhan, catatan menyediakan cara untuk mengevaluasi keberhasilan program manajemen disabilitas. Terkadang KKK dapat membuat catatan pribadi yang dapat ditranskripsi dan ditambahkan ke dalam berkas. Namun, karena berkas dapat dikeluarkan jika ada kasus pengadilan atau bahkan diperiksa oleh Koordinator Kembali Kerja di masa mendatang, informasi ini harus dimasukkan dengan cara yang menghormati semua pihak yang terlibat.

Permasalahan lain adalah tentang hak mengakses berkas Profesional Manajemen Disabilitas atau Koordinator Kembali Kerja. Hak akses perlu menjadi kebijakan tertulis. Di satu sisi, berkas tidak boleh diakses oleh siapa pun di luar program manajemen disabilitas. Di sisi lain, perusahaan yang mempekerjakan Profesional Manajemen Disabilitas atau Koordinator Kembali Kerja mungkin memerlukan informasi spesifik.

## *Perilaku Profesional*

Dalam banyak kasus, administrator program atau KKK mungkin menginginkan statistik atau informasi individual dari bagian lain dari organisasi atau mungkin diminta untuk memberikan informasi tersebut. Misalnya, program manajemen disabilitas mungkin diharuskan memberikan statistik tentang jumlah orang yang dibantu, departemen mereka, dan biaya program individual serta keseluruhan kegiatan manajemen disabilitas. KKK dan petugas keselamatan dapat berbagi informasi yang menunjukkan bahwa orang-orang di bagian tertentu di pabrik atau yang menggunakan peralatan tertentu memiliki tingkat cedera yang lebih tinggi. KKK dapat memperoleh catatan kehadiran individu. Misalnya, kebijakan organisasi mungkin merujuk pegawai yang sering tidak masuk kerja dalam jangka pendek ke program manajemen disabilitas agar masalah kesehatan kronis dapat diidentifikasi atau cedera seperti masalah punggung yang tampaknya berkelanjutan atau semakin parah dapat diakomodasi dengan peralatan khusus. Ketika hal itu terjadi, KKK mungkin dapat memeriksa catatan personalia pegawai. Ada banyak contoh di mana informasi individu atau program dapat dibagikan dan kebijakan serta prosedur terkait apakah hal itu dapat terjadi dan dalam kondisi apa harus diklarifikasi. Dalam beberapa kasus, mungkin tepat untuk bertukar dokumen tertentu tetapi bukan seluruh berkas.

Lemari arsip harus selalu terkunci. Berkas komputer harus dilindungi kata sandi. Jika Program Manajemen Disabilitas secara organisasi merupakan bagian dari departemen sumber daya manusia, mungkin lebih baik, jika hanya dari segi profil, untuk menempatkan kantor jauh dari layanan SDM lainnya. Berkas manajemen disabilitas dapat diminta melalui panggilan pengadilan dalam kasus pengadilan dan manajer disabilitas harus mengingat hal ini saat mengelola berkas.

Kebijakan tertulis tentang waktu dan cara pemusnahan berkas juga harus dibuat.

## Konflik

*Konflik profesional dapat muncul dalam sejumlah situasi, terutama ketika ada tanggung jawab ganda terhadap pemberi kerja dan klien.*

KKK harus sudah mempersiapkan responsnya jika:

- ▶ Seorang klien memberikan informasi yang berpotensi memengaruhi tunjangan yang ia terima apabila informasi terungkap.
- ▶ Seorang klien memberikan informasi yang menunjukkan bahwa ia ingin merugikan organisasi atau individu yang ada di dalamnya.
- ▶ Seorang klien penyandang disabilitas dipecat atau dihentikan dari pekerjaannya; terdapat dasar untuk melaporkan pelanggaran hak asasi manusia, meskipun klien sendiri tidak menyadarinya.
- ▶ Tidak ada cukup dana dalam anggaran yang tersedia pada program manajemen disabilitas untuk membayar akomodasi terbaik yang tersedia.
- ▶ Seorang klien memberikan informasi tentang kondisi medisnya. Ia tidak ingin informasi diketahui umum. Hal ini menunjukkan, meskipun ia ingin terus bekerja di posisinya saat ini, pengungkapan informasi akan memiliki implikasi keselamatan yang serius.
- ▶ Partisipasi dalam program manajemen disabilitas tidak bersifat sukarela dan telah terjadi hubungan yang saling bertentangan.

Konflik dapat muncul ketika budaya organisasi tidak sesuai dengan nilai-nilai profesional yang dianut oleh orang-orang yang bekerja di bidang manajemen disabilitas. Misalnya, dalam industri yang sangat kompetitif dalam hal biaya, fokus pada penghematan biaya dapat mengakibatkan keengganan untuk mengeluarkan uang untuk perbaikan ergonomi.

Budaya sistem adalah pola asumsi dasar yang diciptakan, ditemukan, atau dikembangkan oleh suatu kelompok tertentu saat mereka belajar mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal. Pola ini telah cukup berhasil untuk dianggap valid dan diajarkan kepada anggota baru sebagai cara yang tepat untuk memahami, berpikir, dan merasakan, dalam kaitannya dengan masalah-masalah tersebut.

Nilai-nilai budaya yang sudah tertanam dalam suatu sistem mudah diterapkan dalam cara anggota menentukan prioritas dan berfungsi—membentuk kebijakan, pengambilan keputusan, dan kegiatan operasional lainnya. Dengan demikian, keputusan praktis dapat mulai mencerminkan nilai-nilai kelembagaan dan etika organisasi lebih dari sekadar “praktik terbaik” atau kode etik profesional. (Parsons, 2001, hal. 99)

Seorang profesional manajemen disabilitas dapat tidak setuju terhadap kebijakan tertulis atau asumsi tidak tertulis yang memengaruhi aktivitas dan perilaku orang lain. Dalam situasi ini, pilihan terbaik baginya adalah mengupayakan perubahan praktik. Mengingat keuntungan yang diberikan oleh program manajemen disabilitas, sering kali dapat dikemukakan bahwa perubahan tersebut akan bermanfaat. Pilihan lain adalah menjalani kebijakan tersebut dan memastikan klien menyadari batasannya. Misalnya, konsultan eksternal akan memberitahukan klien bahwa kerahasiaan tidaklah mutlak dan, berdasarkan kontrak, laporan harus dikirim pada minggu keenam dan bulan ketiga ke

### *Perilaku Profesional*

departemen sumber daya manusia dari organisasi yang membayar tagihan. Jalan terakhir ketika nilai-nilai organisasi bertentangan dengan nilai-nilai profesional, dan perubahan tidak mungkin terjadi, adalah bagi profesional manajemen disabilitas untuk berhenti. Sebab, saat seorang profesional menerima pekerjaan, secara tidak langsung ia dapat dikatakan sudah “setuju untuk bertindak sebagai agen dari pemberi pekerjaan dan menerima nilai-nilai dan standar praktik pemberi kerja.” (Parsons, 2001, hlm. 90).

## **Referensi**

- Almond, B. (1995). "Introduction: Ethical Theory and Practice". Dalam B. Almond (Ed.), *Introducing applied ethics*. Oxford: Blackwell.
- Canadian Medical Association. (1998). *CMA Health Information Privacy Code*. <http://www.cma.ca/inside/policybase/1998/09-16.htm>: Diakses dari internet pada 1 Juni 2001.
- Parsons, R.D. (2001). *The Ethics of Professional Practice*. Needham Heights, MA: Allyn & Bacon.
- Rodgers, Bonnie. (2000). "Ethical Considerations". Dalam Dianne Dyck (Ed.), *Disability Management: Theory, Strategy and Industry Practice*. Toronto, ON: Butterworths.
- Weston, Anthony. (2001) *A 21st Century Ethical Toolbox*. New York: Oxford University Press.
- Weston, Anthony. (1997). *A Practical Companion to Ethics*. New York: Oxford University Press.



International  
Labour  
Organization



KEMENTERIAN  
KETENAGAKERJAAN  
REPUBLIK INDONESIA

*The translation into the Indonesian language has been facilitated by the International Labour Organization under the Global Accelerator on Jobs and Social Protection for Just Transition programme, funded by the United Nations Joint SDG Fund.*

*These translated materials are intended exclusively for use by the Ministry of Manpower of the Government of Indonesia. Any further distribution or sharing requires prior authorization from PERKESO.*