

Komunikasi Berkesan dengan Warga Emas: Dari Perspektif Intervensi Kerja Sosial

KHADIJAH ALAVI
MAIZATUL HAIZAN MAHBOB
Universiti Kebangsaan Malaysia

ABSTRAK

Komunikasi adalah penting dalam menjaga perhubungan yang sejahtera terutama dalam kalangan warga emas yang tinggal di institusi, hospital dan rumah. Warga emas memerlukan perhatian yang lebih bagi membolehkan mereka yakin bahawa diri mereka dihargai oleh masyarakat. Artikel ini membolehkan pelajar kerja sosial gerontologi memahami teknik komunikasi berkesan apabila menjalankan intervensi kerja sosial individu, kumpulan dan komuniti terutama dalam mengendalikan kes dalam kalangan warga emas. Artikel ini memfokuskan kepada komunikasi interpersonal bagi memacu proses pengendalian pengurusan kes warga emas. Kemahiran komunikasi interpersonal ialah kebolehan untuk mendengar, menyampaikan secara lisan dan bukan lisan serta penulisan laporan dengan berkesan. Tujuan utama artikel ialah untuk membincangkan kebolehan komunikasi interpersonal dalam kalangan penjaga formal dan informal dengan warga emas berpandukan sorotan literatur mengenai hambatan komunikasi dalam kalangan penjaga formal dan informal serta pendekatan intervensi kerja sosial. Hasil perbincangan mendapati bahawa terdapat hambatan komunikasi dalam kalangan warga emas yang berpunca daripada perubahan umur penuaan, perubahan akibat penyakit dan ketidakupayaan serta faktor persekitaran. Intervensi amalan kerja sosial memberi impak berkesan dalam usaha menangani hambatan komunikasi interpersonal dalam kalangan penjaga formal dan informal dengan warga emas yang bermasalah. Implikasi kajian sekunder ini mencadangkan lebih banyak kajian komunikasi interpersonal perlu dijalankan di Malaysia bagi meningkatkan kemahiran komunikasi bagi penjaga formal dan informal ke atas warga emas. Ini memberi pengaruh yang kuat dalam membantu meningkatkan kesejahteraan hidup warga emas di hospital, institusi dan komuniti.

Kata kunci: *Komunikasi interpersonal, intervensi kerja sosial, penjaga informal dan formal, hambatan komunikasi, warga emas.*

Effective Communication with Senior Citizens: A Social Work Intervention Perspective

ABSTRACT

Communication is important in maintaining a harmonious relationship among elderly living in institutions, hospitals and care homes. The elderly requires more attention to allow them to feel that they are valued by the community. This article allows social gerontology students to learn effective communication techniques when conducting social work intervention on individuals, groups and communities especially in handling case management among the elderly. This article focuses on interpersonal communication strategies to accelerate smooth handling process of senior citizen case management. Interpersonal communication skills is defined as the ability to listen, communicate

verbally and non-verbally, as well as writing reports effectively. The main purpose of this article is to discuss interpersonal communication between caregivers and the elderly, guided by literature review on barriers of communication among caregivers, as well as formal and informal approaches to social work intervention. This study shows that communication barriers among the elderly are contributed to age, illness, disability and environmental factors. The intervention of social work practice has a positive effect in addressing interpersonal communication barriers among formal and informal caregivers with elderly who has multiple problems. The implication of this study suggests for more research on interpersonal communication in Malaysia to improve communication skills among formal and informal caregivers. This provides a strong influence in helping to improve wellbeings of the elderly in institutions, hospitals and communities.

Keywords: *Interpersonal communication, social work intervention, informal and formal caregivers, communication barriers, elderly.*

PENGENALAN

Umur penuaan sukar untuk ditakrifkan dan sempadan umur juga sukar untuk dikenal pasti kerana penuaan merupakan satu proses jangka hayat yang berbeza pada setiap individu. Warga tua ditafsirkan sebagai mereka yang berumur 65 tahun ke atas. Takrifan ini adalah berpandukan kepada takrifan yang dibuat oleh *World Assembly On Aging* dalam tahun 1982 di Vienna. Pertubuhan Bangsa-bangsa Bersatu (PBB, 1982) dan Dasar Warga Emas Negara (2011), mentakrifkan warga tua sebagai individu yang berumur 60 tahun ke atas di negara membangun dan 65 tahun ke atas di negara maju. Sementara penuaan menurut Khadijah Alavi (2012), ialah perubahan kepada tubuh badan dan emosi serta penuaan dan berkait rapat dengan penyakit. Kualiti hidup warga tua atau lebih dikenali sebagai warga emas sering dikaitkan dengan masalah kesihatan, kesukaran pergerakan, keupayaan fizikal dan perubahan emosi yang mendadak. Proses penuaan boleh membawa kepada pelbagai perubahan fizikal, mental dan keupayaan untuk bertindak dan bergerak. Pencapaian umur tua merupakan hasil pengumpulan pelbagai pengalaman yang dialami oleh individu. Pelbagai perubahan berlaku kepada individu secara beransur-ansur dan tanpa disedari. Perubahan ini boleh mengurangkan kapasiti kesejahteraan hidup dalam kalangan warga emas. Di dalam masyarakat Malaysia, pendidikan formal dan informal tidak pernah mendedahkan atau memberi kesedaran kepada anak dewasa terutama cara menjaga dan merawat orang tua yang uzur atau mengidap penyakit kronik di rumah, hospital dan institusi penjagaan warga emas. Sementara penuaan menurut Khadijah Alavi (2012), ialah perubahan kepada tubuh badan dan emosi serta penuaan dan berkait rapat dengan penyakit. Kualiti hidup warga tua atau lebih dikenali sebagai warga emas sering dikaitkan dengan masalah kesihatan, kesukaran pergerakan, keupayaan fizikal dan perubahan emosi yang mendadak.

Perubahan penuaan yang paling ketara ialah proses komunikasi yang terbatas akibat masalah kesihatan yang kronik seperti strok, demensia atau alzheimer. Penurunan daya ingatan berfikir mengakibatkan komunikasi dalam kalangan warga emas menjadi serius serta mereka memerlukan penjagaan sepenuh masa. Dengan pelbagai perubahan yang berlaku tersebut, maka fenomena komunikasi dalam kalangan warga emas merupakan isu yang amat penting bagi penjaga formal dan informal dalam meningkatkan kesejahteraan serta kualiti hidup warga emas. Justeru itu, isu komunikasi dalam kalangan warga emas perlu diberi

perhatian dan keutamaan dalam penyelidikan di Malaysia. Penyelidikan berkaitan dengan isu dan cabaran komunikasi dalam kalangan warga emas di hospital, pusat jagaan/institusi penjagaan dan komuniti amat kurang diperbincangkan. Ini ditambah dengan peningkatan jumlah warga emas menjelang tahun 2030 di mana Malaysia akan menjadi negara tua akibat kemerosotan kadar kesuburan dan purata jangka hayat rakyat Malaysia yang lebih panjang. Menjelang tahun tersebut, 15 peratus daripada penduduk Malaysia adalah terdiri daripada warga tua yang berumur 60 tahun ke atas (Mstar, 2016). Justeru Malaysia perlu bersedia dalam menghadapi fenomena ini khususnya dalam urusan penjagaan warga emas terutama dalam interaksi bersama warga emas. Penjagaan warga emas bukan sahaja meliputi aspek fizikal tetapi juga mental dan psikologikal mereka. Malah semua isu ini memerlukan kemahiran berkomunikasi sama ada lisan mahupun bukan lisan.

Menurut Sanecka (2014), bukan sahaja takrif warga emas tetapi komunikasi juga tidak mudah untuk ditakrifkan. Terdapat beberapa definisi komunikasi yang berbeza, antaranya sebagai proses mewujudkan, memproses dan bertukar maklumat antara individu, kumpulan dan organisasi sosial. Tujuan utama komunikasi ialah untuk menciptakan komunikasi berterusan dan dinamik, mengubah atau menukar pengetahuan, sikap dan tingkah laku selaras dengan nilai dan kepentingan dalam beberapa bahagian interaksi (Sobkowiak, 1998). Komunikasi adalah proses sosialisasi asas dalam kehidupan harian manusia. Komunikasi boleh dibahagikan kepada tiga bahagian iaitu, lisan, bukan lisan dan tulisan. Komunikasi lisan adalah sangat penting kepada penjaga informal, profesional (penjaga sosial dan kesihatan). Jika komunikasi lisan tidak jelas, maka hal ini boleh menghambat sistem penyampaian perkhidmatan dalam mematuhi kehendak klien atau warga emas tersebut (Arnett & Douglas, 2007). Kejelasan komunikasi lisan turut dipengaruhi oleh kejelasan semantik (Oluga, 2010). Ini termasuklah penggunaan loghat yang sama dengan klien agar matlamat mesej yang disasarkan tersebut tercapai. Penggunaan komunikasi lisan termasuklah soal siasat, menjelaskan isu, memberi maklum balas, berunding dan mewakili klien.

Selain komunikasi lisan, komunikasi bukan lisan juga tidak kurang pentingnya kepada warga emas. Komunikasi bukan lisan ialah seperti bahasa tubuh badan, rupa, mimik muka atau pergerakan muka, sentuhan, tutur bahasa, pandangan dan postur badan (Sharples 2007 dalam Brooker & Waugh, 2007). Komunikasi bukan lisan perlu seiring dengan komunikasi lisan. Komunikasi bukan lisan boleh digunakan untuk mengukuhkan apa yang dikatakan secara lisan (Maizatul Haizan & Noor Afzaliza, 2017). Contohnya, jika kita berbincang mengenai perkara yang serius tetapi air muka kita kurang serius, maka orang sekeliling kurang percaya dengan apa yang diperkatakan. Menurut Norazlina dan Raja Masittah (2012), air muka merupakan imej sendiri yang ditonjolkan kepada umum, selain memberikan gambaran imej dalaman tentang diri seseorang dan berkait rapat dengan konsep seperti harga diri, status dan maruah. Apabila komunikasi lisan dan bukan lisan tidak sekata, maka orang akan percaya kepada bukan lisan. Pemaparan air muka yang disertakan dengan gerak badan yang datangnya dari hati yang ikhlas oleh penjaga informal dan formal dalam memberi khidmat kepada warga emas merupakan suatu bentuk komunikasi berkesan. Ini kerana keikhlasan tersebut boleh dirasai oleh penerima mesej dan seterusnya akan mencambahkan kepuasan komunikasi antara pemberi dan penerima mesej tersebut.

Penggunaan komunikasi tulisan pula ialah mengambil nota rekod klien, carta pemerhatian, dan rekod pentadbiran perubatan atau latar belakang keluarga klien. Komunikasi bertulis jarang dinyatakan dalam kemahiran komunikasi tetapi dalam penjagaan warga emas ia penting bagi membantu penjaga profesional untuk berkomunikasi antara satu sama lain terutama dalam persekitaran penjagaan warga emas (Clarke, 2015). Dalam era teknologi maklumat ini, komunikasi media elektronik juga sangat membantu dalam merekodkan input tentang rekod klien atau pengguna perkhidmatan penjagaan warga emas dan hal ini lebih mudah dicapai serta menjimatkan tempat simpanan rekod klien. Rekod klien atas talian ini memudahkan latihan perundingan dalam kalangan penjaga profesional warga emas di hospital dan institusi.

Komunikasi berkesan merupakan asas dalam mencapai maklumat yang jelas daripada penyampai (penjaga informal, pekerja sosial atau kesihatan) kepada penerima (warga emas) dalam usaha untuk mewujudkan mesej yang jelas, mudah diterima serta difahami oleh klien sehingga tidak menimbulkan salah faham. Penerimaan mesej dengan jelas dan berkesan adalah sangat penting untuk mengubah sikap dan tingkah laku seseorang sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh pengirim mesej. Menurut Moss (2012) komunikasi bukan lisan boleh memberi sejumlah maklumat yang signifikan kepada seseorang individu dengan memahami perasaan/pemikiran dan ia boleh membantu penilaian keseluruhan klien tersebut. Manakala Nazarko (2009) menegaskan bahawa 90 peratus tanggapan pertama klien terhadap pekerja sosial atau perubatan ialah melalui komunikasi bukan lisan, bahasa badan dan mimik muka yang dipaparkan apabila pertemuan pertama kali. Komunikasi berkesan boleh berlaku melalui hubungan mata, ekspresi muka, postur dan pergerakan badan. Ia sering dilakukan tanpa sedar, tetapi boleh menggambarkan perasaan mendalam. Maka adalah sangat penting untuk menampilkan bahasa badan semasa berurusan dengan klien. Pekerja sosial perlu sentiasa bertindak mesra, positif, terbuka dan profesional dalam menyampaikan kehendak mereka serta prihatin mengenai perasaan, kebimbangan dan keperluan klien (Stonehouse, 2014). Selain daripada jenis komunikasi yang mempengaruhi komunikasi berkesan antara pengirim dengan penerima mesej, faktor psiko-sosial seperti pengetahuan, sikap dan persepsi juga dilihat mempengaruhi komunikasi secara signifikan (Manimaran & Samsudin, 2014). Pengetahuan yang baik serta sikap dan persepsi yang positif pengirim mesej ke atas penerima mesej membolehkan kualiti mesej disampaikan dengan lebih berkesan.

Adakah perlu membezakan komunikasi antara penjaga informal atau formal dengan warga emas? Jawapannya ialah YA dan TIDAK. Tidak, kerana warga emas seperti individu lain di mana mereka perlu dan mahu berkomunikasi serta menggunakan bentuk komunikasi yang sama seperti hari-hari yang telah lalui dalam kitaran hidup mereka. Ya, kerana penjaga informal atau formal perlu berhati-hati berkomunikasi dengan warga emas. Proses penuaan boleh memberi kesan ketidakupayaan berkomunikasi. Maka penjaga perlu mengubahsuaikan teknik berkomunikasi. Proses penuaan inilah merupakan hambatan komunikasi dalam kalangan warga emas terutama yang berisiko tinggi akibat perubahan patologi-psikologikal yang menyebabkan komunikasi bertambah sukar, misalnya penyakit strok, demensia dan parkinson. Kebimbangan dan kemurungan merupakan kecelaruan dalam kalangan pesakit demensia, alzheimer dan parkinson yang menyebabkan pesakit akan berada dalam kesunyian. Sudeshna (2013), mendapati bahawa hambatan komunikasi mempunyai

perkaitan dengan kualiti hidup warga emas, sama ada boleh meningkat atau menurun, adalah dipengaruhi oleh perhubungan sosial yang rapat atau renggang dengan seseorang yang dikenali atau ahli keluarganya.

METODOLOGI ANALISIS

Artikel ini menggunakan analisis metodologi berasaskan konsep dan kajian lepas bagi memperincikan hambatan komunikasi dalam mengendalikan warga emas oleh penjaga informal dan formal. Komunikasi interpersonal merupakan asas dalam penjagaan informal dan formal, namun penyelidikan dan bahan penerbitan berkaitan dengan penjagaan informal dan formal amat kurang dijalankan di Malaysia. Artikel ini telah mengenal pasti 15 hasil penerbitan yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal dalam penjagaan warga emas yang membincangkan tentang komunikasi interpersonal, intervensi kerja sosial, hambatan komunikasi dan perkaitan dengan penjaga warga emas yang informal dan formal. Perbincangan hasil kajian lepas tidak memfokuskan kepada unsur budaya yang mungkin menjadi hambatan komunikasi terutama bagi penjaga formal di hospital atau pekerja sosial khususnya di Malaysia yang mempunyai masyarakat berbilang budaya, etnik dan agama. Justeru itu pendedahan artikel berasaskan konseptual diharap dapat mengorak langkah menambah korpus ilmu dalam bidang komunikasi interpersonal dan kepentingan komunikasi dalam penjagaan warga emas. Kajian selanjutnya dicadangkan mengambil kira faktor budaya, etnik dan agama di Malaysia yang mempengaruhi penjagaan warga emas.

HAMBATAN KOMUNIKASI DALAM KALANGAN WARGA EMAS

Pelbagai perubahan berkaitan umur penuaan menyebabkan warga emas mengalami penurunan fungsi organ tubuh secara beransur-ansur sekaligus menuntut pemahaman dan kesedaran penjaga informal dan formal untuk menyediakan perkhidmatan dan layanan terutama dalam aspek komunikasi berkesan dengan warga emas. Bukan sahaja perubahan dari segi umur penuaan tetapi penyakit dan ketidakupayaan dan faktor persekitaran juga mempengaruhi secara signifikan terhadap hambatan dalam berkomunikasi dengan warga emas.

a. Perubahan Berkaitan Umur Penuaan

Dengan peningkatan usia warga emas menyebabkan kecenderungan lima (5) fungsi deria akan menurun secara perlahan-lahan. Perubahan paling ketara ialah pendengaran dan penglihatan berkemungkinan menjejaskan komunikasi interpersonal, tetapi kehilangan fungsi deria dalam kalangan warga emas bergantung kepada cara kita berfikir tentang mereka. Smith (2006), William et al. (2007) dan *Public Health Canada* (2010) mengklasifikasikan hambatan komunikasi [perubahan dari segi umur, penyakit dan ketidakupayaan serta faktor persekitaran] dalam kalangan warga emas adalah seperti berikut:

- Pendengaran:** Secara umumnya kehilangan pendengaran dalam kalangan warga emas adalah disebabkan oleh penyakit presbycusis (kehilangan sel rambut koklear dan serat saraf, bunyi bising, perubahan kedudukan tulang, penggunaan alat komunikasi yang terlalu lama, pengambilan ubat-ubatan (antibiotik) mempengaruhi menghilangkan beransur-ansur keupayaan mendengar bunyi “S”; “SH” dan “CH” dan frekuensi tinggi adalah perkara biasa.
- Penglihatan:** Perubahan penglihatan merangkumi keupayaan melihat objek jauh, objek yang terlalu dekat dan warna tertentu akan berkurangan; kehilangan keupayaan untuk melihat sisi (penglihatan perifer) disebabkan oleh katarak atau glaucoma adalah perkara biasa.
- Bau dan Rasa:** Keupayaan untuk bau dan rasa (baik atau buruk) akan beransur-ansur berkurang.
- Sentuhan:** Keupayaan sentuhan di mana deria merasa panas, sejuk dan rasa sakit juga akan beransur-ansur berkurangan.
- Reaksi tindak balas:** Keupayaan memproses maklumat memerlukan lebih banyak masa untuk mendapatkan jawapan.

b. Perubahan Berkaitan Penyakit dan Ketidakupayaan

Pelbagai jenis penyakit, masalah kesihatan dan kesan pengambilan ubat-ubatan boleh memberikan kesan sampingan serta boleh mengubah kebolehan seseorang individu untuk berkomunikasi (Smith, 2006; William et al., 2007; *Public Health Canada*, 2010). Antara masalah kesihatan terutama dalam kalangan warga emas yang boleh menghambat komunikasi warga emas adalah seperti berikut:

- Kesihatan gigi:** Kehilangan gigi boleh menjejaskan pertuturan; kesan sampingan dengan pengambilan ubat-ubatan juga boleh mengurangkan air liur dan menyebabkan “mulut kering” boleh mengganggu pertuturan. Masalah pergigian lain ialah karies gigi, penyakit gusi, kehilangan gigi dan penggunaan gigi palsu juga boleh menyebabkan masalah bertutur dengan jelas dan komunikasi berkesan.
- Strok/ angin ahmar:** Kardiovaskular atau strok ialah gangguan bekalan darah ke otak secara tiba-tiba, kehilangan keupayaan untuk stabil semula yang menyebabkan reseptif atau ekspresif aphasia. Ia boleh menyebabkan gangguan bahasa dan komunikasi.
- Penyakit paru-paru:** Tidak cukup pengepaman oksigen atau ketidakupayaan pernafasan untuk bercakap boleh membuatkan seseorang individu sukar untuk mendengar, memahami dan bertutur misalnya asma, COPD, *emphysema* dan sebagainya.
- Demensia:** Alzheimer dan lain-lain jenis demensia boleh memusnahkan sel-sel otak secara beransur-ansur dan menghilangkan kemampuan untuk

berkomunikasi, kehilangan keupayaan bahasa dan bertutur akan terganggu secara kekal. Fungsi daya ingatan dalam kalangan warga emas juga akan merosot (*Public Health Canada, 2010*).

c. *Faktor Persekitaran*

Smith (2006) dan William et al. (2007) menghuraikan bahawa persekitaran fizikal dan sosial dalam proses komunikasi dan penjagaan mempunyai pengaruh positif dan negatif. Penjaga formal dan informal mungkin mengambil masa untuk memikirkan kaedah untuk melayan penjagaan tetapi warga emas boleh membantu mengenal pasti faktor yang perlu diubah dan diselarasakan bagi memudahkan proses penjagaan tersebut. Penjaga formal perlu menyediakan persekitaran komunikasi yang memastikan klien mendengar dan mengambil berat tentang preskripsi yang diberikan. Persekitaran yang disediakan juga menyokong kerahsiaan maklumat diri, sistem rekod pengenalan diri klien yang baik dan peruntukan masa untuk memproses maklumat klien (Von Gunten et al., 2000). Kajian lepas mendapati bahawa terdapat tiga faktor persekitaran yang memberi impak komunikasi (Smith & Buckwalter, 2006) iaitu:

*Persekitaran
Fizikal:*

Kemudahan kesihatan, rumah penjagaan warga emas dipengaruhi oleh kualiti dan kuantiti interaksi; faktor yang perlu dipertimbangkan ialah bunyi, kekeliruan, kehendak masa individu, perhatian, pencahayaan yang tidak mencukupi, persekitaran tempat tinggal yang tidak kondusif untuk interaksi sosial dalam kalangan warga emas. Misalnya pusat penjagaan warga emas perlu disusun semula supaya tidak terganggu dengan bunyi bising. Susun atur fizikal dan bunyi bising boleh memberi kesan negatif kepada keselamatan dan kualiti hidup warga emas kerana penjaga tidak dapat menyampaikan maklumat kepada klien dengan lebih terperinci.

*Persekitaran
Sosial:*

Jangkaan peranan dalam persekitaran tempat kerja (penjaga formal kerja sosial dan perubatan) yang meliputi orientasi staf; kepercayaan “bercakap/komunikasi bukan pekerjaan” dan kerisauan dilihat sebagai pekerja yang malas dan suka bercakap dengan warga emas memberi kesan negatif ke atas penjagaan psikososial pekerja sosial dan perubatan. Interaksi penjaga informal boleh memberi kesan bagaimana maklumat di sampaikan kepada warga emas iaitu secara perlahan dan memberi tumpuan dalam proses interaksi sosial.

*Persekitaran
Kemudahan:*

Dasar organisasi yang tersurat dan tersirat lebih menekankan tugas fizikal berbanding dengan tugas psikososial yang sentiasa dimaklumkan oleh penyelia (*top-down*) kepada penyedia penjagaan warga emas. Bagi mengubah budaya perkhidmatan yang menghargai penjagaan psikososial boleh meningkatkan

kepuasan dan kesejahteraan dalam kalangan warga emas dan mempromosikan output positif.

d. Komunikasi Silang Budaya

Komunikasi antara penjaga formal atau informal dengan warga emas menguna pakai jiwa penyayang bagi membantu mewujudkan hubungan interpersonal yang baik semasa proses penjagaan dalam kalangan warga emas. Hubungan interpersonal ini tidak boleh berlaku jika kedua-dua pihak tidak bercakap dalam bahasa dan loghat yang sama. Kajian lepas mendapati bahawa komunikasi antara penjaga formal dan warga emas merupakan aspek yang paling penting dalam mencapai kesejahteraan hidup dalam kalangan warga emas (Morhouse, 2001). Bagi mendapatkan hubungan yang baik antara penjaga formal dengan warga emas, maka perlunya penggunaan bahasa yang difahami oleh kedua-dua pihak dengan berkesan. Di Malaysia, masalah utama di hospital dan pusat jagaan warga emas ialah penggunaan bahasa dalam kalangan pekerja sosial dan perubatan apabila berkomunikasi dengan warga emas yang berlatar belakang pelbagai budaya, bahasa, dialek dan loghat negeri masing-masing. Majoriti warga emas di Malaysia yang bercakap dengan pelbagai loghat dan dialek negeri telah menyukarkan pekerja sosial atau perubatan memahami mesej sebenar yang ingin disampaikan. Perbezaan loghat dan bahasa ini boleh menimbulkan halangan yang besar untuk berkomunikasi dengan berkesan, menyediakan keselamatan penjagaan dan memberi impak negatif terhadap kesejahteraan warga emas (Bach & Grant, 2009).

Menurut Campinha-Bacote (2003), kebanyakan pekerja sosial dan perubatan mencuba pelbagai pendekatan dan kaedah dalam menyediakan perkhidmatan penjagaan warga emas mengikut budaya individu. Kepercayaan kepada penyembuhan penyakit warga emas dipengaruhi oleh pendekatan komunikasi penjaga formal bagi menentukan urus tadbir penjagaan yang berkualiti. Budaya dan komunikasi silang budaya boleh memberi kesan negatif dalam proses penjagaan warga emas. Dalam masyarakat majmuk, pekerja sosial dan perubatan perlu menunjukkan kecekapan berkomunikasi serta kesedaran pelbagai budaya dalam usaha untuk mewujudkan hubungan baik (*rapport*) dengan klien. Kecekapan dan kesedaran pelbagai budaya serta bahasa dalam kalangan pekerja sosial dan perubatan mampu meningkatkan kompetensi komunikasi interpersonal yang berkesan dalam memberi intervensi kepada warga emas. Pemantauan pengkaji mendapati bahawa warga emas lebih akrab semasa menjalankan komunikasi bersemuka dengan mereka. Maka tidak digalakkan bagi pekerja sosial, jururawat atau penjaga warga emas berkomunikasi dari jarak jauh (bilik sebelah dan tutup mulut) atau membelakangi mereka. Gaya perbualan jarak jauh ini akan mengganggu tumpuan perbualan dengan warga emas kerana kebiasaannya warga emas membaca pergerakan bibir penjaga akibat pelbagai masalah pancaindera mereka. Komunikasi interpersonal yang terbaik ialah apabila berbual atau bersembang dengan warga emas perlu memberi tumpuan kontak mata dan bersemuka. Gaya perbualan ini menunjukkan hormat dan menghargai warga emas tersebut sehingga pekerja sosial, jururawat atau penjaga warga emas boleh mendapatkan *rapport* atau hubungan baik dalam menjalankan tugas penjagaan.

Kajian lepas mendapati bahawa keberkesanan komunikasi interpersonal yang dilaksanakan oleh pekerja sosial di institusi penjagaan tidak semuanya berkesan, walaupun

usaha melaksanakannya telah dijalankan. Ini adalah kerana hampir semua warga emas yang tinggal di institusi jagaan masih berasa kurang selesa dan berfikiran negatif tentang diri mereka akibat ditinggal atau terasing daripada ahli keluarga dan komuniti. Dalam situasi ini, warga emas tidak boleh menerima semua bentuk komunikasi daripada penjaga formal atau informal kerana mereka sangat sensitif dan emosi mereka juga kurang stabil (Ilham & Welly, 2014). Menurut Nurhayati et al. (2017) warga emas yang tinggal di institusi sama ada mempunyai anak atau tidak, secara tidak langsung mereka telah terputus hubungan dengan kaum keluarga dan komuniti mereka berasal. Oleh itu, pekerja sosial dan penjaga warga emas boleh menciptakan komunikasi interpersonal yang berkesan melalui perbualan secara perlahan dan mengambil masa untuk memahami dan menghayati mesej yang ingin disampaikan oleh warga emas. Bahkan pekerja sosial juga boleh menggunakan komunikasi mudah, perkataan yang digunakan mudah difahami, pastikan ayat yang digunakan pendek terutama perbualan yang menggunakan dialek kurang difahami oleh kedua-dua pihak. Kajian Christy et al. (2014) mendapati bahawa terdapat perbezaan komunikasi antara warga emas dengan bukan warga emas berdasarkan teori interaksi simbolik. Ketika berkomunikasi antara warga emas, mereka menggunakan makna simbol bahasa yang sama. Misalnya makna diri yang ingin ditonjolkan, fikiran dan perasaan tentang sesuatu perkara. Manakala komunikasi interpersonal dengan bukan warga emas, makna simbol bahasa yang diharapkan oleh warga ialah adalah lebih bersifat ingin dihargai, dihormati, dipertanggungjawabkan atas keberadaan mereka.

e. Pengabaian Warga Emas melalui Komunikasi

Hambatan komunikasi mempunyai perkaitan yang signifikan dengan pengabaian warga emas. Pengabaian warga emas ditakrifkan sebagai kegagalan anak dewasa dalam menjaga kebajikan warga emas, mengabaikan kesihatan, penyediaan makanan, pengambilan ubat-ubatan dan kebersihan tempat tinggal. Dirumuskan, pengabaian dalam kalangan warga emas terbahagi kepada lima kategori iaitu, pengabaian fizikal, emosi, kewangan, sosial dan kebersihan tempat tinggal. (Tengku Aizan & Khadijah, 2002). Ketidakupayaan warga emas dalam menjalani kehidupan harian telah meningkatkan tren yang semakin membimbangkan yang mana kecenderungan anak dewasa menghantar ibu bapa tua mereka ke institusi penjagaan awam dan swasta. Manakala peningkatan kes warga emas kurang upaya dan sakit terlantar ditinggalkan di hotel, stesen bas, klinik dan hospital tanpa belas kasihan oleh anak-anak mereka (Aishah et al., 2010; Ikhsan, 2010; Zaila et al., 2016). Kajian Gasiorek dan Giles (2012) mendapati bahawa golongan lebih tua menggunakan komunikasi yang menyumbang kepada masalah atau kemarahan dalam kalangan anak dewasa atau generasi muda. Misalnya pertanyaan yang berulang-ulang tentang kerja tetap kepada penjaga warga emas, percakapan yang merendahkan kemampuan anak dewasa atau penjaga (contoh kenapa belum dapat kerja tetap), warga emas juga kerap marah, tengking atau menegur sikap anak dewasa dan sebagainya. Senario ini boleh berlaku kerana kebanyakan yang menjaga ibu bapa tua adalah anak dewasa yang tidak mempunyai pekerjaan yang tetap dan mereka bergantung kepada kewangan warga emas tersebut. Krisis komunikasi interpersonal antara warga emas dan anak dewasa boleh mencapai tahap kronik dan serius. Krisis komunikasi ini boleh juga menyebabkan pelbagai pengabaian dalam kalangan warga emas, contohnya

pengabaian fizikal, sosial dan emosi. Contoh kajian kes ke atas responden wanita yang berumur 65 dan 84 tahun mengalami masalah komunikasi dengan anak dewasa atau penjaga. Responden menyatakan bahawa berasa sunyi kerana anak-anak lebih banyak menghabiskan masa bekerja, tidak berkomunikasi dan bercakap kasar tanpa peduli perasaan warga emas (Noraini et al., 2015).

Daripada corak komunikasi interpersonal dapat dikenalpasti bahawa pekerja sosial yang mengendalikan warga emas perlu mencipta suasana membangkitkan semangat, motivasi, rasa sendiri dan kesejahteraan hidup mereka. Ini adalah kerana kerja sosial adalah satu aktiviti profesional membantu klien memperbaiki kapasiti diri dalam memenuhi keperluan sosial dan matlamat mereka dalam situasi yang kondusif. Keberkesanan komunikasi interpersonal dalam kalangan pekerja sosial atau penjaga perlu memberi perhatian apabila berkomunikasi dengan warga emas. Komunikasi interpersonal berkesan boleh ditingkatkan melalui intervensi kerja sosial ialah kemahiran menyelesaikan konflik dan krisis, kemahiran berbual/bersebang, kemahiran mendengar, kemahiran sentuhan dan komunikasi silang budaya.

INTERVENSI DALAM MENINGKATKAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Melalui kaedah intervensi, pekerja sosial akan menyediakan rangka kerja iaitu meliputi penghasilan strategi dan kemahiran dalam menyelesaikan sesuatu konflik atau masalah yang wujud dalam kalangan warga emas. Kemahiran pekerja sosial akan dirujuk sebagai penyelesaian kepada sesuatu masalah yang wujud, kemahiran yang ada juga akan digunakan berdasarkan kepada kesesuaian situasi/keadaan warga emas yang mengalami masalah. Intervensi yang dijalankan oleh pekerja sosial terhadap warga emas dengan menggunakan kemahiran dan kepakaran mereka dalam menyelesaikan konflik/masalah yang timbul adalah paling utama iaitu dengan mencapai matlamat yang dihendaki oleh kedua-dua belah pihak. Justeru itu, bagi menjalankan intervensi, pekerja sosial amat memerlukan kemahiran komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal ialah komunikasi seorang individu dengan individu yang lain. Kemahiran komunikasi interpersonal melibatkan kemahiran dari segi memahami perbezaan yang ada pada individu lain. Ini kerana setiap individu adalah berbeza, unik, mempunyai latar belakang dan pengalaman sendiri, yang membentuk sikap, peribadi dan perlakuan masing-masing. Justeru, manusia hanya mempunyai satu persamaan iaitu mereka semua adalah berbeza. Bagi menghubungkan dua dunia yang berbeza inilah, maka kemahiran komunikasi diperlukan (Maimunah Osman, 2000).

Menurut Gardner (1983) kemahiran komunikasi interpersonal membolehkan seseorang memahami perasaan, tabiat dan hasrat orang lain. Individu ini dapat berinteraksi dengan mudah dan boleh bekerjasama dengan orang lain secara praktikal untuk menghasilkan sesuatu manfaat, kebajikan dan motivasi kepada orang lain. Kemahiran interpersonal ialah kebolehan untuk berhubung dengan individu lain; belajar daripada kritikan; boleh menghadapi kesamaran; kekal tenang dalam situasi tidak selesa dan tegang (Rahim et al., 2008). Keberkesanan hubungan interpersonal bergantung kepada sejauh mana kita mempamerkan kemahiran tersebut. Secara alamiah, kita tidak dilahirkan dengan kemahiran interpersonal yang berkesan. Ia perlu dipelajari melalui latihan praktikal di mana teknik yang sama tidak berfungsi untuk semua orang yang kita berinteraksi kerana

bergantung kepada budaya, jantina, persekitaran dan matlamat individu menentukan pendekatan dan proses komunikasi interpersonal. Setiap interaksi meningkatkan keselesaan berhubung dengan orang baharu mengenai perkongsian ciri-ciri pengalaman hidup, sikap dan pelbagai perspektif. Komunikasi interpersonal berkesan yang berpandukan kepada pengetahuan dan kemahiran dapat membantu kita dalam berkomunikasi dengan baik terutama dalam penjagaan warga emas.

Kemahiran komunikasi dalam temubual bersama warga emas, pekerja sosial atau pekerja sosial klinikal perlu membina perhubungan baik (*rapport*) misalnya soalan awal yang ditanya ialah bertanya khabar dan situasi yang berlaku di sekeliling. Perbualan interpersonal yang paling digemari oleh warga emas ialah tempat mereka membesar, alam persekolahan, percintaan dan perkahwinan, alam pekerjaan, suka duka yang paling mereka ingati sebagai pengalaman hidup yang tidak boleh dilupakan. Jika seseorang warga emas tidak memberi perhatian atau mendengar perbualan, maka pekerja sosial dan pekerja sosial klinikal perlu menukar topik yang berkaitan dengan peristiwa hidup masa lalu. Misalnya zaman kanak-kanak atau hobi warga emas tersebut. Pekerja sosial dan pekerja sosial klinikal perlu menunjukkan minat terhadap kisah hidup mereka. Situasi ini menyebabkan warga emas lebih teruja untuk berkomunikasi dengan menceritakan keadaan yang berlaku pada diri mereka (Blaug, 1995). Kemahiran interpersonal yang perlu diberi perhatian kepada warga emas ialah postur badan, bahasa tubuh dan ekspresi muka semasa sesi komunikasi sedang dijalankan. Penghalang dalam komunikasi interpersonal dengan warga emas ialah tempat bising, sukar untuk beri perhatian, mencelah percakapan, ingatan di tempat lain (mengelamun) dan tidak minat untuk bertanyakan soalan (Le May & Redfern, 1987). Terdapat beberapa perkara yang perlu diambilkira oleh pekerja sosial semasa perbualan dengan klien (Tanner & Harris, 2008) adalah seperti berikut:

- Dalam komunikasi, pekerja sosial perlu menggunakan bahasa atau ayat yang mudah difahami oleh warga emas semasa menjalani sesi intervensi.
- Pekerja sosial tidak boleh bias semasa berkomunikasi dengan warga emas dalam menyelesaikan masalah/konflik yang berlaku.
- Semasa pekerja sosial berkomunikasi dengan warga emas perlu menggunakan bahasa badan yang mesra seperti sentuhan, bersalam dan *eye contact* yang bersesuaian dengan situasi.
- Pekerja sosial perlu menjadi pendengar yang aktif dan memberi perhatian semasa berkomunikasi dengan warga emas.

Kemahiran temubual dengan klien memerlukan kaedah pemudahcara dalam bertanya soalan tentang kehidupan harian. Pekerja sosial perlu mewujudkan perhubungan mesra dan rapat apabila menjalankan sesi temubual semasa menjalankan intervensi. Perhubungan yang wujud antara pekerja sosial dengan warga emas membolehkan maklumat yang dikehendaki diperolehi dengan mudah dan cepat. Semasa di akhir temubual pekerja sosial perlu memberi soalan terbuka kepada warga emas untuk mereka menyuarakan pendapat dan keputusan yang dikehendaki dalam intervensi yang sedang dijalankan. Semasa temubual dijalankan pekerja sosial perlu bercakap dengan jelas dan soalan yang ditanyakan

perlu membuatkan warga emas berasa selesa untuk menjawab. Pekerja sosial tidak boleh menunjukkan sikap yang tergesa-gesa dan cepat hendak menghabiskan sesi intervensi yang sedang dijalankan (Chan et al., 2013). Prihatin dan peka kepada keupayaan komunikasi warga emas wajib dijadikan landasan semasa menjalankan sesi temubual dengan klien warga emas. Di akhir temubual, pekerja sosial perlu menyatakan semula isu yang dibincangkan dalam intervensi dan bertanya keputusan yang telah diambil dalam menyelesaikan sesuatu masalah yang dihadapi oleh warga emas tersebut. Menurut Zuria dan Salleh (2015) terdapat dua jenis soalan iaitu soalan terbuka dan soalan tertutup. Soalan terbuka bertujuan untuk memberi peluang kepada penjelasan “bagaimana” - contoh soalan terbuka ialah “bagaimana perkara ini terjadi, boleh jelaskan?”. Manakala soalan tertutup ialah untuk mendapat fakta “Ya atau Tidak”. Soalan tertutup digunakan untuk klien yang banyak bercakap. Tujuan digunakan soalan tertutup ini untuk klien memberi jawapan yang tepat dan tidak meleret.

Kemahiran mendengar dalam kalangan penjaga formal dan informal adalah digalakkan berada jauh daripada kawasan bunyi bising kerana mengganggu tumpuan warga emas tersebut. Jika perlu, eloklah berpindah ke persekitaran yang lebih selamat dan sunyi. Pekerja sosial dan perubatan perlu mendengar dengan baik penceritaan warga emas tentang pengalaman hidup mereka. Ini adalah kerana warga emas sangat sensitif dan mudah terasa hati, jika perbualan mereka tidak diendahkan. Penjaga formal dan informal perlu menunjukkan reaksi positif ketika berhadapan dengan warga emas. Situasi ini akan membuatkan mereka berasa disayangi, dihargai dan dihormati oleh masyarakat. Setelah selesai mendengar keterangan dan penceritaan warga emas, maka barulah penjaga formal atau informal boleh bertanya soalan. Ciri-ciri pendengar yang kurang baik apabila berkomunikasi dengan warga emas ialah antaranya, tidak memandang mata atau wajah ketika bercakap; mengelak daripada melihat warga emas; bahasa tubuh seperti menguap, tertidur, tidak duduk dengan tenang; membuat alasan untuk tidak mahu mendengar dan tidak memberi tumpuan semasa bertanya soalan kepada mereka. Manakala, ciri-ciri pendengar yang baik pula ialah memberi perhatian dengan sedikit anggukan; mempunyai kontak mata; menjawab soalan dengan nada yang berpatutan dan menunjukkan emosi dan sikap yang baik semasa warga bercerita.

Komunikasi krisis juga merupakan kemahiran yang perlu ada dalam kalangan penjaga formal dan informal dalam menghadapi warga emas. Warga emas sukar dirangsang untuk menceritakan tentang kisah silam kerana berkaitan dengan perhubungan kekeluargaan, menceritakan tentang aib keluarga kepada pihak lain seperti peribahasa “meludah ke langit, terkena muka sendiri”. Teknik penyelesaian masalah dalam komunikasi krisis ialah penjaga formal dan tidak formal perlu memberi kata-kata galakan atau motivasi kepada warga emas supaya dihargai dan disayangi. Melakukan aktiviti bersama supaya mereka berasa aman dan selamat dalam perhubungan tersebut. Penggunaan komunikasi interpersonal yang baik dan berkesan dapat mencapai kesejahteraan hidup dalam kalangan warga emas di rumah atau di institusi. Intervensi yang diperlukan ialah memberi peluang kepada warga emas menyuarakan kehendak dan hasrat mereka. Penjaga formal atau informal perlu mendengar dan menunaikan kehendak serta hasrat mereka, dengan cara ini membuatkan warga emas

rasa gembira kerana mereka merasakan masih ada orang yang mengambil berat terhadap diri mereka.

Sentuhan (*touch*) merupakan salah satu bentuk komunikasi interpersonal yang tidak meliputi simbol suara atau kewujudan suara. Kaedah komunikasi sentuhan ini mempunyai nilai berpotensi bagi pemberi dan penerima. Komunikasi sentuhan atau dikenali sebagai haptik melibatkan bersalaman, tepukan secara perlahan, sentuhan dan sebagainya bagi menyampaikan maksud atau tujuan tertentu daripada orang yang menyentuhnya (Montagu, 1817). Pekerja sosial boleh menggunakan teknik sentuhan untuk ransangan kasih sayang dan mendapatkan '*rapport*' yang disampaikan melalui sentuhan dapat memberi keselamatan, ketenangan dan kepuasan kepada klien warga emas. Kekurangan sentuhan dalam mengendalikan klien warga emas yang terlantar di rumah, hospital dan institusi boleh mengakibatkan perasaan pengasingan, kebimbangan, kurang kepercayaan terhadap penjaga, tidak berasa selamat dan kadar keceriaan akan menurun dengan lebih drastik (Feil, 1992). Sentuhan atau tepukkan secara perlahan jauh lebih bermakna daripada bersuara, misalnya jika anggota keluarga meninggal dunia, musibah, kemalangan dan sebagainya (Strozier, 2010). Ia boleh dinyatakan melalui tepukan lembut dan ia lebih efektif berbanding dengan pernyataan suara "*saya turut berdukacita terhadap musibah yang saudara alami*". Oleh itu, sentuhan merupakan alat komunikasi yang sangat berkesan dalam mengendalikan penjagaan warga emas. Penggunaan komunikasi sentuhan juga mempunyai batasan gender, budaya dan agama. Semua ini perlu diambilkira dalam pelaksanaan penjagaan warga emas sama ada di rumah, hospital mahupun institusi.

Kemahiran komunikasi interpersonal adalah amat penting dalam menyesuaikan pendekatan bagi menampung perubahan ekspresi warga emas dengan cara mendengar idea mereka yang bermakna dan cuba mengenal pasti tema utama dan matlamat penceritaan; menjawab dengan nada emosi berempati (berasa kecewa, marah, sedih dan sebagainya); terima dan memahami bahasa yang buruk dengan ketidakselesaian (tetapi bukan penghinaan terhadap diri anda); menggunakan kaedah meneka kata-kata warga emas tentang sesuatu perhubungan waris, anak-anak dan keluarga yang menyakitkan hati warga emas tersebut. Senario yang ini sering berlaku dalam kalangan warga emas yang terlantar dan kurang upaya dalam pergerakan sering kecewa dengan layanan anak dewasa, menantu, cucu atau penjaga formal atau informal. Dalam situasi ini warga emas berasa mereka tidak berguna dan bergantung kepada orang lain dalam menjalani kehidupan harian yang menyebabkan mereka marah kepada diri dan orang lain yang berdekatan mereka.

RUMUSAN

Malaysia mengamalkan sepuluh piawaian kompetensi praktis kerja sosial yang merangkumi enam (6) kompetensi generik dan empat (4) kompetensi spesifik. Enam kompetensi generik ialah tingkah laku beretika, komunikasi interpersonal, refleksi & pemikiran kreatif, penyelesaian masalah, pengurusan tugas dan keupayaan kepimpinan. Manakala empat (4) kompetensi spesifik ialah, i) keupayaan bekerja dengan individu, keluarga, kumpulan, komuniti dan organisasi dengan menggunakan nilai, pengetahuan, kemahiran dan keaedah intervensi kerja sosial; ii) keupayaan bekerja mengikut etika kerja sosial; iii) keupayaan bekerja secara profesional dalam organisasi dan iv) keupayaan membuat refleksi praktis

secara profesional (Jabatan Kebajikan Masyarakat, 2010). Piawaian kompetensi praktis kerja sosial Malaysia mengutamakan komunikasi interpersonal dalam praktis kerja sosial menggunakan medium komunikasi interpersonal bagi mencapai objektif perubahan terhadap individu, keluarga dan komuniti melalui kemahiran komunikasi berkesan. Perkaitan dengan kaedah intervensi dan komunikasi berkesan dapat membantu pekerja sosial mencari penyelesaian masalah terhadap sesuatu situasi atau tingkah laku.

Kemahiran komunikasi dalam kalangan penjaga formal dan informal memerlukan kesedaran diri dan pemerhatian bagi mengelakkan cabaran berkomunikasi dengan warga emas. Tidak ada satu “takaran khas yang boleh menyesuaikan” komunikasi berkesan dalam penjagaan warga emas. Walau bagaimanapun, penjaga formal dan informal perlu mengambil kira keperluan, hasrat dan aspirasi warga emas dengan mewujudkan komunikasi interpersonal berkesan kerana populasi warga emas yang meningkat dengan mendadak memerlukan penyediaan perkhidmatan yang berkualiti tinggi. Penyediaan perkhidmatan melalui komunikasi interpersonal dengan warga emas yang berkualiti ini dapat meningkatkan kesejahteraan hidup mereka. Teknik komunikasi interpersonal yang berkesan dalam kalangan penjaga formal amat bermanfaat kepada psikososial warga emas. Kajian lepas dirumuskan bahawa penjagaan kesihatan bukan sahaja bergantung kepada bioperubatan tetapi hubungan mesra melalui komunikasi interpersonal yang berkesan membantu penyembuhan pesakit warga emas dengan lebih mudah.

Bilangan mereka yang berusia 65 tahun ke atas semakin meningkat secara drastik dan negara kita diramalkan akan berlaku tsunami kepadatan populasi warga emas pada tahun 2035. Fenomena ini akan menyebabkan permintaan penyediaan perkhidmatan dan sosial juga akan bertambah. Maka sudah sampai masanya untuk ditawarkan latihan berkaitan kemahiran komunikasi interpersonal yang berkesan kepada pekerja sosial, sukarelawan, penjaga informal dan profesional dalam penjagaan warga emas. Artikel ini juga mencadangkan kepada anak dewasa yang menjaga ibu bapa tua supaya memberikan perhatian dan kasih sayang dalam menjalinkan hubungan baik dengan warga emsa dengan memahami kehendak dan keperluan mereka dengan sabar dan menghargai mereka. Badan bukan kerajaan dan kerajaan tempatan perlu memberikan latihan dan program-program yang sesuai bagi pekerja sosial, jururawat, doktor dan penjaga warga emas bagi meningkatkan kesejahteraan dan kualiti hidup warga emas. Penyelidikan silang bidang kepakaran berkaitan komunikasi interpersonal dalam kalangan warga emas dengan penjaga perlu dijalankan bagi meneroka penggunaan simbol bahasa warga emas bagi memudahkan program dan aktiviti bersama mereka berjalan lancar dan berkesan.

BIODATA

Khadijah Alavi ialah Profesor Madya di Pusat Penyelidikan Psikologi dan Pembangunan Manusia (PSITRA). Bidang kepakaran beliau adalah Warga Emas. Email: khadijah@ukm.edu.my

Maizatul Haizan Mahbob ialah pensyarah kanan di Pusat Penyelidikan Impak Media dan Industri Kreatif (IMIK), Universiti Kebangsaan Malaysia. Bidang kepakaran beliau adalah Penerimaan Inovasi dan Komunikasi Keorganisasian. Email: maiz@ukm.edu.my

RUJUKAN

- Aishah@Eshah Haji Mohamed, Rafidah Abdul Aziz, Mashrom Muda, Mohd. Khairuddin Mohad. Salehuddin, & Norhani Bebe Altamiah. (2010). Warga Tua di Institusi Formal: Kes Rumah Sri Kenangan Cheng Melaka. *Jurnal Kebajikan Masyarakat*, 36, 75-97.
- Arnett, W., & Douglas, I. (2007) Movement and mobility. In Hogston R., & Marjoram, B. (Eds.), *Foundations of nursing practice leading the way* (3rd ed.). Hampshire, Palgrave.
- Bach, S., & Grant, A. (2009). *Communication and interpersonal skills for nurses*. Britain: Learning Materrs LTD.
- Blaug, R. (1995). Distortion of face to face: Communicative reason and social work practice. *British Journal of Social Work*, 25, 423-439.
- Campinha-Bacote, J. (2003). Many faces: Addressing diversity in health care. *Journal of Online Issues in Nursing*, 8(1). Retrieved from www.nursingworld.org/MainMenuCategories/ANAMarketplace/ANAPeriodicals/OJIN/TableofContents/Volume82003/No1Jan2003/AddressingDiversityinHealthCare.aspx
- Chan, E., Jones, A., & Wong, K. (2013). The Relationships between communication, care and time are intertwined: A narrative inquiry exploring the impact of time on registered nurses's work. *Journal of Advanced Nursing*, 69(9), 2020-2029.
- Clarke, P. (2015). *Communcation skills required when working with older people. Working papers in the health sciences*. Liverpool, United Kingdom: Liverpool John Moores University.
- Christy, L. M., Adelin, W., & Londa J. F. (2014). Komunikasi antar pribadi pada orang tua lanjut usia di Panti Rumah Doa Kanaan. *Journal Acta Diurna*, 3(2), 61-70.
- Dasar Warga Emas Negara*. (2011). Dicapai dari Jabatan Kebajikan Masyarakat, Putrajaya.
- Feil, N. (1992). Validation therapy with late-onset dementia population. In Miesen, L., & Jones, G. M. M. (Eds.), *Care-Giving in Dementia: Research and Applications* (vol. 1) Routledge: New York.
- Gasiorek, J., & Giles, H. (2012). Effects of inferred motive on evaluations of nonaccommodative communication. *Human Communication Research*, 38(3), 309-331. doi: <https://doi.org/10.1111/j.1468-2958.2012.01426.x>
- Gardner, H. (1983). *Frames of mind*. New York: Basic Books Inc.
- Ikhsan Othman. (2010). Fenomena dalam masyarakat dan pendekatan menangani melalui pendidikan. *Jurnal Kebajikan Masyarakat*, 36, 1-16.
- Ilham Havifi, & Welly Wirman. (2014). Komunikasi interpersonal perawat dengan lansia panti jompo UPT PSTW Khusnul Khotimah di Kota Pekanbaru. *Jurnal FISIP*, 1(2), 1 – 12.
- Jabatan Kebajikan Masyarakat. (2010). *Piawaian kompetensi kebangsaan praktis kerja sosial di Malaysia*. Pendokumentasian Bahagian Perancangan dan Pembangunan, Jabatan Kebajikan Masyarakat dan Persatuan Kerja Sosial Malaysia. Putrajaya.
- Kathleen Ann Kili. (2016). Malaysia jadi negara tua menjelang 2030. *Mstar*. Dicapai dari <http://www.mstar.com.my/berita/berita-semasa/2016/02/21/malaysia-negara-tua/>
- Khadijah Alavi. (2012). *Dilema penjagaan warga tua*. Penerbit UKM, Bangi, Selangor.

- Le May, A., & Redfern, S. (1987). A study of non-verbal communication between nurses and elderly patients. In P. Fielding (Ed.), *Research in the nursing care of elderly people* (Developments in Nursing Research). Chichester: John Wiley & Sons LTD.
- Maimunah Osman. (2000). *Komunikasi berkesan : Hubungan interpersonal*. Kuala Lumpur: Institut Tadbiran Awam Negara.
- Maizatul Haizan Mahbob, & Noor Afzaliza Ibrahim. (2017). Kecerdasan emosi, komunikasi *non-verbal* dan keterampilan peribadi para pekerja dalam konteks komunikasi keorganisasian. *Jurnal Komunikasi - Malaysia Journal of Communication*, 33(1), 368-382.
- Manimaran Krishnan, & Samsudin A. Rahim. (2014). Hubung kait komunikasi kesihatan dengan kesan hierarki isu kesihatan terhadap perubahan amalan gaya hidup sihat. *Jurnal Komunikasi - Malaysia Journal of Communication*, 30(1), 147-176.
- Montagu, A. (1817). *Touching: The human significance of the skin* (2nd edition). New York: Harper & Row Publishers. Retrieved from <https://archive.org/details/youchingthehuman>.
- Moss, B. (2012) *Communication skills in health & social care* (2nd ed.). London: Sage Publications.
- Nazarko, L. (2009). Advanced communication skills. *British Journal of Healthcare Assistants*, 3(09), 449-452.
- Noraini Che' Sharif, Khadijah Alavi, Ponnusamy Subramaniam, & Zainah Ahmad Zamani. (2015). Pengalaman dan faktor pengabaian warga emas dalam komuniti. *Jurnal e-Bangi*, 10(1), 118-134.
- Oluga, S. O. (2010). Ambiguity in human communication: Causes, consequences and resolution. *Jurnal Komunikasi - Malaysia Journal of Communication*, 26(1), 37-46.
- Sanecka, A. (2014). Social barriers to effective communication in old age. *The Journal of Education Culture and Society*, 2, 144-153.
- Sharples, N. (2007). Relationship, helping and communication skills. In Brooker, C., & Waugh, A. (Eds.), *Foundations of nursing practice fundamentals of holistic care*. China: Mosby Elsevier.
- Smith, M., & Buckwalter, K. (2006). Getting the facts: Effective communication with elders. In M. Smith (Ed.), *The geriatric mental health training series*. Iowa: University of Iowa.
- Sobkowiak, B. (1998). *Social communication in contemporary communication systems*. Wroclaw: Wydawnictwo Uniwersytetu Wroclawskiego.
- Stonehouse, D. (2014). Communication and the support worker. *British Journal of Healthcare Assistants*, 8(08), 395-397.
- Strozier, A., Krizek, C., & Sale, K. (2010). Touch: Its use in psychotherapy. *Journal of Social Work Practice*, 17, 49-62.
- Sudeshna Basu Mukherjee. (2013). Quality of life of elderly: Hope beyond hurt. *Indian Journal of Gerontology*, 27(3), 450-467.
- Public Health Canada, Division of Aging and Seniors. (2010). *Age-friendly communication: Facts, tips and ideas*. Ottawa: Health Canada. Retrieved from <http://www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines/publications/public/various-varies/afcomm-commavecaines/index-eng.php>

- Tanner, D., & Harris, J. (2008). *Working with older people*. Britain: Routledge
- Tengku Aizan Hamid, & Khadijah Alavi. (2002). Warga Tua Dianiaya. Dlm Jayaletchumi Mottan, Rohani Abdullah, & Abdullah Al-Hadi Hj. Muhamed (Eds.), *Keluarga dan Keibubapaan* (pp. 146-153). Serdang: Penerbit UPM.
- Von Gunten, C., Ferris, F., & Emanuel, L. (2000). Ensuring competency in end-of-life care: Communication and relational skills. *JAMA*, 284, 3051–3057.
- World Assembly on Ageing. (1982). Report on the world assembly on ageing, Vienna. *Australasian Journal on Ageing*, 1(4), 13-14.
- Williams S. L., Haskard, K. B., DiMatteo, M. R. (2007). The therapeutic effects of the physician-older patient relationship: Effective communication with vulnerable older patients. *Clinical Interventions in Aging*, 2, 453–67.
- Zaila Husin, & Khadijah Alavi. (2016). Kerja sosial di hospital: Meneroka pengabaian dalam kalangan pesakit warga emas. *Jurnal e-Bangi*, 11(2), 462-484.
- Zuriah Mahmud, & Salleh Amat. (2015). *Kemahiran kaunseling sebagai strategi membantu*. Penerbit UKM: Bangi, Selangor.