

PSYCHOLOGICAL FIRST AID

"Sebuah Kesiapsiagaan dari Kita untuk Kita"



Wahyu Cahyono



Pusat Krisis Fakultas Psikologi Universitas Indonesia

PSYCHOLOGICAL FIRST AID

"Sebuah Kesiapsiagaan dari Kita untuk Kita"

Wahyu Cahyono



Pusat Krisis Fakultas Psikologi Universitas Indonesia

PSYCHOLOGICAL FIRST AID

"Sebuah Kesiapsiagaan dari Kita untuk Kita"

Penulis:

Wahyu Cahyono

ISBN : 978-602-72514-0-3

Penerbit

Pusat Krisis Fakultas Psikologi Universitas Indonesia

Alamat Penerbit

Pusat Krisis Fakultas Psikologi Universitas Indonesia

Kampus Universitas Indonesia, Depok 16424

Telepon : +62 21 7873745

Fax : +62 21 7873745

Email : pusat.krisis@ui.ac.id

Website : www.puskrispsiui.or.id

Edisi Kedua, April 2015

Hak cipta dilindungi oleh undang-undang

Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian

atau seluruh isi buku ini tanpa ijin tertulis dari penerbit

KATA PENGANTAR

Mengalami bencana akan menghadapi seseorang pada situasi sulit. Bencana merupakan suatu kejadian yang mengganggu kehidupan normal dan melampaui kapasitas seseorang atau masyarakat untuk mengatasinya. Dalam bencana masalah “kehilangan” menjadi benang merah antara bencana yang satu dengan lainnya. Kehilangan bisa berdampak pada terganggunya keseimbangan kondisi psikologis seseorang; kehilangan harta benda, kehilangan orang terdekat, maupun kehilangan penghasilan. Ketidakseimbangan kondisi psikologis dapat dirasakan dalam bentuk terganggunya fungsi psikologis seseorang seperti fungsi pikiran, perasaan, dan tingkah laku. Beberapa gejala yang umumnya muncul adalah terkejut, menyesal, menyalahkan diri, berduka, cemas, kehilangan orientasi, sering teringat-ingat pada peristiwa yang dialami meskipun tidak ingin mengingatnya, dan mimpi buruk. Selain itu, ditemukan juga gejala berupa menutup diri, menarik diri dari hubungan sosial, menghindari peristiwa yang dialami dan merasa tak berdaya. Hal yang perlu diingat bahwa semua hal itu pada situasi bencana merupakan reaksi yang sewajarnya dalam menghadapi bencana yang merupakan peristiwa luar biasa.

Meskipun demikian bukan berarti tidak ada yang perlu dilakukan dalam masa tersebut. Hal-hal yang merupakan reaksi wajar dapat berkembang menjadi gangguan jika tidak terkelola dengan baik. Penanganan yang segera setelah kejadian untuk mengurangi dampak negatif dari bencana atau peristiwa traumatis serta memperkuat proses pemulihan penyintas menjadi hal yang penting.

Keterbatasan tenaga profesional di bidang kesehatan mental dan psikososial membuat tidak semua permasalahan yang ada bisa ditangani dengan optimal. Untuk itulah perlu upaya memberdayakan relawan dan masyarakat itu sendiri agar mereka dapat melakukan penanganan awal. Dalam konteks inilah *Psychological First Aid* (PFA) atau Dukungan Psikologis Awal, sebagai salah satu upaya intervensi memiliki nilai strategis untuk dikembangkan.

Dalam buku ini PFA yang dikembangkan merupakan hasil adaptasi dan pembelajaran dari penanganan dampak psikologis kejadian bencana yang terjadi di berbagai tempat di Indonesia. Selain berupa pendekatan intervensi: prinsip dan langkah-langkah dukungan psikologis, mendengar aktif dan relaksasi sederhana juga ditekankan sebagai keterampilan dasar yang perlu dikuasai ketika kita memberikan PFA.

Buku ini dikembangkan untuk melengkapi pelatihan PFA yang telah dikembangkan oleh Pusat Krisis Fakultas Psikologi UI sejak tahun 2008. Buku ini bertujuan untuk panduan praktis untuk memberikan pemahaman tentang PFA dan bagaimana penerapannya.

Wahyu Cahyono

April 2015

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
LATAR BELAKANG PFA	6
SEKILAS PFA	10
Apa itu PFA atau Dukungan Psikologis Awal?	10
Tujuan PFA	10
Prinsip Dasar PFA	10
Siapa yang Bisa Melakukan?	11
Pada Siapa Diberikan?	11
Kapan Dilakukan?	11
KERANGKA KERJA PFA	13
LANGKAH-LANGKAH MEMBERIKAN PFA	15
A. LANGKAH PERSIAPAN	15
Memahami Situasi	15
Memperkenalkan Diri dan Memulai Kontak	16
B. LANGKAH DASAR	19
Fasilitasi Rasa Aman	19
Fasilitasi Keberfungsian	22
Fasilitasi Proses Pemulihan dan Rencana Tindak Lanjut	27
KUALITAS PERSONAL	30
Hadir	30
Penerimaan	30
<i>Congruence</i> (Kesesuaian)	30
Empati	31

KETERAMPILAN MENDENGAR AKTIF	34
PENUTUP	38

LATAR BELAKANG PFA

Psychological First Aid atau PFA merupakan salah satu bentuk intervensi yang telah digunakan dalam bidang penanganan situasi krisis dan penanganan bencana. Hal ini terus berkembang dalam beberapa tahun terakhir, seiring dengan makin meningkatnya perhatian akan penting aspek kesehatan mental dan dukungan psikososial (Reyes, 2006). Pada kurun waktu tahun 70an hingga 80an, salah satu bentuk penanganan dampak psikologis pada situasi kedaruratan atau intervensi krisis yang digunakan adalah model *debriefing* atau juga *critical incident stress management*. Model ini awalnya digunakan oleh profesional kesehatan mental dari kalangan militer di Amerika Serikat. Model ini kemudian disesuaikan dan diperluas penggunaannya untuk paramedis, *emergency response team*, polisi, dan pemadam kebakaran dalam penanganan keadaan darurat dan situasi krisis.

Debriefing sendiri merupakan suatu proses yang sistematis untuk mengungkapkan perasaan, mengelola ulang pikiran serta memahami apa yang terjadi melalui proses berbagi pengalaman yang serupa¹. Proses ini biasanya dilakukan di dalam kelompok namun juga bisa dilakukan secara individual. Dasar pemikiran *debriefing* adalah bahwa setelah mengalami suatu peristiwa sulit atau traumatis, proses bercerita pada orang lain tentang penghayatan yang dirasakan akan membantu orang yang mengalami untuk mengurangi tekanan psikologis yang dirasakannya. Dalam pelaksanaannya *debriefing* dipandu oleh fasilitator atau supervisor yang berpengalaman.

¹ Raphael, Beverly dan Wilson, John P (2000)

Pada pertengahan tahun 90an, para ahli mulai melakukan evaluasi pada *debriefing* khususnya untuk penanganan PTSD (*Post Traumatic Stress Disorder*) atau gangguan stres pasca trauma. Beberapa penelitian penting menunjukkan bahwa *debriefing* tidak terlalu ditemukan manfaatnya untuk mengurangi simtom atau gejala yang muncul terkait PTSD dan reaksi trauma lainnya terkait bencana (Van Emmerik, Kamphuis, Hulsbosch, & Emmelkamp, 2002). Namun metode *debriefing* dianggap dirasakan manfaatnya jika dilakukan pada jangka waktu beberapa bulan setelah mengalami kejadiannya, di mana ada kesempatan untuk mengajarkan seseorang bagaimana mengendalikan atau mengatasi emosi negatif yang mereka rasakan. Akan tetapi jika kita gunakan sesaat setelah kejadian, model ini dianggap dapat menimbulkan potensi merugikan dan retraumatisasi² terutama terkait bencana, karena mendorong orang yang terkena berbicara secara detil tentang apa yang terjadi pada mereka. Hal ini karena dalam *debriefing* seseorang akan didorong serta '*dipaksa*' bercerita. Tanpa didukung fasilitator dan sistem pelaksanaan yang baik hal ini sangat tidak dianjurkan.

Selain itu pada situasi bencana yang masif, masyarakat yang terkena dampak bencana sangat banyak jumlahnya sementara ketersediaan tenaga kesehatan mental di wilayah tersebut juga belum tentu mencukupi.

Berkaitan dengan hal tersebut maka the National Child Traumatic Stress Network bekerja sama the National

² Retraumatisasi merupakan kondisi di mana penyintas merasakan kembali suasana atau situasi saat ia mengalami peristiwa trauma dan memunculkan reaksi-reaksi yang sama seperti pada saat kejadian

Center for Posttraumatic Stress Disorder mengembangkan panduan Psychological First Aid (Brymer et al., 2006). Panduan tersebut dikembangkan berdasarkan bukti-bukti dari pengalaman penanganan bencana sebelumnya. Pada saat yang sama penelitian mengenai resiliensi³ individu dan komunitas juga berkembang.

Penelitian tersebut melihat bahwa faktor resiliensi membuat sebagian besar penyintas⁴ bencana tidak mengalami PTSD atau gangguan kesehatan mental terkait dengan pengalaman traumatis pasca bencana.

Komponen spesifik dari resiliensi, proses alamiah pemulihan dan dukungan sosial inilah yang kemudian diidentifikasi dan dikembangkan menjadi konsep dari PFA.

PFA didesain dengan menggunakan berdasarkan hal-hal sebagai berikut, yaitu:

- **Konsisten dengan bukti-bukti** terkait proses pemulihan pasca bencana. PFA dikembangkan berdasar bukti-bukti resiliensi individu dan komunitas. Kemudian hal tersebut dicobakan di lapangan dalam beragam situasi bencana yang ada.

³ Resiliensi adalah kemampuan serta daya tahan untuk menghadapi, meminimalkan atau mengatasi situasi sulit yang dialami.

⁴ Pada dasarnya setiap orang yang mengalami bencana memiliki kemampuan alamiah untuk memulihkan diri. Kita bukan hanya sekedar korban yang tidak berdaya akan tetapi ada sesuatu yang bisa kita lakukan. Kita adalah PENYINTAS: orang yang selamat, bertahan dan dapat berbuat sesuatu untuk mengatasi situasi sulit yang ada.

- **Dapat diterapkan dan praktis untuk situasi lapangan.** Langkah-langkah yang dilakukan dalam PFA merupakan langkah-langkah sederhana untuk melakukan penguatan psikologis pada penyintas bencana. PFA pun dapat dilakukan dalam berbagai situasi seperti di tempat pengungsian, rumah sakit, suasana perang, penyintas kekerasan seksual, atau komunitas.
- **Sesuai untuk berbagai tahapan perkembangan.** PFA memiliki langkah-langkah umum yang bisa diterapkan kepada beragam kelompok usia termasuk anak-anak, remaja, orang dewasa hingga orang tua. Panduan yang ada memberikan informasi hal-hal khas dari kelompok usia tersebut yang perlu diperhatikan dan dikuatkan.
- **Dilakukan sesuai dengan budaya setempat dan dengan cara yang fleksibel.** PFA menekankan pada kepekaan dan penghargaan budaya agar intervensi yang dilakukan sesuai dan tidak berlawanan dengan budaya tersebut.

SEKILAS PFA

Apa itu PFA atau Dukungan Psikologis Awal?

PFA merupakan serangkaian keterampilan yang bertujuan untuk mengurangi dampak negatif stres dan mencegah timbulnya gangguan kesehatan mental yang lebih buruk yang disebabkan oleh bencana atau situasi kritis (Everly, Phillips, Kane & Feldman, 2006).

Tujuan PFA

PFA merupakan serangkaian keterampilan dasar yang bersifat praktis yang bertujuan untuk:

- mengurangi serta mencegah munculnya dampak psikologis yang lebih buruk dari bencana atau situasi sulit lainnya
- Memperkuat proses pemulihan psikologis

Prinsip Dasar PFA

- Berikan bantuan **sesegera** mungkin **langsung** pada orang yang memerlukan dukungan
- Sediakan **informasi akurat** dan **logis** tentang situasi yang ada
- Bersikap **jujur**, jangan pernah menjanjikan sesuatu yang tak bisa kita penuhi
- Sediakan **dukungan emosional** bagi orang yang memerlukan dukungan
- Fokus pada **kemampuan** yang dimiliki orang yang memerlukan dukungan untuk pulih
- Berikan **perhatian yang non diskriminatif** untuk semua. Perhatian yang non diskriminatif adalah perhatian dengan tanpa membeda-bedakan latar belakang dari orang yang memerlukan dukungan.

Siapa yang Bisa Melakukan?

PFA bisa dilakukan oleh siapapun yang telah mendapat pelatihan atau sosialisasi termasuk masyarakat umum. Di mana dalam hal ini adalah orang-orang di sekitar orang yang memerlukan dukungan.

Pada Siapa Diberikan?

PFA bisa diberikan kepada orang yang memerlukan dukungan dari berbagai tahapan perkembangan mulai dari anak, remaja, orang dewasa, orang lanjut usia ataupun anggota keluarganya. Namun demikian perlu diperhatikan bahwa mereka yang memberikan bantuan pun rentan mengalami masalah psikologis ketika menjalankan tugasnya sehingga mereka membutuhkan dukungan juga.

Kapan Dilakukan?

Salah satu prinsip dasar PFA: *“Berikan bantuan **sesegera** mungkin **langsung** pada orang yang memerlukan dukungan”*. Oleh karena itu PFA dapat dilakukan sesegera mungkin dalam hitungan menit, jam atau hari, bergantung konteks situasi yang dihadapi.

Prinsip Dukungan Psikologis Awal



KERANGKA KERJA PFA

PFA memiliki hubungan yang erat dengan pendekatan psikologi humanistik. Pendekatan humanistik memandang pada dasarnya manusia itu baik. Oleh karena itu pendekatan ini memfokuskan pada potensi individu untuk secara aktif memilih dan membuat keputusan tentang hal-hal yang berkaitan dengan dirinya sendiri dan lingkungannya. Individu adalah pembuat keputusan untuk dirinya sendiri.

PFA dikembangkan dalam sebuah kerangka kerja berdasarkan pembelajaran dari upaya penanganan bencana sebelumnya dan penelitian-penelitian terkait. Fungsi kerangka kerja dalam sebuah model adalah agar langkah-langkah yang dilakukan tepat sasaran dan efektif. Tanpa adanya kerangka kerja kita akan cenderung melakukan proses *trial and error*. Hal ini tentunya bisa merugikan orang yang ingin kita bantu.

Dalam buku ini, PFA diadaptasi dengan menggunakan kerangka kerja *Safety, Function, dan Action (SFA)*. Ketiga komponen inilah yang akan difasilitasi oleh penyedia layanan PFA⁵. Ada 3 target utama dalam kerangka ini:

1. Memenuhi rasa aman orang yang memerlukan dukungan (*AMAN*),
2. Mendorong keberfungsian optimal orang yang memerlukan dukungan (*FUNGSI*)

⁵ Kerangka SFA dikembangkan oleh *Disaster Epidemiology Emergency Preparedness (DEEP) Center, University of Miami – Florida* (2008).

3. Memfasilitasi tindakan orang yang memerlukan dukungan untuk pemulihannya (AKSI).

Dalam menjalankan PFA, ketiga target ini dapat dijadikan sebagai suatu tahapan pemberian dukungan. Meskipun demikian mengacu konteks situasi dan sosial budaya yang ada, maka kerangka tahapan ini tidak juga dilihat sesuatu yang kerangka tahapan yang kaku. Hal ini berarti penyedia layanan PFA dapat saja menentukan untuk fokus pada target tertentu disesuaikan dengan kondisi orang yang akan dibantu. Misalnya dalam sebuah kejadian bencana salah satu target yang harus kita capai adalah memfasilitasi rasa aman dengan menyediakan tempat penampungan atau mempertemukan mereka dengan anggota keluarga yang terpisah. Baru kemudian kita memfasilitasi keberfungsian dan rencana tindak lanjutnya. Akan tetapi jika ternyata saat kita datang, rasa aman itu sudah dirasakan terpenuhi oleh mereka, kita tidak perlu melakukannya lagi bisa langsung ke target berikutnya.

LANGKAH-LANGKAH MEMBERIKAN PFA

A. LANGKAH PERSIAPAN

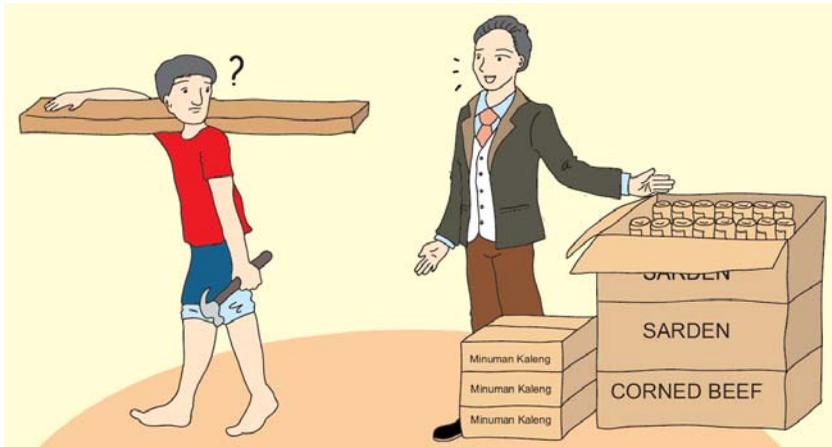
Memahami Situasi

Dalam proses pemberian bantuan, penyedia layanan PFA harus memiliki pengetahuan awal tentang konteks situasi apa yang terjadi. Hal ini dapat dilakukan dengan mengumpulkan informasi dari sumber yang dapat dipercaya mengenai apa yang telah terjadi. Upaya untuk mengenali konteks yang terjadi dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Secara langsung, kita dapat melakukan penilaian cepat mengenai kondisi terkini bertemu dengan orang yang memerlukan dukungan. Selain itu juga dapat mengenali konteks secara tidak langsung dengan mengakses informasi dari laporan yang ada atau sumber dari pihak lain yang dapat dipercaya.

Berbagai informasi yang diperoleh baik secara langsung maupun tidak langsung semuanya diarahkan untuk menjawab pertanyaan utama:

- *Apa kebutuhan mendesak dari orang yang memerlukan dukungan?*
- *Sejauh mana kebutuhan tersebut sudah terpenuhi?*
- *Sampai sejauh mana kita sebagai pemberi bantuan dapat memenuhi kebutuhan tersebut?*
- *Mengidentifikasi pihak yang relavan, yang memiliki kapasitas memenuhi kebutuhan yang belum bisa kita penuhi?*

Selain itu menjadi penting juga untuk mengintegrasikan layanan PFA ini kedalam struktur dukungan yang sudah ada, misalnya dengan menghubungkannya dengan layanan kesehatan jiwa yang ada di puskesmas, rumah sakit atau rumah sakit jiwa.



Apa yang Ada di pikiran Anda atau bagaimana perasaan Anda ketika menerima bantuan dari orang asing berupa makanan dan minuman yang mungkin tidak biasa Anda makan?

Memperkenalkan Diri dan Memulai Kontak

Cara memperkenalkan diri dan memulai kontak awal dengan orang yang memerlukan dukungan menjadi sesuatu yang penting untuk proses selanjutnya. Jika kita sebagai penyedia layanan berhasil menjalin hubungan yang penuh pengertian dan hangat maka hubungan yang mendukung proses pemulihan akan terbangun. Selain itu rasa percaya orang yang memerlukan dukungan kepada penyedia layanan akan meningkat.

Perhatikan, kebutuhan personal orang yang memerlukan dukungan.

Keberadaan kita sebagai penyedia layanan perlu disadari sebagai bentuk kehadiran terhadap kehidupan pribadi orang yang memerlukan dukungan yang tidak selalu dirasakan sebagai dukungan. Bagi orang tersebut, secara psikologis situasi sulit yang dialami bisa jadi menguras energi dan melibatkan emosi negatif yang mendalam. Oleh karena itu, tidak jarang orang yang memerlukan dukungan butuh waktu sendiri dengan situasi tersebut. Sehingga saat kita mendatangi orang tersebut respons yang bersangkutan mungkin tidak seperti yang kita harapkan atau menerima kehadiran kita, misalnya: tidak membalas sapaan dan marah pada kita.

Lakukan:

1. Perkenalkan nama, pekerjaan, dan tugas kita kepada orang yang memerlukan dukungan.
2. Mintalah ijin untuk melakukan pembicaraan.
3. Tanyakan apa yang bisa kita lakukan untuk dapat membantu.
4. Jaga kerahasiaan informasi pribadi dari orang yang memerlukan dukungan. Jika kita ingin meneruskan informasi kepada pihak lain mintalah persetujuan dari orang yang memerlukan dukungan tersebut terlebih dahulu.

Jangan Lakukan:

1. Memotong pembicaraan lawan bicara saat sedang memulai kontak awal. Biarkan orang yang memerlukan dukungan menyampaikan eksperiesi perasaannya.

2. Jangan memaksa orang yang memerlukan dukungan menceritakan informasi yang tidak ingin diceritakan atau cerita yang memicu pengalaman traumatis.

B. LANGKAH DASAR

Fasilitasi Rasa Aman

Lakukan segala sesuatu yang bisa membuat orang yang mengalami situasi sulit atau terkena bencana agar dapat merasa aman.

Caranya:

Pastikan orang yang memerlukan dukungan dengan membawanya ke tempat yang aman, hal ini akan meningkatkan kondisi fisik maupun emosionalnya. Adapun tindakan yang bisa dilakukan adalah sebagai berikut:

- Carilah tempat aman dan nyaman yang dapat digunakan
- Tanyakan kebutuhan dasar orang yang memerlukan dukungan yang bisa dipenuhi. Sebagai contoh, kita bisa menawarkan air putih kepada orang yang memerlukan dukungan.
- Tanyakan apakah ada diantara orang yang memerlukan dukungan yang memerlukan pertolongan medis atau pengobatan.
- Identifikasi orang yang memerlukan dukungan yang memiliki kebutuhan khusus.

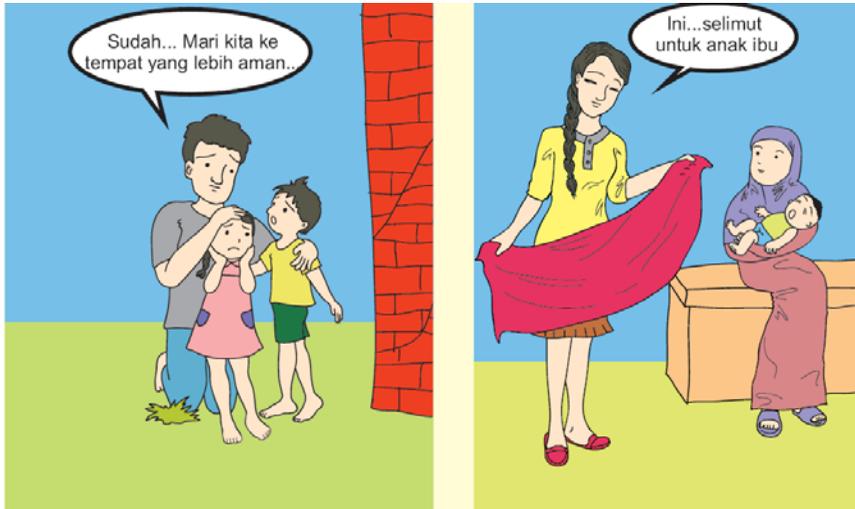
Sediakan informasi tentang kegiatan layanan yang tersedia dan bisa diakses. Informasi yang terpercaya akan menghindarkan orang yang memerlukan dukungan akan paparan informasi yang menyesatkan atau akan menyebabkan orang yang memerlukan dukungan merasa sedih yang berlebihan. Informasi ini dapat berupa:

- Kegiatan dan rencana apa saja yang akan dilakukan oleh pihak-pihak penyedia layanan. Hal ini akan memberikan dampak positif kepada para orang yang memerlukan dukungan karena mereka tidak akan merasa sendiri di situasi yang sulit.
- Layanan-layanan apa yang tersedia dan dapat diakses oleh orang yang memerlukan dukungan.
- Reaksi-reaksi psikologis setelah mengalami situasi sulit atau bencana.

Tekankan bahwa yang mereka alami merupakan reaksi yang sewajarnya dalam situasi yang luar biasa (bencana)

Dengan memahami reaksi-reaksi ini para orang yang memerlukan dukungan tidak akan merasa aneh atau hanya dirilah yang merasakan situasi sulit ini.

- Informasi tentang cara-cara yang dapat dilakukan untuk mengatasinya



Fasilitasi pemenuhan rasa AMAN untuk penyintas: seorang bapak berusaha menenangkan anak-anaknya setelah gempa (kiri) dan seorang ibu memberikan selimut untuk tetangga dan bayinya (kanan)

Selain itu sebagai penyedia layanan PFA kita perlu mengingat hal-hal sebagai berikut:

- Berikan layanan dengan penuh rasa hormat dan kepedulian
- Reaksi duka cita atau kesedihan antara satu orang dan orang lainnya mungkin saja berbeda.
- Tidak ada satu resep manjur yang bisa diterapkan untuk berbagai macam situasi sulit.
- Kehilangan dan duka cita akan sangat mungkin membuat konsumsi zat adiktif dan berbahaya meningkat (rokok, minuman keras, dan obat terlarang). Sampaikan pada orang yang memerlukan dukungan bahwa hal-hal tersebut merupakan bentuk adaptasi yang merugikan.

Ada beberapa kalimat yang perlu dihindari para penyedia layanan PFA saat menjalin komunikasi dengan orang yang memerlukan dukungan:

- *Saya tahu bagaimana mana perasanmu*
- *Mungkin inilah yang terbaik untuk anda semua*
- *Kamu menjadi lebih baik sekarang*
- *Inilah cara yang terbaik untuk dia (istri/suami/anak) untuk pergi*
- *Kamu harus bisa bangkit dengan cepat*
- *Kamu tidak perlu bersedih lagi*

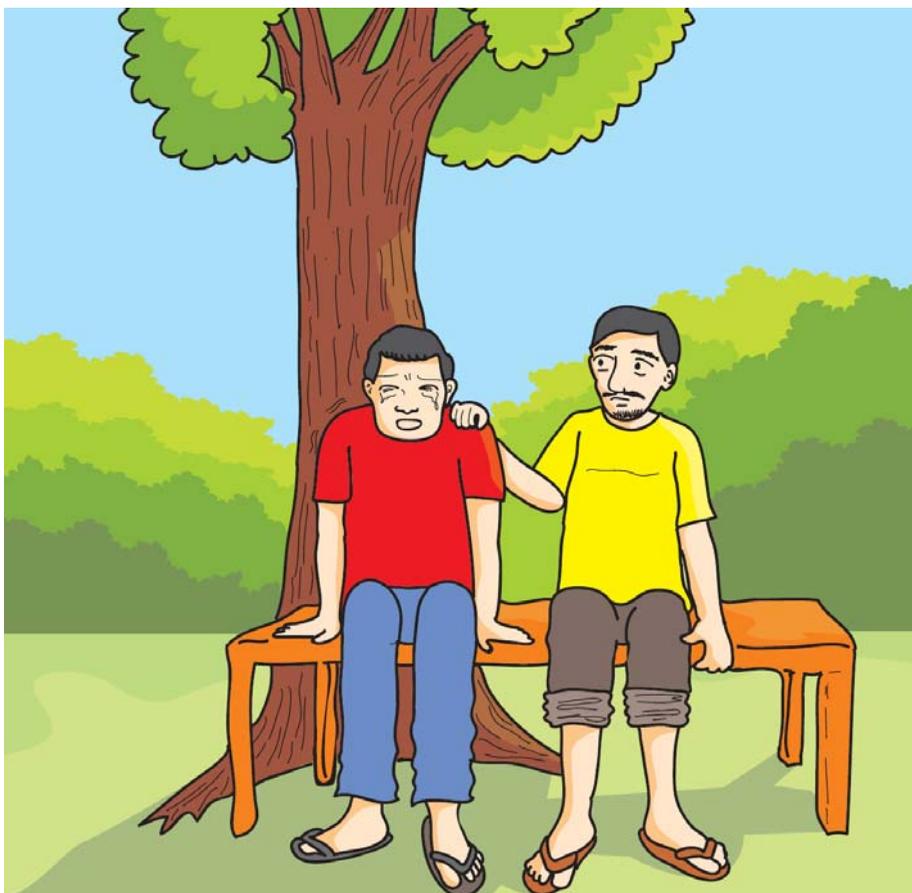
Fasilitasi Keberfungsian

Dorong orang untuk berfungsi kembali, dalam artian dia bisa berpikir dengan relatif lebih jernih memahami situasi yang terjadi dan apa saja yang dapat dia lakukan untuk mengatasi masalah yang ada.

Cara yang bisa dilakukan untuk memfasilitasi keberfungsian antara lain:

- a. Berikan perhatian melalui kata-kata dan perbuatan yang tidak menyakiti atau menyinggung perasaan orang yang ingin kita bantu.
 - Berbicara jelas dan bisa dimengerti oleh penyintas.
 - Tidak berusaha menasehati atau memberikan memberikan pendapat pribadi.

- Merespon terhadap kemarahan penyintas dengan tenang, tidak dengan membela diri, marah atau sakit hati.
 - Hindari memotong atau menyela pembicaraan penyintas.
 - Hindari kata-kata atau bahasa tubuh yang mengancam, menyalahkan, atau mempermalukan penyintas.
- b. Jaga keluarga mereka agar tetap bersama dan berhubungan satu sama lain.
- c. Tanyakan pada mereka adakah pihak lain yang ingin diberitahu sehubungan dengan bencana yang baru saja terjadi.



Fasilitasi KEBERFUNGSIAN untuk penyintas: seorang bapak sedang menenangkan tetangganya yang sedang bersedih

Tidak semua orang yang mengalami bencana atau situasi sulit akan berlanjut menjadi gangguan psikologis. Akan tetapi ketika reaksi buruk itu muncul, kita dapat melakukan stabilisasi secara langsung atau dapat juga melakukan proses rujukan pada profesional kesehatan jiwa atau psikolog yang ada.

Berikut ini adalah beberapa cara praktis untuk membantu seseorang yang sedang perasaan negatif yang mendalam, seperti: sangat sedih, kecewa bahkan sampai menangis histeris.

Menghitung Napas

Ajak penyintas untuk menghitung berapa kali dia menghembuskan nafas atau detak jantung selama 1 menit dengan cara menghitung denyut nadi (Jika orang dalam kondisi panik atau cemas, besar kemungkinan nafas dan detak jantungnya tidak teratur – detak jantung dalam kondisi normal adalah 60 s/d 80 per menit).

Secara bertahap kita menurunkan jumlah detak jantung per menitnya dengan cara menghirup dan menghembuskan nafas berdasarkan hitungan tertentu

Satu = tarik napas (2 hitungan: 1 → 2)

Tahan (1 hitungan)

Dua = hembuskan secara perlahan (4 hitungan: 1 → 2 → 3 → 4)

Ulangi beberapa kali sampai tubuh terasa rileks

Relaksasi Napas

Teknik pernapasan yang juga bisa diajarkan ke individu adalah teknik pernapasan yang mendalam dan disadari. Dengan instruksi sebagai berikut:

Duduk dengan posisi yang nyaman. Letakkan salah satu tangan di atas perut, dan satu tangan lagi diatas dada. Jika

merasa lebih nyaman, Anda dipersilahkan untuk menutup mata. Fokuskan perhatian Anda pada pernapasan.

Sekarang tarik napas perlahan – lahan melalui hidung, udara masuk melalui saluran pernapasan bagian atas, kemudian melalui rongga dada sampai ke perut sehingga perut mengembang dan tangan terasa terangkat. Hembuskan perlahan – lahan melalui mulut dan rasakan perut mengempis, tangan Anda terasa kembali ke posisi awal. Ketika menarik nafas, perut terasa mengembang sedangkan pergerakan di dada seminim mungkin demikian pula ketika menghembuskan nafas, perut terasa mengempis. Ulangi lagi beberapa kali sampai Anda merasa lebih rileks dan nyaman.

Mengembalikan ke sekarang dan saat ini

Kadang kala pendamping berhadapan dengan penyintas yang menghayati perasaan sedih, kehilangan yang mendalam atas peristiwa/pengalaman yang sudah berlalu, terjadi di masa lalu penyintas. Ada suatu teknik sederhana yang dapat dilakukan untuk mengembalikan penyintas ke kondisi 'sekarang dan saat ini' dan tidak lagi berada di kondisi atau situasi 'masa lalu'-nya yang membuatnya sangat sedih, kehilangan dan lain sebagainya. Teknik ini dapat dinamakan dengan teknik kembali ke masa sekarang.

Ketika seorang menutup mata, sedih dan menangis karena mengingat kehilangan anggota keluarganya di masa lalu, pendamping meminta peserta untuk membuka mata dan:

- Meminta penyintas untuk menghentakkan kakinya di lantai

- Meminta penyintas menyebutkan nama pendamping, tempat dimana pendamping dan penyintas berada saat ini
- Meminta penyintas menghitung (1-20 atau angka kelipatan 7, atau menghitung mundur dari angka 100)
- Meminta penyintas menyebutkan apa saja benda dengan warna tertentu, misalnya: warna biru yang ada di dalam ruangan saat ini.
- Dan lain-lain, intinya: mengembalikan penyintas ke situasi dan kondisi 'sekarang/saat ini' sehingga tidak fokus di kondisi masa lalu.

Fasilitasi Proses Pemulihan dan Rencana Tindak Lanjut

Setelah bencana terjadi, hal yang ingin kita lakukan adalah kembali 'Normal'. Kembali normal bukan sekedar berarti kembali ke kondisi yang sama seperti sebelumnya, tetapi juga kembali dapat menjalani kehidupan sebagai pribadi yang utuh.



Fasilitasi PROSES PEMULIHAN dan RENCANA AKSI tindak lanjut: saling membantu di lokasi pengungsian

Ada beberapa hal yang bisa dilakukan dalam rangka memfasilitasi proses pemulihan, antara lain adalah:

- Mendorong orang yang memerlukan dukungan untuk kembali pada rutinitasnya.
- Libatkan orang yang memerlukan dukungan secara aktif dalam tugas-tugas pemulihan

Adapun tahapan-tahapan yang bisa dilakukan adalah sebagai berikut:

- Identifikasi kebutuhan yang mendesak. Jika orang yang memerlukan dukungan menyebutkan banyak daftar kebutuhan, perlu dilakukan penentuan skala

prioritas berdasarkan ketersediaan sumber daya dan mana yang paling perlu untuk segera dipenuhi.

- Klarifikasi kebutuhan tersebut
- Mendiskusikan rencana tindak lanjut
- Fasilitasi rencana tindak lanjut tersebut.

Perlu disadari bahwa PFA adalah layanan awal dimana tidak semua masalah bisa diselesaikan oleh seorang penyedia layanan. Oleh karena itu menjadi penting untuk menghubungkannya ke dalam layanan yang lebih kolaboratif. Layanan-layanan lain yang diperlukan antara lain:

- Layanan medis.
- Layanan kesehatan mental.
- Layanan sosial.
- Layanan perlindungan anak dan perempuan.
- Layanan bantuan hukum

KUALITAS PERSONAL

Dalam memberikan PFA ini, terdapat beberapa kualitas personal yang perlu ditampilkan oleh penyedia layanan dalam interaksinya dengan orang yang memerlukan dukungan, yaitu:

Hadir

Sebagai penyedia layanan kita dituntut untuk hadir secara utuh saat membantu atau mendampingi orang yang memerlukan dukungan. Hadir secara utuh berarti tidak hanya secara fisik ada tetapi juga memberikan perhatian dan kondisi emosi turut ada. Orang yang memerlukan dukungan dapat merasakan ketulusan saat kita membantu mereka. Hal ini tentunya sangat membantu pemulihan orang yang memerlukan dukungan.

Penerimaan

Kualitas berikutnya adalah menghargai keberadaan orang yang ingin dibantu. Sebuah penerimaan tanpa syarat atau respek harus mampu ditunjukkan. Kita harus dapat menerima bahwa orang yang akan dibantu mungkin saja mempunyai nilai dan kebutuhan yang berbeda. Penerimaan bisa berarti juga bersikap netral, kita tidak melakukan penilaian benar atau salah terhadap nilai-nilai yang dipegang oleh orang yang ingin kita bantu.

***Congruence* (Kesesuaian)**

Kualitas lain yang perlu dimunculkan adalah *congruence* atau kesesuaian. Secara sederhana kesesuaian dapat diartikan memahami keadaan diri kita sendiri. Pikiran, perasaan, dan pemahaman kita harus serasi. Kalau

seseorang mempunyai pengalaman sedih, maka pikiran dan perasaannya harus juga sedih, yang tercermin dalam tindakannya. Dia harus paham bias yang ada dalam dirinya, kelemahan atau potensi yang dimilikinya. Dengan memahami diri sendiri dan proses yang terjadi maka ketika akan membantu orang lain maka kita dapat mengetahui keterbatasan diri dan apa yang dapat dilakukan pada saat itu.

Kita sebagai orang yang ingin membantu haruslah tetap memperhatikan juga kesejahteraan psikologis diri kita sendiri. Kita tidak akan dapat memberikan bantuan dengan optimal jika diri kita sendiri pada saat itu tidak seimbang atau terlalu lelah.

Empati

Empati adalah konsep yang sepertinya sederhana tetapi tidak mudah untuk dilakukan. Empati dapat diartikan sebagai memahami orang lain dari sudut pandang orang tersebut. Empati yang dirasakan harus dapat diekspresikan melalui proses komunikasi baik verbal (melalui kata – kata, ucapan, tulisan), maupun non – verbal (melalui ekspresi wajah, gerak – gerak, sentuhan, dan lain – lain).

Orang yang melakukan empati harus dapat menyingkirkan nilai-nilainya sendiri namun juga tidak boleh sampai larut dalam dalam nilai-nilai orang tersebut. Kita sebagai penyedia layanan dituntut untuk lebih banyak mendengar daripada memberikan nasihat. Dengan mendengar, kita dapat menangkap respons/reaksi orang yang memerlukan dukungan.

Sebagai contoh, dalam berinteraksi dengan orang yang memerlukan dukungan seringkali kita menjadi tempat 'curhat'. Orang yang memerlukan dukungan menceritakan kesedihannya yang mendalam karena harus menghadapi berbagai kehilangan terutama kehilangan orang yang dikasihi.

Pearson (1983) mengutip beberapa penelitian seperti Birdwhitsell, Mehrabian, dan lain-lain. Penelitian mereka menunjukkan bahwa 35% dari arti sosial suatu situasi disampaikan secara verbal, sedangkan 65% secara non-verbal. Penelitian lain menunjukkan bahwa 7% arti emosional disampaikan secara verbal dan 93% sisanya adalah non-verbal. Contohnya adalah ketika orang mempersepsikan orang lain marah, orang tersebut akan lebih memperhatikan bahasa tubuh orang marah seperti mata melotot, otot muka mengeras, intonasi bahasa yang tinggi, suara yang keras, dan lain-lain daripada sekedar mendengarkan orang berkata: "*Saya marah*". Meskipun angka-angka tersebut bervariasi tetapi ada satu benang merah kesamaan bahwa lebih dari 50% pesan disampaikan secara non-verbal. Dengan demikian komunikasi non-verbal memegang peranan yang penting sekali. Akan tetapi mengartikan bahasa non-verbal tidaklah mudah. Dengan kata lain, kita harus berhati-hati dalam mengartikan isyarat non-verbal.

Kita sebagai penyedia layanan yang mampu berempati, tidak akan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang hanya ingin memuaskan keingintahuan tentang detail fakta kejadian karena hal ini dapat menimbulkan ketidaknyamanan, membangkitkan kesedihan yang mendalam dan seringkali orang yang memerlukan

dukungan masih belum mampu untuk bercerita tentang situasi tersebut. Kita juga tidak disarankan untuk memberikan nasehat agar bersabar, menerima keadaan yang terjadi, bahkan menyalahkan orang yang memerlukan dukungan. Berikan kesempatan orang yang memerlukan dukungan untuk berbicara sejauh ia bersedia dan mampu.

KETERAMPILAN MENDENGAR AKTIF

Keterampilan mendengarkan adalah kemampuan dasar yang sangat penting dan mendasar. Bila seseorang merupakan pendengar yang baik, maka orang akan nyaman berkomunikasi atau berhubungan dengannya. Keterampilan mendengar, mencakup verbal dan nonverbal.

Mendengarkan di sini adalah bukan mendengar biasa, melainkan mendengar aktif. Dalam mendengar aktif ada unsur menyimak. Pendengar harus memperhatikan dengan sungguh-sungguh pesan yang disampaikan oleh orang yang sedang berbicara. Untuk dapat mendengar aktif, kita harus hadir sepenuhnya bagi orang tersebut dan mendengarkan apa yang dikatakannya dengan penuh perhatian.

Orang yang mendengarkan harus dapat menyampaikan kembali kepada orang yang didengarkan apa yang didengarnya. Dengan kata lain pendengar harus mampu merefleksikan kembali apa yang diterimanya. Secara sederhana kita melakukan apa yang disebut parafrase atau menyampaikan esensi dari isi pesan yang disampaikan dengan menggunakan kata-kata kita sendiri. Suatu parafrase yang efektif haruslah:

- Ringkas.
- Merefleksikan pesan yang ingin disampaikan orang yang berbicara.
- Memfokuskan pada isi atau perasaan.
- Diucapkan dengan menggunakan kata-kata sendiri bukan sekedar mengulang persis apa yang diucapkan orang yang berbicara.



Sebetulnya kita dalam kehidupan sehari-hari sudah melakukan parafrase meskipun sering tidak kita sadari. Misalnya kalau kita bertanya arah menuju suatu tempat, biasanya orang yang bertanya akan mengulangi jawaban yang diberikan dengan pemahaman yang dia tangkap. Berarti orang tersebut melakukan pengecekan apakah yang ditangkap sudah benar. Hal ini

sejalan dengan salah satu tujuan parafrase, mengecek kembali apakah pesan yang disampaikan sudah ditangkap.

Ada 2 hal yang biasanya direfleksikan:

- Perasaan dari orang yang berbicara
- Makna

Pada refleksi perasaan kita harus dapat menyampaikan kembali perasaan yang disampaikan oleh pemberi pesan. Kita harus mampu menemukan perasaan apa yang ingin disampaikan. Orang yang menyampaikan pesan mungkin tidak secara eksplisit mengatakan apa yang sedang dirasakan.

Contoh:

Orang : *"Ayah saya memang sering begitu. Hanya*

*mau dipahami tapi tidak mau memahami.
Saya mau melakukan ini sebagai anak.
Saya tanya alasan ayah melarangnya, dia
hanya bilang POKOKNYA TIDAK !!”*

Anda : *“Anda **kecewa** dengan ayah anda ya?”*

Orang : *“Iya, saya kecewa sekali. Apakah ayah akan berubah ya?”*

Pada contoh di atas, percakapan yang terjadi menunjukkan anda mendengarkan dengan seksama dan mencoba memahami apa yang disampaikan oleh orang di depan anda. Selama orang tersebut berbicara, anda juga berusaha membaca bahasa tubuh atau non-verbalnya. Dan apa yang dikatakan oleh orang tersebut yang menunjukkan dia kecewa juga sejalan dengan apa yang dia katakan.

Cara yang dapat digunakan untuk meningkatkan kemampuan merefleksikan perasaan adalah dengan:

- Fokuskan pada kata-kata perasaan
- Perhatikan isi umum pesan itu
- Amati bahasa tubuh
- Tanyakan kepada diri sendiri: *“Bila saya mengalami peristiwa tersebut, apa ya yang saya rasakan?”*

Sedangkan refleksi makna adalah apabila kita bisa menangkap perasaan dan fakta yang ingin disampaikan. Ketika kedua hal ini digabung maka akan menjadi sebuah respon yang akurat. Dalam refleksi makna ada 2 elemen yang perlu diperhatikan:

- Isi pembicaraan
- Perasaan yang menyertai

Contoh:

Orang : *“Ayah saya memang sering begitu. Hanya mau dipahami tapi tidak mau memahami. Saya mau melakukan ini sebagai anak. Saya tanya alasan ayah melarangnya, dia hanya bilang POKOKNYA TIDAK !!”*

Anda : *“Anda **kecewa** dengan ayah anda ya?”*

Orang : *“Iya, saya kecewa sekali. Apakah ayah akan berubah ya?”*

Anda : *“Anda **kecewa** karena **merasa ayah tidak memahami** anda ya?”*

Orang : *“Iya, betul sekaliiii. Saya benar-benar tidak tahu apa maunya ayah.”*

Pada kasus di atas kita berusaha menangkap isi pembicaraan dan perasaan dengan menyampaikan bahwa orang yang kita hadapi itu sedang merasa kecewa karena ayahnya dirasa tidak memahaminya.

Keuntungan dari kita melakukan mendengar aktif adalah:

- Orang akan merasa dihargai karena dia didengarkan
- Mencegah komunikasi yang salah. Asumsi kita yang salah akan dikoreksi pada saat kita mencoba merefleksikan perasaan atau makna.
- Membantu kita mengingat apa yang orang tersebut katakan, karena kita mengulang perasaan atau makna dari pesan.
- Bila orang merasa didengarkan, maka ia akan lebih mudah mendengarkan orang lain.

PENUTUP

Penanganan bencana terus berkembang dari waktu ke waktu. Ada peningkatan kesadaran bahwa untuk dapat memberikan bantuan atau dukungan yang optimal tidak hanya hal-hal yang bersifat fisik saja yang harus diperhatikan. Jika sebelumnya, penanganan awal pada bencana masih terfokus pada pencarian korban yang hilang, pemberian pertolongan pertama dan pemulihan kondisi kesehatan secara fisik. Hal ini mulai berubah dalam beberapa tahun belakangan ini. Intervensi krisis yang diberikan mulai memperhatikan kebutuhan psikologis dan sosial.

Sebagai salah satu bentuk intervensi krisis yang relatif baru dikembangkan PFA penelitian serta evaluasi pelaksanaan PFA masih pada tahap awal dan terus dilakukan. Beberapa laporan yang ada dari mereka yang berkecimpung dalam penanganan bencana menyebutkan PFA bisa diterima dan dirasakan manfaatnya baik oleh para penyintas maupun mereka yang bekerja pada masa tanggap darurat (Ruzek, Brymer, Jacobs, Layne, Vernberg, Watson, 2007). Penelitian lain menyebutkan bahwa PFA mendukung resiliensi baik pada level individu maupun komunitas. Resiliensi sendiri merupakan kapasitas yang dimiliki seseorang untuk dapat pulih dan berkembang mengatasi situasi sulit yang dialami (Tugade & Fredrikson, 2004). Di mana hal ini akan meningkatkan self efficacy (keyakinan diri), mengurangi dependensi dari penyintas itu sendiri dan mendukung proses pemulihan jangka panjang (Napoli, 2007). Konsep yang mendasari PFA masih memungkinkan pengembangan yang lebih luas dalam beragam bencana yang terjadi (Van Ommeran, Saxena, & Saraceno, 2005).

Konsep PFA terus dikembangkan agar dapat menyesuaikan dengan kebutuhan berbagai kelompok yang ada di masyarakat saat bencana. Menjadi tantangan bagi kita untuk terus mengembangkan sebuah layanan yang didukung data empiris maupun pembelajaran dari lapangan. PFA sebagai serangkaian keterampilan yang bersifat praktis dapat dipergunakan juga dalam aspek kehidupan sehari-hari lainnya, seperti mengatasi situasi atau pengalaman sulit yang dialami seseorang atau komunitas.

Namun dalam penanganan bencana, karena PFA merupakan salah satu bentuk intervensi krisis tentu saja tidaklah cukup. Dalam hal ini ada dua aspek yang perlu diperhatikan, aspek horizontal dan vertikal.

Pada aspek horizontal, layanan PFA tidak dapat dilepaskan dari layanan lainnya yang diberikan pada saat bencana seperti pemenuhan kebutuhan medis, makanan, penyediaan tempat tinggal sementara, sanitasi, air bersih dan yang lainnya. Diperlukan koordinasi dengan layanan-layanan tersebut. Selain memenuhi kebutuhan langsung dari penyintas, PFA harus dapat menghubungkan penyintas dengan penyedia layanan lain tersebut.

Sedangkan pada aspek vertikal, PFA berhubungan erat layanan dukungan psikososial maupun kesehatan jiwa yang lebih spesifik seperti konseling atau teknik-teknik terapi tertentu. Seperti yang sudah disebutkan pada bagian sebelumnya bahwa tidak semua orang yang mengalami kejadian traumatis akan mengembangkan gangguan psikologis atau mental (McFarlane & Yehuda, 1996). Oleh sebab itu menjadi penting pada layanan awal atau dasar

yang diberikan untuk dapat mengidentifikasi orang-orang yang memiliki kebutuhan layanan lebih lanjut atau layanan jangka panjang. Selain itu PFA juga diharapkan dapat memberikan informasi pada penyintas tentang situasi yang terjadi maupun reaksi yang mereka alami, sehingga mereka dapat menyadari seandainya mereka membutuhkan layanan lanjutan jika reaksi-reaksi tersebut terus dirasakan dalam beberapa minggu atau beberapa bulan setelah bencana. Penyintas juga perlu mendapat informasi tentang bagaimana mereka dapat memperoleh layanan lanjutan tersebut.

Dalam sebuah bencana yang besar, menjadi tantangan untuk dapat menyediakan layanan yang berkesinambungan. Ini hanya dapat terjadi jika para penyintas merasa nyaman dan merasakan manfaat dengan layanan yang diberikan sebelumnya. Maka dari itu menjadi penting untuk terus mengembangkan teknik intervensi krisis ini sebagai awalan yang baik dalam sebuah proses pemulihan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bisson, J.I., Catrin Lewis (2006). *Systematic Review of Psychological First Aid*. World Health Organization.
- Bolton, R. (2003). *People Skills*. East Roseville. NSW Australia: Simon & Schuster.
- Brymer M, Jacobs A, Layne C, Pynoos R, Ruzek J, Steinberg A, Vernberg E, Watson P. (2006). *Psychological First Aid: Field Operation Guide 2nd Edition*. National Centre Child Traumatic Stress Network (NCTSN) and National Center for PTSD.
- James, R.K., & Gilliland, B.E. (2005). *Crisis Intervention Strategies*. Thomson Brooks/Cole.
- Jeannatte Murad. (2005). *Dasar-Dasar Konseling*. Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press). Jakarta.
- Pearson, J.C. (1983). *Interpersonal Communication*. Palo Alto, CA: Scott, Foresman and Co.
- Report to Council of Europe: Draft. (2005). European Federation of Psychologists Associations: Task Force on Disaster and Crisis Psychology.
- Tirza Laluyan, Nathanel Sumampouw, M. Zulfan Reza, Martina Estrely, & Wahyu Cahyono. (2007). *Pemulihan Trauma: Panduan Praktis Pemulihan Trauma Akibat Bencana Alam*. LPSP3: Fakultas Psikologi UI. Jakarta.

Uhernik, J.A., & Husson, M.A. (2009). *Psychological First Aid: An Evidence Informed Approach for Acute Disaster Behavioral Health Response*. (Paper). Presented at American Counseling Association Annual Conference and Exposition.

Vernberg E.M, Steinberg A.M, Jacobs A.K, Brymer M.J, Watson P.J, Osofsky J.D, Ruzek J.I, Layne C.M. and Pynoos, R.S. (2008) Innovations in Disaster Mental Health: Psychological First Aid. *Professional Psychology: Research and Practice* Vol. 39, No. 4, 381–388.

Profil Penulis

Wahyu Cahyono mendapatkan gelar sarjananya dari Fakultas Psikologi UI dan kemudian menyelesaikan S2 dalam bidang Psikologi Intervensi Sosial di tempat yang sama. Ketertarikan dalam bidang kerja psikososial membawanya ke berbagai tempat di Indonesia yang terkena bencana. Saat ini, ia aktif di Pusat Krisis Fakultas Psikologi UI. Wahyu Cahyono dapat dihubungi melalui alamat email: wcahyono@ui.ac.id

Untuk keterangan lanjut hubungi

Pusat Krisis
Fakultas Psikologi Universitas Indonesia
Kampus UI Depok
Telp/fax: 021-7873745
E-mail: pusat.krisis@ui.ac.id



Pusat Krisis

Fakultas Psikologi Universitas Indonesia
Kampus UI Depok 16424, Jawa Barat - Indonesia
Telephone & Fax: 021-7873745;
E-mail: pusat.krisis@ui.ac.id.

www.puskrispsiui.or.id