

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

Dukungan Psikologis Awal (*Psychological First Aid - PFA*) Jarak Jauh selama pandemi COVID-19

Panduan sementara - Maret 2020

Diterjemahkan dari

“Remote Psychological First Aid during the COVID-19 outbreak – Interim Guideline by IFRC”

Oleh:

Azizatul Adni, M. Psi, Psikolog

Adib Asrori, M. Psi, Psikolog (Editing & Proofread)

Gisella Tani Pratiwi, M. Psi, Psikolog (Proofread)

Daftar Isi

Pengantar.....	3
Dukungan Psikologis Awal jarak jauh	3
Prinsip Pelaksanaan (DPA)	4
Mengembangkan pilihan layanan jarak jauh dan mempersiapkan dukungan	4
Memetakan kebutuhan dan mempertimbangkan perencanaan	5
Merespon Panggilan	6
Kalimat Kunci dukungan psikososial dalam menyampaikan ketertarikan dan empati.....	7
Langkah-Langkah dalam menanggapi layanan jarak jauh	7
Teknik Menenangkan.....	8
Saran bagi klien dalam isolasi dan karantina mandiri	9
Menghubungkan, merujuk dan mengakhiri panggilan	10
Menangani penelepon/klien agresif	11
Hal-hal yang dapat dilakukan dan tidak boleh dilakukan dalam memberikan DPA	13
Referensi materi dan tautan	14

Pengantar

Wabah COVID-19 telah menciptakan kekhawatiran dan kecemasan di kalangan masyarakat di seluruh dunia. Banyak yang merasa cemas dan takut, khususnya mereka yang secara langsung terkena dampak virus melalui berbagai cara mungkin menjadi lebih panik, takut dan khawatir.

Dukungan Psikologis Awal (DPA) adalah sebuah metode untuk membantu seseorang dalam kondisi distres agar mereka merasa tenang dan didukung, guna mengatasi tantangan atau permasalahan mereka dengan lebih baik. DPA adalah cara membantu seseorang untuk mengelola situasi yang sedang dihadapi dan membuat keputusan yang tepat berdasarkan informasi yang dimiliki. Dasar dari DPA adalah kepedulian terhadap seseorang dalam kondisi distres dengan menunjukkan empati. DPA diterapkan dengan memperhatikan reaksi (emosi) seseorang, mendengarkan secara aktif dan, jika perlu, menyediakan bantuan praktis, seperti penyelesaian masalah, bantuan untuk mengakses kebutuhan dasar atau merujuk pada pilihan bantuan lebih lanjut. DPA membantu menstabilisasi kecemasan dan emosi lainnya, DPA juga mempromosikan perilaku pengelolaan diri yang sehat, memberikan rasa aman, menenangkan, dan menumbuhkan harapan.

Panduan ini dapat digunakan oleh Perhimpunan Nasional Bulan Sabit Merah Palang Merah (*Red Cross Red Crescent*) untuk mengatur dan menjalankan berbagai jenis layanan jarak jauh untuk publik selama masa tanggap darurat COVID-19. Perlu diperhatikan bahwa kelompok sasaran untuk pedoman ini adalah orang dewasa.

Dukungan Psikologis Awal jarak jauh

Dalam konteks COVID-19, pembicaraan antara responder dan penyintas/klien biasanya dilakukan dengan menggunakan telepon atau media online untuk menghindari penyebaran virus. Pengecualian untuk ini mungkin DPA yang diberikan antara pekerja garis depan.

Selain menangani ketakutan dan kekhawatiran, serta masalah praktis dan emosional yang berhubungan dengan virus, ada banyak masalah terkait lainnya yang berhubungan dengan pandemi: Potensi meningkatnya kekerasan pada anak, kekerasan terhadap pasangan atau kekerasan dalam rumah tangga (KDRT), penyalahgunaan zat dan kecemasan terkait dengan kesulitan ekonomi yang parah.

Meskipun semua orang terdampak COVID-19 mungkin membutuhkan DPA saat pandemi terjadi, sebuah Perhimpunan Nasional (National Society) dapat menyediakan layanan DPA jarak jauh kepada:

- Orang yang melakukan karantina mandiri di rumah, di hotel atau tempat lain yang telah ditentukan.
- Masyarakat umum yang menelpon karena mencari informasi dan juga dukungan.
- Tenaga kesehatan dan pekerja kesejahteraan sosial yang menyediakan perawatan dan penanganan kepada pasien.
- Pasien yang telah sembuh dari COVID-19
- Keluarga dan teman almarhum
- Orangtua dan pengasuh dengan anak-anak yang tinggal di rumah karena sekolah ditutup
- Lansia dan kelompok lain yang mengisolasi diri, yang akan mendapat manfaat jika diberikan perhatian dan/atau layanan jarak jauh secara berkala.
- Kelompok lain yang sebelumnya telah memiliki kerentanan seperti kesehatan mental atau kecanduan obat terlarang, yang mungkin membutuhkan dukungan .

Pelayanan ini dapat berupa layanan kesehatan mental dan dukungan psikososial yang berdiri sendiri atau terintegrasi dengan pelayanan lainnya.

Prinsip Pelaksanaan (DPA)

Pemberi Layanan menggunakan prinsip DPA yaitu Lihat, Dengar dan Hubungkan ketika memberikan layanan dukungan jarak jauh. Pemberi Layanan akan mengikuti prinsip pelaksanaan, menyadari bahwa dalam pelaksanaannya ada kemungkinan tumpang tindih.

Pelaksanaan DPA Jarak Jauh tanpa kontak fisik, beberapa prinsip umum pelaksanaan adalah sebagai berikut:

Lihat, mengacu pada bagaimana menilai:

- Situasi saat ini
- Siapa yang mencari bantuan
- Apa saja resiko yang dihadapi klien/penyintas
- Kebutuhan dari orang yang terdampak
- Reaksi emosi yang wajar muncul

Dengarkan, mengacu pada bagaimana:

- Memulai percakapan
- Pemberi Layanan memperkenalkan diri
- Memberikan perhatian dan mendengarkan secara aktif
- Menerima perasaan atau emosi
- Menenangkan seseorang yang ada dalam situasi distres
- Menanyakan mengenai kebutuhan dan keprihatinan
- Membantu menemukan solusi akan kebutuhan dan permasalahan

Hubungkan, mengacu pada bagaimana membantu dengan:

- Mengakses informasi
- Menghubungkan dengan orang tercinta dan dukungan sosial
- Menangani masalah praktis
- Mengakses layanan dan bantuan lain.

Mengembangkan pilihan layanan jarak jauh dan mempersiapkan dukungan

National societies dapat menjalankan beberapa tipe layanan DPA jarak jauh :

- Sistem dimana setiap relawan menelepon beberapa orang untuk mengetahui kondisi kesejahteraan, kebutuhan, dan mendengarkan apa yang menjadi keluhan mereka. Hal ini mungkin dilakukan kepada lansia atau seseorang yang tinggal sendirian, penyandang disabilitas, atau mereka yang melakukan isolasi atau karantina jauh dari interaksi/jejaring sosial.
- Pusat Telpun (*Call Centers*): pusat telpun layanan DPA bekerjasama dengan pemerintah untuk menjawab semua jenis pertanyaan atau keluhan dari masyarakat.
- Saluran Pertolongan (*Help Lines*): saluran atau jaringan bantuan dimana orang dengan kebutuhan akan kesehatan mental dan dukungan psikososial dapat dengan mudah menceritakan masalahnya. Pada kasus tertentu, hal ini dapat dilakukan dengan melakukan perjanjian melalui aplikasi. Klien yang mendaftar kemudian akan ditelpun oleh penyedia layanan DPA berdasarkan waktu yang telah disepakati.
- Pusat panggilan menghubungkan orang yang membutuhkan bantuan praktis dengan relawan yang akan membantu.

Perlu diperhatikan bahwa pada situasi pandemic COVID-19 akan ada masa dimana pemberi layanan akan bekerja dari rumah dan tidak berada pada pusat hotline atau jaringan telepon terpusat berada (misalnya karena ada larangan untuk keluar rumah dalam kondisi tertentu). Pada situasi ini, penting untuk mempertimbangkan dan menyesuaikan

lingkungan sekitar, untuk menjaga privasi, kerahasiaan dan menghindari gangguan selama proses menelepon berlangsung: contohnya, pastikan tidak akan ada orang yang akan mengganggu. Informasikan kepada keluarga orang di sekitar bahwa ruangan tersebut digunakan untuk menelepon, konferensi melalui video, dan pilihlah ruangan yang tenang.

Berdasarkan pengalaman, akan ada kemungkinan dimana layanan telpon terpusat yang dibuka selama 24/7, khususnya dari mereka dengan riwayat kesehatan mental atau penyakit lainnya kerap menelepon di malam hari, oleh karena itu petugas penyedia layanan yang bekerja pada waktu tersebut mungkin membutuhkan pelatihan dan bimbingan ekstra.

Memetakan kebutuhan dan mempertimbangkan perencanaan

Penerapan prinsip Lihat untuk memetakan kebutuhan:

Penilaian akan kebutuhan, mencakup aspek-aspek berikut ini:

- Dukungan praktis dan dukungan emosi yang mungkin dibutuhkan penelepon/klien : apakah mereka terdampak secara personal oleh rasa khawatir, ancaman kekerasan, ketakutan akan kehilangan mata pencaharian, apakah ada teman atau kerabat yang sedang dirawat di rumah sakit dan tidak dapat mereka temui.
- Apakah situasi penelepon/klien berada pada situasi: di lokasi yang dibatasi (lockdown), di isolasi, karantina, sendirian, atau bersama keluarga atau bersama orang lain, mereka bisa jadi masyarakat umum, petugas garis depan atau pasien yang telah sembuh, dll.
- Kemungkinan resiko dan realitas yang dialami oleh penelepon/klien : apakah mereka mengalami ketakutan akan menulari orang lain meskipun tidak menunjukkan gejala dan telah mengikuti petunjuk dari pemerintah setempat atau takut menulari oleh orang yang membutuhkan dukungan mereka setiap hari, dll.

Merencanakan layanan dukungan jarak jauh

Terdapat beberapa isu praktis yang perlu diperhatikan, seperti memilih jalur komunikasi yang sesuai/tepat, menetapkan waktu layanan, dan bagaimana cara menyampaikan informasi mengenai layanan. Ruang yang digunakan harus mempertimbangkan aspek keamanan dan kerahasiaan bagi penelepon/klien dan pemberi layanan /penerima telepon, khususnya jika penerima layanan menyediakan dukungan dari rumah mereka. Pastikan bahwa media komunikasi yang digunakan aman dan nyaman serta mudah untuk digunakan, khususnya dalam menyelesaikan permasalahan teknis ketika itu terjadi.

Alur rujukan sebaiknya sudah disediakan , rekrutmen staf dan relawan juga sudah dilakukan, pelatihan dan bimbingan bagi penyedia layanan DPA sudah dilakukan sebelum pelayanan dimulai.

Pada kasus relawan insidental, pastikan bahwa mereka juga mendapatkan pengenalan awal mengenai program, misalnya menggunakan relawan dari sumber pusat data relawan Psikososial IFRC, folder untuk relawan insidental/spontan¹. Sangat penting untuk meyakinkan relawan agar mengenali kapasitas dan batasan kemampuan mereka, serta mengetahui saat tepat untuk merujuk klien yang sulit ditangani kepada supervisor. Pemberi layanan juga sebaiknya menyadari ketika ia menerima penelepon/klien yang sulit dihadapi, maka ia harus mendiskusikan dengan ketua tim atau supervisor.

¹ Volunteering with the Red Cross Red Crescent in crisis situations – disasters and pandemics. IFRC PS Centre [pscentre.org](https://pscentre.org/?resource=volunteering-with-the-red-cross-red-crescent-in-crisis-situations-disasters-and-pandemics)

Secara umum, hal-hal berikut perlu direncanakan:

- Panduan untuk menjawab telepon/menanggapi kebutuhan layanan
- Apabila mencatat informasi statistik seperti usia dan jenis kelamin diperlukan persetujuan (*informed consent*) dari penelepon/klien sebelumnya.
- Informasi terbaru terkait virus, situs yang dikelola oleh pihak berwenang dan layanan yang tersedia, seperti detail kontak dari layanan kesehatan dan kesehatan mental.
- Prosedur terkait kapan dan bagaimana merujuk seseorang dengan gejala distress berat.
- Data terbaru mengenai daftar tautan dan informasi lain serta materi psikoedukasi yang dapat dikirim kepada penelepon/klien saat mengakhiri panggilan.
- Dukungan yang dapat ditawarkan kepada staf dan relawan serta bagaimana menjamin kesejahteraan mereka karena menerima banyak panggilan telepon/kebutuhan layanan atau menghadapi penelepon/klien yang sulit. Pusat Psikososial IFRC memiliki beberapa publikasi untuk mendukung staf dan relawan yang dapat dimanfaatkan². Direkomendasikan bagi para tim bertemu secara langsung atau daring pada akhir shift/piket, guna mendiskusikan bagaimana berjalannya sesi. Informasi lebih lanjut mengenai bagaimana pertemuan tim dilaksanakan dapat ditemukan di *IFRC PS Centre Caring for Volunteers Toolkit*.

Merespon Panggilan

DPA dapat ditawarkan melalui media komunikasi yang berbentuk visual atau hanya melalui audio. Ketika menawarkan DPA tanpa adanya kontak secara visual, maka perlu kiranya berbicara dengan perlahan, jelas dan tenang serta berkomunikasi dengan empati dan kehangatan melalui suara yang menunjukkan kepedulian. Mendengar dengan penuh perhatian secara sungguh-sungguh dan menunjukkan sedang mendengarkan dengan respon verbal atau suara yang afirmatif. Jika berbicara kepada klien/penelepon yang sangat khawatir, penting untuk menciptakan ketenangan dan rasa aman dengan menggunakan suara yang bernada tenang. Jika menggunakan kontak visual, penggunaan media visual sederhana dapat membantu menyampaikan informasi psikoedukasi.

Secara keseluruhan, fokus dari penyedia layanan DPA adalah untuk meningkatkan rasa kontrol, mendukung pilihan pribadi, dan pengelolaan diri yang positif pada penelepon/klien, serta mendorong penelepon agar menemukan dukungan dari jejaring sosialnya. Penelepon/klien mungkin menemukan banyak kebutuhan yang berbeda, dan penelepon yang membutuhkan bantuan praktis mungkin akan merasa cemas serta membutuhkan dukungan psikososial lebih lanjut.

Selama panggilan berlangsung, gunakan pertanyaan terbuka (apa, dimana, siapa dan kapan - hindari menggunakan pertanyaan “mengapa”), berikan pertanyaan satu persatu dan hindari untuk menyela ketika penelepon memberikan jawaban. Sadari bahwa hal ini normal jika merasa marah, frustrasi atau bingung saat menghadapi sebuah situasi yang menantang/krisis.

Prinsip **Mendengar** ketika merespon penelepon/klien

Mendengar mengacu pada bagaimana pemberi layanan :

- Memulai pembicaraan
- Memperkenalkan diri
- Memperhatikan dan mendengar secara aktif
- Menerima perasaan
- Menenangkan kondisi distress
- Menanyakan mengenai kebutuhan dan yang menjadi keprihatinan
- Membantu orang yang merasa distress dan menemukan solusi atas kebutuhan dan permasalahan

² A Guide to Psychological First Aid for Red Cross and Red Crescent Societies has a chapter on PFA in groups – support to teams pp. 65 to 78 <https://pscentre.org/?resource=a-guide-to-psychological-first-aid-for-red-cross-red-crescent-societies>. Also see the PS Centre Caring for Volunteers Toolkit at pscentre.org

Kalimat Kunci dukungan psikososial dalam menyampaikan ketertarikan dan empati

Saya memahami kekhawatiran anda dan sebagian besar orang akan berpikir mengenai situasi.....
Sangat alami untuk merasa sedih, marah, kecewa atau
Saya mendengar apa yang anda sampaikan, bahwa Anda harus
Saya sepenuhnya memahami bahwa anda memiliki perasaan ini
Pada situasi ini, reaksi yang anda tunjukkan adalah reaksi yang alami
Mungkin kita bisa mendiskusikan beberapa solusi yang dapat terjadi....
Apa yang bisa kami tawarkan adalah.....
Saya prihatin dengan kondisi anda, dan saya menyarankan untuk merujuk anda pada orang yang dapat membantu....

Langkah-Langkah dalam menanggapi layanan jarak jauh

Membuka percakapan dan mendengarkan kebutuhan

- Perkenalkan diri anda pada penelepon, dengan menyebutkan nama, dan organisasi serta posisi.
"Anda saat ini sedang berbicara dengan Peter/Maha dari PMI (Red Cross Red Crescent), dan saya bekerja di pusat panggilan PMI (Red Cross Red Crescent) sebagai relawan..."
- Tanyakan bagaimana anda dapat membantu dan jika memungkinkan tanyakan juga mengenai nama penelepon. Terima jika penelepon tidak ingin menyebutkan namanya.
"Apa yang bisa saya bantu? Bolehkah saya tahu nama anda, sehingga saya tahu bagaimana harus memanggil Anda.."
- Sepakati durasi waktu panggilan, berdasar pada apa yang diinginkan oleh penelepon.
"Saya dapat membantu anda dengan informasi berikut... Ada lagi yang bisa saya bantu?"
"Sepertinya ada banyak hal yang ada dalam pikiran anda. Pada telepon kali ini, kita hanya memiliki waktu 15 menit, kemudian kita tentukan bagaimana selanjutnya"
"Kita sudah berbicara selama 10 menit, dapatkah kita menyimpulkan dan menentukan bagaimana proses selanjutnya?"
"Isu manakah yang paling penting yang dapat saya bantu"

Mendengarkan kebutuhan emosional dan kebutuhan praktis

- Ketika penelepon merasa khawatir, jajaki/tanyakan apa yang menjadi kekhawatiran, khususnya hal yang menjadi keprihatinannya
"Sampaikan kepada saya mengenai hal yang anda khawatirkan"
"Apakah ada hal lain yang anda khawatirkan?"
"Saya rasa masih ada hal lain yang anda pikirkan"
- Jika ada klien yang mengalami stres ekstrim, cemas, takut atau lepas kendali, yakinkan dan normalisasi reaksi tersebut dengan menjelaskan bahwa perasaan tersebut adalah reaksi normal pada situasi krisis saat ini. Kenali kekhawatirannya dengan mengatakan:
"Situasi saat ini cukup menantang dan sulit karena banyak hal yang tidak ketahui tentang virus ini, adalah hal yang sangat normal ketika kita menunjukkan reaksi tersebut serta merasa khawatir"
"Apa yang anda sampaikan adalah ketakutan yang wajar. Banyak orang yang khawatir karena merasa akan menyebarkan virus kepada orang lain terutama orang yang dicintai. Bahkan sebagian besar merasa kehilangan mata pencaharian dan mendapatkan stigma dari orang lain"

- Pilihan lain yang dapat membantu adalah dengan menjelaskan bahwa dengan mendapatkan informasi terbaru dan tepat maka akan membantu kondisinya, katakan:
“Banyak dari kita yang merasa cemas dan faktanya dengan mendapatkan informasi dari sumber yang tepat dapat membantu menenangkan seseorang. Hal ini juga dapat mempermudah untuk menentukan langkah yang harus diambil ketika mengetahui informasi mengenai situasi. Jadi, saya sangat menganjurkan anda mendapatkan informasi dari sumber yang dapat dipercaya”
- Pilihan lainnya adalah menjelaskan bahwa mengenali perasaan dapat membantu menenangkan pikiran dan menajaki alternatif yang dapat digunakan untuk mengelola kekhawatiran:
“Saya rasa akan membantu jika anda mengenali perasaan yang anda rasakan saat ini sangat alami pada situasi seperti sekarang ini. Perasaan anda mungkin bercampur aduk dan anda merasa kewalahan, namun kita dapat mencoba membicarakan bagaimana mengelola perasaan itu. Langkah pertama adalah dengan mengenali emosi yang dirasakan, lalu yakinkan bahwa perasaan tersebut tidak sepenuhnya menyita waktu dan tidak juga memenuhi sebagian besar ruang di dalam diri anda. Mungkin kita bisa membicarakan lebih jauh mengenai hal ini?”
- Ketika penelepon merasakan kekhawatiran atau murung secara berlebihan, akan sangat membantu jika kita menyarankan untuk memberikan batasan waktu terhadap rasa khawatir yang dirasakan.
“Akan membantu jika Anda coba hanya memiliki satu atau dua kali kekhawatiran dalam sehari, misalnya setiap setengah jam pada sore hari. Jika kecemasan datang pada waktu yang lain misalnya siang atau malam, minta pada perasaan itu untuk datang pada saatnya, atau sampaikan pada diri anda bahwa anda akan memikirkannya pada waktunya. Hal ini dapat memberikan anda waktu untuk memikirkan hal lain”
“Saya juga menyarankan untuk membatasi waktu mengikuti berita melalui media, misalnya dua kali sehari dan hindari untuk melakukannya sebelum tidur pada malam hari”
- Selanjutnya, tanyakan apa yang penelepon biasanya lakukan ketika ia mengalami masa sulit. Minta mereka untuk menyebutkan beberapa dan diskusikan jika hal tersebut dapat dilakukan pada situasi ini:
“Situasi ini memang cukup sulit, dan saya memahami bahwa hal ini sangat menantang. Mari kita diskusikan apakah ada hal lain yang dapat dilakukan untuk membuat situasi ini lebih terkendali”
- Tanyakan hal apa yang akan dilakukan oleh penelepon/klien dan bantu menemukan hal lain atau beberapa pilihan yang dapat ia lakukan, atau minta ia untuk menuliskan beberapa ide yang muncul.

Teknik Menenangkan

Ketika penelepon/klien membutuhkan bantuan untuk melakukan teknik menenangkan, sarankan untuk melakukan teknik pernafasan dan latihan relaksasi guna menurunkan kecemasan dan menenangkan diri. Sampaikan kepada penelepon/klien bahwa pikiran akan jernih jika kita berfokus pada situasi saat ini dan waktu sekarang. Sarankan agar ia secara perlahan menyadari sensasi nafas yang dihirup dan dihembuskan, rasakan udara yang mulai masuk ke hidung atau mulut dan bagaimana udara mulai memenuhi paru-paru dan perut, bagian dada serta bagian punggung bawah.

Akan sangat membantu jika kita meminta penelepon untuk memijakkan kakinya di lantai atau tanah dan rasakan topangan dari lantai atau tanah. Jika duduk di kursi, usahakan agar kaki menyentuh lantai, dorong dan rasakan otot kaki dengan seolah-olah menekan dan mendorong kursi ke belakang (meskipun tidak benar-benar mendorongnya), hal ini juga dapat membantu. Melakukan latihan kardiovaskular juga penting meskipun terkadang kerap diabaikan sebagai bagian dari teknik menenangkan diri. Jalan tanpa menggunakan alas kaki, keluar rumah atau alam sekitar jika memungkinkan, juga dapat membantu menenangkan pikiran. Merujuk pada sumber yang bagus untuk yoga daring, latihan fisik, relaksasi atau *mindfulness*.

- Jika klien membutuhkan, tanyakan penelepon/klien apa yang mereka lakukan agar tetap aman secara fisik dan mental dalam kondisi di karantina atau isolasi diri; jika dibutuhkan, berikan informasi lanjutan mengenai perilaku sehat atau tips lainnya.
“Jika anda tertarik, saya dapat mengirimkan sumber informasi mengenai hal yang bisa dilakukan selama isolasi. Mungkin bermanfaat bagi Anda, haruskah saya mengirimkannya?”
- Jika penelepon bertanya apa yang seharusnya ia lakukan, pemberi layanan dapat mengatakan:
“Saya tidak yakin dapat menjawab pertanyaan tersebut. Apa yang anda pikirkan ketika kita harus mengambil keputusan seperti ini?”

Saran bagi klien dalam isolasi dan karantina mandiri

Saran ini akan bermanfaat jika diberikan kepada mereka yang berada di daerah terbatas (lockdown), bekerja dari rumah, terisolasi atau karantina.

Tetap dekat secara sosial meskipun ketika membatasi diri secara fisik: tetap terhubung secara digital, jalin komunikasi dengan teman, rekan kerja, dan keluarga menggunakan surat elektronik, aplikasi, atau media sosial. Menonton film bersama, membaca buku yang sama, lalu diskusikan secara virtual, lakukan percakapan virtual sembari meminum kopi atau teh bersama.

Rutinitas sehari-hari: pertama-tama, rencanakan dan tetapkan rutinitas harian, serta buat rencana kesejahteraan untuk beberapa hari atau beberapa minggu ke depan.

Tetapkan tujuan dan tetap aktif: menetapkan tujuan dan mencapainya dapat meningkatkan rasa akan adanya kontrol dan kompetensi. Tujuan yang dibuat haruslah realistis disesuaikan dengan situasi dimana anda berada, dan bagi staf atau relawan, dapat juga melakukan pekerjaan berkaitan dengan penyelesaian tugas administrasi meskipun tidak bekerja di lapangan. Bagi sebagian orang, hal ini dapat menumbuhkan rasa kepuasan dalam membuat daftar pekerjaan dan menandainya setiap kali berhasil menyelesaikannya dalam waktu satu hari. Buat daftar aktivitas, tugas mana yang harus diselesaikan terlebih dahulu, buku untuk dibaca atau ditulis, musik untuk didengarkan, makanan untuk dimasak, atau mencoba resep kue, melukis, merajut, menjahit, belajar bahasa baru, mendengarkan podcasts, membersihkan rumah atau mendapatkan udara segar melalui jendela, balkon atau taman.

Rencanakan waktu untuk sendiri dan waktu bersama, jika tinggal bersama: buat daftar aktivitas yang akan dilakukan bersama, membaca buku dengan suara lantang bersama, bermain games, mendengarkan radio, tv, dan podcasts. Bergiliran untuk merawat anak. Ada berbagai sumber daring untuk aktivitas-aktivitas yang dapat dilakukan bersama.

Cari atau ciptakan humor pada situasi yang tepat: lelucon dapat menjadi penangkal yang kuat untuk mengatasi perasaan tidak berdaya atau putus asa. Bahan senyuman kecil dalam hati atau tertawa dapat meringankan kecemasan dan frustrasi.

Pertahankan harapan: Percaya pada hal yang lebih bermakna, misalnya keluarga, keyakinan/agama, negara atau nilai-nilai yang diyakini seseorang.

Gunakan teknik pengelolaan stress: Teknik relaksasi secara fisik dapat meredakan stres dan menjadi teknik yang berguna untuk mengelola rasa sakit dan kekacauan emosi. Sebagian besar orang akrab dengan teknik pengelolaan stress, akan tetapi tidak semuanya menggunakan atau mempraktikkannya; meskipun demikian, inilah saat yang tepat untuk memotivasi atau mendorong mereka dalam menggunakan teknik ini.

Terima/Akui perasaan: berada dalam situasi yang menekan dapat menyebabkan reaksi emosional yang berbeda seperti marah, frustrasi, cemas, penyesalan, mempertanyakan mengenai diri, menyalahkan diri sendiri, dll. Perasaan tersebut merupakan reaksi yang wajar pada situasi yang tidak wajar saat ini.

Menghubungkan, merujuk dan mengakhiri panggilan

Menghubungkan, mengacu pada bagaimana cara penyedia layanan DPA membantu dalam:

- Memberikan akses informasi
- Menghubungkan dengan orang tercinta dan dukungan sosial
- Menangani masalah praktis
- Mengakses layanan dan bantuan lainnya.

Jika dibutuhkan, penyedia layanan DPA dapat merujuk pada layanan khusus ketika penelepon memerlukan bantuan praktis, contohnya kebutuhan akan makanan atau tempat tinggal sementara, obat-obatan dan/atau layanan kesehatan mental professional.

Rujuk kepada layanan profesional psikologis (psikolog/psikiater) jika penelepon:

- Tidak dapat tidur selama seminggu belakangan dan merasa bingung serta mengalami disorientasi
- Distres emosional sehingga tidak dapat berfungsi secara normal dan mengalami hambatan dalam rawat diri dan/atau merawat anaknya.
- Kehilangan kontrol terhadap perilakunya atau bertingkah secara tidak terduga dan adanya perilaku yang merusak/destruktif.
- Mengancam untuk menyakiti dirinya sendiri dan/atau orang lain.
- Mulai menggunakan obat-obat terlarang diluar dari batas kewajaran dan berlebihan.
- Memiliki gangguan psikologis dan/atau mengkonsumsi obat terkait dengan gangguan yang dialami sebelumnya serta membutuhkan layanan kesehatan mental berkelanjutan.
- Menderita penyakit kronis dan membutuhkan bantuan
- Menunjukkan gejala gangguan mental berat.
- Mengalami kekerasan atau kekerasan seksual dalam segala bentuk.
- Pada beberapa sistem panggilan terpusat (*Call Centers*), akan ada supervisor yang mengambil alih panggilan jika rujukan dibutuhkan:

“Agar anda mendapatkan pelayanan optimal, saya akan mengalihkan panggilan ke supervisor saya yang memiliki pengalaman lebih baik dari saya. Terima kasih atas percakapan kita dan sekarang saya akan mengalihkan panggilan Anda kepada supervisor saya, beliau dapat dipanggil xxx”

Melanjutkan percakapan dengan menggunakan prinsip “Hubungkan”

- Jika memungkinkan tanyakan kepada mereka tentang apa yang mereka ketahui mengenai virus dan bagaimana mereka mendapatkan informasi terbaru.
“Sepertinya anda membaca banyak informasi melalui media sosial terkait dengan virus ini. Dapatkah anda memberitahu saya lebih jauh mengenai sumber anda mendapatkan informasi? Apakah anda mendapatkan dari sumber resmi?”
- Tanyakan bagaimana cara penelepon/klien dapat terhubung dan berinteraksi dengan jejaring sosialnya seperti teman, keluarga atau kerabat lainnya.
- Tanyakan apakah ada permasalahan praktis atau tantangan lainnya:
“Kita telah membicarakan mengenai bagaimana untuk tetap berinteraksi dengan teman menggunakan video call dan media sosial, dimana hal tersebut dapat menjadi sumber dukungan social yang sangat baik. Apakah ada hambatan praktis lain yang anda alami dan belum kita bicarakan?”
- Jika dibutuhkan, rujuk ke layanan lainnya:
“Untuk informasi tentang kesehatan, atau layanan sosial di area anda, saya dapat merujuk pada panggilan telepon atau situs mengenai informasi terbaru.”
“Untuk mendapatkan bantuan dari layanan sosial, anda dapat menelpon mereka. Apakah anda memiliki telepon atau alamat surelnya?”
- Pastikan untuk mendapatkan persetujuan (*informed consent*) sebelum merujuk penelepon/klien ke layanan lainnya. Lakukan peninjauan kembali jika memungkinkan.

Menangani penelepon/klien agresif

Seiring berjalannya waktu dan pihak berwenang/pemerintah mungkin saja memperketat aturan, sehingga memungkinkan adanya peningkatan penelepon/klien yang merasa kecewa, marah dan agresif. Akan sangat menantang untuk menghadapi penelepon dengan tingkat agresi yang masih tinggi dan memediasi ketegangan antara prioritas kesehatan publik dan keinginan masyarakat.

Sebagai penyedia layanan yang memiliki niat hanya untuk membantu orang lain, mereka mungkin saja tidak mempersiapkan diri dalam menghadapi penelepon dengan agresi, yang mungkin saja memperlakukan penyedia layanan selama proses telepon berlangsung. Penelepon/klien bisa saja menyampaikan keluhan dengan marah, bahwa situasi hidup mereka tidak dapat ditoleransi dan larangan pihak berwenang mempengaruhi dirinya dan keluarganya. Mereka mungkin saja tidak dapat membedakan antara staff atau relawan yang dipersiapkan hanya untuk memberikan tanggapan layanan DPA dengan pihak berwenang, yang mereka pun juga berada dalam posisi yang sulit dalam memutuskan kebijakan/larangan yang disebutkan di atas.

Persiapkan penyedia layanan bagaimana menangani penelepon yang merasa kecewa atau putus asa. Penting untuk mengingatkan penyedia layanan bahwa ketika seseorang mengalami stres, hormon stres dapat membuat orang kehilangan pikiran jernihnya. Selain itu, perlu juga diingatkan fakta bahwa penelepon/klien mungkin tidak dapat berpikir secara jernih dan rasional pada saat itu, hal itu disebabkan karena penelepon/klien merasakan ketegangan emosi. Penyedia Layanan harus menyadari bahwa teknik menenangkan diri sebagaimana telah dipelajari sebelumnya tidak dapat digunakan pada fase awal saat penelepon/klien sedang marah, sebab dengan meminta orang yang sedang marah untuk menenangkan diri justru hanya akan memunculkan efek yang sebaliknya.

Penerapan prinsip Lihat, Dengar, dan Hubungkan dalam menghadapi Penelepon yang marah

Lihat

Ketika ada penelepon/klien yang merasa marah dan kecewa, biasanya penyedia layanan akan dapat menyadarinya sejak menit pertama ia menerima telepon. Penyedia layanan dapat menarik nafas panjang dan berpikir: *Ini adalah seseorang yang butuh untuk meluapkan keluhan. Ketika dapat melakukan ini, tekanan yang ada dalam dirinya akan menjadi lebih ringan. Jika saya berada pada situasi yang sama, saya mungkin akan merasakan hal yang serupa. Saya juga akan merasa marah, kecewa, dan ingin berteriak/memaki seseorang...*

Dengar

Mempraktikkan Teknik mendengar atentif (mendengarkan dengan penuh perhatian) akan sangat membantu pada kasus ini, meskipun tidak selamanya dapat diterapkan pada penelepon/klien yang sedang marah. Ketika penelepon telah menyelesaikan keluhan atau omelannya, maka penyedia layanan dapat mengatakan: *Jika boleh saya pastikan, saya memahami situasi yang saat ini sedang anda hadapi. Anda kecewa (sampaikan kembali apa yang diucapkan sebelumnya) bahwa pihak berwajib menutup kantor anda, benar demikian?"*

Cara lain untuk mengungkapkannya adalah dengan mengatakan:

"Saya pun akan merasa kecewa jika saya menjadi anda, memang terdengar sangat sulit untuk mengikuti aturan yang baru saja diterapkan. Apakah demikian yang anda rasakan?"

Rephrasing

Membahasakan kembali apa yang telah disampaikan oleh penelepon dengan menggunakan kalimat yang dapat membantu mengubah sudut pandang dari sisi yang berbeda, dapat menenangkan pikiran penelepon. Guna meyakinkan pemahaman atas apa yang telah disampaikan oleh penelepon, gunakan kalimat yang lebih netral dibandingkan dengan kalimat yang digunakan oleh penelepon. Penyedia layanan dapat mengatakan

"Saya dapat memahami jika anda merasa kecewa. Coba bantu saya untuk memahami apa yang paling membuat anda merasa kecewa?" atau jika seseorang mengatakan dia hampir putus asa, sampaikan bahwa *"terkadang banyak hal yang harus kita tangani, sehingga membuat kita merasa seolah tidak mungkin mengatasinya dan rasanya sesuatu itu menjadi hampir tidak mungkin ditangani atau sangat sulit, dll.*

Jika penelepon terus menyampaikan mengenai ketidakadilan dan tidak dapat mentolerir krisis yang terjadi, dengarkan saja. Lalu katakan: *"Ya, situasi saat ini memang sangat menantang untuk dapat mengikuti aturan yang baru diterapkan oleh pemerintah. Saya mendengar bahwa orang lain juga menghadapi masa yang sulit untuk mereka."*

Menghubungkan

Pembicaraan dapat berlangsung hingga tahap menghubungkan, tanyakan apakah penelepon/klien pernah berbicara dengan orang lain mengenai situasi ini, jika ada orang lain dalam jejaring sosialnya, atau mungkin penelepon/klien memiliki cara untuk mengatasi situasi yang sulit ini.

Mengakhiri Panggilan/Layanan

Ketika penelepon masih terus-menerus menyampaikan kejengkelannya, namun ia mulai dapat mendengar penyedia layanan. Maka penyedia layanan dapat mengatakan: *"Saya dapat memahami betapa sulitnya situasi ini bagi anda. Kita telah menggunakan waktu yang tersedia untuk panggilan ini, dan saya harus menjawab panggilan/klien lainnya. Saya hanya ingin menyampaikan, jika anda ingin berbicara lebih lanjut ada pilihan untuk terhubung dengan konselor pada nomer ini."*

Pada kasus tertentu dimana tidak memungkinkan untuk mengakhiri percakapan, maka penyedia layanan dapat mengatakan: *"Mohon maaf jika saya tidak dapat melanjutkan percakapan kita saat ini. Namun, anda dapat menelpon kembali untuk melanjutkannya pada tahapan berikutnya, kami akan siap untuk membantu kembali."*

Mengakhiri pembicaraan/layanan

- Simpulkan pembicaraan dengan menyampaikan bagian inti dari isu yang telah didiskusikan dan rencana aksi yang telah disepakati.
*“Kita telah membicarakan mengenai cara untuk menemukan sumber informasi yang akurat dan bagaimana anda tetap berinteraksi dengan orang terkasih meskipun anda tinggal sendirian serta telah memutuskan untuk menggunakan jasa pengiriman makanan. Selain itu, berfokus pada hobi yang anda miliki juga dapat dilakukan kembali untuk mengisi waktu luang.
“Saya akan mengucapkan selamat tinggal dan semoga hari anda menyenangkan”*
- Sepakati jika percakapan lanjutan dibutuhkan, dan temukan waktu yang tepat:
“Jika anda ingin berbicara di lain waktu, jangan ragu untuk menelepon kembali dan berbicara dengan saya atau salah satu rekan saya. Mohon maaf saya tidak dapat memastikan apakah saya yang akan menerima telepon anda, tetapi anda tentu dapat menelepon kembali di lain waktu”
- Akhiri telepon dengan mengucapkan terima kasih atas percakapan yang telah dilakukan.

Hal-hal yang dapat dilakukan dan tidak boleh dilakukan dalam memberikan DPA

Lakukan	Jangan Lakukan
<ul style="list-style-type: none">• Dengarkan lebih banyak daripada berbicara, guna memahami hal apa yang dikhawatirkan penelepon/klien• Galilah dengan pertanyaan lanjutan yang berkesan ramah dan tidak menyerang• Gunakan pertanyaan terbuka: kapan, dimana, apa, dan siapa• Kenali dan terima perasaan yang disampaikan dan pahami situasinya• Normalisasi emosi dan reaksi• Kenali sumber daya internal dan potensi yang dimiliki untuk mengatasi permasalahannya.• Berikan informasi mengenai COVID-19. Jujurlah jika anda tidak mengetahui. Ini adalah virus baru yang kita semua sedang mempelajarinya.• Sabar dan tenang• Berikan waktu kepada klien untuk memproses dan ventilasi emosi• Pahami pertimbangannya dan bantu mereka untuk menentukan pilihan yang tepat• Yakinkan mengenai kerahasiaan, kecuali ada hal yang dapat membahayakan keamanan individu atau orang lain.• Pastikan kita menaati asas <i>“Do No Harm”</i> (tidak menimbulkan bahaya/permasalahan lebih lanjut bagi klien)	<ul style="list-style-type: none">• Memaksa orang lain untuk berbicara ketika ia tidak ingin berbicara• Bertanya “mengapa ini” atau “mengapa melakukan itu”• Menghakimi• Menggunakan istilah terminologi teknis• Membicarakan diri kita atau permasalahan kita sendiri• Menjanjikan sesuatu yang tidak dapat kita tepati atau memberikan jaminan palsu• Menceritakan pengalaman atau cerita orang lain• Menyalahgunakan kepercayaan dan kerahasiaan informasi yang telah disampaikan kepada kita.

Referensi materi dan tautan

IFRC Reference Centre for Psychosocial resources:

A Guide to Psychological First Aid for Red Cross and Red Crescent Societies

<https://pscentre.org/?resource=a-guide-to-psychological-first-aid-for-red-cross-red-crescent-societies>.

Basic Psychological First Aid - training module 2

<https://pscentre.org/wp-content/uploads/2019/05/PFA-module-2-Basic.pdf>

Psychological First Aid for Children – training module 3

<https://pscentre.org/?resource=psychological-first-aid-for-red-cross-red-crescent-module-3-children>

Mental Health and Psychosocial Support for Staff, Volunteers and Communities in an Outbreak of Novel Coronavirus

https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/02/MHPSS-in-nCoV-2020_ENG-1.pdf

Caring for Volunteers Toolkit

<https://pscentre.org/?resource=caring-for-volunteers-a-psychosocial-support-toolkit-english>

Volunteering with the Red Cross Red Crescent in crisis situations – disasters and pandemics

<https://pscentre.org/?resource=volunteering-with-the-red-cross-red-crescent-in-crisis-situations-disasters-and-pandemics>

All IFRC Reference Centre for Psychosocial Support materials on COVID-19 are to be found in different languages at

<https://pscentre.org/archives/resource-category/covid19>

IASC resources:

IASC Briefing note on addressing mental health and psychosocial aspects of COVID-19 outbreak version 1.5

<https://pscentre.org/?resource=iasc-briefing-note-on-addressing-mental-health-and-psychosocial-aspects-of-covid-19-outbreakversion-1-1>

WHO resources:

WHO: Mental Health Considerations during COVID-19 Outbreak

<https://pscentre.org/?resource=9031>

Psychological first aid: Guide for field workers,

https://www.who.int/mental_health/publications/guide_field_workers/en/

Psychological First Aid in Ebola outbreak

https://www.who.int/mental_health/emergencies/psychological_first_aid_ebola/en/