



PERTOLONGAN PSIKOLOGIS PERTAMA (P3) JARAK JAUH SELAMA COVID-19

MEI 2020

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

PERTOLONGAN PSIKOLOGIS PERTAMA (P3) JARAK JAUH SELAMA COVID-19

ALIH BAHASA :

Azizatul Adni, M.Psi., Psikolog

EDITOR :

Adib Asrori, M.Psi., Psikolog

KOREKTOR BAHASA :

Adib Asrori, M.Psi., Psikolog

Gisella Tani Pratiwi, M.Psi., Psikolog

DESAIN :

Rahmawati Pratiwi, M.Psi., Psikolog

Daftar Isi

Pengantar	04
Pertolongan Psikologis Pertama (P3) Jarak Jauh	05
Prinsip Pelaksanaan P3	06
Mengembangkan Pilihan Layanan Jarak Jauh dan Mempersiapkan Dukungan	07
Memetakan Kebutuhan dan Pertimbangan Perencanaan	08
Merespon Panggilan	10
Kalimat Kunci Dukungan Psikososial dalam Menyampaikan Ketertarikan & Empati	11
Langkah-langkah dalam Menanggapi Layanan Jarak Jauh	12
Teknik Menenangkan	14
Saran untuk Klien dalam Isolasi dan Karantina Mandiri	15
Menghubungkan, Merujuk dan Mengakhiri Layanan Jarak Jauh	16
Menangani Penelpon/Klien Agresif	18
Mengakhiri Pembicaraan/Layanan	21
Hal-hal yang dapat Dilakukan & Tidak Boleh Dilakukan dalam Memberikan P3	22
Sumber	23

Pengantar

Pandemi COVID-19 telah menciptakan kekhawatiran dan kecemasan di seluruh dunia. Banyak orang merasa cemas dan takut kepada mereka yang secara langsung atau melalui berbagai media memiliki resiko terpapar oleh virus, mengalami reaksi distress yang lebih tinggi. Sebagaimana situasi krisis lainnya, COVID-19 juga cukup berdampak terhadap jejaring sosial seseorang. Hal ini sangat membatasi interaksi sosial, yang merupakan komponen penting bagi manusia. Menjaga jarak secara fisik satu sama lain merupakan sebuah keharusan yang diterapkan di seluruh dunia.

Dalam situasi yang cukup menantang ini, sangatlah penting untuk mencari cara agar setiap orang dapat tetap berinteraksi satu sama lain dan dapat memberikan dukungan meskipun sedang dalam isolasi mandiri atau terdapat pembatasan wilayah. Pertolongan psikologis pertama (P3) jarak jauh selama COVID-19 merupakan upaya yang dilakukan oleh Red Cross Red Crescent National Societies untuk memberikan layanan jarak jauh bagi orang dewasa selama Covid-19. Meskipun ada keharusan untuk bekerja jarak jauh, National Societies dapat terhubung dengan orang yang membutuhkan bantuan menggunakan berbagai media termasuk telepon atau panggilan melalui internet, berbagai aplikasi dan media sosial lainnya.

Pertolongan Psikologis Pertama (P3) adalah sebuah metode untuk membantu seseorang dalam kondisi distress agar mereka dapat merasa tenang dan didukung, guna mengatasi tantangan atau permasalahan mereka dengan lebih baik. P3 adalah cara membantu seseorang untuk mengelola situasi yang sedang dihadapi dan membuat keputusan yang tepat berdasarkan informasi yang dimiliki. Dasar dari P3 adalah kepedulian terhadap seseorang dalam kondisi distress dengan menunjukkan empati. P3 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. P3 membantu menstabilisasi kecemasan dan emosi lainnya, P3 juga mempromosikan perilaku pengelolaan diri yang sehat, memberikan rasa aman, menenangkan, dan menumbuhkan harapan.

Untuk P3 selama Covid-19, IFRC *Reference Centre for Psychosocial Support* telah mengembangkan pelatihan daring. Pelatihan daring dan P3 jarak jauh selama covid-19 juga menerapkan metode P3 pada umumnya dan mengadaptasi metode tersebut untuk mendampingi jarak jauh.

Pertolongan Psikologis Pertama (P3) Jarak Jauh

Dikarenakan adanya pembatasan kontak fisik selama covid-19, pembicaraan antara relawan dan orang yang terkena virus akan dilakukan jarak jauh melalui telepon atau media daring. Pengecualian untuk ini mungkin P3 yang diberikan oleh para pekerja garis depan.

Semua orang mungkin membutuhkan P3 dalam berbagai hal dikarenakan terimbas Covid-19. Individu- individu mungkin membutuhkan bantuan dalam menghadapi dan mengatasi kecemasan emosi yang berhubungan dengan virus. Kemungkinan juga terdapat peningkatan kekerasan pada anak, kekerasan terhadap pasangan atau kekerasan dalam rumah tangga (KDRT), penyalahgunaan zat dan kecemasan terkait dengan kesulitan ekonomi yang parah, sehingga perlu untuk mempersiapkan diri menghadapi hal ini.

National Societies dapat menargetkan layanan P3 jarak jauh bagi berbagai kelompok yang membutuhkan, antara lain:

- Orang yang melakukan karantina mandiri di rumah atau tempat lain yang telah ditentukan.
- Masyarakat umum yang menelpon untuk mencari informasi dan 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 (korban virus).
- Orangtua dan pengasuh dengan anak-anak yang tinggal di rumah karena sekolah ditutup.
- Lansia dan kelompok lain yang mengisolasi diri, yang mendapatkan dukungan sehari-hari dari telepon “Kepedulian dan Kesejahteraan” (layanan dan dukungan psikososial yang khusus).
- 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 Pertolongan Psikologis Pertama (P3)

Dasar dukungan jarak jauh P3 mengimplementasikan 3 prinsip 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.

Prinsip Pelaksanaan (P3) jarak jauh terdiri dari beberapa elemen:

Lihat, mengacu pada bagaimana menilai:

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

Dengarkan, mengacu pada bagaimana:

- Memulai percakapan
- Mengenalkan relawan
- Memberikan perhatian dan mendengarkan secara aktif
- Menerima perasaan atau emosi
- Menenangkan seseorang 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

Terdapat beberapa pilihan bagi *national Societies* dalam setting layanan untuk dukungan jarak jauh :

- Membentuk sistem panggilan “Kepedulian dan Kesejahteraan”, dimana relawan menelepon beberapa orang setiap harinya untuk mengetahui kesejahteraan mereka, apakah mereka memiliki keluhan yang perlu didengarkan atau ada kebutuhan tertentu. Hal ini juga dapat diberikan pada lansia, yang merasa sendiri, atau penyandang disabilitas, atau mereka yang melakukan isolasi atau karantina jauh dari interaksi/jejaring sosial.
- Pusat Telpun (*Call Centers*) : pusat telpun layanan P3 bekerjasama dengan pemerintah untuk menjawab berbagai pertanyaan atau keluhan dari masyarakat mengenai COVID-19.
- 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 ditelpon oleh penyedia layanan P3 berdasarkan waktu yang telah disepakati.
- Pusat panggilan menghubungkan orang yang membutuhkan bantuan praktis dengan relawan yang akan membantu.

Konsekuensi dari kondisi Covid-19 akan ada masa dimana pemberi layanan akan bekerja dari rumah dan tidak berada pada pusat hotline atau jaringan telepon terpusat berada. Hal ini bisa disebabkan karena ada larangan untuk keluar rumah atau aturan lain terkait dengan aturan menjaga jarak secara fisik. *National societies*, perlu untuk mempertimbangkan bagaimana situasi bekerja di rumah dapat memengaruhi staf dan juga relawan. Mereka dapat membantu dengan menentukan bentuk adaptasi lingkungan di rumah mereka untuk menjaga kerahasiaan dan menghindari gangguan selama proses menelepon berlangsung. Contohnya, jika mereka tinggal dengan anggota keluarga lainnya, mereka perlu mencari ruangan yang tenang atau ruang lain untuk menerima telepon.

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

Memetakan Kebutuhan dan Mempertimbangkan Perencanaan

Penerapan prinsip Lihat untuk memetakan kebutuhan :

Penilaian akan kebutuhan untuk P3 jarak jauh, mencakup aspek-aspek berikut in :

- **Dukungan praktis dan dukungan emosi yang mungkin dibutuhkan penelepon/klien**

Pertanyaan dapat meliputi : Apakah penelepon 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.

- **Situasi penelepon/klien**

Pertanyaan dapat meliputi : Apakah penelepon di lokasi yang dibatasi (lockdown), di isolasi, karantina, sendirian, atau bersama keluarga atau bersama orang lain? Apakah mereka menjadi masyarakat umum, petugas garis depan atau pasien yang telah sembuh?

- **Resikon dan realitas yang dialami oleh penelepon/klien**

Pertanyaan dapat meliputi : Apakah mereka mengalami ketakutan akan menulari orang lain meskipun tidak menunjukkan gejala dan telah mengikuti petunjuk dari pemerintah setempat? Apakah takut menulari orang yang membutuhkan dukungan mereka sehari-hari?

Merencanakan Layanan Dukungan Jarak Jauh

Mengidentifikasi platform yang sesuai untuk bekerja jarak jauh

Memilih platform yang sesuai untuk bekerja jarak jauh tergantung dari bentuk dukungan yang ditawarkan. Apapun media komunikasi yang ditentukan, periksa keamanan media atau aplikasi, dan mudah untuk digunakan. Berikan waktu yang cukup untuk mencoba media tersebut untuk mengetahui bentuk permasalahan teknis yang mungkin bisa muncul.

Rekrutmen staf dan relawan pendukung

Staf dan relawan harus di rekrut dan diberikan pelatihan P3 dan mengatur penyediaan pengawasan dan dukungan sebelum memulai aktivitas. Jika terdapat relawan yang spontan, perlu untuk mengatur adanya pengenalan gerakan. Berikut selebaran yang terdapat mengenai informasi relawan spontan, Relawan dalam Merespon Covid-19: Relawan Spontan, untuk informasi penting pada topik ini.

Pusat IFRC PS memiliki sejumlah publikasi untuk mendukung staf dan relawan. *The caring for volunteers toolkit* memiliki informasi yang menyeluruh mengenai manajemen dan pendukung relawan. Biasanya, direkomendasikan bagi tim untuk bertemu secara daring setelah sesi masing-masing untuk mendiskusikan bagaimana berjalannya sesi mereka. penting bagi relawan untuk mengenali kapasitas dan batasan dan mengetahui kapan untuk merujuk penelepon ke supervisor. Staf dan relawan harus mendiskusikan telepon-telepon menantang yang mereka tangani bersama dengan pemimpin tim atau supervisor.

Jarak fisik untuk pelayanan jarak jauh perlu untuk memperhatikan keamanan dan kerahasiaan yang dibutuhkan oleh penelepon dan relawan. Hal ini meliputi pengaturan pemberian layanan untuk staf dan relawan dari rumah mereka.

Mempersiapkan Layanan

Secara umum, berikut adalah hal-hal mendasar untuk membentuk layanan P3 jarak jauh :

- Deskripsi mengenai layanan, termasuk jam pelayanan.
- Mengembangkan panduan untuk menjawab telepon/menanggapi kebutuhan layanan.
- Menentukan data-data yang akan dikumpulkan seperti usia dan jenis kelamin, serta pernyataan persetujuan (informed consent) dari penelepon/klien, jika diperlukan.
- Membuat tautan informasi yang terpercaya mengenai virus (seperti WHO, situs pemerintah, dll) dapat diakses dengan mudah oleh staf dan relawan. Hal ini termasuk, contohnya, informasi mengenai kontak lembaga kesehatan, seperti detail kontak mengenai layanan kesehatan dan kesehatan mental.
- Mengembangkan jalur-jalur rujukan termasuk prosedur merujuk seseorang dengan gejala psikologis yang berat.
- Tetap memperbaharui daftar tautan dan informasi lain mengenai materi psikoedukasi yang dapat dikirim kepada penelepon/klien saat mengakhiri panggilan.

Merespon Panggilan

P3 dapat ditawarkan melalui media komunikasi yang berbentuk audio atau visual dan audio. Ketika menawarkan P3 tanpa adanya kontak secara visual, maka perlu kiranya berbicara dengan perlahan, jelas dan tenang. Para petugas dan relawan disarankan menggunakan cara berkomunikasi yang empatik dan hangat melalui suara yang menunjukkan kepedulian. Dengarkan dengan penuh perhatian secara sungguh-sungguh dengan respon verbal atau suara yang afirmatif, merupakan hal krusial dalam berkomunikasi. Mengakui perasaan penelpon dan memahami kondisi mereka dapat membangun rasa bahwa mereka didengarkan. Penting juga untuk memberikan kesempatan bagi penelepon untuk mengekspresikan frustrasinya mengenai situasi saat ini. 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 terkait kesejahteraan psikososial.

Secara keseluruhan, fokus dari penyedia layanan P3 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, sedih 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

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 bingung

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. Penelepon mungkin saja tidak ingin menyebutkan namanya. Tidak masalah 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

- Jika 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 Covid-19 saat ini (seperti lainnya). Kenali kekhawatirannya dengan mengatakan :
"Situasi saat ini cukup menantang. 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 dengan kualitas yang baik dan informasi terbaru dengan mengatakan :
"Banyak dari kita yang merasa cemas dan mungkin dapat membantu jika kita mengakses informasi dari sumber yang tepat, sehingga dapat membantu menenangkan situasi. Hal ini juga dapat membantu anda dalam mengatur reaksi. Jadi, saya sangat menganjurkan anda mendapatkan informasi mengenai Covid-19 dari sumber yang dapat dipercaya".
- Pilihan lainnya adalah menjelaskan bahwa mengenali perasaan dapat membantu menenangkan pikiran. Jajaki alternatif yang dapat digunakan untuk mengelola kekhawatiran :
"Saya rasa akan membantu jika anda mengenali perasaan yang anda rasakan saat ini sangat alami pada sebagian besar orang dalam 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. Langkah berikutnya mencari cara untuk mencegah agar 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. Saya menyarankan untuk menghindari mengikuti berita sebelum tidur pada malam hari".
- Selanjutnya, tanyakan apa yang penelepon biasanya lakukan ketika ia mengalami masa sulit dan yang ia lakukan untuk membuat dirinya merasa lebih baik. 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".*
- Sekarang tanyakan kepada penelepon jika ia bisa memilih hal spesifik yang akan ia lakukan. Bantu ia untuk memikirkan mengenai hal yang dapat ia lakukan, sarankan ia untuk menuliskan daftar kegiatan untuk memberikan inspirasi baginya untuk mengambil langkah jika perlu.

Teknik Menenangkan

Ketika penelepon/klien membutuhkan bantuan untuk menenangkan diri, sarankan untuk melakukan latihan relaksasi. Jelaskan bahwa pikiran bisa lebih jernih ketika 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.

Jelaskan bahwa latihan kardio adalah salah satu hal penting yang dapat dilakukan untuk menenangkan diri dan seringkali diabaikan. Berjalan kaki di luar rumah (jika memungkinkan) juga dapat menenangkan pikiran.

Latihan lain juga dapat dilakukan dengan 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.

Buatlah daftar informasi mengenai yoga daring, latihan fisik, relaksasi atau mindfulness yang dapat dibagikan relawan kepada penelepon.

- Jika klien mengisolasi diri atau ada dalam karantina, tanyakan penelepon/klien apa yang mereka lakukan agar tetap aman secara fisik dan mental. Tawarkan untuk berikan informasi lanjutan mengenai kesejahteraan fisik dan mental.
"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 dapat dilakukan dalam kondisi dilemma tertentu :
"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

Beberapa saran berikut akan bermanfaat jika diberikan kepada yang berada di rumah karena kondisi Covid-19, seperti bekerja di rumah, di daerah yang terbatas (lockdown), isolasi diri atau karantina.

Tetap jalin hubungan 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. Contohnya, kelompok dapat menentukan film atau buku yang akan dibaca bersama. Kemudian putuskan untuk mendiskusikan secara virtual, lakukan percakapan virtual sembari meminum kopi atau teh bersama.

Lakukan jadwal rutinitas sehari-hari : Ikuti rutinitas sehari-hari, termasuk rencana kesejahteraan untuk setiap hari dan beberapa minggu ke depan.

Tetapkan tujuan dan tetap aktif : menetapkan tujuan dan mencapainya dapat meningkatkan rasa akan adanya kontrol dan kompetensi. Untuk staf dan relawan, hal ini dapat berkaitan dengan penyelesaian tugas administrasi meskipun tidak bekerja di lapangan. 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 untuk membersihkan rumah. Cara cara untuk mendapatkan udara segar dengan membuka jendela, atau keluar menuju balkon atau ke 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 dan diskusikan. 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 Jarak Jauh

Menghubungkan, mengacu pada bagaimana cara penyedia layanan P3 membantu dalam :

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

Jika penelepon memerlukan bantuan praktis, contohnya kebutuhan akan makanan atau tempat tinggal sementara, obat-obatan dan/atau layanan kesehatan mental profesional, relawan dapat merujuk mereka ke penyedia layanan yang mereka butuhkan.

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 :
"Saya akan mengalihkan panggilan anda kepada supervisor saya, karena dia yang melayani dan menghubungkan dengan organisasi lain yang menyediakan kebutuhan anda. Terima kasih atas pembicaraan yang kita lakukan dan saya sekarang mengalihkan ke supervisor saya yang bernama 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 dari pemerintah?"
- Tanyakan bagaimana cara penelepon/klien tetap terhubung dan berinteraksi dengan jejaring sosialnya seperti teman, keluarga atau kerabat lainnya. Periksa apakah interaksi tersebut berjalan lancar.
- 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 :
"Saya memiliki kontak telepon/situs yang dapat memberikan informasi terkini mengenai penyedia layanan kesehatan dan sosial yang ada di area anda."
"Untuk mendapatkan bantuan dari layanan sosial, anda dapat menelpon mereka. Apakah anda memiliki telepon atau alamat surelnya?"
- Jika dirasa perlu untuk melakukan rujukan, dapat persetujuan dari penelepon sebelum mulai memproses rujukan mereka. Buat janji untuk melakukan tindak lanjut jika memungkinkan.

Menangani Penelepon/Klien Agresif

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.

Relawan mungkin saja tidak mempersiapkan diri dalam menghadapi penelepon yang agresif dan memberikan penghinaan selama proses telepon berlangsung. Mereka telah menyediakan waktu mereka untuk membantu orang lain. Sehingga tentu kejadian semacam ini, sulit untuk dihadapi 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 P3; dengan pihak berwenang, yang juga berada dalam posisi yang sulit dalam memutuskan kebijakan/larangan dalam merespon kondisi pandemi COVID-19.

Oleh karena itu, relawan membutuhkan pelatihan mengenai 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. Relawan dapat menghindari untuk menawarkan teknik menenangkan diri 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. Jika saya memberikan kesempatan, 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...

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. Jika saya memberikan kesempatan, 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 penelepon yang 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

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. Cobalah untuk menggunakan 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?"* Perlu dicatat bahwa kata yang digunakan adalah kata "kecewa" bukan "marah".

Atau contoh lainnya, jika seseorang mengatakan bahwa ia akan menyerah, - gunakan kata "banyak yang harus ditangani. Ganti kata "tidak mungkin" dengan kata "sulit", dll.

Ketika penelepon mengatakan "tidak baik, tidak adil, tidak dapat ditoleransi dan bodoh", dengarkan lagi dan ungkapkan lagi bahwa ini adalah hal yang "menantang": Katakan "Iya, ini sangatlah menantang untuk beradaptasi dengan peraturan baru pemerintah. Saya dengar bahwa orang lain juga menghadapi masa sulit."

Menghubungkan

Perkembangan pembicaraan dapat berlangsung hingga tahap menghubungkan, tanyakan apakah penelepon/klien pernah berbicara dengan orang lain mengenai situasi ini, periksa 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, penelepon akan tetap marah dan tidak memungkinkan untuk mengakhiri percakapan dengan tenang. 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 bersyukur karena anda memiliki rencana yang baik. 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 P3

Lakukan	Hindari
• 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. • Tunggu penelepon/klien untuk membuat daftar pilihan yang mereka miliki dan bantu mereka untuk membuat pilihan. • Pastikan mengenai kerahasiaan apa yang dibagi oleh penelepon, 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).	• 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.

Sumber Lain

IFRC Reference Centre for Psychosocial resources :

Additional COVID-19 and MHPSS related resources can be found on the PS Centre's website, as well as materials in different languages. The website will be updated as new resources become available.

Online PFA training for COVID-19

<https://pscentre.org/?resource=online-pfa-training-for-covid-19>

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 in response to COVID-19-spontaneous volunteers

<https://pscentre.org/?resource=volunteering-in-response-to-covid-19-spontaneous-volunteers>

IFRC Reference Centre for Psychosocial Support materials on COVID-19 are available in different languages at

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

IASC :

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_aidEbola/en/