

Keterampilan Psikososial Dasar

Panduan bagi Pekerja dalam Respons COVID-19



Terjemahan

Untuk menghindari duplikasi, hubungi IASC Reference Group for Mental Health and Psychosocial Support Group (IASC MHPSS RG) (mhpss.refgroup@gmail.com) untuk menyampaikan permintaan terjemahan semua bahasa.

Semua terjemahan yang sudah selesai akan diunggah di situs web IASC Reference Group.

Jika Anda menciptakan terjemahan atau adaptasi karya ini, mohon memperhatikan bahwa:

- Anda tidak dapat menambahkan logo Anda (atau logo badan pemberi dana) pada hasil terjemahan atau adaptasi tersebut.
- Jika dilakukan adaptasi (perubahan teks atau gambar), penggunaan logo IASC tidak diizinkan. Dalam penggunaan apa pun atas karya ini, tidak boleh ada kesan bahwa IASC mendukung organisasi, produk, atau layanan tertentu.
- Anda harus melisensikan terjemahan atau adaptasi Anda berdasarkan lisensi Creative Commons. Disarankan untuk menggunakan lisensi CC BY-NC-SA 4.0 atau 3.0. Berikut ini daftar lisensi yang sesuai: <https://creativecommons.org/share-your-work/licensing-considerations/compatible-licenses>.
- Anda harus menambahkan penafian berikut dalam bahasa hasil terjemahan/adaptasi: "Terjemahan/karya ini tidak dibuat oleh Inter-Agency Standing Committee (IASC). IASC tidak bertanggung jawab atas isi atau keakuratan terjemahan/adaptasi ini. Edisi bahasa Inggris asli 'Inter-Agency Standing Committee. Basic Psychosocial Skills: A Guide for COVID-19 Responders.' dengan lisensi: CC BY-NC-SA 3.0 IGO adalah edisi yang mengikat dan otentik."

Ikon-ikon COVID-19 khusus dalam panduan ini merupakan ikon COVID-19 kemanusiaan OCHA. Keseluruhan ikon mencakup simbol untuk pembatasan wilayah (lockdown), penjagaan jarak fisik, COVID-19 dan coronavirus, pencegahan infeksi, tes, terinfeksi dan tidak terinfeksi, serta tatalaksana kasus. Ikon-ikon ini dapat ditemukan di <https://www.unocha.org/story/ocha-releases-humanitarian-icons-help-covid-19-response>.



©IASC, 2020. Publikasi ini diterbitkan berdasarkan lisensi Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 3.0 IGO (CC BY-NC-SA 3.0 IGO; <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo>). Berdasarkan ketentuan lisensi ini, Anda dapat memproduksi ulang, menerjemahkan, dan mengadaptasi karya ini untuk tujuan-tujuan nonkomersial, dengan ketentuan karya ini dikutip dengan tepat.

Pengantar

Keterampilan dukungan psikososial dasar merupakan inti dari intervensi Dukungan Kesehatan Jiwa dan Psikososial (DKJPS). Keterampilan-keterampilan tersebut tidak dapat dimiliki oleh sejumlah besar orang yang terlibat dalam upaya respons terhadap COVID-19, baik sebagai penyedia DKJPS atau tidak. Karena itu, panduan ini diperuntukkan bagi semua pekerja dalam respons COVID-19.

Panduan Keterampilan Psikososial Dasar ini merupakan sebuah proyek Inter-Agency Standing Committee Reference Group on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings. Proyek ini didukung oleh badan-badan anggota IASC MHPSS RG, serta berbagai input dari penyintas COVID-19 dan pekerja respons COVID-19 dari semua sektor di negara-negara berikut ini: Afrika Selatan, AS, Australia, Bangladesh, Belanda, Bulgaria, Bolivia, Denmark, Filipina, Ethiopia, India, Inggris Raya, Irak, Italia, Jamaika, Kanada, Kenya, Laos, Liberia, Maroko, Mesir, Myanmar, Portugal, Republik Demokratik Kongo, Rwanda, Spanyol, Sri Lanka, Suriah, Swedia, Swiss, Uganda, Yunani. Para penyintas dan pekerja respons tersebut menjawab survei yang membantu kami menyusun draf panduan ini dan membuat panduan ini semakin relevan untuk kebutuhan kesehatan jiwa dan psikososial mereka. Kemudian draf awal panduan ini diberi umpan balik lebih lanjut dari penyintas COVID-19 dan pekerja respons COVID-19 melalui tinjauan dan wawancara mendalam tambahan. Umpan-umpan balik ini dimasukkan ke dalam panduan final.

Ucapan terima kasih yang mendalam disampaikan kepada para pekerja respons ini, yang mencakup pemasok makanan, distributor, penegak hukum, tenaga kesehatan, pelaku upaya perlindungan, tenaga transportasi, manajer, dll., karena telah menyelesaikan survei kami dan meninggalkan pengaruhnya bagi panduan ini. Panduan ini disusun untuk dan oleh para pekerja respons di seluruh dunia. IASC MHPSS RG mengucapkan terima kasih kepada Espe atas ilustrasinya dalam publikasi ini.

Kami berharap agar panduan ini akan membantu Anda untuk mengorientasikan para pekerja respons dari berbagai negara, dari berbagai sektor, mengenai cara mengintegrasikan dukungan psikososial dalam upaya respons COVID-19 sehari-hari mereka dan cara membuat perubahan dalam kesejahteraan orang-orang yang mereka ajak berkomunikasi selama pandemi COVID-19.

Daftar Isi

Modul 1: Kesejahteraan Anda.....	6
Anda tidak dapat membantu orang lain jika Anda tidak merawat diri sendiri. Jadi, mulailah menjaga kesehatan dan kesejahteraan diri sendiri di masa yang sulit ini	
Modul 2: Komunikasi suportif dalam interaksi sehari-hari.....	9
Bagaimana membantu melalui cara berinteraksi dan berkomunikasi	
Modul 3: Memberikan dukungan praktis.....	12
Membantu orang untuk membantu diri mereka sendiri sehingga dapat mengendalikan situasi,, mengakses dukungan praktis, dan mengelola masalah mereka dengan lebih baik	
Modul 4: Mendukung orang yang mengalami stres.....	14
Cara membantu orang yang mengalami stres dan cara mengetahui kapan menghubungi penyedia layanan spesialis	
Modul 5: Membantu dalam situasi-situasi tertentu.....	17
Jalur bantuan untuk menolong situasi-situasi tertentu, seperti bekerja di panti, penegakan hukum, situasi pengungsi, dan mendukung orang-orang yang sedang berduka	
Lampiran.....	20
Saran bagi manajer dan atasan untuk mendukung kesejahteraan staf dan sukarelawan; alat bantu untuk rutinitas harian, lingkaran kendali, dan relaksasi; dan tabel untuk mencatat informasi kontak bantuan-bantuan utama di tempat Anda	

Apakah panduan ini untuk saya?

Apakah Anda menjalankan suatu fungsi kritis selama pandemi COVID-19? Apakah pekerjaan Anda esensial bagi keberhasilan bertahan orang-orang yang terdampak COVID-19? Atau apakah pekerjaan Anda esensial untuk memastikan sistem dan layanan tetap berfungsi sehingga bermanfaat bagi semua orang? **Jika ya, informasi ini memang untuk Anda!**

Anda mungkin bekerja...

sebagai tenaga kesehatan, seperti dokter, perawat, konselor; atau pekerja bidang sosial atau penatalaksana kasus



sebagai pekerja terdepan, seperti petugas penegakan hukum, pengemudi ambulans, atau pemadam kebakaran



di bidang pemasok atau penyiapan makanan, apotek, atau layanan pemakaman, transportasi, pemerintahan, utilitas, atau kebersihan



mendukung orang-orang terkasih atau teman, atau orang-orang yang rentan di komunitas Anda



sebagai penyelia atau manajer yang mendukung staf atau tenaga sukarela.



Mengapa informasi ini penting?

Sebagian besar orang akan merasa tertekan selama pandemi COVID-19. Dukungan kesejahteraan emosional sangat penting untuk diberikan dalam waktu yang penuh tantangan ini.^{1,2,3} **Anda dapat mempengaruhi kesejahteraan orang-orang melalui cara Anda berinteraksi dan berkomunikasi selama respons COVID-19**, bahkan jika interaksi tersebut hanya sebentar saja.

Informasi dalam panduan ini dapat digunakan untuk mendukung siapa saja selama pandemi COVID-19 ini, baik orang yang tertular COVID-19, yang kehilangan seseorang akibat COVID-19, yang sedang merawat orang dengan COVID-19, yang telah pulih dari COVID-19, atau yang terdampak oleh pembatasan-pembatasan.

Apa yang akan saya pelajari?

Keterampilan-keterampilan psikososial dasar sangat penting untuk membantu orang lain merasa lebih baik. Dalam panduan ini, Anda akan belajar menggunakan keterampilan-keterampilan ini untuk merawat diri Anda sendiri dan Anda juga akan belajar membantu orang lain merasa didukung melalui interaksi-interaksi Anda.

1 IASC Briefing note on addressing mental health and psychosocial aspects of COVID-19 outbreak - <https://interagencystanding-committee.org/system/files/2020-03/MHPSS%20COVID19%20Briefing%20Note%202%20March%202020-English.pdf>

2 WHO Clinical Management of Severe acute respiratory infection when COVID-19 is suspected - [https://www.who.int/publications-detail/clinical-management-of-severe-acute-respiratory-infection-when-novel-coronavirus-\(ncov\)-infection-is-suspected](https://www.who.int/publications-detail/clinical-management-of-severe-acute-respiratory-infection-when-novel-coronavirus-(ncov)-infection-is-suspected)

3 WHO mhGAP Evidence Resource Centre- https://www.who.int/mental_health/mhgap/evidence/other_disorders/q6/en/

Modul 1

Kesejahteraan Anda

Merawat diri Anda dan anggota tim saat bekerja dalam merespons COVID-19 **adalah suatu tanggung jawab, bukan memanjakan diri.** Bab ini membahas cara terbaik bagi Anda untuk merawat diri Anda sendiri, demi kesejahteraan Anda dan untuk membantu orang lain sebaik-baiknya.

Upaya respons tidak dapat berjalan tanpa diri Anda

Anda adalah bagian penting dalam respons terhadap COVID-19.

Menyadari Anda memberikan dampak perubahan dapat membuat Anda merasa berharga.



Anda mungkin **sedang menghadapi banyak tuntutan baru.** Anda mungkin:

- bekerja lebih lama, tanpa sumber daya atau perlindungan yang memadai
- harus menghadapi stigma dan diskriminasi terkait COVID-19
- merasa takut akan keselamatan dan kesejahteraan Anda sendiri atau orang-orang terkasih
- berhadapan dengan penyakit, penderitaan, atau kematian
- harus merawat anggota keluarga atau harus dikarantina, atau
- merasa tidak dapat melupakan kisah orang-orang yang Anda tolong setelah selesai bekerja.

Banyak orang akan merasa stres dan kehabisan tenaga saat bekerja dalam upaya respons terhadap COVID-19. Perasaan ini merupakan sesuatu yang alami di tengah tuntutan-tuntutan yang berat tersebut. Reaksi orang terhadap stres berbeda-beda. Anda mungkin mengalami beberapa hal berikut:

- gejala-gejala fisik: sakit kepala, susah tidur, dan susah makan
- gejala-gejala perilaku: motivasi bekerja yang rendah, peningkatan penggunaan alkohol atau obat-obatan, berhenti menjalankan kegiatan keagamaan/spiritual
- gejala-gejala emosional: rasa takut, rasa sedih, rasa marah.

Jika stres terus-menerus membuat Anda tidak dapat berkegiatan sehari-hari (seperti pergi bekerja), mintalah dukungan profesional.



Apakah Anda dapat mengidentifikasi tanda-tanda stres Anda sendiri? Pikirkan tiga hal yang Anda dapat lakukan secara teratur untuk mendukung kesejahteraan Anda.



Sama seperti mobil yang perlu bahan bakar agar dapat berjalan, Anda perlu merawat diri Anda sendiri dan memastikan bensin Anda “penuh” sehingga Anda dapat tetap bertahan.

Membantu upaya respons COVID-19 itu seperti lomba lari jarak jauh, bukan lomba lari cepat, Karena itu, selalu perhatikan kesejahteraan Anda dari hari ke hari.

Merawat diri sendiri

Usahakan sebisa mungkin untuk melakukan beberapa usulan berikut ini untuk membantu Anda mengelola stres setiap harinya. Pilih usulan yang paling cocok bagi Anda pribadi. Jika Anda tidak dapat melakukannya dalam hari yang sama, jangan bersikap pada diri Anda, melainkan cobalah lagi di hari berikutnya.

1 Ikuti informasi akurat tentang COVID-19 dan patuhi langkah-langkah keamanan untuk mencegah infeksi. "Istirahat" dari media tentang COVID-19 jika perlu.

2 Jaga pola makan, tidur yang cukup, dan lakukan olahraga setiap hari.

3 Lakukan kegiatan yang Anda sukai atau bermakna setiap hari (seperti kesenian, membaca doa, berbincang dengan teman).

4 Ambil lima menit tiap hari untuk berbicara dengan teman, keluarga, atau orang yang Anda percaya tentang perasaan Anda.

5 Berbicaralah pada manajer, atasan, atau kolega tentang kesejahteraan Anda dalam pekerjaan, terutama jika khawatir tentang kegiatan dalam respons COVID-19.

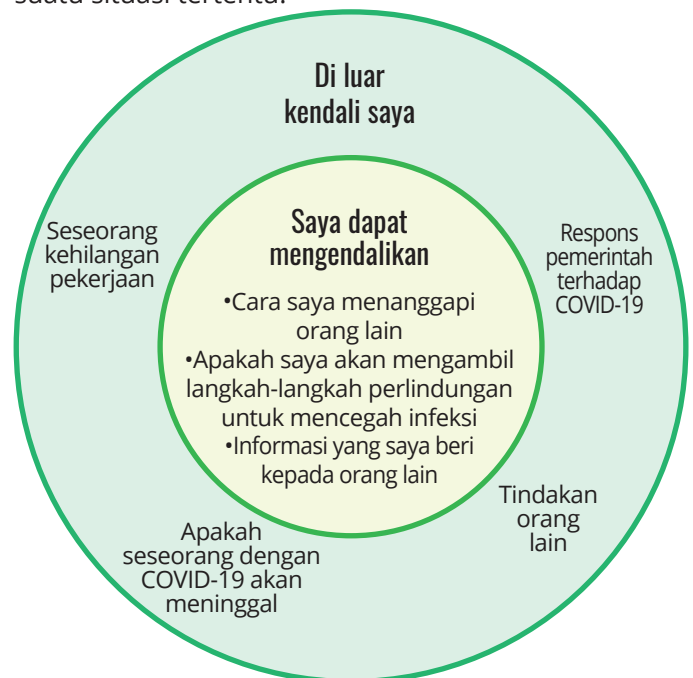
6 Adakan dan jalankan rutinitas harian (lihat perencanaan rutinitas harian Lampiran B).

7 Minimalkan penggunaan alkohol, obat-obatan, kafein, atau nikotin. Semua ini mungkin terlihat membantu dalam jangka pendek, tetapi juga dapat memperburuk suasana hati dan mengakibatkan keresahan, susah tidur, dan bahkan sikap agresif saat efeknya mulai hilang. Jika terlalu banyak mengonsumsi alkohol, obat, kafein, atau nikotin, Anda dapat mengurangi penggunaan dengan cara mengurangi persediaan di rumah dan mencari cara lain untuk mengelola stres, seperti cara-cara dalam panduan ini.

8 Setelah menjalani hari, buat daftar singkat (di pikiran atau di kertas) keberhasilan Anda membantu orang atau hal-hal yang Anda syukuri, seperti "Saya bersikap baik kepada seseorang yang sedang kesal" atau "Saya bersyukur atas dukungan dari teman."

9 Pahami secara realistis hal yang Anda dapat kendalikan dan yang tidak. Membayangkan lingkaran kendali dapat membantu. Contoh lingkaran kendali seorang pekerja adalah sebagai berikut. Anda juga dapat mengisi lingkaran Anda sendiri di Lampiran C.

Jika merasa tidak berdaya membantu orang, mengidentifikasi masalah yang Anda dapat dan tidak dapat perbaiki dapat membantu jika Anda. Jangan terus menyalahkan diri Anda dan bersikaplah lembut kepada diri Anda jika Anda tidak dapat membantu suatu situasi tertentu.



10 Coba kegiatan bersantai – perhatikan kegiatan apa yang cocok untuk Anda. Mungkin sudah ada beberapa kegiatan yang Anda jalankan sekarang atau di masa lalu. Anda juga dapat mencoba:

- bernapas dengan perlahan (lihat instruksinya di halaman 14);
- meregangkan otot, menari, berdoa, atau melakukan yoga;
- relaksasi otot progresif (lihat instruksinya di Lampiran D).



Manajer dan atasan: Informasi tentang cara mendukung tim Anda dapat dilihat di Lampiran A.

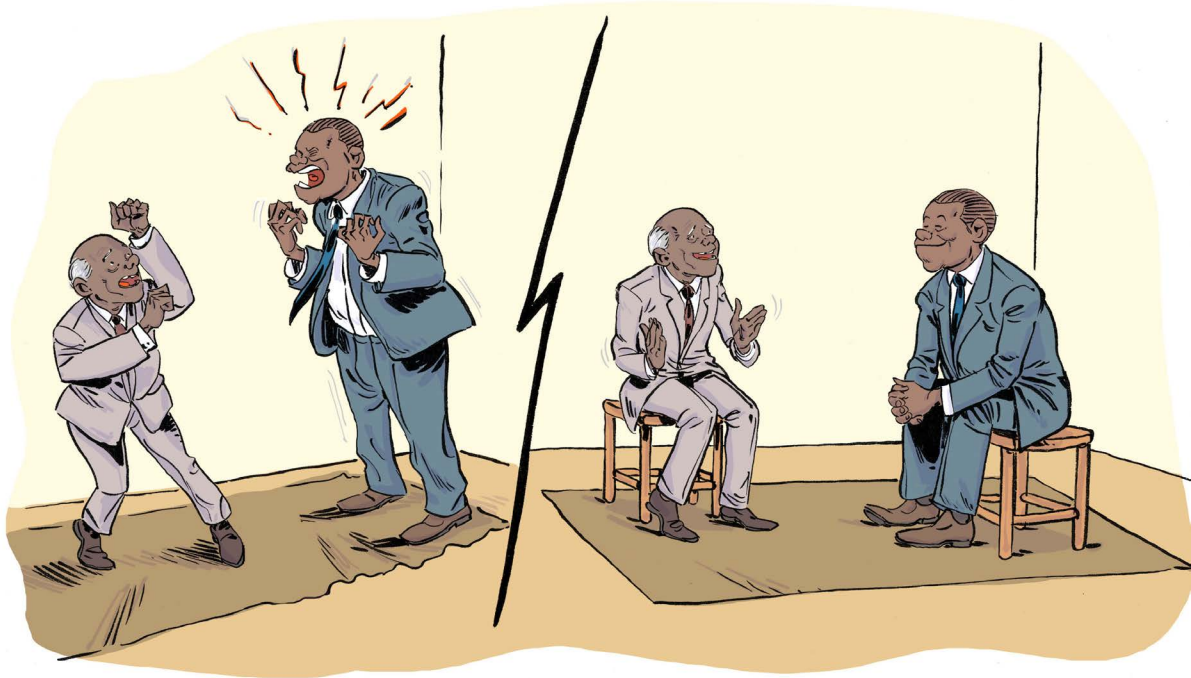
Cerita Patrick

Patrick menikmati pekerjaannya sebagai ketua masyarakat. Namun, dalam krisis COVID-19 ini, ada banyak anggota masyarakat yang kehilangan pekerjaannya dan tidak dapat makan. Ada rumor yang beredar yang mengatakan bahwa COVID-19 tidaklah nyata, melainkan sebuah hoaks. Orang mulai menghubungi Patrick dan meminta bantuan serta uang.

Patrick merasa meluangkan waktu yang cukup lama untuk mendengarkan keluhan anggota-anggota masyarakat. Patrick merasa tidak berdaya dan bingung tentang cara terbaik untuk membantu. Patrick bahkan kehilangan kesabarannya terhadap salah satu anggota masyarakat. Patrick menyadari bahwa ia harus bertindak untuk merawat dirinya sendiri.

Patrick menetapkan suatu rutinitas. Ia meluangkan waktu bersama keluarga dan berkeliling dengan berjalan kaki setiap hari. Patrick membuat “lingkaran kendali” dan menyadari bahwa ia tidak dapat mengganti gaji orang yang hilang. Jadi, Patrick memikirkan cara-cara untuk menjelaskan hal ini dengan ramah kepada orang yang meminta hal tersebut. Ia juga mengidentifikasi cara-cara mendukung orang lain: mendengarkan dan membantu orang mendukung satu sama lain.

Setelah seminggu, Patrick merasa lebih santai dan dapat berbicara dengan sopan kepada anggota masyarakat. Ia juga dapat bekerja lebih lama dan dengan efektif.



Sumber-sumber lain perawatan diri dan tim

Anda dapat membaca lebih lanjut tentang perawatan diri dari sumber-sumber berikut

Pertolongan Pertama Psikologis

PFA Guide for Field Workers (WHO, WTF dan WVI, 2011), dalam berbagai bahasa <https://bit.ly/2VeJUX7>

Remote PFA during the Covid-19 outbreak, interim guidance (IFRC Reference Centre for Psychosocial Support, Maret 2020) <https://bit.ly/2RK9BNh>

Petunjuk singkat tentang bertahan melawan stres saat COVID-19 (WHO)

Infografis yang mudah dibaca
<https://bit.ly/2VfBfUe>

Buku Harian Kesejahteraan 14 Hari

Kalender interaktif dan kreatif untuk menyusun strategi bertahan Anda sendiri <https://bit.ly/3aeypmH>

Stigma Sosial terkait COVID-19

Panduan untuk mencegah dan mengatasi stigma sosial (IFRC, UNICEF, WHO)
<https://bit.ly/3czCZh5>

WHO Doing What Matters in Times of Stress: An Illustrated guide

Panduan bergambar yang mudah dibaca yang berisi informasi dan keterampilan untuk membantu mengelola stres. Teknik-tekniknya dapat dijalankan dengan mudah dalam hitungan menit setiap hari <https://bit.ly/3ajSdib>

Modul 2

Komunikasi suportif dalam interaksi sehari-hari

Pandemi COVID-19 menimbulkan stres dan akan mengakibatkan banyak orang merasa terisolasi, takut, dan bingung. Interaksi sehari-hari dapat digunakan untuk mendukung orang lain dan dapat mengubah kesejahteraan orang-orang di sekitar Anda.

Cara Anda membawa diri dalam interaksi sehari-hari (nada bicara, postur, cara memperkenalkan diri) dapat berdampak pada cara orang dalam:

- **Melihat Anda:** apakah orang mempercayai Anda dan menyukai Anda.
- **Menanggapi Anda:** apakah orang mengikuti nasihat Anda, menjadi agresif, tenang, terbuka untuk Anda dukung.
- **Pulih:** jika seseorang merasa lebih didukung, kesembuhan fisik dan emosionalnya akan semakin baik.

Mendukung orang untuk merasa nyaman dengan Anda

Agar dapat merasakan dukungan Anda, seseorang perlu terlebih dahulu memercayai Anda dan merasa nyaman dengan Anda.

Bahkan saat seseorang tampak agresif dan bingung, dengan pendekatan yang ramah dan sopan Anda dapat berkomunikasi dengan lebih efektif (dan mungkin menurunkan ketegangan). Berikut ini saran-saran hal yang perlu dilakukan dan jangan dilakukan – sesuaikanlah dengan konteks budaya Anda.



Pikirkan saat ketika Anda mendapat dukungan dari orang yang baru Anda temui. Bagaimana cara bicara orang tersebut kepada Anda? Bagaimana cara mereka membawa diri dari segi fisik?

Lakukan	Jangan
Atur postur tubuh yang terbuka dan tidak kaku	Jangan menyilangkan lengan Anda
Lihat lawan bicara Anda	Jangan membelakangi, melihat lantai, atau ponsel.
Gunakan kontak mata yang sesuai untuk membantu lawan bicara merasa santai dan merasa didengar	Jangan melakukan kontak mata yang tidak sesuai budaya, misalnya menatap kosong lawan bicara
Perkenalkan diri Anda dengan jelas – sebutkan nama dan jabatan Anda	Jangan berasumsi bahwa lawan bicara tahu siapa Anda atau jabatan Anda dalam upaya respons
Jaga nada bicara tenang dan lembut dan volume suara yang cukup	Jangan membentak atau berbicara sangat cepat
Jika lawan bicara Anda tidak dapat melihat wajah Anda, upayakan untuk menempel foto Anda di pakaian Anda (misalnya, jika Anda mengenakan alat pelindung diri seperti masker)	Jangan berasumsi bahwa lawan bicara Anda tahu seperti apa wajah Anda jika Anda mengenakan alat pelindung diri (seperti masker).
Pastikan lawan bicara nyaman berbicara dengan Anda, misalnya dengan bertanya, "Apakah tidak apa-apa Anda berbicara dengan laki-laki? Jika tidak, saya bisa upayakan kolega saya yang berbicara."	Jangan berasumsi lawan bicara Anda nyaman berbicara kepada Anda.
Jika bahasa lawan bicara berbeda, usahakan menggunakan penerjemah (atau keluarga) dan coba tenangkan lawan bicara.	Jangan berasumsi bahwa bahasa lawan bicara Anda sama dengan bahasa Anda
Jaga jarak untuk mengurangi infeksi COVID-19 dan jelaskan tindakan Anda tersebut, misalnya mengadakan pembicaraan di ruang yang besar, dengan dibatasi layar, atau melalui telepon	Jangan tempatkan diri Anda atau orang lain dalam risiko infeksi COVID-19 dengan cara mengabaikan aturan penjaan jarak.

Cerita David

David bekerja di toko kelontong, dan banyak orang berbelanja di toko David. Saat orang masuk, di konter David berdiri dengan bahu yang santai dan tangan terbuka. David menatap orang yang masuk dan mengucapkan "Halo" sambil tersenyum. Banyak orang berkata kepada David bahwa sikapnya yang terbuka memberikan dampak di tengah masa yang sulit ini dan membantu mereka merasa tidak terlalu terisolasi.



Mendukung orang lain dengan mendengarkan aktif

Mendengarkan adalah bagian terpenting dalam komunikasi suportif. Jangan langsung menasihati, tetapi beri orang kesempatan berbicara tanpa diburu-buru dan dengarkan teliti sehingga Anda dapat memahami benar situasi dan kebutuhan mereka, membantu mereka merasa tenang, dan dapat memberikan pertolongan yang tepat dan bermanfaat bagi mereka. Belajarlah mendengarkan dengan:



memberikan
perhatian penuh
Anda kepada
lawan bicara



benar-benar
mendengar
keluhan
mereka



peduli dan
menunjukkan
sikap hormat
dan empati

Perhatikan baik **kata-kata** Anda maupun **bahasa tubuh** Anda.

Kata

Gunakan kalimat-kalimat yang menunjukkan empati ("Saya memahami yang Anda katakan") dan akui setiap kehilangan atau perasaan berat yang disampaikan oleh lawan bicara ("Saya turut prihatin mendengar hal itu", "Situasinya terlihat sulit").

Bahasa tubuh

Meliputi ekspresi wajah, kontak mata, gerakan, dan cara duduk atau cara berdiri dibandingkan lawan bicara.

Pastikan Anda berbicara dan berperilaku dengan cara yang berterima dan sopan, sesuai budaya, usia, gender, dan agama lawan bicara. **Jangan paksa lawan bicara untuk berbicara jika tidak mau.**

Cerita Asma

Asma adalah perawat di sebuah pusat kesehatan masyarakat. Salah satu pasiennya, Fatima, tertular COVID-19. Fatima bercerita kepada Asma bahwa ia merindukan keluarganya dan takut menjadi semakin sakit. Asma menaruh catatannya untuk menunjukkan bahwa perhatiannya kepada Fatima. Asma duduk dan menatap mata Fatima saat Fatima berbicara. Asma mengangguk dan berkata, "Situasi ini memang sulit", "Saya paham Ibu merindukan keluarga Ibu", "Pasti sulit tidak dapat menemui keluarga Ibu". Kemudian, Fatima berkata kepada Asma, "Terima kasih sudah mendengarkan, saya tidak lagi merasa sendirian karena Ibu sudah memberikan waktu dan perhatian kepada saya."



Saat berkomunikasi dari jarak jauh (misalnya, melalui telepon):

- Jika pokok pembicaraannya sensitif, pastikan lawan bicara Anda dapat membicarakannya, misalnya "Saya menelepon untuk berbicara dengan Anda mengenai keluhan kesehatan Anda. Apakah Anda dapat berbicara dengan leluasa saat ini? Jawaban Anda boleh hanya ya atau tidak saja."
- Jelaskan setiap miskomunikasi atau kesalahpahaman, seperti "Kali ini berbeda karena kita berbicara lewat telepon, dan saya kurang yakin apa maksud Anda saat mengatakan ... bisakah menjelaskan lagi?"
- Beri waktu untuk jeda saat lawan bicara diam.
- Beri komentar yang membantu untuk menormalkan keheningan, seperti "Tidak apa-

apa, silakan ambil waktu", "Saya masih di sini saat Anda mau berbicara", dll.

- Usahakan untuk meminimalisasi gangguan, misalnya "Saya kesulitan mendengar Anda, apakah bisa Anda pindah ke tempat yang lebih tenang?". Pastikan Anda berada di tempat yang tenang saat menelepon orang lain.
- Jika memungkinkan, dukung lawan bicara untuk melihat dan mendengar Anda saat berbicara. Misalnya, jika ada jendela, berbicaralah kepada lawan bicara melalui telepon di luar jendela lawan bicara Anda sehingga lawan bicara Anda dapat melihat Anda, atau jika tersedia Anda dapat mencoba menggunakan perangkat lunak panggilan video.

Mendengarkan aktif adalah teknik yang membantu Anda mendengarkan dengan baik dan berkomunikasi secara suportif. Mendengarkan aktif terdiri dari 3 langkah:



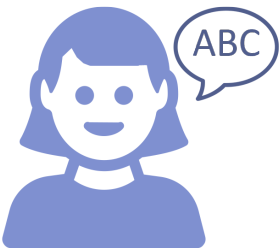
Mendengarkan penuh perhatian

- Berusahalah memahami sudut pandang dan perasaan lawan bicara.
- Biarkan lawan bicara berbicara; tetaplah diam sampai lawan bicara selesai.
- Jauhkan gangguan – apakah berisik di sekitar Anda? Bisakah Anda ke tempat yang lebih tenang? Apakah Anda dapat menenangkan pikiran Anda dan berfokus pada lawan bicara serta hal-hal yang diucapkannya?
- Bersikaplah hangat, terbuka, dan santai dalam membawa diri Anda.



Ulangi

- Ulangi pesan-pesan dan kata-kata utama lawan bicara, seperti “Anda bilang mengasuh anak-anak Anda sambil bekerja dapat terasa terlalu berat”.
- Minta penjelasan jika ada sesuatu yang tidak Anda pahami, seperti “Saya kurang paham apa yang baru saja Anda katakan, bisakah Anda menjelaskannya lagi?”



Rangkum apa yang Anda pahami pada akhir pembicaraan

- Identifikasi dan sampaikan pokok-pokok utama lawan bicara yang Anda dengar, sehingga lawan bicara Anda tahu Anda mendengarkan dan yakin pemahaman Anda tepat, misalnya “Dari yang Anda sudah sampaikan, saya menangkap bahwa Anda khawatir terutama tentang [rangkum kekhawatiran utama yang diungkapkan], benar begitu?”
- Deskripsikan hal-hal yang Anda dengar, bukan menafsirkan perasaan lawan bicara Anda tentang situasinya (misalnya, jangan mengatakan “Anda pasti merasa berat sekali”). Jangan hakimi lawan bicara Anda atau situasinya.

Cerita Precious

Precious, karyawan di rumah pelayanan kematian, mendukung Grace dengan mendengarkan aktif:

Grace: Halo, saya perlu mengadakan pemakaman bagi saudara saya yang ... [terisak]

Precious: Tidak apa-apa, jangan terburu-buru. Sepertinya Ibu sedang mengalami masa yang sulit.

[diam 10 detik]

Grace: Ya, saya masih di sini. Ya, terima kasih. Berat sekali – saya tidak percaya hal ini terjadi.

Precious: Saya bisa dengar keadaannya sangat menyedihkan bagi Ibu.

Grace: Saya tidak mau hal ini menjadi nyata.

Precious: Hmm, saya masih di sini dan mendengarkan.

Grace: Saya sangat mengasihi saudara saya – hubungan kami erat. Dia teman terdekat saya. Dan hari ini dia meninggal.

Precious: Sepertinya saudara Ibu begitu penting bagi Ibu – teman terdekat Ibu.

Grace: Ya, dia teman terdekat saya... situasi ini sangat sulit... Saya ingat semua masa menyenangkan yang kami lewati bersama [sedikit tertawa]

Precious: Saya mendengarkan, Ibu juga teringat akan masa-masa yang menyenangkan.

Grace: Ya, kalau teringat akan masa-masa yang menyenangkan, saya jadi tersenyum. Terima kasih, Bu, Ibu sangat membantu saya merasa lebih baik.

Precious: Tentu, saya senang membantu dalam masa yang sulit ini.

Grace: Saya sudah siap sekarang untuk membicarakan yang dapat dipersiapkan untuk pemakamannya.



Modul 3

Memberikan dukungan praktis

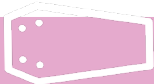
Orang yang terdampak oleh pandemi COVID-19 dapat membutuhkan hal-hal seperti:



Informasi terkait COVID-19 (seperti gejala, akses pengobatan, cara merawat orang lain, cara melindungi diri sendiri, perkembangan di daerah setempat, dampak pada pekerjaan).



Mendapatkan makanan, barang esensial lain, dan layanan-layanan esensial akibat penjarahan jarak fisik dan hilangnya pendapatan.



Akses pada susunan acara alternatif untuk pemakaman saat ada yang meninggal.



Bagaimana memastikan tanggungan (seperti anak) tetap terasuh jika pengasuh utama di rumah sakit atau diisolasi.

Memberikan informasi atau barang-barang pokok

Memberikan informasi:

Misinformasi dan rumor banyak beredar selama pandemi COVID-19. Untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat:

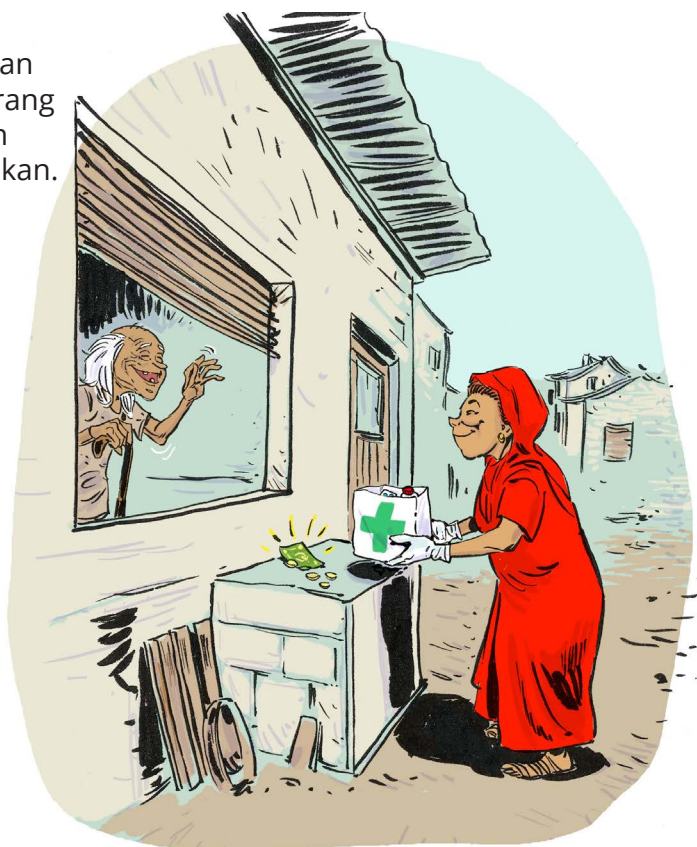
- Gunakan bahasa yang jelas dan padat yang mudah dipahami. Gunakan kata-kata yang sesuai umur dan tahap pertumbuhan. Hindari jargon atau bahasa teknis apa pun.
- Beri informasi dari sumber terpercaya, seperti World Health Organization.
- Usahakan agar tersedia materi tertulis dalam bahasa yang sesuai sebagai alat bantu visual.
- Jika perlu, hadirkan penerjemah.
- Jika ada yang Anda tidak ketahui, bersikaplah jujur tentang itu dan jangan berusaha menebak.

Memberikan barang atau layanan dasar:

Anda mungkin dapat memberikan barang atau layanan dasar, seperti makanan, air, atau berbelanja untuk orang lain. Namun, jangan merasa Anda harus memberikan semuanya ini. Mengertilah apa yang dapat Anda lakukan.

Cerita Priya dan Deepak

Priya tinggal di hunian yang padat. Salah satu tetangganya, Deepak, merupakan bapak-bapak lanjut usia yang hidup sendiri. Priya menelepon Deepak dan menanyakan kabarnya. Deepak mengatakan bahwa ia tidak dapat pergi keluar untuk membeli obat yang biasanya dia gunakan untuk hipertensinya. Karena Priya pergi berbelanja makanan setiap minggu, Priya mengusulkan untuk membelikan Deepak obat di apotek. Mereka menentukan sisi luar pintu Deepak adalah tempat yang aman di mana Deepak dapat menaruh uang dan Priya dapat menaruh obat tersebut. Dengan demikian, Priya dan Deepak tidak harus melakukan kontak fisik.



Menghubungi orang lain yang memberikan dukungan praktis

Catat semua organisasi yang aktif di wilayah Anda serta cara menghubunginya untuk menghubungi penyedia layanan lain secara efektif (isi Lampiran E). Segera hubungi orang dalam keadaan darurat atau yang butuh makan, air, tempat tinggal, atau layanan medis atau sosial segera untuk memastikan mereka selamat dan terlindung. **Tetap pantau orang-orang tersebut jika Anda bersedia.**

Membantu orang agar mereka dapat membantu diri sendiri

Agar dapat pulih dengan baik, orang perlu merasa dapat cukup mengendalikan hidup mereka. Cara terbaik untuk mendukung orang adalah membantu mereka untuk membantu diri mereka sendiri. Tindakan ini juga akan memberi Anda energi dan waktu lebih untuk membantu orang lain.

Metode BERHENTI-PIKIRKAN-JALANKAN dapat mendukung orang mengelola masalah mereka.



BERHENTI Bantu orang untuk mengambil waktu untuk memikirkan masalah mana yang paling mendesak. Bantu orang tersebut dengan lingkaran kendali untuk mengidentifikasi dan memilih satu masalah yang dapat ia perbaiki.



PIKIRKAN Dorong orang tersebut untuk memikirkan cara-cara mengelola masalah tersebut. Pertanyaan-pertanyaan berikut dapat membantu:

- Apa yang pernah Anda lakukan untuk mengatasi masalah-masalah seperti ini?
- Apa yang telah Anda coba?
- Apakah ada orang yang dapat membantu mengelola masalah ini (seperti teman, orang terkasi, atau organisasi)?
- Apakah kenalan Anda punya masalah serupa? Bagaimana cara mereka mengatasinya?



JALANKAN Bantu orang tersebut memilih cara mengelola masalah itu dan mencoba cara tersebut. Jika tidak berhasil, dorong orang itu untuk mencoba solusi lain.

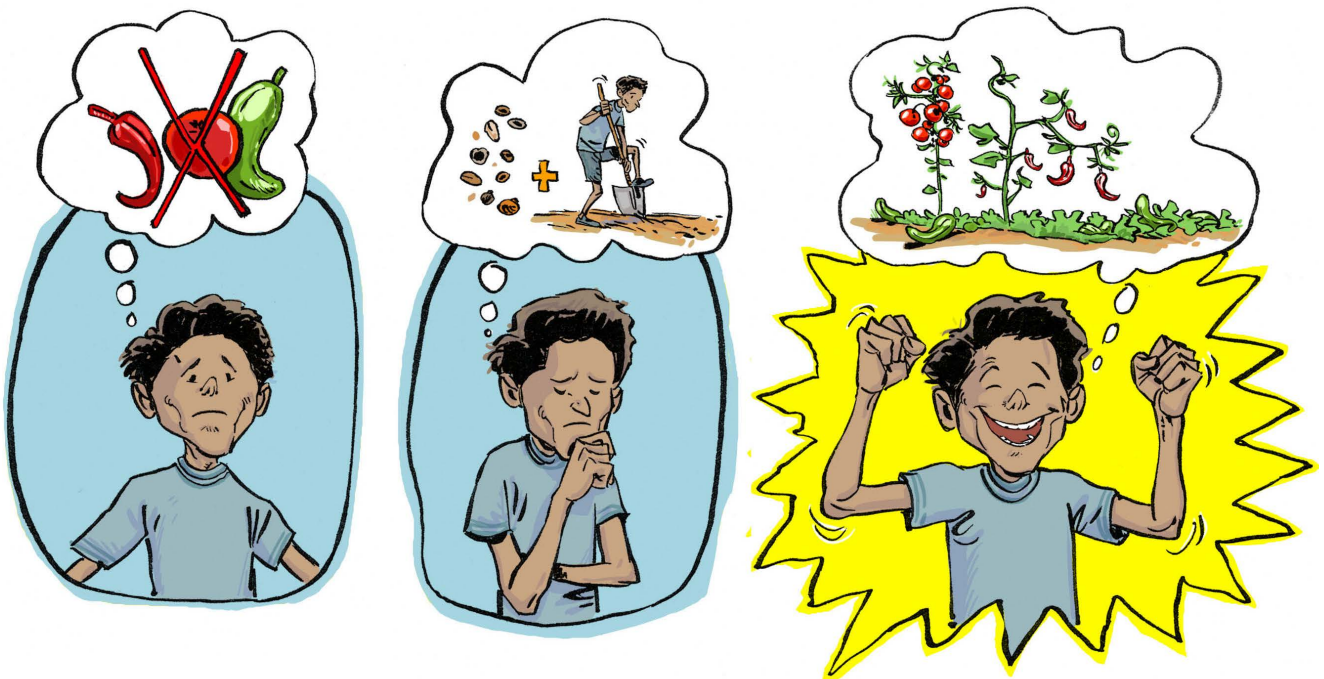
Cerita Ahsan dan Mohammad: Berhenti—Pikirkan—Jalankan

Mohammad tampak kewalahan menghadapi masalah-masalahnya. Ahsan sedang mendukungnya.

BERHENTI: Ahsan membantu Mohammad mengidentifikasi dua masalah paling mendesak. Ahsan mengulangi kedua masalah itu untuk memastikan dia mengerti: “Kekhawatiran mencukupi keluargamu dan kekhawatiran istrimu tertular COVID-19”. Untuk membantu Mohammad memilih satu, Ahsan bertanya, “Apa ada yang bisa kamu lakukan tentang hal ini?” Mohammad yakin dapat memperbaiki masing-masing masalah itu. Ia memutuskan bahwa mencukupi keluarganya adalah prioritas saat ini.

PIKIRKAN: Ahsan meminta Mohammad memikirkan semua kemungkinan cara mencukupi keluarganya. Mohammad mengatakan ia punya solusi-solusi, meski konyol atau tidak realistis. Pada awalnya, Mohammad kesulitan, sehingga ia berdiskusi dengan istrinya. Istri Mohammad membantunya memikirkan solusi. Mereka memikirkan solusi-solusi berikut: Meminta makanan / Mulai menanam makanannya sendiri / Menghubungi LSM atau dapur umum setempat / Menawarkan barter makanan dengan bekerja.

JALANKAN: Ahsan meminta Mohammad untuk memilih untuk mencoba satu solusi. Mohammad punya benih dan ingin menanam makanannya sendiri, tetapi menanam perlu waktu. Meminta makanan dapat membuat Mohammad semakin berisiko terinfeksi. Mohammad memutuskan untuk menghubungi LSM setempat untuk segera meminta makanan dan mulai menanam sayur-sayuran di tamannya untuk hari esok. Jika tidak mendapat bantuan makanan dari LSM tersebut, Mohammad akan melihat lagi daftar solusi tadi. Ahsan memberikan nomor telepon LSM kepada Mohammad agar Mohammad dapat meneleponnya.



Modul 4

Mendukung orang yang mengalami stres

Tanda-tanda stres

Stres merupakan reaksi alami dan dialami semua orang. Tanda-tanda stres dapat mencakup:

- reaksi emosional: merasa sedih, marah, takut, dll.
- reaksi perilaku: kurang motivasi, menghindari berkegiatan, lebih mudah melakukan kekerasan, dll.
- reaksi fisik: sakit kepala, rasa sakit di otot, sakit punggung, susah tidur, kurang nafsu makan, dll.

Mendukung orang yang mengalami stres

Keterampilan komunikasi suportif yang dideskripsikan dalam Modul 2 dapat membantu seseorang merasa lebih baik. Jika seseorang perlu dukungan lebih, hal-hal berikut dapat membantu.

Pertama, dorong orang tersebut untuk memikirkan hal yang dapat dilakukan untuk merasa lebih baik

Mungkin sudah ada hal-hal yang orang lakukan untuk membantu diri dalam situasi stres. Untuk mendukung mereka memanfaatkan hal ini, tanyakan, "Apa yang dulu membantu Anda saat merasa seperti ini?" atau "Apa yang sedang Anda lakukan agar merasa lebih baik?" Anda dapat memberikan pemicu-pemicu untuk memikirkan sesuatu, seperti "Apakah ada orang yang dapat membantu Anda?"; "Apakah ada kegiatan yang dulu Anda sukai yang sekarang dapat Anda lakukan?"

Jika orang tersebut tidak dapat memikirkan apa pun yang dapat mereka lakukan untuk membantu diri sendiri, Anda dapat memberikan usulan-usulan seperti yang di kotak di samping.



Usulkan sesuatu yang dapat dicoba orang itu untuk merasa lebih baik

- Membuat daftar hal-hal yang disukai (secara mental atau ditulis di kertas)
- Mencoba meluangkan waktu setiap hari untuk melakukan kegiatan yang disukai (hobi) atau yang dirasa bermakna.
- Olahraga, jalan kaki, atau menari.
- Lakukan kegiatan kreatif, seperti seni, menyanyi, kerajinan tangan, atau menulis.
- Dengarkan musik atau radio.
- Berbicara dengan teman atau anggota keluarga.
- Membaca buku atau mendengarkan buku audio.

Coba kegiatan relaksasi

Jika seseorang tampak khawatir atau stres, **bernapas perlahan** dapat membantu. Katakan:

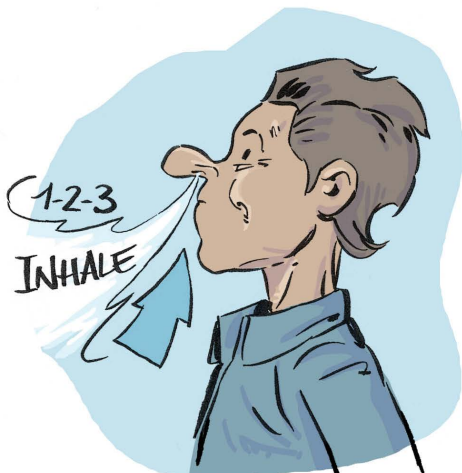
"Saya punya teknik bernapas pelan yang dapat membantu Anda merasa lebih tenang saat stres. Teknik ini adalah bernapas perlahan. Boleh kita mencoba teknik ini bersama?"

Jika orang tersebut setuju, lanjutkan:

"Bersama-sama, tarik napas melalui hidung sambil menghitung sampai 3. Jangan angkat bahu dan biarkan udara masuk sampai ke dasar paru-paru, kemudian embuskan perlahan melalui mulut sambil menghitung sampai 6. Siap? Kita lakukan 3 kali."



Strategi ini tidak akan membantu setiap orang. Jika orang merasa tidak nyaman, hentikan latihan ini.



Cerita Josephine dan Julia

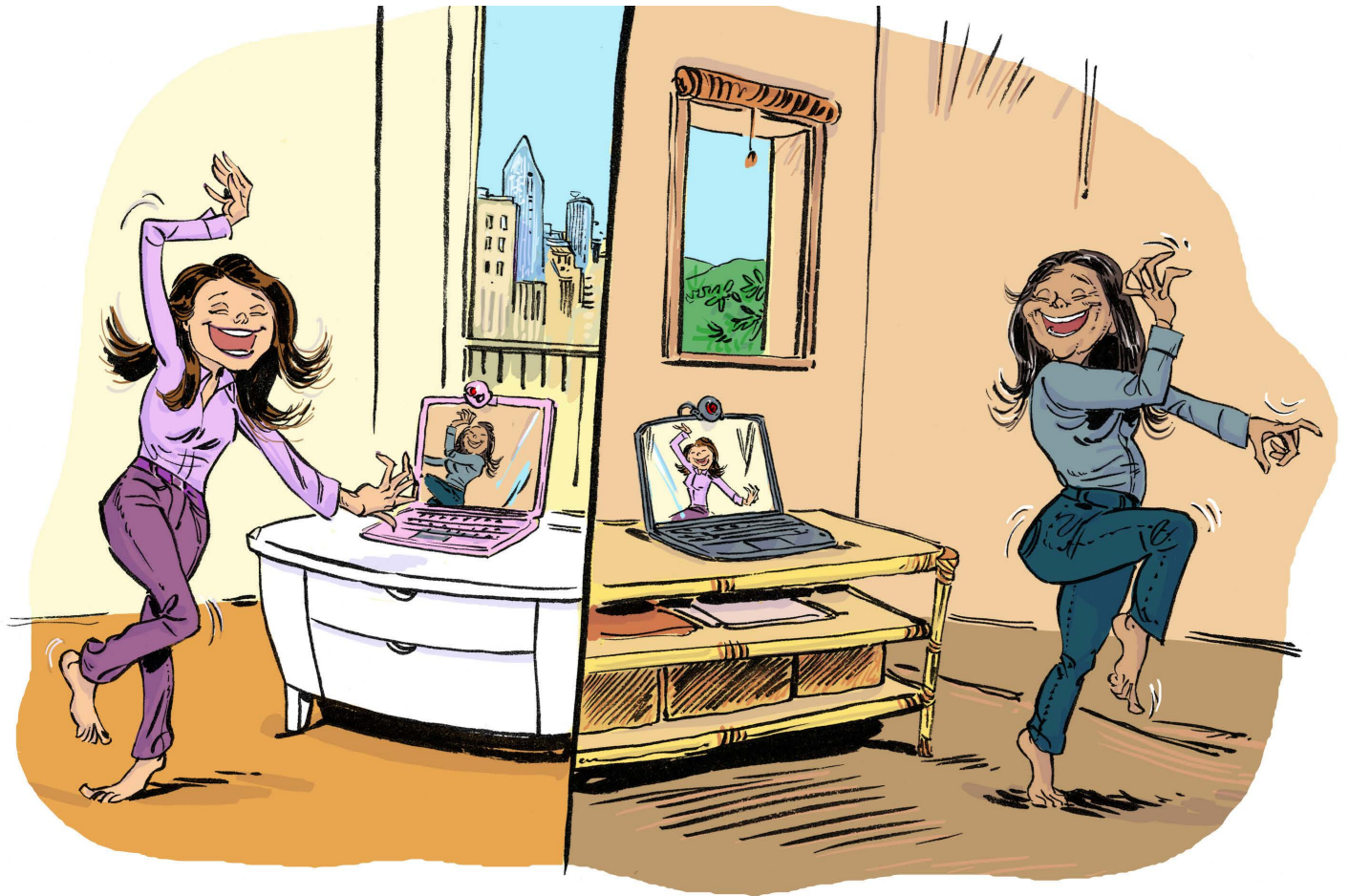
Pasangan Josephine masuk rumah sakit akibat COVID-19. Josephine sangat mengkhawatirkan pasangannya sampai-sampai tidak tidur di malam hari, tidak bisa makan, dan sakit punggung.

Josephine berbicara dengan koleganya, Julia, melalui telepon dan menceritakan perasaannya. Julia mendengarkan Josephine dan menunjukkan dukungan serta kepeduliannya. Julia bertanya kepada Josephine apakah ada yang dapat Josephine lakukan untuk membuat dirinya merasa lebih baik. Josephine begitu

lelah sampai-sampai tidak dapat memikirkan apa-apa saat ini. Punggungnya sakit sekali...

Josephine menyadari bahwa ia jarang jalan kaki atau bergerak di rumah. Ia memutuskan untuk meregangkan otot dan menari setiap pagi dengan musik yang bagus, seperti kebiasaannya bersama pasangannya. Julia suka ide ini dan mengatakan bahwa ia juga bisa ikut berolahraga dan menari melalui panggilan telepon atau video di pagi hari.

Josephine senang dengan usulan ini dan karena koleganya akan ikut berkegiatan bersamanya.



Saat seseorang merasakan tekanan yang serius

Tanda-tanda stres yang di atas bersifat alami dan dapat naik-turun seiring waktu. Reaksi sebagian orang mungkin lebih lama dan lebih intens. Jika demikian, orang dapat merasakan tekanan yang serius. Merasa tekanan yang serius merupakan reaksi yang normal terhadap situasi yang tidak biasa. Meskipun demikian, merasakan tekanan serius dapat membuat orang tidak dapat berfungsi. Jika terjadi hal seperti ini, kemungkinan Anda akan perlu merujuk orang tersebut ke dukungan spesialis. Tanda-tanda seseorang merasa tekanan serius termasuk saat orang itu:

Begitu terganggu sampai tidak dapat merawat diri atau orang lain

Sangat resah dan takut
Tidak tahu namanya, asalnya, atau apa yang sedang terjadi
Sangat menyendiri
Marah
Mengancam melukai orang
Terdisorientasi atau “tidak nyata”
Membentak
Menangis
Gemetar
Mengatakan ingin melukai diri atau bunuh diri

Yang perlu dilakukan mendapati seseorang mengalami tekanan serius

1 Keselamatan nomor satu! Pastikan Anda, orang tersebut, dan orang lain aman. Jika merasa tidak aman, pergi dan cari pertolongan. Jika merasa orang tersebut mungkin akan melukai diri, cari pertolongan (minta tolong kolega, telepon layanan darurat, dll.). Ambil langkah-langkah preventif terhadap infeksi COVID-19 (seperti penjaan jarak fisik). JANGAN buat diri Anda terkena risiko.

2 Pastikan orang itu mengenal diri Anda: Perkenalkan diri Anda dengan jelas dan sopan – nama dan jabatan Anda, dan jelaskan bahwa Anda hadir untuk menolong. Tanyakan nama orang itu sehingga Anda dapat memanggil orang itu.

3 Tetap tenang: Jangan membentak orang itu atau menahan orang itu secara fisik.

4 Dengarkan: Gunakan keterampilan komunikasi yang dideskripsikan di Modul 2. Jangan tekan orang itu untuk berbicara. Sabar dan yakinkan orang itu bahwa Anda ada untuk membantu dan mendengarkan.

5 Tenangkan dan beri informasi secara praktis: Jika memungkinkan, tawarkan ruang yang tenang untuk berbicara, minuman tanpa alkohol, atau selimut kepada orang tersebut. Tindakan-tindakan yang menenangkan seperti ini akan membantu orang tersebut merasa aman. Tanyakan apa yang dibutuhkan – jangan berasumsi Anda sudah tahu.



Jika berbicara melalui telepon, upayakan jangan terputus sampai orang tersebut sudah tenang dan/atau Anda dapat menghubungi layanan darurat yang akan datang dan menolong langsung. Pastikan orang tersebut merasa nyaman dan dapat berbicara.

6 Bantu orang mengambil kendali:

- a. Jika orang tersebut merasa resah, bantu orang tersebut untuk bernapas dengan perlahan – lihat teknik “bernapas perlahan” di halaman 14.
- b. Jika orang itu tidak mengenali sekelilingnya, ingatkan tempat ini di mana, hari apa, dan siapa diri Anda. Minta orang tersebut untuk memperhatikan lingkungan sekitar mereka (misalnya, “Sebutkan satu hal yang Anda lihat atau dengar”).
- c. Bantu orang itu untuk menggunakan strategi bertahannya yang baik dan menjangkau orang-orang dalam hidupnya yang mendukung orang tersebut.

7 Beri informasi yang jelas: Beri informasi yang terpercaya untuk membantu orang tersebut memahami situasi ini dan pertolongan apa yang tersedia. Pastikan Anda menggunakan kata-kata yang dapat ia pahami (bukan kata-kata yang rumit). Pastikan pesan sederhana dan ulangi atau tulis pesan jika perlu. Tanya apakah orang tersebut paham atau punya pertanyaan,

8 Tetap dampingi orang tersebut: Usahakan agar orang tersebut tidak ditinggal sendirian. Jika tidak bisa mendampingi, carilah orang yang aman (kolega, teman) untuk mendampingi sampai Anda mendapat bantuan atau sampai orang tersebut merasa lebih tenang.

9 Rujuk ke dukungan spesialis: Jangan melebihi batasan pengetahuan Anda. Biarkan orang lain dengan keahlian yang lebih spesialis, seperti dokter, perawat, konselor, dan tenaga kesehatan jiwa untuk mengambil alih. Hubungkan orang tersebut secara langsung dengan dukungan, atau pastikan orang tersebut memiliki informasi kontak dan instruksi yang jelas untuk mendapat pertolongan tambahan.

Modul 5

Membantu dalam situasi-situasi tertentu

Sebagian situasi yang memerlukan pertimbangan khusus selama pandemi COVID-19 disebutkan di sini.

Pastikan orang yang berada dalam situasi yang rentan atau terpinggirkan tidak dilewatkan

Setiap orang dapat berada di situasi yang rentan atau terpinggirkan di berbagai saat dalam hidup mereka.

Namun, sebagian orang akan lebih sering menghadapi situasi seperti ini yang lebih parah akibat hambatan, bias, dan stigma terkait aspek-aspek tertentu pada identitas mereka. Orang-orang dalam situasi rentan kemungkinan perlu perhatian khusus selama pandemi COVID-19. Orang yang rentan atau terpinggirkan dapat meliputi:

- orang-orang yang berisiko mengalami, atau sedang mengalami, kekerasan atau diskriminasi (seperti orang-orang yang mengalami kekerasan berbasis gender dan/atau kekerasan pasangan intim, yang dapat semakin parah selama pergerakan dibatasi semasa pandemi ini, orang LGBTQI, kelompok minoritas, migran, pengungsi, penyandang disabilitas)
- lansia, terutama yang mudah lupa (misalnya, yang mengalami demensia)
- ibu hamil dan orang dengan kondisi kesehatan kronis yang perlu teratur mengakses layanan
- penyandang disabilitas, termasuk kondisi kesehatan jiwa dan disabilitas psikososial
- anak-anak, remaja, dan pengasuhnya
- orang yang tinggal di hunian yang padat (seperti warga binaan pemasyarakatan, orang di tahanan, pengungsi di penampungan dan pemukiman informal, lansia di lembaga perawatan jangka panjang, atau orang di rumah sakit psikiatri, unit rawat inap, atau institusi lain) atau tuna wisma
- orang yang hidup sendiri yang sulit meninggalkan rumahnya
- orang yang kesulitan mengakses layanan (seperti migran).



Tidak semua kerentanan tampak kentara atau jelas, sehingga semua orang yang ditemui harus ditanggapi secara peduli dan empatik.

Dukung orang yang tinggal di panti

Petugas panti (seperti panti wreda dan institusi-institusi lain) dapat menghadapi tantangan-tantangan khusus. Sebagai contoh, lansia lebih berisiko terjangkit COVID-19 dan kemungkinan mengalami penyakit yang lebih serius. Mereka dapat lebih resah, takut, dan sedih – terutama karena langkah-langkah isolasi dapat mencegah mereka bertemu dengan orang-orang terkasih.

Situasi-situasi yang tidak biasa seperti pandemi COVID-19 dapat memicu pelanggaran hak asasi dan martabat manusia, seperti pembiaran, di lembaga-lembaga. Karyawan dapat merasa bersalah atau tidak berdaya untuk mengubah keadaan. Para karyawan juga mungkin memerlukan informasi dan pelatihan tambahan untuk memastikan hak dan martabat penghuni dijaga.



Sumber lebih lanjut

Lihat bab mengenai lansia dalam IASC Operational Considerations for Multisectoral Mental Health and Psychosocial Support Programmes During COVID-19 Pandemic (akan diterbitkan).

Perempuan dewasa dan anak yang terdampak COVID-19

Seperti kedaruratan-kedaruratan lain, COVID-19 mengakibatkan perempuan dewasa dan anak terpapar tingkat kerentanan yang lebih tinggi, seperti peningkatan kewajiban anak perempuan dan pemuda dalam merawat lansia dan anggota keluarga yang sakit atau saudara yang tidak masuk sekolah. Mereka dapat lebih berisiko mengalami kekerasan di rumah dan terputus dari layanan-layanan perlindungan esensial dan jejaring sosial. Akses sebagian perempuan dewasa dan anak dapat mengalami pada layanan kesehatan, seksual, dan reproduksi, serta layanan kesehatan ibu, bayi baru lahir, dan anak dapat berkurang. Baik dalam jangka pendek maupun panjang, perempuan dapat mengalami kesulitan ekonomi yang lebih berat, yang dapat menyebabkan semakin meningkatnya risiko mereka terhadap eksploitasi, pelecehan, dan melakukan pekerjaan yang berisiko tinggi. Perawatan perlu memenuhi kebutuhan-kebutuhan spesifik para perempuan dewasa dan anak dalam semua aspek respons pandemi – termasuk di tempat kerja, masyarakat, dan penampungan.



Sumber-sumber tambahan

UN Women. Policy brief: The impact of COVID-19 on women

<https://bit.ly/3avwg6v>

IASC Interim Technical note on protection from sexual exploitation and abuse (PSEA) during covid-19 response

<https://bit.ly/2VNuvvX>

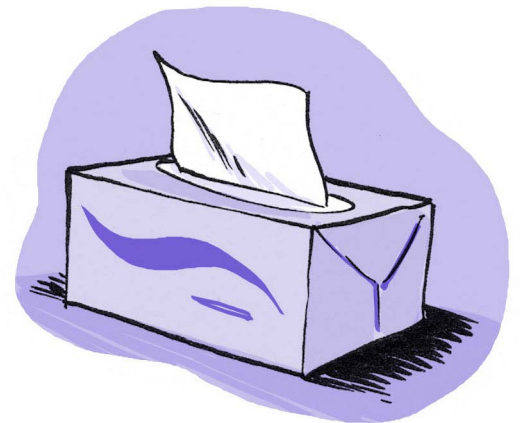
Interim Guidance: Gender Alert for COVID-19 Outbreak

<https://bit.ly/2XUDJcr>

Mendukung orang yang sedang berduka

Berduka atas kepergian orang terkasih menjadi semakin sulit selama pandemi COVID-19. Orang bisa menjadi tidak dapat menggunakan cara-cara biasa dalam bertahan terhadap stres, seperti mencari pertolongan dari anggota keluarga, atau melanjutkan rutinitas sehari-hari normalnya. Mereka dapat merasa bahwa kehilangan yang mereka alami tidaklah signifikan karena begitu banyak orang meninggal akibat COVID-19, dan mereka mungkin tidak dapat menjalankan tata cara melayat yang biasa.

Orang-orang yang bekerja selama pandemi COVID-19 dapat menyaksikan lebih banyak kematian dan kedukaan dari biasanya. Mereka dapat merasa tidak kuat melihat kehilangan dan kedukaan yang mereka saksikan. Kehilangan yang mereka sendiri rasakan dapat menjadi kesulitan tambahan.



Sumber-sumber tambahan

Grieving in Exceptional Times (Irish Hospice Foundation): <https://bit.ly/2Sh60X1>

Berbicara dengan anak tentang kematian, dan membantu anak bertahan dalam duka: <https://bit.ly/3d2hZQp>



Mendukung orang yang tinggal di penampungan pengungsi dan tempat pengungsi dan migran informal

Tantangan-tantangan spesifik bagi orang-orang yang tinggal di tempat-tempat seperti ini meliputi tidak dapat mengakses kebutuhan dasar seperti makanan, tempat tinggal, air, sanitasi, kebersihan, dan pelayanan kesehatan yang memadai; tidak dapat mengikuti aturan penjagaan jarak fisik akibat kondisi yang padat; dan mengalami pelanggaran hak asasi manusia dari pihak yang menegakkan pembatasan pergerakan. Orang-orang yang masih bekerja di penampungan pengungsi saat badan-badan lain sudah pergi dapat mengalami beban kerja yang meningkat dan berlebihan. Selain itu, pengungsi dan orang-orang lain yang meninggalkan tempat asalnya telah mengalami kehilangan rumah, komunitas, orang terkasih, atau mata pencaharian. Sumber daya internal dan eksternal yang mereka miliki untuk bertahan di tengah pandemi COVID-19 mungkin lebih sedikit.,

Sumber tambahan

UNICEF, Quick Tips on COVID-19 and Migrant, Refugee and Internally Displaced Children:

<https://uni.cf/2VZIDCK>



Mendukung penyandang disabilitas

Penyandang disabilitas dapat mengalami sejumlah hambatan dalam mengakses informasi yang relevan dan inklusif mengenai COVID-19, penyebarannya, dan cara tetap terlindung. Orang yang tinggal di lembaga akan terdampak oleh isu-isu orang-orang di panti yang disoroti di atas, dan dapat mengalami risiko perlakuan tidak baik dan/atau pembiaran. Di lingkungan yang tidak cukup inklusif, penyandang disabilitas umumnya lebih sulit mengakses perawatan dan layanan, seperti makanan, pelayanan kesehatan, layanan dasar, dan informasi. Karena itu, penyandang disabilitas dapat mengalami konsekuensi yang lebih parah selama krisis ini.

Sumber-sumber tambahan

Toward a Disability-Inclusive COVID19 Response:

10 recommendations from the International Disability Alliance:

<https://bit.ly/3anq4NX>

Disability Inclusive Community Action – COVID-19 Matrix (CBM)

<https://bit.ly/2KooqRu>

Lampiran A

Saran bagi manajer dan atasan yang mendukung staf dan sukarelawan

Sebagai manajer dan/atau sukarelawan, Anda memainkan peran penting dalam memastikan kesejahteraan, keamanan, dan kesehatan pekerja dan/atau sukarelawan. Anda dapat menggunakan keterampilan-keterampilan yang dideskripsikan dalam panduan ini untuk mendukung staf dan sukarelawan jika mereka merasa tertekan, dan Anda dapat membangun lingkungan kerja yang suportif dan mendukung kesehatan dan kesejahteraan karyawan.

Untuk mendukung staf dan sukarelawan, Anda dapat:

Secara proaktif mendorong mereka untuk menjalankan strategi-strategi perawatan diri yang positif, dan menciptakan lingkungan perawatan kolektif antara setiap tim.

Memimpin dengan contoh, dengan menjadi teladan perilaku kerja yang sehat (seperti tidak kerja lembur dan bersikap baik kepada orang lain).

Mempersiapkan mereka melalui pelatihan berkala untuk bekerja dalam respons COVID-19.

Memberikan informasi yang mutakhir dan mudah dipahami mengenai menjaga keamanan selama pandemi COVID-19.

Mengadakan pertemuan berkala untuk membahas tantangan, kekhawatiran, dan solusi.

Memastikan staf dan sukarelawan mendapat istirahat berkala dan memiliki waktu untuk terhubung dengan keluarga dan teman.

Mengimplementasikan sistem berpasangan (*buddy system*) dan mendorong dukungan sebaya.

Memberikan informasi kepada semua staf dan sukarelawan mengenai konseling dan dukungan kesehatan jiwa anonim yang tersedia bagi mereka

Mengetahui staf dan sukarelawan yang mungkin berada dalam situasi yang rentan atau terpinggirkan, dan yang mungkin membutuhkan dukungan tambahan.

Menjalankan kebijakan keterbukaan di mana staf dan sukarelawan dapat melaporkan masalah, yang sebaiknya disampaikan ke orang yang bukan atasan langsung mereka.

Bekerja secara proaktif untuk menyelesaikan konflik: menekankan pentingnya lingkungan tim yang suportif, dan memberikan teladan sikap baik dan peduli kepada diri sendiri dan anggota tim lain.

Cerita Selena:

Selena mengelola suatu tim kecil yang terdiri dari konselor-konselor. Akibat pandemi COVID-19, semua anggota tim bekerja dari jarak jauh. Untuk mendukung timnya, Selena menelepon tim setiap hari untuk mengetahui kabar setiap anggota, membahas setiap kekhawatiran, dan memberikan panduan atau informasi termutakhir mengenai COVID-19. Selena mendorong tim konselor ini untuk mengadakan pertemuan sosial dan dukungan sebaya secara berkala tanpa kehadirannya, untuk membantu tim bersantai dan membangun suatu lingkungan tim. Selena juga memberikan nomor kontak layanan konseling. Untuk membantu stafnya merasa diapresiasi dan termotivasi, Selena mengirimkan surel mingguan yang menyampaikan ucapan terima kasih kepada tim atas kinerja mereka.



Sumber-sumber tambahan

Staying Resilient During a Pandemic (Headington Institute):

<https://bit.ly/3ewMIq8>

Organizational staff care resources for managers and staff (Antares Foundation): dalam berbagai bahasa <https://bit.ly/34McOkp>

Mental Health and Psychosocial Support for Staff, Volunteers and Communities in an Outbreak of Novel Coronavirus (IFRC) <https://bit.ly/2XIAC7t>

Lampiran B

Susun rutinitas Anda sendiri di sini

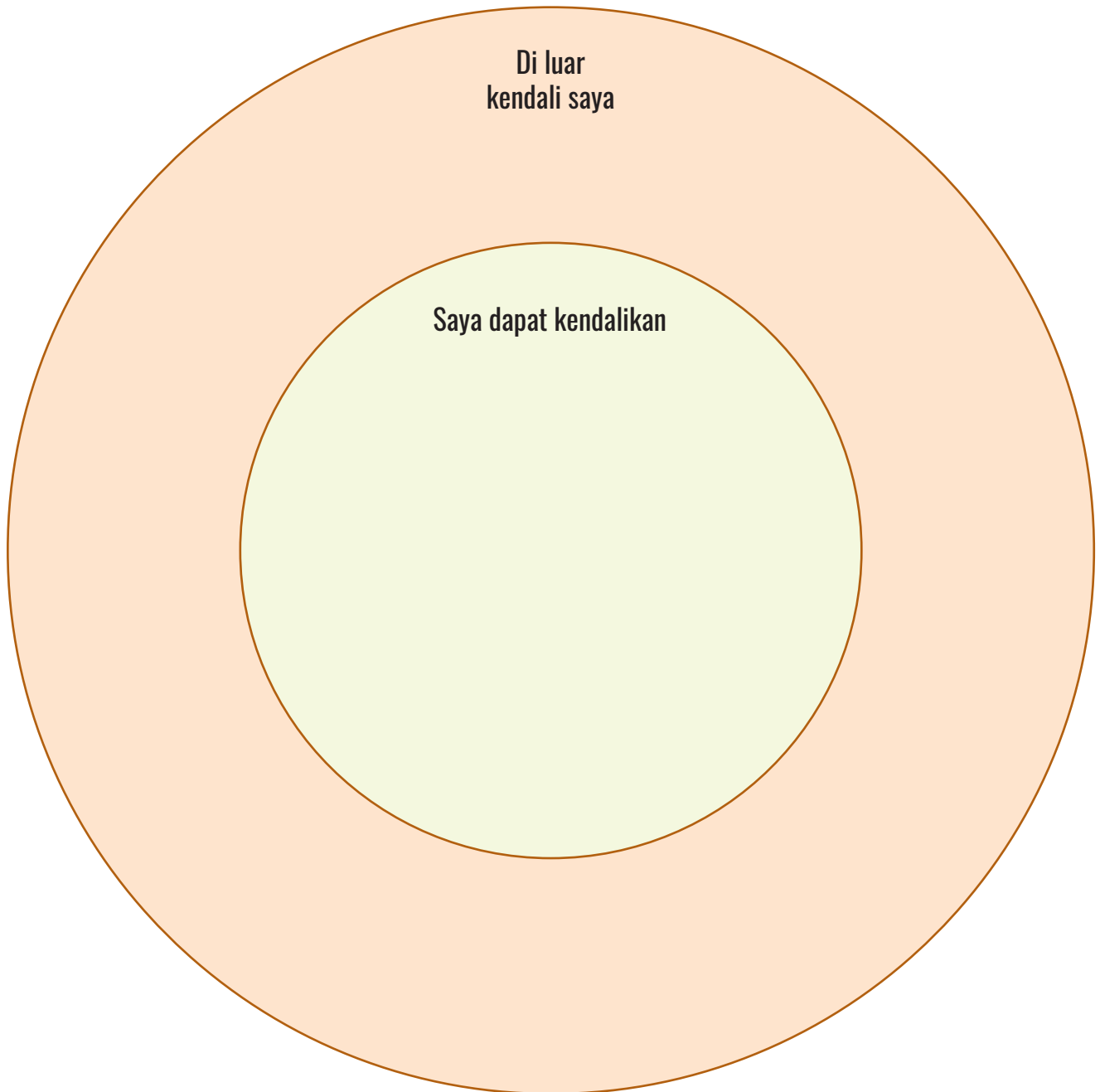


Jam	Apa yang akan saya lakukan?

Lampiran C

Lingkaran kendali

Jika Anda merasa tidak berdaya membantu orang lain, mengidentifikasi masalah yang Anda dapat dan tidak dapat perbaiki dapat membantu. Jangan menyalahkan diri dan bersikaplah lembut pada diri jika Anda tidak dapat membantu situasi tertentu.



Berikut ini naskah untuk menjalankan relaksasi otot progresif. Anda dapat menggunakan latihan ini untuk diri Anda sendiri sebagai salah satu strategi merawat diri sendiri, dan Anda juga dapat menawarkan latihan ini kepada orang lain, seperti orang yang mungkin sedang Anda tolong. Jika Anda menggunakannya dengan orang lain, jangan lupa untuk tetap menggunakan nada bicara yang menenangkan saat memberikan instruksi di bawah ini dan berbicaralah pelan-pelan serta memberikan waktu yang cukup bagi orang untuk merasakan efek relaksasi penuhnya.

Naskah Relaksasi Otot Progresif

Sambil bernapas, kita akan melakukan relaksasi otot progresif sehingga Anda dapat merasakan perbedaan antara ketegangan dan keregangan di otot Anda. Kita sering tidak sadar ketika ada ketegangan di tubuh kita. Latihan ini akan membuat kita lebih sadar dan memberi kita cara untuk melepaskan ketegangan tersebut.

Tutup mata Anda dan duduk tegak di kursi Anda. Letakkan kaki Anda di lantai dan rasakan lantai di bawah kaki Anda. Lemaskan tangan Anda di pangkuan Anda. Saat Anda menghirup napas, saya meminta Anda untuk menegangkan dan mengencangkan otot-otot tertentu di tubuh Anda. Saat Anda menegangkan dan menahan otot tersebut, tahan napas Anda sampai hitungan ketiga, kemudian regangkan otot tersebut sepenuhnya saat saya memerintahkan Anda untuk mengembuskan napas.

Mari mulai dengan jari kaki kita...

PERLAHAN pimpin orang yang Anda bantu dalam melakukan relaksasi otot progresif. Minta orang tersebut untuk menegangkan bagian tubuh tertentu dan menarik serta menahan napas sambil Anda menghitung perlahan dengan suara, seperti ini: *Tarik dan tahan napas Anda, 1 --- 2 --- 3.* Kemudian katakan: *Embuskan dan regangkan.*

Naikkan sedikit suara Anda saat berkata: *Tarik dan tahan napas Anda* dan turunkan suara Anda saat berkata: *Embuskan dan regangkan.*

Perintahkan orang tersebut menegangkan dan meregangkan otot-otot dengan urutan berikut:

- *Kepalkan jari-jari kaki Anda dengan kencang dan tahan ketegangan ini dengan kuat.*
- *Tegangkan otot paha dan kaki Anda.*
- *Tegangkan perut Anda, tahan.*
- *Kepalkan tangan Anda.*
- *Tegangkan lengan Anda dengan menekuk siku dan menutup lengan hingga rapat di tubuh bagian atas Anda.*
- *Tarik bahu Anda hingga ke telinga.*
- *Tegangkan semua otot wajah Anda.*

Setelah orang tersebut mengembuskan napas dan meregangkan setiap bagian tubuhnya, katakan: *...Sekarang rasakan [jari kaki, paha, wajah/dahi, dll.] Anda meregang. Bernapaslah seperti biasa. Rasakan darah mengalir ke dalam [jari kaki, paha, dll.] Anda.*

Sekarang, tundukkan kepala Anda perlahan ke arah dada Anda. Saat Anda menarik napas, mulai putar kepala Anda secara perlahan dan hati-hati ke arah kanan, embuskan napas saat Anda memutar kepala Anda ke kiri dan kembali ke dada Anda. Tarik napas sambil memutar kepala ke kanan dan belakang ... embuskan napas dan putar kepala ke kiri dan ke bawah. Tarik napas sambil memutar kepala ke kanan dan belakang... embuskan napas dan putar kepala ke kiri dan ke bawah. Sekarang, arah sebaliknya ... tarik napas sambil memutar kepala ke kiri dan belakang ... embuskan napas dan putar kepala ke kiri dan ke bawah (ulangi dua kali).

Sekarang, naikkan kepala ke tengah.

Rasakan ketenangan di dalam pikiran dan tubuh Anda.

Buat komitmen untuk merawat diri Anda setiap hari.

Lampiran E

Bantuan di daerah Anda

Kotak-kotak kosong di bawah ini untuk Anda isi dengan sumber-sumber setempat



Layanan pendukung	Nomor telepon	Cara merujuk
Layanan kesehatan jiwa		
Layanan kesehatan darurat		
Pemadam kebakaran		
Layanan sosial		
Polisi		
Layanan perempuan		
Perlindungan anak		
Layanan hukum		
Telepon DKJPS COVID-19		

