



PERTOLONGAN CEMAS PSIKOLOGI

Kita Atasi Bersama

Merupakan intervensi sokongan yang dijalankan sewaktu krisis

OKJEKTIF

- Mengurangkan tekanan emosi akibat krisis
- Membantu klien memenuhi keperluan asas sewaktu krisis
- Memberi sokongan kepada klien untuk kembali berfungsi secara optima

KENAPA DIPERLUKAN?

Klien dapat mengharungi kesukaran dengan lebih baik jika:

- berasa selamat, tenang dan dapat berhubung dengan orang lain
- mendapat sokongan fizikal, emosi dan sosial
- lebih berkeyakinan untuk mengatasi kesukaran & mempunyai harapan

PRINSIP TINDAKAN

1

PERSEDIAAN (*PREPARATION*)

- Dapatkan maklumat tentang: situasi terkini, perkhidmatan & bantuan yang ada dan isu-isu keselamatan

2

KENALPASTI (*LOOK*)

- Kenalpasti aspek keselamatan (status risiko klien)
- Kenalpasti aspek klien; samada intervensi perubatan diperlukan
- Kenalpasti & nilai keperluan serta kebimbangan klien

3

DENGAR (*LISTEN*)

- Berhubung dengan klien yang memerlukan sokongan & dengar luahan hati mereka dengan empati
- Aplikasi teknik validasi emosi & tenangkan klien sewajarnya

4

HUBUNG (*LINK*)

- Menghubungkan klien dengan bantuan praktikal & sokongan sosial
- Bantu klien berdepan dengan masalah



PERTOLONGAN CEMAS PSIKOLOGI

#KitaAtasiBersama

TIPS MENJADI PENDENGAR YANG BAIK



- Memberikan sepenuh tumpuan
- Mendengar luahan hati dengan teliti
- Mendengar dengan empati dan belas kasihan
- Sentiasa menghormati klien

TINDAKAN YANG WAJAR DILAKUKAN

- Berkomunikasi dengan jujur
- Beri maklumat secara ringkas dan mudah difahami
- Validasi emosi klien
- Menjaga kerahsiaan klien
- Beri penekanan kepada potensi klien & kaedah yang mampu diaplikasi klien dalam menghadapi situasi sukar

TINDAKAN YANG TIDAK WAJAR DILAKUKAN

- Memaksa klien berkongsi
- Kerap mencelah sewaktu klien sedang bercerita
- Menilai klien secara luaran (*judgemental*)
- Memberi maklumat atau janji palsu
- Menggunakan istilah teknikal yang sukar difahami



PERTOLONGAN CEMAS PSIKOLOGI

#KitaAtasiBersama

CONTOH SOALAN / PENYATAAN YANG SESUAI

SOALAN BERBENTUK EFEKTIF



- Bagaimana saya boleh bantu anda?
- Apa bantuan yang anda perlukan?
- Ada sesiapa yang saya boleh tolong hubungi?
- Adakah anda rasa, ianya akan membantu sekiranya kita berbincang tentang perkara ini?



PENYATAAN BERBENTUK REFLEKSI

- Ini mesti sesuatu yang mengejutkan anda
- Anda nampak kecewa dan marah
- Saya boleh lihat betapa risaunya anda terhadap keselamatan anak anda
- Walaupun sukar, anda telah membuat perkara yang sewajarnya buat masa ini



PERTOLONGAN CEMAS PSIKOLOGI

#KitaAtasiBersama



CONTOH SOALAN / PENYATAAN YANG KURANG SESUAI



Bersabarlah...

Janganlah bersedih...

Anda masih bertuah!

Ini semua takdir Tuhan~

Saya faham perasaan anda...

Mengapa anda berbuat demikian?

Mengapa anda berasa sedemikian rupa?

Usah berfikir mengenai hal tersebut lagi!

Orang lain lebih derita berbanding anda!

Semua akan baik-baik sahaja. Jangan risau~

Keadaan mungkin akan menjadi lebih teruk...

Mesti ada sebab mengapa perkara ini berlaku...

Adakah anda tidak mematuhi arahan pihak berkuasa?

Jangan menangis, ini tidak akan menyelesaikan masalah...

Apakah yang anda sedang buat sewaktu kejadian itu berlaku?

Mesti anda telah melakukan sesuatu yang menyebabkan hal ini!