

## KARAKTERISTIK BAHASA RELAWAN PADA PELAYANAN DUKUNGAN *PSYCHOLOGICAL FIRST AID (PFA)* BAGI PENYINTAS BENCANA

Nissa Kustianita, Dwi Nurfitriani, Furi Rachmah Nifira  
Universitas Pendidikan Indonesia

nissakustianita@student.upi.edu; dwinurfiriani@student.upi.edu; nifira.furi@gmail.com

### ABSTRAK

Apa yang terjadi di lingkungan sosial memengaruhi aspek psikologis seseorang. Peristiwa menekan yang berasal dari lingkungan memaksa individu untuk melakukan penyesuaian dengan situasi tersebut, yang ditandai munculnya reaksi stres seperti jantung berdebar, sedih, takut, marah, tidak bisa berpikir, hilangnya nafsu makan ataupun reaksi psikologis lainnya. Peristiwa bencana alam adalah salah satu yang dapat mengubah tatanan lingkungan fisik dan sosial sehingga akan berdampak pada psikologis sosial seseorang. Pemulihan kondisi akibat hal tersebut menuntut adaptasi baik secara psikologis maupun sosial dari setiap individu, dengan kata lain pengembalian kondisi kejiwaan seperti, emosi, perbuatan dan perilaku seseorang dalam berinteraksi dengan orang lain di lingkungan masyarakat setelah terjadi bencana, menjadi hubungan yang dinamis antara perasaan psikologis dan pengalaman budaya yang pernah berlangsung sebelum terjadi bencana dalam kehidupan bermasyarakat. Oleh karena itu, selain dukungan materi, dukungan psikososial pun memiliki urgensi bagi korban bencana. Aspek internal dan eksternal tersebut akan memengaruhi proses pemulihan kondisi individu yang menjadi korban bencana. Dukungan psikososial tersebut dapat dilakukan oleh siapa saja, karena bersifat umum dan sederhana dan bukan merupakan tindakan profesional, hanya saja dalam layanan tersebut yang dikenal dengan istilah *Psychological First Aid (PFA)*, tata caranya diatur sedemikian rupa sehingga bantuan dan dukungan yang diberikan menghasilkan manfaat seoptimal mungkin sekaligus mencegah atau mengurangi efek negatif yang dapat terjadi (Pattiasina, dkk, 2014, hlm. 58). Dalam praktiknya, layanan PFA menggunakan bahasa sebagai medianya dalam memberikan pertolongan psikologis pada penyintas bencana. Bahasa inilah yang kemudian menjadi daya tarik untuk pengkajian, sebab bahasa yang digunakan diatur sedemikian rupa sesuai prosedur PFA dan disesuaikan dengan kelompok rentan penyintas. Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian ini dimaksudkan untuk mengungkapkan tiga hal berikut: (1) karakteristik bahasa yang digunakan relawan ketika melakukan penanganan PFA; (2) perbedaan penggunaan bahasa relawan pada kelompok rentan (anak-anak, wanita, orang-orang tua dan orang dengan kecacatan fisik); dan (3) peran bahasa sebagai media penanganan PFA. Ketiga hal tersebut diungkap karena bahasa menjadi media yang jelas dan penting dalam penanganan PFA, sebab bahasa dapat memengaruhi aspek psikologis seseorang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu dengan mendeskripsikan dan menganalisis data transkrip tuturan relawan yang menjadi objek kajian. Dengan demikian, dapat ditemukan informasi yang cukup untuk membuktikan bahwa bahasa merupakan hal yang paling mendasar dalam penanganan PFA. Data dianalisis dengan menggunakan teori 'Dukungan Psikososial' oleh Pattisiana dkk (2014), Nurcahyani (2016), Sakinah (2010) serta Widharso (2005). Kajian ini diharapkan tidak hanya menambah wawasan mengenai peran bahasa dalam pemulihan kondisi psikologis seseorang, tetapi juga dapat menjadi sumber aplikatif bagi semua kalangan untuk penanganan penyintas atau kelompok rentan yang terkena gangguan secara psikologis pada kondisi krisis atau darurat pasca bencana di lapangan.

Kata kunci: *Psychological First Aid (PFA)*, karakteristik bahasa, penyintas bencana

### PENDAHULUAN

Selain kerusakan fisik, dampak dari bencana pun berkaitan dengan faktor psikologis dari korban bencana. Beragam faktor yang kompleks memengaruhi cara berpikir, sikap, keyakinan, dan tindakan korban. Kedua sisi—fisik dan psikis—ibarat dua sisi dari satu keping mata uang kehidupan yang eksistensinya tidak dapat dinafikkan. Dari sinergi antar keduanya, kita bisa mengharapkan pemulihan roda kehidupan masyarakat menuju hari depan yang lebih baik. Menurut Masykur (2006:41) intervensi psikologis melalui psikoterapi sangat dibutuhkan untuk mengembalikan kehidupan kejiwaan korban bencana. Intervensi psikologis yang ideal tentu harus memperhitungkan sejauh mana kedalaman permasalahan yang menimpa serta karakteristik individual dan sosial kepada siapa kita akan melakukan intervensi sehingga menumbuhkan kemampuan korban untuk mengatasi penderitaan (*ability to cope*) serta mempercepat pemulihan trauma (*post traumatic recovery*) dan mengembalikan bagian vital kehidupan korban. Dampak psikologis seringkali terabaikan. Acuan dari penanggulangan bencana lebih banyak berkaitan dengan sumber penghidupan sandang dan pangan. Hal yang tidak kasat mata tetapi dapat berpengaruh pada kehidupan sosial masyarakat semacam ini perlu mendapat perhatian.

Proses pertolongan pertama psikologis ini menggunakan bahasa sebagai media untuk memberikan perlakuan pemulihan kondisi psikologis penyintas bencana. Menurut Widharso (2005:1)

bahasa adalah medium tanpa batas yang membawa segala sesuatu di dalamnya, yaitu segala sesuatu mampu termuat dalam lapangan pemahaman manusia. Oleh karena itu, memahami bahasa akan memungkinkan memahami bentuk-bentuk pemahaman manusia. Bahasa adalah media manusia berpikir abstrak ketika objek-objek faktual ditransformasikan menjadi simbol-simbol bahasa yang abstrak. Dengan adanya transformasi ini, maka manusia dapat berpikir tentang sebuah objek, meskipun objek itu tidak terinderakan saat proses berpikir itu dilakukan olehnya. Penggunaan bahasa perlu disesuaikan dengan beragam aspek yang akan memengaruhi proses pemulihan psikologis korban. Penyampaian yang sesuai memungkinkan pemulihan dengan waktu relatif cepat, sedangkan kesalahan dalam berbahasa dapat pula memengaruhi kondisi korban berada pada kondisi yang lebih krisis.

Kemampuan dalam menguasai keterampilan berbahasa seperti menyimak dan berbicara pun diperlukan. Seorang relawan perlu memahami bagaimana situasi kondisi yang terjadi untuk menentukan penanganan yang tepat pada korban. Analisis situasi tersebut dapat diperoleh dari hasil simak dan interaksi dengan korban bencana. Selanjutnya perlu ada penyesuaian pemberian perlakuan pada korban bencana. Pertolongan pertama psikologis menurut Pattiasina (2014:58) memiliki tata cara yang diatur sedemikian rupa sehingga bantuan dan dukungan yang kita berikan menghasilkan manfaat seoptimal dan seefektif mungkin, sekaligus mencegah atau mengurangi efek negatif yang dapat terjadi.

## METODOLOGI

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu dengan mendeskripsikan dan menganalisis data transkrip tuturan relawan yang menjadi objek kajian. Dengan demikian, dapat ditemukan informasi yang cukup untuk membuktikan bahwa bahasa merupakan hal yang paling mendasar dalam penanganan PFA.

## ANALISA

### Karakteristik Bahasa Relawan Pada Penanganan PFA

#### a. Five Elements of Psychological First Aid

##### 1) Promote Safety

Di dalam *promote safety* ini relawan melakukan pendekatan awal pada penyintas dengan cara memenuhi kebutuhan yang mendesak seperti makanan, air, pakaian, kesehatan dan tempat berlindung. Dalam elemen ini, relawan memberikan tindakannya pada penyintas dengan hasil analisis data berikut ini.

*Kasus: Bencana tanah bergeser merubuhkan bangunan di atasnya. Para warga terpaksa mengungsi ke tempat yang aman. Di dekat tempat pengungsian, terlihat seorang nenek lanjut usia duduk termenung sendirian.*

*treatment: Relawan memulai komunikasi dan kedekatan dengan penyintas dengan mendahulukan pertanyaan mengenai keadaan penyintas daripada nama penyintas.*

(<https://www.youtube.com/watch?v=MLWeRgTCixQ>)

Hal ini berarti bahwa relawan telah melaksanakan elemen pertama yaitu *promote safety*. Akan berbeda suasananya apabila relawan menanyakan nama terlebih dahulu, penyintas yang sedang terganggu psikologisnya akan merasa ada orang yang sedang mengintrogasinya, sehingga tidak akan menimbulkan rasa nyaman pada penyintas. Kalimat yang digunakan oleh relawan pun merupakan kalimat yang positif dan tidak bersifat memaksa, sehingga penyintas lebih terbuka untuk menjawab.

##### 2) Promote Calm

Dalam *promote calm* relawan memberikan layanan dengan memerhatikan ketenangan dan kenyamanan penyintas. Menghindarkan hal-hal yang akan membuat penyintas tidak terbuka pada relawan. Berikut adalah bahasa yang relawan gunakan untuk menjalankan *promote calm*.

*Masih dalam kasus yang sama seperti kasus di atas.*

*treatment: relawan tidak memaksakan ketidakinginan penyintas untuk menyegerakan makan, kemudian relawan mencoba masuk ke dalam masalah yang sedang dipikirkan penyintas dengan menunjukkan perhatian yang tulus dan tidak menyalahkan cerita yang sedang diceritakan, akan tetapi membenarkan dan menguatkan bahwa apa yang dialami oleh penyintas adalah normal.*

(<https://www.youtube.com/watch?v=MLWeRgTCixQ>)

Hal tersebut merupakan salah satu bukti sikap tulus dan realistis relawan, sehingga tercermin peran relawan yaitu menerima dan menampung segala perasaan penyintas.

### 3) Promote Connectedness

Dalam elemen ini, relawan menunjukkan jalur aman atau jalur komunikasi bagi penyintas kepada keluarganya, temannya, anaknya serta fasilitas dukungan sosial dan layanan yang tersedia. Berikut adalah bahasa yang relawan gunakan untuk menjalankan *promote connectedness*.

*Masih dalam kasus yang sama seperti kasus di atas.*

*treatment: relawan menunjukkan daerah yang aman dan fasilitas yang tersedia, namun relawan tidak memberikan harapan fasilitas yang berlebih pada penyintas, atau tidak menanyakan fasilitas apa yang diinginkan penyintas.*

*(<https://www.youtube.com/watch?v=MLWeRgTCixQ>)*

Hal ini menjadi salah satu prinsip PFA yaitu tidak memberi harapan kepada penyintas, tetapi menunjukkan fasilitas yang tersedia secara realistis. Kemudian, di akhir relawan memberikan tawaran kepada penyintas sebagai bentuk kepedulian dan perhatian relawan kepada penyintas. Kalimat di akhir ini diperlukan sebagai langkah akhir relawan ketika akan menyelesaikan penanganan, agar penyintas merasa ada yang melindungi dan memerhatikan keselamatan dirinya sehingga rasa khawatir atau gelisah penyintas akan sedikit demi sedikit berkurang.

### 4) Promote Self Efficacy dan Promote Hope

Dalam elemen *promote self efficacy* ini relawan bisa bergerak dalam bentuk permainan positif yang menunjang penyintas berpikir positif dan membantu dirinya untuk tidak larut dalam kesedihan. Sehingga timbul keyakinan dalam diri penyintas bahwa hidup masih berjalan dan masa depan masih bisa diraih. Begitu pula dengan elemen *promote hope*, dalam elemen ini relawan sebisa mungkin memberikan harapan bahwa penyintas masih bisa melanjutkan kehidupan dengan normal kembali seperti sedia kala. Tidak ada yang membedakan antara orang lain yang tidak terkena bencana dengan orang yang terkena bencana, pada akhirnya semua orang memiliki hak dan kewajiban yang sama. Berikut data bahasa relawan yang meliputi kedua elemen tersebut yang peneliti ambil dari sebuah permainan dengan nama “Berbicara Dengan Lilin” berikut paparannya.

Proses: Nyalakan kedua buah lilin, kemudian relawan dan penyintas memegang lilin tersebut bersama-sama dan relawan mengatakan kalimat seperti ini:

*Sama seperti lilin ini, kita mempunyai orang-orang yang datang bersama. Saat kita membicarakan kehidupan kita, kita menjadi semakin terang dan terdapat banyak kebahagiaan. Bahkan meskipun satu lilin telah tiada (ambil satu buah lilin dan tiup sampai apinya mati), bagian tersebut pergi seiring dengan terbakarnya lilin. Sama seperti lilin ini, jika orang-orang telah tiada, tidak ada apapun atau siapapun yang dapat mengambil ingatan dan perasaan bahagia yang kita miliki tentang mereka, jauh dari kita. Kita harus tetap bersinar dan menyala terang.*

*(Pattiasina, dkk, 2014:171-172)*

Permainan tersebut mengandalkan kemampuan bahasa relawan dalam menyimbolkan sebuah lilin untuk bisa menolong penyintas untuk keluar dari kesedihan dan mampu membangun semangat hidup kembali. Harapan-harapan penyintas atau cita-cita penyintas dapat sedikit demi sedikit terbuka kembali dan yang terpenting penyintas dapat terhindar dari dampak psikologis lainnya yang lebih berat.

## 1. Perbedaan Penggunaan Bahasa Relawan Pada Kelompok Rentan

Ketika melakukan praktik PFA terhadap korban, terdapat strategi-strategi bahasa yang digunakan. Strategi bahasa ini digunakan dalam ujaran yang dirangkai sedemikian rupa dengan tujuan agar bisa membuka perasaan korban sehingga korban dapat berbagi cerita dengan relawan dan orang lain. Secara umum, pertanyaan-pertanyaan dilontarkan ketika relawan bersama para penyintas melakukan kegiatan seperti kegiatan mengenal emosi dari media gambar yang sudah disajikan. Dengan demikian, gambar yang dapat menggambarkan emosi para penyintas menimbulkan pertanyaan-pertanyaan seperti ujaran yang telah dicontohkan sebelumnya. -11).

Maksud dari semua penyintas adalah orang-orang yang termasuk kelompok rentan, yaitu anak-anak, wanita, orang tua (orang lansia), dan orang yang mengalami kecacatan. Singaravelu (t.t., hlm. 24) menyebutkan hal-hal yang harus diingat dan diperhatikan ketika menjadi relawan PFA. Beberapa hal tersebut adalah *politely observe first: ask simple respectful questions to determine how you may help*, dan percakapan yang terjadi antara relawan dan penyintas bukanlah sesi wawancara yang memerlukan kedetailan jawaban (*do not “debrief” by asking for the details of what happened*) (Singaravelu, t.t.:24-25).

## 2. Peran Bahasa Sebagai Media Penanganan PFA

Peranan bahasa dalam proses pertolongan pertama psikologi memiliki porsi tersendiri. Karakteristik dari bahasa yang digunakan harus disesuaikan dengan situasi dan kondisi individu maupun lingkungan pasca bencana. Selain itu latar belakang individu menjadi salah satu pertimbangan untuk memberikan perlakuan. Relawan harus mengetahui register bahasa setempat untuk memberikan tuturan yang mudah diterima oleh penyintas bencana. Relawan dapat menggunakan objek faktual yang kemudian diubah kedalam simbol bahasa, hal itu berguna untuk menyampaikan pesan tersirat sebagai upaya rileksasi akibat traumatis.

Berdasarkan pemaparan sebelumnya diperoleh data bahwa bahasa digunakan untuk menghubungkan dan memengaruhi pikiran seseorang. Penyintas bencana memiliki karakteristik yang berbeda pun traumatis dan tingkat kecemasan yang berbeda. Relawan memungkinkan kondisi yang bersahabat dan menyelami karakter penyintas bencana. Bahasa yang digunakan pun disesuaikan dengan karakter tersebut. Proses penyampaian yang natural akan menghasilkan informasi yang orisinal sesuai dengan perasaan dan pemikiran dari penyintas bencana tersebut. Tuturan-tuturan tersebut dimulai dari pendekatan, kemudian berisi dukungan sosial yang menjadi hal penting dalam memberikan pertolongan pertama psikologis.

## SIMPULAN

*Psychological First Aid (PFA)* digunakan sebagai upaya preventif dalam menanggulangi bencana non-alam akibat terjadinya bencana alam. Bencana non-alam yang meliputi kerusuhan, konflik, dan situasi yang tidak sesuai tatanan akibat hubungan sosial yang tidak berjalan normal. Semua itu dipengaruhi pula oleh faktor internal dan eksternal dari setiap individu. Proses interaksi yang terjadi antara korban bencana dengan relawan pun memerlukan kedekatan emosional. Dalam menjalin kedekatan emosional, peranan bahasa sangat memengaruhi hasil yang didapat. Bahasa harus disesuaikan dengan usia korban dan latar belakang korban. Meskipun memiliki tujuan yang sama, perbedaan usia dan latar belakang korban akan memengaruhi pada perlakuan yang diberikan oleh relawan pertolongan pertama psikologis.

Sikap dan tuturan relawan akan menjadi formula dalam memberikan penanganan bagi penyintas bencana. Dalam memberikan penanganan perlu adanya telaah dan pemahaman yang baik, terkait situasi dan kondisi dari individu maupun lingkungannya. Bahasa yang digunakan pun menyesuaikan dengan karakteristik tersebut. Bahasa tentu memengaruhi kognisi dan perasaan penyintas bencana. Pemahaman relawan dalam menggunakan bahasa ketika memberikan perlakuan pada penyintas bencana sangat diperlukan. Hal itu akan bersinggungan dengan respons dari penyintas bencana, sehingga dukungan sosial akan berubah menjadi sugesti positif bagi penyintas bencana dalam menyikapi peristiwa yang dialaminya.

## REFERENSI

- Azura, Anissa dkk. 2014. *Pertolongan Pertama Psikologis Bencana Tanah Geser*. Fakultas Psikologi Universitas Indonesia. Video tersedia online: <https://www.youtube.com/watch?v=MLWeRgTCixQ>.
- Masykur, A. M. (2006). *Potret psikosial korban gempa 27 Mei 2006*. Jurnal Psikologi Universitas Diponegoro Vol.3 No. 1, Juni 2006, hlm. 36-44
- Nurchayani, F dkk. 2016. *Pengaruh Terapi Supportif Kelompok Terhadap Kecemasan Pada Klien Pasca Bencana Banjir Bandang di Perumahan Relokasi Desa Suci Kecamatan Panti Kabupaten Jember*. Kalimantan: Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember.
- Pattiasina, Leo dkk. 2014. *Bahan Bacaan Manual Dukungan Psikosial*. Jakarta: Palang Merah Indonesia (PMI).
- Sakinah, Arroyan Amri. 2010. *Pemulihan Psikosial Pasca Gempa Bumi 27 Mei 2006 Melalui Program Psikosial (PSP) Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Bantul*. Yogyakarta: Fakultas Dakwah Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam.
- Singaravelu, V. (t.t). *Psychological First Aid: Field Worker's Guide*. UK: Oxford.
- Widhiarso, Wahyu. 2005. *Pengaruh Bahasa Terhadap Pikiran*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM.

## RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap	Institusi	Pendidikan	Minat Penelitian
Nissa Kustianita	Universitas Pendidikan Indonesia	Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia	Psikolinguistik
Dwi Nurfitriani			
Furi Rachmah Nifira			