

ANALISIS PENGURUSAN KRISIS DARI PERSPEKTIF PSIKOLOGI DAN KAUNSELING-SATU KAJIAN KES

Othman Ab Rahman

Pensyarah, Fakulti Kepimpinan dan Pengurusan, Universiti Sains Islam Malaysia, 71800 Bandar Baru
Nilai, Negeri Sembilan. othman@usim.edu.my

Abstrak

Kepemimpinan merupakan suatu kebolehan seseorang dalam mengurus tugas atau permasalahan. Kemahiran kepemimpinan boleh diperolehi melalui pembelajaran dalam kelas, namun kadang-kadang ia diperolehi melalui pengalaman kerja. Dalam suatu kursus kepimpinan penulis telah menyampaikan ilmu dan kemahiran kepemimpinan melalui perkongsian pengalaman sekumpulan pegawai Bomba dan Penyelamat. Setiap peserta diminta mencatatkan semula pengalaman semasa menjalankan tugas menyelamatkan yang tidak dapat dilupakan. Antara pengalaman yang dikongsikan dalam artikel ini ialah pengalaman menurunkan jenazah seorang penduduk kampung yang tersangkut di atas seponon kelapa di waktu malam. Klien telah memanjat pokok kelapa tersebut dan mendapati jenazah tersebut tersangkut dicelah pelepah kelapa. Ketika cuba mengangkat jenazah tersebut barulah klien menyedari bahawa jenazah tersebut sangat berat. Klien memohon bantuan rakan-rakan agar sebuah kren disediakan untuk mengangkat jenazah tersebut. Malangnya ketinggian kren tersebut tidak mampu membantu kerana pucuk kelapa tersebut lebih tinggi. Akhirnya seorang rakan anggota bomba terpaksa memanjat pokok kelapa yang sama dengan membawa tali tambahan untuk mengikat jenazah berkenaan. Tanpa menghiraukan keselamatan diri, klien bersama rakan akhirnya berjaya membawa jenazah tersebut. Sebaik sahaja jenazah berjaya dibawa turun dari pokok kelapa, sekali lagi cabaran besar menanti. Tiada seorang penduduk kampung yang sanggup menguruskan jenazah. Mereka memberikan pelbagai alasan. Klien telah melalui proses penerokaan pengalaman dengan menggunakan pendekatan psikologi kaunseling. Respon dan maklumbalas dari rakan kelompok juga dianalisis untuk membantu klien mencari punca kejadian serta mengesan nilai dan etika dari pengalaman tersebut. Akhirnya klien dibantu mengesan pengalaman negatif dan positif dari perkongsian tersebut. Pengalaman negatif telah dipulihkan melalui rawatan yang sesuai. Banyak lagi pengalaman yang dikongsikan oleh rakan-rakan anggota Bomba dan Penyelamat yang lain dibentangkan dalam kajian kali ini.

Kata kunci: *Kepimpinan, Penrusuan Krisis, Pengalaman,*

PENDAHULUAN

Krisis merujuk kepada reaksi emosi seseorang dengan keadaan yang mengancam dirinya (Norazura, Norhayati, & Salleh, 2017). Menurut Rohany Nasir (2004) (dalam Nur Shafrin, 2007) krisis adalah persepsi terhadap kejadian atau pengalaman yang tidak mampu diatasi seseorang dengan cara biasa serta mengganggu personaliti dan mengancam diri. Krisis menyebabkan individu tersebut tidak dapat mengawal perasaan. Contohnya ketakutan, terkejut, tekanan yang melampau dan sebagainya. Krisis juga muncul apabila situasi menjadi tegang, tidak tenteram, mengancam

keselamatan yang tidak mampu ditangani oleh mekanisme keupayaan individu Rohany Nasir, 2004 (dalam Nur Shafrin, 2007). Krisis menyebabkan seseorang itu terganggu, fikiran bercelaru sehingga hilang kawalan dan pertimbangan diri. Antara simptom seseorang sedang mengalami krisis ialah gangguan tidur, hilang selera makan, menarik diri daripada aktiviti seharian.

Intervensi krisis pula adalah suatu usaha untuk membantu mangsa/klien yang mengalami kecemasan psikologi untuk kembali ke tahap normal. Tahap normal adalah di mana klien boleh berfungsi ke arah penyesuaian, mampu mencegah dan mampu mengurangkan kesan negatif trauma psikologi tersebut (Everly & Mitchell, 1999). Matlamat intervensi krisis adalah untuk menyelesaikan krisis dengan cara menukarkan persepsi ancaman atau bahaya dan memulihkan fungsi sosial klien seperti sedia kala.

Terdapat dua kategori boleh berlakunya krisis. Kategori pertama dipanggil **Perkembangan** (*developmental*). Tahap perkembangan adalah suatu tempoh transisi yang membawa kepada gangguan emosi. Contohnya, hari pertama melangkah belajar ke universiti, bermulanya persaraan, melangkah ke alam perkahwinan, mula berada di fasa menopause (*menopause*). Kategori kedua pula **Kebetulan** atau tidak disengajakan (*accidental*). Situasi ini berlaku tanpa dijangka dan krisis yang muncul boleh membahayakan klien. Contohnya kecacatan fizikal disebabkan berlaku kemalangan jalanraya, atau diberhentikan dari kerja, gagal dalam peperiksaan atau penceraian.

Menurut Caplan (1964), dalam keadaan krisis klien sukar untuk mencari jalan penyelesaian serta merta dan menentukan tempoh masa yang diperlukan untuk kembali seperti sedia kala. Dalam situasi ini kaedah khusus untuk menyelesaikan masalah yang dialami amat diperlukan. Dalam tempoh kecewa dan tegang klien perlu berulang kali mencuba menyelesaikan masalahnya sehingga beberapa jenis penyesuaian dan keseimbangan antara emosi, kognitif serta tingkah laku berjaya dicapai. Kecekapan kaunselor yang membantu klien akan memberi pengaruh samada klien beralih ke fasa yang lebih baik atau lebih buruk daripada sebelum krisis.

Pengurusan Krisis

Terdapat tiga pendekatan untuk menjalankan intervensi krisis. Pendekatan pertama ialah **Pendekatan mengarah** (*directive*). Pendekatan kedua adalah **Pendekatan bukan mengarah** (*nondirective*) dan pendekatan ketiga pula adalah **Pendekatan kerjasama** (*collaborative*). Pemilihan pendekatan ditentukan oleh penilaian kaunselor secara cepat, tepat serta objektifnya berdasarkan kepada intensif krisis. Sesuatu jenis pendekatan boleh digunakan sepanjang proses membantu atau mengikut kesesuaian proses membantu atau mengikut kesesuaian keadaan klien.

Pendekatan Mengarah (*Directive*)

Pendekatan mengarah digunakan apabila klien tidak berdaya menguruskan krisis. Kaunselor akan melakukan tindakan-tindakan seperti mencari cerita sebenar bagaimana krisis tersebut berlaku. Seterusnya kaunselor akan mengesan punca kepada permasalahan tersebut. Kaunselor akan membantu klien mengesan tema yang muncul daripada krisis tersebut serta mencari pilihan-pilihan ke arah penyelesaian. Seterusnya kaunselor akan membentuk perancangan yang lengkap untuk tindakan-tindakan seperti mengarah, memimpin atau membimbing klien mengurus krisis tersebut. Kaunselor banyak mengarah atau meminta klien melakukan sesuatu tindakan.

Pendekatan mengarah ini sesuai sekiranya klien memiliki ciri seperti mengalami kemurungan teruk, mengalami kejutan teruk, mengalami kebimbangan yang melampau sehingga gagal mengurus diri, terkeluar dari dunia realiti, membahayakan diri sendiri atau orang lain.

Pendekatan Bukan Mengarah (*Nondirective*)

Pendekatan ini sesuai untuk menguruskan krisis klien yang mampu mengambil tindakan sendiri. Kaunselor perlu menilai tahap kemampuan klien bertindak terhadap krisis tersebut. Pendekatan ini juga dikenali sebagai pendekatan "awak" (*you*). Teori kaunseling yang sesuai untuk pendekatan ini ialah Teori Pemusatan Insan/Klien oleh Carl Rogers.

Melalui Teori Pemusatan Insan/Klien, kaunselor lebih banyak mendengar secara aktif, memberi dorongan, membuat refleksi terhadap pernyataan yang dikeluarkan oleh klien. Kaunselor juga menggunakan kemahiran-kemahiran kaunseling lain seperti soalan-soalan terbuka, memberi penegasan bertujuan menggalakkan klien meluahkan perasaan yang terbuku di hati. Fokus penggunaan teori ini adalah untuk meneroka perasaan klien, mengesan isu dan punca kepada krisis tersebut selain mencari matlamat klien. Hasilnya klien mampu mengesan punca berlakunya krisis tersebut, menyusun tindakan untuk mencapai matlamat kejayaan.

Pendekatan Kerjasama (*Collaborative*)

Pendekatan kerjasama sesuai digunakan sekiranya klien tidak mampu berfungsi secara berkesan menggunakan pendekatan bukan mengarah tetapi mempunyai kemampuan untuk bekerjasama dengan kaunselor dalam proses intervensi krisis.

Pendekatan ini juga dikenali sebagai pendekatan "kami" (*we*). Kaunselor meletakkan klien sebagai rakan kongsi dalam melakukan beberapa tindakan seperti meluahkan isu sebenar, mengenal pasti punca masalah, mengesan pilihan, membuat perancangan tindakan dan seterusnya merealisasikan matlamat.

Memandangkan klien mempunyai keupayaan untuk membuat keputusan, kaunselor bertindak sebagai penyokong kepada klien, fasilitator dan perunding kepada klien. Kaunselor juga membantu klien menentukan tindakan yang perlu diambil untuk menyelesaikan masalahnya.

Peranan Kaunselor

Antara peranan yang harus dimainkan oleh kaunselor dalam mengurus krisis ialah:

1. Tidak segera campur tangan terhadap krisis yang dihadapi.
2. Membuat penilaian terhadap keupayaan klien.
3. Mengetahui keadaan dan situasi klien.
4. Menjadi pendengar yang aktif
5. Menjadi penyokong kepada klien dalam menghadapi krisis
6. Membantu klien membuat perancangan
7. Membuat rujukan kepada agensi-agensi yang berkaitan
8. Melakukan
9. tindakan susulan selepas krisis berjaya diatasi.

Teori Kaunseling

Merujuk kepada aspek teori kaunseling, Everly & Lating (2017) menjadikan *Cognitive Behavioral Therapy* (CBT) sebagai asas dalam mengendalikan intervensi. Ini kerana CBT didapati sangat berkesan sepanjang beliau mengendalikan intervensi krisis. CBT yang diasaskan oleh Aaron Beck (1976) atau lebih dikenali sebagai Beck (1976) menjelaskan teori CBT memberi fokus kepada pemikiran yang negatif sama ada hasil daripada kepercayaan dan juga sangkaan. Melalui teknik relaksasi, pendedahan kawalan (*controlled exposure*) terhadap isu dan latihan asertif untuk mencapai hasil yang diinginkan iaitu suatu perubahan yang lama.

Menurut Everly & Lating (2017) teori CBT sangat sesuai dalam mengendalikan krisis bencana akan menghasilkan perubahan yang cepat dan tahan lama serta mengutamakan pemikiran yang perlu diubah walau situasi tidak berubah. Selain itu, menurut mereka lagi terapi ini menggunakan kaedah yang berstruktur dan sesuai digunakan di luar persekitaran kaunseling iaitu berdasarkan lokasi klien yang mengalami krisis.

Menurut mereka lagi, klien akan diberi bantuan untuk belajar dan bagaimana berfikir di luar kotak untuk menyelesaikan masalah dirinya. Klien juga dapat belajar mengekalkan ketenangan apabila berhadapan dengan situasi tekanan atau sebaliknya kerana kaunselor akan membawa klien bertanya pada diri sendiri dan memberi fokus kepada matlamat yang ditetapkan. Dalam masa penetapan matlamat ini klien akan menyingkirkan perkara yang tidak diinginkan dan mengganggu klien. Kaunselor akan menggunakan persoalan bagaimana dan mengapa dalam membentuk pemikiran dan tingkah laku baru berdasarkan fakta bukan menggunakan andaian.

Sesi dijalankan agak lama kerana perkara yang di ajar di dalam sesi dan dilakukan di luar sesi akan dibincang semula dalam sesi akan datang. Oleh itu, CBT memberi fokus kepada masa kini bagi mengenali kejadian yang menimbulkan ketidakseimbangan diri sama ada dari segi pemikiran yang tidak rasional dan mengubah pemikiran, sikap, cara serta idea dengan menghasilkan tingkahlaku yang diinginkan.

TUJUAN KAJIAN

Kajian ini bertujuan untuk menganalisis pengurusan krisis sekumpulan pegawai Bomba dan Penyelamat semasa menjalankan tugas menyelamatkan.

OBJEKTIF KAJIAN

Antara objektif yang ingin dicapai dalam kajian ini ialah:

1. Untuk mengesan punca kepada sesuatu krisis itu berlaku.
2. Untuk membantu menukarkan tanggapan negatif kepada positif.

METODOLOGI

France (1982) telah menyatakan bahawa intervensi krisis yang paling berkesan ialah apabila beban yang ditanggung oleh klien dapat dikurangkan. Kaunselor menggunakan refleksi isi, refleksi perasaan untuk memberi peluang kepada klien meluahkan perasaannya dan memberi fokus terhadap perkara yang dibincangkan dalam memastikan keberkesanan proses intervensi krisis (France,1982). Kaunselor juga perlu membuat interpretasi setiap apa yang diperkatakan selari dengan matlamat klien (Small, 1972). Butcher & Koss (1978) menegaskan kaunselor mestilah bersifat terbuka, berupaya menggunakan kemahiran terapeutic mengikut kesesuaian klien dalam proses membantu. Di samping itu, klien yang berada dalam krisis memerlukan sokongan individu lain (Priscilla Dass-Brailsford & Rebecca S. Hage Thomley (2015)).

Di Malaysia, Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat mengambil peranan dalam membantu masyarakat berhadapan krisis. Pelbagai perancangan telah disusun antaranya Modul Pengurusan Kes Intervensi Krisis Bahagian Kaunseling Jabatan Kebajikan Masyarakat yang telah diterbitkan pada 2013. Modul ini khusus sebagai garis panduan kepada kaunselor mengendalikan kaunseling krisis di peringkat negeri, daerah dan institusi.

Pelaksanaan modul ini akan memudahkan pemantauan secara menyeluruh dari segi kecekapan kaunselor serta keseragaman di semua peringkat. Modul ini turut disertakan dengan Kit Krisis yang mengandungi peralatan penting untuk digunakan membantu klien dalam keadaan krisis. Peranan Jabatan Kebajikan Masyarakat telah diperluaskan melalui pelan-pelan perancangan jangka masa panjang. Melalui Pelan Strategik Jabatan Kebajikan Masyarakat 2016 - 2020 (2017) Program *Psychological Support Team* telah dirangka di semua negeri bagi membantu melaksanakan intervensi krisis dan sokongan psikologi Ketika berlaku krisis atau bencana. Seiring dengan ini, Bahagian Psikologi dan Kaunseling Jabatan Kebajikan Masyarakat Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur menawarkan perkhidmatan Intervensi Krisis dan Sokongan Psikologi secara atas talian kepada klien yang terkesan dengan situasi wabak COVID-19 melalui talian Tele-Kaunseling COVID-19 (Jabatan Kebajikan Masyarakat, 2020).

Tahap dan Langkah Intervensi Krisis

Menurut Nur Shafrin (2007) terdapat dua (2) tahap dengan langkah-langkah dalam pengurusan/intervensi krisis.

Tahap 1

Langkah 1: Permulaan dan kemasukan

Langkah 2: Mengenal pasti masalah

Langkah 3: Penentuan struktur dan kontrak perhubungan menolong.

Langkah 4: Penerokaan intensif reaksi klien terhadap

Langkah 5: Penentuan matlamat dan objektif serta jangka masa

Tahap 2

Langkah 1: Kaunselor dan klien saling bersetuju menerima matlamat dan objektif intervensi krisis/pengurusan krisis

Langkah 2: Merancang strategi

Langkah 3: Mengaplikasikan strategi

Penstrukturan kognitif

Rujukan

Sokongan

Latihan asertif

Membuat keputusan

Langkah 4: Menilai strategi

Langkah 5: Penamatan

Langkah 6: Tindakan susulan

Dapatan dan Perbincangan

Berikut adalah beberapa kes pengalaman sampel kajian dalam mengurus krisis.

Kes 1: Pengalaman Menguruskan Jenazah Dari Atas Pokok Kelapa

Antara pengalaman yang dikongsikan dalam kajian ini ialah pengalaman menurunkan jenazah seorang penduduk kampung yang tersangkut di atas sepohon kelapa di waktu malam. Klien telah memanjat pokok kelapa tersebut dan mendapati jenazah tersebut tersangkut dicelah pelepah kelapa. Ketika cuba mengangkat jenazah tersebut barulah klien menyedari bahawa jenazah tersebut sangat berat. Klien memohon bantuan rakan-rakan agar sebuah kren disediakan untuk mengangkat jenazah tersebut. Malangnya ketinggian kren tersebut tidak mampu membantu kerana pucuk kelapa tersebut lebih tinggi. Akhirnya seorang rakan anggota bomba terpaksa memanjat pokok kelapa yang sama dengan membawa tali tambahan untuk mengikat jenazah berkenaan. Tanpa menghiraukan keselamatan diri, klien bersama rakan akhirnya berjaya membawa jenazah tersebut. Sebaik sahaja jenazah berjaya dibawa turun dari pokok kelapa, sekali cabaran besar menanti. Tiada seorang penduduk kampung yang sanggup menguruskan jenazah. Mereka memberikan pelbagai alasan.

Kes 2 : Pengalaman Mencari Mayat Kemalangan Di Waktu Malam

Ali (bukan nama sebenar) baru melaporkan diri sebagai anggota keselamatan. Suatu hari beliau bertugas pada sebelah malam. Ketika menjelang larut malam, kedengaran siren kecemasan berbunyi. Ali dan rakan sekerja bersiap sedia untuk menjalankan bantuan kecemasan. Maklumat awal diterima menunjukkan berlaku kemalangan jalanraya. Inilah tugas pertama Ali sebaik sahaja diterima tugas sebagai anggota kecemasan. Ali bersama rakan sekerja menaiki kenderaan khas meluncur laju menuju destinasi yang dimaklumkan. Sepanjang perjalanan Ali berdiam sahaja tanpa berkata-kata. Berbanding rakan-rakan lain yang berbual dan tegur menegur. Fikiran Ali berlegar memikirkan, kemalangan yang bagaimana itu?

Setiba sahaja di tempat kejadian, hujan turun dengan lebatnya. Ali dimaklumkan berlaku kemalangan jalan raya yang ngeri antara penunggang motosikal dengan pemandu lori panjang. Penunggang motosikal tidak dijumpai, hanya motosikalnya sahaja hancur di hadapan lori tersebut. Ketua kumpulan mengarahkan Ali mengesan

penunggang motosikal tersebut. Dalam kegelapan malam dengan hujan yang lebat, Ali mencari penunggang motosikal di sekitar kawasan kemalangan. Namun hampa penunggang motosikal tidak dijumpai. Ali cuba mendengar jika ada suara-suara orang mengerang kesakitan, namun hampa. Ketika rakan-rakan kumpulan sibuk dengan tugas lain, Ali masih terpinga-pinga kerana tugasannya masih belum berhasil. Ketua kumpulan mengarahkan rakan lain membantu Ali mencari penunggang motosikal yang masih belum dijumpai. Tiba-tiba kedengaran suara rakan sekerja yang berteriak. "Ini dia!!!.." Ali segera berkejar ke tempat rakan berteriak. "Di mana?" tanya Ali. "Tu dia!" Terbeliak biji mata Ali melihat mayat penunggang motosikal yang melekat leper di tayar lori panjang tersebut. Ali tidak berkata apa. Dia tidak sangka mayat penunggang motosikal tersebut boleh melekat leper di sekeliling tayar tersebut.

Kes 3: Pengalaman Menjadi Jurulatih Selam Laut Dalam

Samad (bukan nama sebenar) adalah seorang jurulatih selam di laut dalam kepada anggota-anggota keselamatan. Pada suatu hari semasa Samad menjalankan latihan menyelam kepada sekumpulan pelatihnya terdapat seorang pelatihnya yang agak gugup ketika peralatan selam disarungkan ke badannya. Namun Samad memberikan motivasi kepadanya agar bertenang dan berani melalui latihan praktikal kali ini. Bila sampai waktunya semua pelatih dibenarkan menyelam ke dalam laut. Pada awal latihan semua kelihatan berjalan lancar. Samad bersama beberapa orang pembantu mengawal latihan yang dijalani oleh pelatih-pelatihnya.

Tiba-tiba Samad mendapati seorang pelatihnya yang berada jauh di dasar laut memberikan isyarat kecemasan. Samad dengan segera memberikan bantuan. Sebaik sahaja Samad sampai dan mendekati pelatih tersebut rupa-rupanya tong gasnya kehabisan oksigen. Samad hairan bagaimana gas oksigen tersebut boleh cepat habis sedangkan mengikut perkiraannya tong gas masih boleh berfungsi sehingga selesai latihan. Samad kebingungan seketika. Sekiranya pelatih tersebut tidak dibantu, dia akan mati kelemasan. Sekiranya Samad pula yang menyerahkan gas yang dipakai kepada pelatih tersebut, Samad pula mungkin mati kelemasan kerana jarak ke permukaan laut sangat jauh. Mustahil bagi Samad boleh naik ke permukaan bertahan dalam satu nafas. Sepantas kilat pelatih tersebut merampas alat pernafasan yang Samad pakai dan terus berenang menyelamatkan diri. Samad bertindak pantas dengan tenaga yang masih ada, terus menjuak dirinya naik ke permukaan laut.

Peristiwa kecemasan antara Samad dan pelatihnya rupanya telah diketahui oleh seluruh pelatih dan jurulatih selam yang lain. Mereka sudah berada di permukaan menunggu dan berharap kedua-dua mereka selamat. Rasa cemas dalam kalangan mereka tidak dapat dielakkan. Akhirnya kedua-dua mereka berjaya sampai ke permukaan laut dengan selamat.

Perbincangan Analisis Pengurusan Krisis

Pada ketiga-tiga kes di atas memandangkan kes tersebut diperoleh daripada peserta semasa kursus kepimpinan yang dikendalikan oleh penulis maka pendekatan yang dipilih adalah bukan mengarah dan kerjasama. Antara langkah yang klien jalani adalah:

- Langkah 1 : Menulis pengalaman krisis yang pernah dilalui dan masih menjadi persoalan sehingga sekarang.
- Langkah 2 : Membaca dan menceritakan pengalaman krisis tersebut di hadapan rakan kaunseling kelompok
- Langkah 3 : Menjawab soalan-soalan dari rakan kelompok
- Langkah 4 : Mendengar pandangan dan perkongsian dari rakan-rakan yang pernah mengalami krisis yang seakan dengan krisisnya
- Langkah 5 : Kaunselor/penulis membuat rumusan serta kesimpulan dari perbincangan dalam kaunseling kelompok
- Langkah 6 : Klien diminta memberi refleksi dan pembelajaran (*insight*) yang diperolehi dari sesi pegurusan krisis sebentar tadi.

PENUTUP

Krisis adalah suatu peristiwa yang berlaku dan memberi kesan yang mendalam terhadap psikologi seseorang. Pengurusan/intervensi krisis yang berkesan diperlukan agar seseorang klien dapat kembali normal dan meneruskan hidup seperti sedia kala. Krisis tanpa pengurusan/intervensi boleh menyebabkan seseorang klien mengalami gangguan psikologi berpanjangan dan mungkin boleh sepanjang hayat. Pengurusan krisis dari perspektif psikologi kaunseling telah berjaya membantu ramai klien keluar dari "penjara" fobia, trauma, konflik dan *unfinished business*.

RUJUKAN

- Amir Awang. (1987). *Teori dan Amalan Psikoterapi*. Pulau Pinang: Penerbit Universiti Sains Malaysia.
- Butcher, J., & Koss, M. (1978). Research on Brief and Crisis Oriented Therapies. In S. G. Bergin (Ed.), *Handbook Of Psycho- Therapy And Behavior Change* (2nd ed.). New York: John Wiley.
- Caplan, G. (1964). *Principles of preventative psychiatry*. New York: Basic Books.

- Everly, G., & Lating, J. (2017). *The Hopkins Guide to Psychological First Aid*. Maryland: John Hopkins University Press.
- France, K. (1982). *Crisis Intervention: A Handbook of Immediate Person-to-person Help*. Illinois: C. C. Thomas.
- Jabatan Kebajikan Masyarakat. (2020). Retrieved March 17, 2021, from https://www.jkm.gov.my/jkm/index.php?r=portal/full2&menu_id=alZsNHlsYXZUV1VPM09BenpDTXhUUT09&id=OGRISXVsZ1FRUIUrQ0dMbmVlbFhKQT09
- James, R. (2008). *Crisis Intervention Strategies* (6th ed.). Belmont, CA: Thomson.
- Masyarakat, J. K. (2017). *Pelan Strategik Jabatan Kebajikan Masyarakat 2016 - 2020*. Putrajaya: Jabatan Kebajikan Masyarakat, Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat.
- Nor Shafrin, A. (2007, May). *Universiti Sains Malaysia*. Retrieved March 17, 2021, from [http://web.usm.my/mentor/download/PROGRAM_MENTOR-MENTEE-_INTERVENSI_KRISIS_\(Nor_Shafrin\).pdf](http://web.usm.my/mentor/download/PROGRAM_MENTOR-MENTEE-_INTERVENSI_KRISIS_(Nor_Shafrin).pdf)
- Norazura, A., Norhayati, M., & Salleh, A. (2017). Kaunseling Krisis: Kecekapan Kaunselor Dalam Mengendalikan Krisis Bencana Di Malaysia. *Seminar Serantau Ke-8* (pp. 95 - 107). Bangi: Fakulti Pendidikan Universiti Kebangsaan Malaysia. Retrieved March 17, 2021, from <https://seminarserantau2017.files.wordpress.com/2017/09/13-norazura-ahmad.pdf>
- Priscilla Dass-Brailsford, & Rebecca S. Hage Thomley. (2015). Using Walk-In Counseling Services After Hurricane Katrina: A Program Evaluation. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 24:4, 419-432. doi:10.1080/10926771.2015.1022287
- Small, L. (1972). Crisis Therapy: Theory and Method. In G. Goldman, & D. Milman (Eds.), *Innovations in Psychotherapy*. Springfield: C. C. Thomas.