

Penerokaan Bentuk Sokongan Psikososial dalam Kalangan Petugas Bencana Banjir

*Exploring Forms of Psychosocial Support among
Flood Disaster Responders*

TENGKU SYUHADA ELISSA TENGKU ADAM AZLI & NOREMY MD AKHIR*

Received: 4-8-2025/ Accepted: 30-9-2025

ABSTRAK

Bencana banjir adalah isu rentas sempadan yang memberi kesan kepada negara-negara ASEAN, termasuk isu psikososial yang dihadapi oleh petugas bencana. Sokongan psikososial memainkan peranan penting dalam membantu petugas bencana mengatasi tekanan demi kesejahteraan mental, emosi, dan sosial mereka. Kajian ini bertujuan untuk meneroka bentuk sokongan psikososial yang diperlukan oleh petugas bencana banjir. Kajian ini menggunakan reka bentuk kualitatif berbentuk kajian kes dan dijalankan di negeri Selangor, Malaysia. Kaedah persampelan kajian yang digunakan adalah kaedah persampelan bertujuan dengan kriteria inklusif; (i) Berumur antara 20 - 55 tahun (ii) Masih berkhidmat di agensi yang terlibat dalam mengurus bencana banjir di Selangor (iii) Berpengalaman sekurang-kurang satu tahun sebagai petugas bencana banjir. Kaedah pengumpulan data yang digunakan adalah temu bual mendalam dan dianalisis menggunakan analisis tematik. Hasil daripada kajian mendapati lima tema utama iaitu sokongan emosi dan psikologi; sokongan praktikal, fizikal dan logistik; sokongan sosial; sokongan profesional dan kerja; serta sokongan dasar dan polisi. Sokongan psikososial bukan sahaja melindungi keselamatan dan kesihatan petugas tetapi juga menjamin kesejahteraan kehidupan mereka. Implikasi kajian menegaskan kepentingan membangunkan sokongan psikososial yang menyeluruh dan bersepadu bagi memperkukuh daya tahan petugas bencana yang mempengaruhi kepada tindak balas terhadap bencana banjir di Malaysia.

Kata kunci: Sokongan psikososial; petugas bencana; kualitatif; bencana banjir; Malaysia

ABSTRACT

Flood disasters are a cross-border issue that affects ASEAN countries, including the psychosocial challenges faced by disaster responders. Psychosocial support plays a crucial role in helping disaster responders cope with stress for their mental, emotional, and social well-being. Therefore, the objective of this study is to explore the forms of psychosocial support needed by flood disaster responders. This research uses a qualitative method, specifically a case study design. The study location is in Selangor, Malaysia. The sampling method used is purposive sampling with inclusive criteria: (i) Aged between 20-55 years old, (ii) Currently serving in agencies involved in flood disaster management in Selangor (iii) At least one year of experience as a flood disaster responder. The data collection method used is in-depth interviews, while thematic analysis was employed to analyse the qualitative data. The results of the study identified five main themes: emotional and psychological support; practical, physical, and logistical support; social support; professional and work-related support; and policy and administrative support. Psychosocial support not only protects the safety and health of responders but also ensures their overall well-being. The implications of this study highlight the need for comprehensive and integrated psychosocial support to strengthen the resilience of disaster responders, which influences their response to flood disasters in Malaysia.

Keywords: Psychosocial support; disaster responders; qualitative; flood disaster; Malaysia

PENGENALAN

Saban tahun, berlaku peningkatan frekuensi dan intensiti bencana alam telah menuntut kepada satu sistem pengurusan bencana yang lebih cekap, bersepadu dan menyeluruh. Menurut Safiah dan Rafidah (2021) bencana banjir berlaku adalah disebabkan oleh faktor semula jadi pada dasarnya kerana monsun timur laut yang membawa hujan lebat berterusan antara bulan November sehingga Mac. Selain itu, pembangunan tidak terkawal (Siti Nurhaliza et al., 2023) aktiviti penebangan dan pembalakan haram, penambakan sungai, (Noorazuan et al. 2011) serta pembinaan yang semakin meningkat seperti aktiviti perindustrian dan pembinaan tidak terancang (Noorazuan 2011) menyebabkan sistem saliran tersumbat adalah faktor bukan semulajadi. Implikasi bencana banjir memberikan impak buruk kepada kemusnahan flora dan fauna (Noorazuan et al. 2011) kerosakan infrastruktur, kemudahan dan logistik (Safiah & Rafidah 2021) kesan mendalam kepada emosi dan sosial manusia, kemudaratannya aspek keselamatan, kesihatan serta nyawa masyarakat serta mempengaruhi kepada kemelesetan ekonomi (Siti Nurhaliza et al. 2023) setiap individu yang terjejas akibat bencana banjir. Akibatnya, bukan sahaja menyebabkan derita kepada mangsa dan komuniti banjir, malah kepada keseluruhan manusia termasuk petugas bencana.

Bagi menanganinya dengan cekap, pengurusan bencana yang berkesan bukanlah memfokuskan aspek teknikal dan logistik sahaja, malah memerlukan kecekapan sumber manusia yang tinggi terutamanya daripada kalangan petugas barisan hadapan kerana berperanan penting dalam setiap fasa bencana iaitu fasa pencegahan dan persediaan (sebelum bencana), fasa tindak balas (semasa bencana), dan fasa pemulihan (pasca bencana). Apabila menyentuh berkaitan pengurusan bencana, antara petugas bencana yang menjadi tunjang utama adalah terdiri daripada anggota penyelamat, pasukan perubatan, pihak berkuasa tempatan, dan sukarelawan yang berperanan penting dalam memastikan keberkesanan semasa tindak balas serta pemulihan selepas bencana kepada komuniti yang terjejas dan terkesan (Arahan MKN No. 20. 2017). Pengurusan bencana adalah melibatkan antara sumber, peralatan dan tenaga manusia yang ekstensif daripada pelbagai agensi untuk penyelarasan dan tindakan kompetitif dalam jangka masa panjang (Haidar Rizal, 2018).

Petugas bencana banjir tidak terhad kepada penugasan di peringkat kecemasan dan kritikal sebagai barisan hadapan akan tetapi termasuk responden sekunder dan di kawasan selamat (zon hijau). Petugas bencana adalah tidak terbatas kepada pelaksanaan tugas lapangan, malah turut terlibat dalam aspek kepimpinan, komunikasi krisis, dan pembuatan keputusan dalam keadaan bertekanan tinggi.

Banjir kerap melanda di negeri-negeri pantai timur (Buslima et al., 2018), negeri Sarawak (Siti Nurul Annisa & Azahan, 2017), Sabah (See Too Kay Leng et al., 2016) dan Johor (Nurul Aini 2019). Namun begitu, negeri Selangor adalah tidak terkecuali yang berpunca daripada saling kaitan antara faktor semula jadi dan faktor kemanusiaan yang mengundang implikasi kepada kesejahteraan hidup. Banjir besar yang melanda Selangor pada 2021 menjadi titik tolak kepada perbincangan publik dan akademik tentang keberkesanan sistem pengurusan bencana negara, khususnya dari aspek peranan petugas bencana dalam menyelaraskan dan menyampaikan tindakan tindak balas serta pemulihan bencana. Faktor keupayaan dan daya tahan setiap petugas bencana adalah dipengaruhi oleh aspek fizikal, mental, dan emosi untuk menjalankan tugas dengan lebih berkesan dan cekap, serta sekaligus kepada kelangsungan hidup mereka.

Namun begitu, pelbagai cabaran dan implikasi yang dialami petugas bencana dalam menangani bencana banjir di Selangor disebabkan oleh kekurangan sokongan psikososial seperti kekangan sumber, ketidakcukupan latihan khusus, kelemahan koordinasi antara agensi, dan

kurangnya penglibatan komuniti. Keseluruhannya, setiap daripada faktor ini secara langsung menjejaskan kecekapan operasi dan keberkesanan pengurusan bencana apabila petugas berpotensi mengalami trauma sekunder (Beckmann, 2015), kepenatan emosi (*burnout*) (Nata et al., 2024), tertekan dan kebimbangan (Nilamadhab Kar, 2024) hilang motivasi (Nurul Ashikin & Nakamura, 2024) dan penurunan kesihatan (Nurhafizah et al., 2020) yang turut mempengaruhi kepada kesejahteraan hidup mereka. Oleh itu, petugas bencana berkeperluan untuk disediakan dan mendapatkan sokongan psikososial segera, berterusan, dan profesional bagi melindungi kesejahteraan mereka daripada mengalami kesan jangka masa panjang dan gangguan kesihatan mental yang serius. Sokongan psikososial bencana adalah bantuan yang diberikan kepada petugas bencana untuk atasi tekanan psikologi, tekanan, trauma, kehilangan, serta membantu untuk membina daya tahan kukuh dalam diri bagi penyesuaian diri semula dengan kehidupan.

Justeru itu, kajian ini telah meneliti peranan petugas dalam konteks bencana banjir untuk mengenal pasti kekuatan, kelemahan, dan potensi penambahbaikan bentuk sokongan psikososial bersepadu kepada petugas bencana. Kajian ini mengambil kira peranan petugas bencana dalam pengurusan bencana di lokaliti Selangor kerana faktor kepelbagaian geografi, struktur sosioekonomi pelbagai, dan tahap kesedaran bencana yang tidak seragam serta tidak mencapai tahap baik dalam kalangan penduduk. Tambahan pula, kedudukan strategik Selangor yang berhampiran dengan pelbagai institusi penyelidikan serta ibu pejabat agensi-agensi utama yang terlibat dalam pengurusan bencana di peringkat nasional, serta membolehkan untuk tindakan tindak balas lebih responsif, terkoordinasi, dan berkualiti. Oleh hal demikianlah, pemahaman terhadap peranan petugas bencana yang dinamik di Selangor adalah untuk memperkukuh sistem pengurusan bencana tempatan, serta sebagai rujukan bagi pembentukan dasar yang menyeluruh bagi berhadapan situasi bencana yang semakin mencabar dengan lebih efektif dan responsif.

SOROTAN LITERATUR

Dalam konteks pengurusan bencana, sokongan psikososial mempunyai peranan terpenting terutama kepada petugas bencana. Sokongan psikososial ada perkaitan dengan sokongan sosial apabila ianya adalah bantuan yang lebih berfokus kepada bentuk bukan fizikal seperti bantuan emosi kepada individu yang berhadapan dengan krisis atau masalah (Norliza 2015 & Thoits, 1986). Merujuk kepada Lucy et al., (2023) sokongan psikososial adalah multidemensi yang melibatkan keperluan sokongan psikologi, emosi, sosial, dan spiritual dengan membina daya tahan diri dan adaptasi kepada trauma atau tekanan bagi mempertingkatkan kualiti hidup.

Umumnya, sokongan berbentuk psikososial adalah sokongan bersepadu yang melibatkan sumber rangkaian, tingkah laku dan penilaian (Vaux, 1988) dengan diberikan ruang untuk menyuarakan kebimbangan, didengari permasalahan yang dihadapi, serta tindakan membantu dalam penyelesaian masalah yang dialami (Cutrona, 1986). Pada pendapat Leahy-Warren et al. (2012) sokongan sosial memberikan kesan baik kepada kesejahteraan hidup seseorang apabila rasa dihargai dan mempunyai tempat untuk bergantung (Sarason et al., 1983).

Tambahan pula, dalam konteks bencana, petugas tidak sepatutnya berasa takut untuk menghadapi pelbagai isu krisis sepanjang operasi apabila ada pihak-pihak autoriti yang menyokong mereka melalui pemberian sokongan yang sewajarnya mengikut kepentingan dan keperluan masing-masing (Michlig GJ et al., 2018 & Shepherd 2021).

Sokongan psikososial yang berkesan adalah menimbulkan rasa perasaan selamat untuk kelangsungan kehidupan harian dan berdaya tahan menghadapi tekanan. Merujuk kepada Nor Ba' Yah dan Asmawati (2004), sokongan sosial juga berperanan memberikan pelbagai bentuk sokongan daripada sokongan material sehinggalah sokongan emosi berdasarkan struktur dan rangkaian sosial dengan pelbagai kelompok individu untuk menangani tekanan.

Pada dasarnya sokongan diklasifikasikan kepada sokongan formal yang dikendalikan oleh organisasi kebajikan atau golongan profesional seperti perkhidmatan kaunseling (Biegel & Naparstek, 1982). Selain itu, intervensi yang pelbagai seperti program psiko-pendidikan, sokongan spiritual yang disediakan oleh ahli psikologi, pekerja sosial, kaunselor, dan pakar dalam bidang perubatan yang lain (Lucy et al., 2023). Manakala sokongan tidak formal adalah seperti penglibatan daripada individu, komuniti, kawan, dan juga ahli keluarga (Noriah, 2008).

Kebanyakan ahli teori bersetuju sokongan kawalan emosi, bimbingan, pembangunan harga diri, maklum balas, penyediaan maklumat, dan bantuan berbentuk nyata adalah sokongan psikososial terbaik bagi mencapai kesejahteraan (Cassel 1976; Cobb 1976; Cohen & McKay 1984; Barrera & Aainlay 1983). Di Malaysia, antara agensi yang terlibat dalam memberikan bantuan psikososial adalah seperti Jabatan Kebajikan Masyarakat dan Kementerian Kesihatan Malaysia, serta tidak terkecuali NGO seperti Mercy Malaysia bagi mengurangkan implikasi tekanan dan trauma yang dialami oleh petugas bencana.

METODOLOGI KAJIAN

REKA BENTUK KAJIAN

Kajian ini menggunakan pendekatan kajian kualitatif untuk menerokai keperluan bentuk sokongan psikososial yang relevan kepada petugas bencana. Pendekatan kualitatif merupakan satu pendekatan bertujuan mengkaji, memahami, dan mentafsirkan makna secara semula jadi kepada sesuatu fenomena yang berlaku dalam persekitaran informan (Tengku Sarina & Fatimah Shaida, 2018). Pendekatan kajian ini dipilih bertujuan menerokai perspektif petugas bencana yang memfokuskan kepada bencana banjir dalam aspek keperluan sokongan psikososial berdasarkan pengalaman semasa terlibat dalam pengurusan bencana di Selangor untuk meningkatkan daya tahan, keberkesanan kerja, mencegah keletihan melampau, serta mengurangkan risiko kesan kesihatan mental jangka masa panjang. Ini kerana menurut Afitria et al., (2024) sokongan psikososial adalah antara tonggak utama kepada bentuk aspek sokongan bagi kesejahteraan hidup seseorang untuk menjalani rutin kehidupan dengan baik.

Pengumpulan data kajian adalah dilakukan dengan kaedah temu bual mendalam secara separa berstruktur menggunakan set protokol temu bual dengan berlandaskan kepada keperluan kajian dalam konteks sokongan psikososial. Menurut Chua (2021) kaedah temu bual merupakan kaedah pengumpulan data yang menjerumus kepada pemahaman mendalam tentang kehidupan informan secara langsung terhadap sesuatu fenomena yang berlaku. Selain itu, Khairi Anuar dan Nur Hafizah (2022) menegaskan bahawa kaedah temu bual separa berstruktur adalah sesuai bagi pengumpulan data kerana ia membolehkan interaksi dua hala antara informan dan pengkaji, sekali gus memberikan pemahaman yang mendalam serta menyeluruh terhadap konstruk yang dikaji. Berdasarkan justifikasi tersebut, kajian ini memilih kaedah temu bual separa berstruktur dengan berpandukan set protokol temu bual sebagai instrumen utama pengumpulan data. Soalan lanjutan (*probe*) turut dikemukakan bagi mendapatkan jawapan yang lebih terperinci dan mendalam. Bagi memastikan ketulenan kajian, permohonan menjalankan kajian dikemukakan kepada

Jawatankuasa Etika Penyelidikan bagi mendapatkan kelulusan sebelum proses pengumpulan data dilaksanakan.

Proses pengumpulan data adalah selama tiga bulan dan dijalankan di negeri Selangor. Sesi temu bual yang dijalankan adalah secara bersemuka dan dirakam menggunakan peralatan rakaman audio dengan kebenaran informan. Persetujuan penyertaan diperoleh secara bertulis melalui Borang Persetujuan Bertulis Informan yang turut dijelaskan hak informan untuk menyertai secara sukarela dan menarik diri pada bila-bila masa tanpa sebarang implikasi. Segala maklumat peribadi informan dijamin kerahsiaannya dan bertujuan akademik semata-mata. Rakaman temu bual dipindahkan ke bentuk transkrip verbatim bagi tujuan analisis dengan menggunakan kaedah analisis tematik. Kaedah ini membolehkan data yang dianalisis secara sistematik dan mendalam dapat memberikan gambaran menyeluruh terhadap isu yang dikaji. Menurut Clarke dan Braun (2013) terdapat 6 langkah utama dalam analisis verbatim, iaitu:

1. Biasakan diri dengan data melalui pembacaan transkrip berulang-kali.
2. Menjana kod awal daripada data yang diperoleh.
3. Cari tema awal berdasarkan kod yang telah dikenalpasti.
4. Semak tema untuk pastikan kesesuaian dengan data.
5. Mendefinisi dan menamakan daya yang terbentuk.
6. Sediakan laporan akhir dengan menghubungkan tema kepada objektif kajian.

Kaedah ulasan rakan (*peer debriefing*) digunakan untuk memastikan aspek kesahan (*validity*) dan kebolehpercayaan (*reability*) dalam kajian ini. Menurut Creswell (2014) dan Janesick (2007), ulasan rakan adalah melibatkan penyemakan maklumat dan data oleh penyelidik lain terhadap transkrip temu bual untuk mengurangkan bias dan meningkatkan ketelusan dan kredibiliti dapatan kajian

SAMPEL KAJIAN

Dalam kajian kualitatif ini, pensampelan kajian adalah petugas bencana banjir berpengalaman dalam pengurusan bencana yang terdiri daripada Jabatan Bomba dan Penyelamat (JBPM), Angkatan Pertahanan Awam (APM), dan Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) di Selangor. Menurut Creswell & Poth (2018) dan Ghazali & Sufeam (2021), teknik persampelan bertujuan digunakan dalam pemilihan sampel agar selari dengan tujuan serta fokus kajian bagi memastikan isu yang dikaji dapat diteroka dengan jelas dan bermakna. Bagi mendapatkan data terbaik, pengkaji menggunakan teknik pensampelan bertujuan supaya pemahaman mendalam dan tepat dapat dicapai.

Dalam kajian kualitatif ini, saiz sampel seramai 12 orang adalah mencukupi dan berpadanan dengan pendekatan kualitatif selagi proses temu bual mencapai tahap ketepuan maklumat (Creswell & Poth 2018). Bagi Carey (2012) serta Lincoln dan Guba (1985) bilangan informan seramai 4 sehingga 18 orang adalah mencukupi apabila ianya mampu memahami isu dengan mendalam, kebolehan menjawab semua persoalan, serta memenuhi objektif kajian adalah pembuktian akan ketepuan data yang diperolehi. Seterusnya, sampel kajian adalah bertepatan dengan kriteria inklusif yang perlu dipatuhi bagi meningkatkan ketepatan data kajian adalah seperti berikut:

1. Berumur antara 20 - 55 tahun.
2. Masih berkhidmat di agensi yang terlibat dalam mengurus bencana banjir di Selangor.
3. Berpengalaman sekurang-kurang satu tahun sebagai petugas bencana banjir.

INSTRUMEN KAJIAN

Protokol temu bual separa berstruktur dibangunkan adalah sebagai panduan untuk membantu pengkaji menjawab persoalan dan mencapai objektif kajian (Seidman 2019). Tambahan pula, set protokol adalah sesuai untuk dikembangkan bagi mendapatkan penemuan yang lebih terperinci (Fenny Lau et al., 2021). Protokol kajian ini merangkumi dua bahagian utama, iaitu: (a) maklumat sosiodemografi petugas, dan (b) bentuk sokongan diperlukan daripada pengalaman petugas, (khususnya konteks tentang keperluan sokongan psikososial secara keseluruhan yang mempengaruhi kepada keberkesanan kerja dan kelangsungan hidup). Set protokol ini disemak oleh pakar yang memenuhi dua kriteria utama, iaitu: (a) sekurang-kurangnya lima tahun pengalaman dalam kajian kualitatif, dan (b) memiliki kepakaran dalam bidang psikososial bencana. Bagi memastikan ianya mencapai aspek kesahan dan kebolehpercayaan, instrumen disemak oleh pakar bagi menjamin kestabilan, ketelitian dan ketepatan yang tinggi (Ghazali & Sufean, 2021).

DAPATAN KAJIAN

Sesi temu bual bersama informan kajian telah dijalankan bagi penerokaan isu sokongan psikososial petugas bencana banjir. Sesi temu bual bersama 12 orang informan adalah terdiri daripada Angkatan Pertahanan Awam (APM), Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia (JBPM), dan Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) di negeri Selangor. Pemilihan informan adalah berdasarkan kepada kriteria-kriteria inklusif bagi menghasilkan kajian terbaik.

SOKONGAN EMOSI DAN PSIKOLOGI

Hasil temu bual bersama informan mendapati separuh daripada jumlah semua petugas bencana bersetuju akan keperluan sokongan emosi dan psikologi dalam pengurusan bencana banjir. Antaranya adalah seperti berikut:

"Cabaran terberat pada saya ialah berhadapan dengan mangsa yang hilang segalanya terutama hilang ahli keluarga. Kita nak cuba bantu tapi tak dapat juga. Situasi masa tu jadi saya tertekan".

(Informan 1)

"Bila berlaku banjir kita sebagai petugas memang tak dapat tidur apatah lagi selesa. Selalu berendam dalam air lagi, kena jaga mangsa lagi. Lepastu kadang tu kita jadi tempat diaorang luahkan perasaan juga".

(Informan 2)

"...antara tekanan utama macam hilang nyawa, rumah rosak, dengan dengar orang nangis. Sampai ada kawan sepasukan saya tak lalu nak makan terkenang kan keadaan yang dia tengok tu. Saya rasa sebab tertekan juga tu".

(Informan 3)

"Insiden banjir paling mencabar adalah semasa banjir 2021 sebab kita bertugas siang dan malam lebih masa daripada biasa. Masuk ke kawasan air kuat untuk menyelamatkan lagi pula tu. Lepastu dapat tengok pula mangsa-mangsa yang tak sempat kita selamatkan, dah meninggal. Waktu tu memang saya rasa sedih sangat tengok keadaan diaorang mangsa ni".

(Informan 5)

"Bagi saya tertekan ni bukan sebab penat luaran je tapi sebab tanggungjawab kita kena pikul tu besar. Lepastu beremosi pula bila kita tak dapat sempat menyelamatkan mangsa sampaikan rasa bersalah sangat".
(Informan 8)

"...banjir yang lepas bukan mangsa je terkesan, Kita sebagai petugas pun sama juga. Bayangkan keadaan tengah banjir teruk lama berhari-hari, kita selalu dengar orang nangis, panik, ada yang trauma sebab terperangkaplah. Kita pun jadi tertekan sebenarnya dengan keadaan macam tu".
(Informan 9)

"Petugas kalau tak kuat mental memang tak boleh bertugas sebab kalau tak nanti fokus boleh hilang. Bukan kita bercakap tentang barang-barangan sediakan untuk kita tapi lebih kepada sokongan kepada dalaman kita supaya kesihatan mental pun tak terkesan. Sebabnya ramai juga daripada kalangan kami yang susah untuk tidur, cepat melenting, dan sampai hilang motivasi. Kan itu kesan yang kitaorang tak sedar sebab bila dah terlalu penat".
(Informan 10)

"Banjir besar kita tak bertugas ikut shif macam biasa dah sebelum ni. Lebih 12 jam masing-masing kena bekerja, tidur bersepah, makan pun kalau ada, ada lah. Kalau tak, makanlah roti-roti yang baki kat khemah tu ada. Tengok pula budak-budak kecil yang menangis sebab takut, sejuk jadi rasa simpati sangat sedih tengok diaorang pun kena adapt dengan banjir juga".
(Informan 12)

Sokongan emosi dan sokongan psikologi mempunyai perkaitan antara satu sama lain apabila kedua-duanya berperanan penting untuk membantu seseorang menghadapi situasi tekanan tinggi seperti bencana. Aspek sokongan ini berupaya untuk mengurangkan rasa tertekan atau cemas dengan membina kekuatan dalaman dan keyakinan diri mereka. Tambahan pula, ianya mampu untuk mengurangkan risiko kemurungan, trauma, kebimbangan mahupun PTSD. Hal ini demikian kerana, seseorang yang mempunyai daya tahan yang kuat dapat membantu mereka kepada penyesuaian dan mencapai kefungsiian sosial, serta menjalani rutin harian dengan baik.

Namun begitu, ketidakcukupan sokongan emosi dan psikologi berupaya untuk mempengaruhi kepada kemerosotan kesihatan mental, isolasi sosial, disfungsi kehidupan harian, trauma berpanjangan, serta pengaruh kepada tingkah laku negatif seperti cenderung untuk penyalahgunaan bahan dan tingkah laku agresif atau impulsif.

Maka, hasil daripada semua temu bual yang dijalankan, mendapati petugas mengakui akan keperluan sokongan emosi dan psikologi dalam pengurusan bencana banjir kerana masih ramai petugas yang mengabaikan kesihatan diri semasa menjalankan tugas. Hal ini demikian kerana, sokongan emosi dan psikologi adalah antara bentuk sokongan utama demi penjagaan kesejahteraan mental dan sosial petugas bencana. Tanpa sokongan ini, akan memberikan kesan jangka masa panjang kepada petugas bencana dalam aspek kesihatan, produktiviti kerja, dan hubungan interpersonal.

SOKONGAN PRAKTIKAL, LOGISTIK DAN FIZIKAL

Petugas bencana banjir memerlukan pelbagai sokongan fizikal dan praktikal bagi keberkesanan operasi dalam pengurusan bencana yang boleh mempengaruhi kepada emosi mereka.

"Latihan macam dah cukup tapi kita kekurangan logistik dan kelengkapan fizikal macam kekurangan bot, minyak habis, atau bekalan makanan lambat sampai. Itu beri tekanan bukan saja secara fizikal tapi mental."
(Informan 2)

"Bila ada cukup bekalan kelengkapan operasi, kami rasa lebih selamat dan dihargai,"
(Informan 3)

“Bantuan logistik sangat penting untuk kita, jadi bila semua cukup kita dapat fokus pada tugas kita.”
(Informan 5)

“Bercakap tentang sokongan logistik, bukan tentang operasi berjalan lancar tapi termasuklah tentang emosi petugas. Contohnya, kalau ada khemah khas ke boleh buat untuk rehat dengan kipas, dan air bersih dan makanan yang cukuplah supaya kita nak bertugas pun ada tenaga lama-lama nanti. Tapi itulah, bila tak cukup atau takda terus jadi kita lebih kepada penat saja kena tahan sampai habis lah”.

(Informan 7)

Kelengkapan logistik adalah penting dalam memastikan kelancaran operasi dan kecekapan tugas yang mempengaruhi kepada emosi petugas bencana. Hal ini demikian kerana, sokongan logistik seperti alat komunikasi, pengangkutan, ruang rehat, serta jadual kerja yang bukan dalam tempoh yang terlalu lama dapat membantu untuk mengurangkan kepenatan dan tekanan kerja yang melampau daripada dialami oleh petugas yang sangat berisiko kepada ancaman keselamatan mereka serta orang lain sepanjang operasi. Tambahan pula, sokongan fizikal dan logistik dapat mempengaruhi kepada peningkatan moral dan semangat untuk mereka terus fokus dan tingkatkan prestasi yang optimum kerana keperluan dalam tempoh bekerja mereka dipenuhi dengan baik.

Selain itu, sokongan fizikal lain seperti makanan mencukupi dan sumber air bersih, serta rawatan dapat mengelakkan daripada berlaku penurunan kesihatan dalam kalangan petugas bencana. Petugas bencana yang tidak memperolehi makanan berkhasiat dan minuman bersih yang mencukupi boleh berhadapan dengan kekurangan tenaga, mengalami dehidrasi ataupun jangkitan penyakit disebabkan oleh terdedah kepada persekitaran yang berisiko.

Manakala sokongan praktikal mempengaruhi kepada kelancaran dan kerjasama antara agensi bagi kelancaran proses menyelamatkan, bantuan, dan pemulihan bencana dilakukan. Sekiranya gagal mencapai keputusan yang sepakat, semestinya menjejaskan perjalanan operasi bencana sekali gus menyebabkan petugas mengalami tekanan mental terutamanya apabila melibatkan bilangan mangsa yang terlalu ramai, persekitaran yang luas, serta keadaan banjir yang kritikal dalam tempoh yang lama.

Berdasarkan temu bual yang dijalankan, didapati bahawa petugas bencana memerlukan sokongan logistik yang mencukupi bagi menjamin kelancaran operasi, kerana faktor tersebut secara langsung mempengaruhi keupayaan mereka untuk mengekalkan tahap fokus optimum ketika bertugas. Selain itu, penyediaan makanan yang memadai turut dikenal pasti sebagai elemen penting bagi memastikan mereka berupaya melaksanakan tanggungjawab dalam situasi mendesak serta berpanjangan.

Keseluruhannya, sokongan berbentuk praktikal, logistik, dan fizikal adalah satu bentuk perlindungan dan penjagaan relevan yang penting kepada petugas bencana terutamanya barisan hadapan untuk kesejahteraan keseluruhan mereka yang terdiri daripada aspek fizikal, mental, dan emosi.

SOKONGAN SOSIAL

Sokongan sosial daripada rakan setugas, organisasi, keluarga serta masyarakat dapat membantu untuk mengurangkan kesan psikologi, sosial dan tekanan kepada petugas apabila mereka rasa dihargai dan tanggungjawab mereka difahami oleh masyarakat.

“Sokongan daripada kawan kerja ni sangat besarlah untuk kami. Daripada takda semangat boleh ada semangat bila diaorang tanya “kau okay tak?” pun dah cukup dah. Lepastu keluarga kita pula, isteri selalu kata dia doakan supaya kerja saya dipermudahkan. Kalau dah penat sangat, kita call lah dia (isteri) kejap. Kemudian, ketua-ketua kampung ke wakil kampung ke cakap terima kasih atau kadang hulur makanan ke kita jadi rasa apa yang kita tolong tu dihargai sangat”.

(Informan 1)

“Lepas operasi biasanya kita tak balik rumah terus sebab akan lepak kejap nak release tension sebelum balik rumah. Kita ada keadaan sama dengan orang yang hanya mendengar cerita ni beza sebenarnya. Jadi, bila kita kongsi cerita sama-sama, stress bolehlah hilang dan balik rumah pun kita tenang-tenang je.”

(Informan 2)

“Kitaorang selalu tanya sama sama kita sama ada okay ke tak. Sebab kalau tak, orang lain boleh gantikan. Kita bagi rehat yang mana nampak dah tak boleh nak teruskan tu”.

(Informan 6)

“Yang paling memberi kesan ialah hubungan dengan rakan-rakan setugas. Bila masing-masing letih dan tertekan, kami ada sistem sokongan sendiri. Bila masing-masing faham semua orang penat. Jadi, tak berkira untuk bertugas sama sama lebih masa juga.”

(Informan 12)

Sokongan sosial memberi pengaruh besar kepada pengurangan tekanan emosi dan peningkatan daya tahan psikologi (*resilience*) seseorang. Hal ini demikian kerana, individu yang memperolehi sokongan sosial yang mencukupi lebih berdaya tahan dalam menghadapi tekanan dan keadaan krisis. Namun demikian, ketiadaan sokongan sosial boleh menyebabkan individu berasa kesunyian dan terasing, sekali gus meningkatkan risiko mengalami tekanan emosi dan mental seperti kemurungan. Keadaan ini juga berpotensi menjejaskan keupayaan mereka untuk menguruskan kehidupan dengan berkesan, mengganggu hubungan sosial, serta meningkatkan kerentanan terhadap tingkah laku negatif.

Maka, hasil daripada semua temu bual yang dijalankan, petugas bencana mengakui bahawa sokongan sosial daripada rakan setugas adalah paling terkesan kepada mereka semasa terlibat dalam pengurusan bencana apabila bersama-sama berhadapan dengan keadaan kritikal sekaligus dapat membantu mereka rasa dihargai setelah melakukan kerja-kerja yang sukar. Sokongan daripada organisasi menyokong kepada sokongan yang lebih formal bagi mengurangkan bebanan kerja. Manakala sokongan keluarga dan masyarakat adalah sokongan emosi yang mendorong mereka untuk menjalankan tugas dengan lebih baik.

Keseluruhannya, sokongan sosial merupakan sokongan teras kepada mencapai kesejahteraan psikososial petugas bencana kerana dapat mempengaruhi kepada keupayaan mereka untuk berhadapan dengan tekanan hidup, trauma, dan juga krisis. Sokongan sosial yang tidak mencukupi atau memberangsangkan menyebabkan aspek emosi, psikologi, dan sosial petugas tidak seimbang dan memberikan implikasi negatif untuk mereka meneruskan kehidupan harian dengan berkesan.

SOKONGAN PROFESIONAL DAN KERJA

Bentuk sokongan profesional daripada organisasi dan agensi membantu dalam menyediakan sokongan psikososial terbaik dengan memberikan latihan, intervensi bersesuaian dan penggiliran sistem bekerja sebagai langkah untuk mengurangkan tekanan kerja dan beban emosi dialami oleh petugas bencana banjir. Antaranya adalah:

“Kita setiap tahun ada buat kursus pendek tentang pengurusan tekanan dan trauma yang melibatkan sokongan rakan-rakan sekerja kepada yang memerlukan. Kita juga dapat pupuk semangat berpasukan antara kita.”

(Informan 1)

“Di JBPM kita memang ambil serius sokongan nak berikan pada pegawai kita. Contohnya, kita ada taklimat khas pasal perkaitan kesihatan mental dengan mereka semua dan agensi -agensi lain sebagai kerjasama tahunan yang kita buat”.

(Informan 5)

“Dalam latihan simulasi, kita juga didedahkan dengan keadaan cemas yang berkemungkinan boleh berlaku semasa bencana. Jadi sekurangnya, bila keadaan sebenar, kita tak panik nak uruskan”.

(Informan 6)

“Selain daripada sokongan fizikal dan operasi, kita juga cuba sebaiknya sediakan sokongan mental kepada petugas kita macam kaunseling kepada yang ada simptom-simptom tekanan ke burnout ke trauma yang teruk”.

(Informan 7)

“Selain simulasi, kami juga sering didedahkan dan diingatkan untuk buat latihan ‘Psychological First Aid’ (PFA) untuk diri sendiri, kawan-kawan, dan juga boleh apply kepada mangsa yang memerlukan”.

(Informan 10)

Sokongan profesional dan pekerjaan merupakan aspek penting dalam menjamin keberkesanan, keselamatan, kesejahteraan psikososial serta motivasi petugas bencana banjir. Dari segi keberkesanan, bentuk sokongan seperti latihan, taklimat, garis panduan kerja, dan kepimpinan yang jelas berperanan meningkatkan kefahaman serta memperkukuhkan keterjelasan peranan setiap petugas terhadap tanggungjawab masing-masing dalam pengurusan bencana. Selain itu, pelaksanaan latihan berkala, penyediaan sokongan teknikal oleh organisasi dan pihak berkepentingan yang responsif, serta pendedahan langsung kepada kemahiran pengurusan krisis dan psikososial adalah elemen penting dalam membentuk tahap persediaan yang optimum dan keyakinan yang tinggi dalam kalangan petugas bencana.

Selain itu, sokongan profesional juga berupaya untuk membimbing petugas bencana memahami akan kepentingan mematuhi arahan keselamatan dengan akur kepada protokol dan etika kerja yang ditetapkan oleh pihak pengurusan tertinggi bagi kepentingan mereka dengan lebih jelas. Hal ini demikian kerana, ketiadaan atau kurangnya sokongan profesional dan kerja boleh membawa kepada risiko besar keseluruhan operasi bantuan dan pemulihan bencana.

Maka, hasil daripada semua temu bual yang dijalankan, majoriti petugas bencana mengakui akan sokongan profesional yang disediakan oleh organisasi dan agensi mereka bagi mementingkan kesejahteraan petugas serta keberkesanan operasi. Namun begitu, penyampaian dan keberkesanan sokongan tersebut masih kurang memberangsangkan dan perlu ditambah baik bagi membantu petugas meningkatkan kefahaman mereka akan kepentingan sokongan ini kerana petugas bencana memerlukan sokongan yang boleh membantu memberikan jaminan kebajikan dan hak kepada kesejahteraan psikososial mereka.

SOKONGAN DASAR DAN POLISI

Sokongan berbentuk dasar dan polisi adalah antara sokongan yang terpenting kepada petugas untuk kesejahteraan psikososial apabila ianya kepada menjamin keselamatan dan hak mereka untuk mendapatkan perlindungan sepanjang berkhidmat sebagai petugas bencana.

“Kami ada pelan tindak balas bencana yang disertakan dengan modul pengurusan stres.”

(Informan 2)

“Kita ada sediakan bantuan kewangan kepada petugas yang terjejas banjir juga dan ada garis panduan keselamatan kepada mereka”.

(Informan 3)

“Kita ada dasar penjadualan giliran kerja semasa bencana – jadi anggota tak sepatutnya bertugas lebih 16 jam berterusan. Tujuannya untuk elak keletihan fizikal dan tekanan mental. Tapi semasa banjir besar, kadang-kadang memang terpaksa langgar polisi tu atas sebab operasi.”

(Informan 5)

“Kami berpandukan arahan jabatan untuk sentuh soal kebajikan psikologi, contohnya, selepas satu misi bencana, anggota layak mohon “cuti pulih sendiri.”

(Informan 6)

“Dalam SOP Bencana JKM, ada bahagian khusus tentang sokongan psikososial yang tidak melibatkan kepada mangsa sahaja, tapi juga petugas.”

(Informan 9)

“Bagi saya, pelaksanaan Rotation Duty Policy sangat membantu. Ia bukan saja elak keletihan, tapi kurangkan tekanan mental.”

(Informan 11)

Sokongan dasar dan polisi merupakan tonggak kepada jaminan keberkesanan, keadilan, dan perlindungan kepada petugas bencana bagi memastikan bentuk bantuan yang disediakan dapat disalurkan secara sistematik dan efisien. Sokongan dasar dan polisi yang tidak kukuh menyebabkan kebajikan petugas bencana akan mudah terabai sehingga menjejaskan kesejahteraan mereka secara keseluruhannya terutama semasa operasi dan selepas keterlibatan dalam pengurusan bencana.

Maka, hasil daripada semua temu bual yang dijalankan, petugas bencana sedar bahawa sokongan melalui dasar dan polisi berkepentingan untuk membantu mengurangkan keletihan fizikal dan tekanan mental serta perlindungan kepada mereka sebagai asas utama dalam menjaga kebajikan serta hak mereka semasa dan selepas bertugas.

Akhirnya, petugas bencana bersetuju dan mengakui sokongan emosi dan psikologi, sokongan praktikal, fizikal, dan sosial, sokongan profesional dan kerja, serta sokongan dasar dan polisi mempunyai perkaitan secara keseluruhannya bagi mencapai tahap kesejahteraan psikososial yang optimum. Ini kerana, kebanyakan daripada mereka mengetahui bahawa keperluan bagi setiap bentuk sokongan tidak mampu untuk berfungsi secara bersendirian kerana gabungan kesemua sokongan tersebut membantu untuk petugas bencana banjir membina daya tahan yang terbaik, mencapai keseimbangan emosi, kecekapan kerja yang maksimal, semangat berpasukan yang tinggi, serta tahap kepercayaan yang mendalam terhadap pihak-pihak berkepentingan dalam pengurusan bencana negara. Oleh itu, pembangunan sistem sokongan yang holistik bukan sahaja bagi memastikan kejayaan operasi mencapai tahap maksimal, malahan dapat mencerminkan keprihatinan dan keperikemanusiaan institusi dan pihak kerajaan selaku tonggak utama bagi menghasilkan dasar utama kepada kebajikan petugas bencana untuk kesejahteraan mereka selaku barisan hadapan demi kepentingan masyarakat dan negara.

PERBINCANGAN

Penilaian kepada keperluan sokongan psikososial adalah tinggi kepada petugas bencana sebagai satu perkara asas yang penting dalam pengurusan bencana. Bagi memastikan keseimbangan sosial dan psikologi, mereka perlukan dua bentuk sokongan utama iaitu sokongan peringkat asas dan sokongan profesional iaitu bukan sahaja terhad kepada sesi taklimat, peringatan untuk menjaga kesihatan mental, dan pengurusan bencana secara umum tetapi kepada sesi kaunseling mendalam dan intervensi profesional (Kee Pau et al., 2020 & Bhasker et al., 2023) serta terapi psikologi (Ahlke et al., 2024; Malone & Linder, 2023) juga kepada yang berkeperluan. Hal ini demikian kerana, kepelbagaian bentuk sokongan tersebut berperanan untuk memastikan keseimbangan mental petugas secara keseluruhannya di peringkat persediaan, semasa dan selepas operasi. Petugas bencana berpotensi untuk alami masalah tekanan kronik kepada prestasi pekerjaan dan kesejahteraan hidup jangka masa panjang. Maka, tahap kesihatan mental yang baik perlulah dicapai kerana ianya mempengaruhi kepada kesejahteraan hidup.

Pihak atasan atau pengurusan berperanan untuk mewajibkan latihan pengurusan tekanan seperti *Psychological First Aid* (PFA) kepada petugas sebagai satu kompetensi asas (WHO, 2011; Fox et al., 2012; Wang et al., 2024). Ini kerana, sokongan peringkat dalaman mampu untuk membantu dalam proses pemulihan emosi secara kolektif dan menyeluruh kepada petugas. Latihan ini perlu dipantau dan dilaksanakan secara berterusan dan mendalam sebagai persiapan petugas menghadapi implikasi psikologi.

Selain itu, sokongan emosi melalui amalan sokongan rakan sebaya (*peer support*) dikenal pasti sebagai pendekatan yang paling berkesan kerana ia menyediakan ruang selamat untuk individu berkongsi pengalaman tanpa dipertikaikan mengenai perasaan yang dialami (Donovan, 2002). Mekanisme ini bukan sahaja membolehkan mereka untuk meluahkan emosi dan tekanan secara terbuka, tetapi juga mengurangkan kesan stigma sosial yang sering menjadi penghalang kepada proses pemulihan (Franco et al., 2024). Justeru, *peer support* berfungsi sebagai instrumen penting dalam memperkukuhkan daya tahan psikososial serta meningkatkan keberkesanan intervensi pemulihan. Kepentingan membudayakan amalan berbicara mengenai kesejahteraan mental dalam kalangan petugas bencana tidak dapat dinafikan, kerana ia menegaskan keperluan terhadap sokongan emosi dan psikologi yang berfungsi menyokong keberkesanan mereka semasa menjalankan tugas. Namun begitu, praktik tolong-menolong dalam kalangan petugas bencana secara bersama bagi menghadapi cabaran bertugas tidak terbatas kepada sokongan bantuan praktikal sahaja. Malah, bentuk sokongan emosi dan rohani juga mempengaruhi kepada mental yang stabil. Menurut Nur Saadah et al., (2018) konsep *taa'wun* adalah saling membantu kepada yang memerlukan bantuan sebagai tanggungjawab bersama. Maka secara keseluruhannya, kesihatan mental yang baik adalah faktor yang mempengaruhi kepada kesan kesejahteraan hidup (Mohd Suhaimi & Nasrudin, 2023).

Tambahan pula, menurut hampir majoriti informan bersetuju bahawa *post-mortem* pasca bencana tidak sepatutnya memfokuskan kepada penilaian operasi logistik dan praktikal sahaja, malah perlu disertakan elemen sokongan psikososial bagi mencegah gejala *burnout* dan trauma berpanjangan (Kenardy et al., 1996; Nabisah et al. 2016; Oyanik, 2022). Maka, organisasi dan pengurusan hendaklah menekankan aspek kesejahteraan psikologi petugas secara berterusan dengan penambahbaikan kepada sokongan emosional dalam kalangan petugas bencana.

Pihak atasan berfungsi sebagai pemangkin utama untuk memberikan sokongan, menggalakkan dan menyemai kepentingan pemeliharaan kesejahteraan emosi petugas bagi keberkesanan dan kelestarian tugas dan kehidupan mereka. Antaranya adalah dengan

memberikan pujian dan penghargaan terbuka, pengiktirafan berekod serta sokongan elemen kebajikan kepada petugas untuk meningkatkan peningkatan motivasi kerja, keberkesanan kerja, sekaligus pencapaian hidup (Hardianto, 2018).

Akhirnya, sokongan kepada keperluan asas kepada petugas bencana terlibat sepanjang bertugas lapangan yang menjadi tonggak utama kepada kesejahteraan yang menyeluruh mereka. Petugas bencana perlu mendapatkan sumber makanan berkhasiat, minuman bersih, ruang rehat, serta penggiliran jadual kerja yang seimbang untuk kesejahteraan dan pencegahan gangguan tumpuan serta berlaku kecuaian semasa operasi (Chen et al., 2020 & 2021). Justeru itu, penjagaan kebajikan secara holistik adalah penting bagi petugas bencana banjir.

KESIMPULAN

Sebagai kesimpulan, kajian ini bukan sahaja berjaya meneroka dan menghuraikan pelbagai bentuk sokongan psikososial yang diperlukan petugas bencana banjir di Malaysia, malah turut menekankan kepentingan penyediaan sokongan tersebut dalam memastikan keberkesanan serta kelestarian fungsi mereka. Antara bentuk sokongan yang diperlukan adalah merangkumi aspek sokongan emosi dan psikologi, sokongan praktikal, fizikal dan logistik, sokongan sosial rakan sekerja dan komuniti, sokongan bimbingan profesional dan kerja seperti kaunseling, serta latihan daya tindak psikologi sebelum, semasa dan selepas bencana, serta sokongan dasar dan polisi. Tanpa sokongan yang mencukupi, petugas bencana bukan sekadar terdedah kepada tekanan fizikal dan mental yang tinggi, tetapi juga berisiko menghadapi implikasi psikososial jangka panjang yang boleh menjejaskan kesejahteraan diri, hubungan sosial, serta prestasi dalam operasi masa hadapan. Akan tetapi, hasil kajian ini juga mendapati bahawa sokongan yang diterima oleh petugas masih bersifat tidak seragam, terhad dan kurang sistematik, terutamanya dalam kalangan petugas terlibat secara langsung dalam operasi bencana. Oleh itu, kajian ini menggariskan keperluan mendesak untuk memperkukuhkan strategi sokongan psikososial yang lebih komprehensif dan berstruktur dalam sistem pengurusan bencana negara.

Sokongan psikososial yang berkesan perlu bersifat menyeluruh dengan turut mengambil kira aspek yang berpusatkan individu. Setiap petugas bencana mempunyai latar belakang pengalaman, tahap daya tahan, serta tindak balas psikologi yang berbeza dalam menghadapi tekanan. Justeru, sokongan yang bersifat seragam adalah tidak memadai dan kurang relevan untuk memenuhi keperluan mereka. Oleh itu, pendekatan sokongan yang menitikberatkan keunikan beban tugas, pengalaman kerja, trauma lampau, serta sumber sokongan yang tersedia adalah amat penting bagi memastikan intervensi yang dilaksanakan benar-benar sesuai, berkesan, dan memberi impak positif kepada kesejahteraan petugas.

Selain itu, kajian lanjut secara longitudinal serta intervensi tindakan juga relevan dijalankan bagi menilai keberkesanan strategi intervensi sokongan jangka panjang yang lebih berstruktur terhadap kesejahteraan psikososial petugas bencana yang merangkumi tahap perancangan dan persiapan bencana, semasa bencana, serta selepas bencana. Tambahan pula, sokongan psikososial wajarnya perlu dimainkan oleh semua pihak daripada organisasi, agensi sosial, komuniti, serta pihak berkuasa tempatan juga. Malah, sokongan keluarga, rakan sekerja, serta komuniti setempat dan keagamaan mempunyai fungsi pelengkap kepada pembentukan daya tahan psikososial petugas bencana banjir.

Secara keseluruhan, dapatan kajian ini menegaskan bahawa kesejahteraan psikososial petugas merupakan teras penting dalam sistem pengurusan bencana yang holistik. Suara dan pengalaman petugas sendiri menunjukkan bahawa sokongan psikososial yang bersifat relevan, mampan dan disesuaikan dengan keperluan mereka bukan sahaja membantu mengurangkan tekanan emosi dan mental, tetapi juga memperkukuhkan daya tahan serta memberi makna kepada peranan yang mereka sandang. Justeru, pengiktirafan terhadap dimensi psikososial ini adalah asas bagi membina sistem pengurusan bencana yang lebih berperikemanusiaan, berkesan dan lestari.

PENGHARGAAN

Setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih kepada kedua-dua penyelia saya, Dr. Noremy Md. Akhir dan Dr. Surendran Rajaratnam di atas sokongan dan galakkan yang diberikan untuk menyiapkan penulisan ini sehingga selesai.

RUJUKAN

- Afitria Rizkiana, Devid Dwi Erwahyudin, Dwi Estiningsih, Afifah Ismahani, Nur, Engku Ahmad Zaki Bin Engku Alwi. 2025. The Role of Social Support on Psychological Well-being and Quality of Life for Social Assistance Recipients. Proceedings of the 1st International Conference on Social Environment Diversity (ICOSEND 2024). http://dx.doi.org/10.2991/978-2-38476-366-5_79
- Ahkle Kip, Brouer, P. & Morina, N. 2024. A Meta-analysis on reatment eEfficacy of Psychological Interventions for Mental Disorders in Individuals Exposed to Natural Disasters. Current Research in Ecological and Social Psychology. 6(100197): 1-9. <https://doi.org/10.1016/j.cresp.2024.100197>
- Barrera, M., & Ainlay, S. L. 1983. The Structure of Social Support: A Conceptual and Empirical Analysis. *Journal of Community Psychology*. 11(2): 133-43. [https://doi.org/10.1002/1520-6629\(198304\)11:2%3C133::aid-jcop2290110207%3E3.0.co;2-I](https://doi.org/10.1002/1520-6629(198304)11:2%3C133::aid-jcop2290110207%3E3.0.co;2-I)
- Beckmann, S. A. 2015. Secondary Traumatic Stress and Posttraumatic Growth: Risk and Protective Factors among American Red Cross Disaster Responders and Disaster Mental Health Workers. Disertasi tesis Faculty of The Gradiate School. University if Minnesota.
- Bhasker, A. & Khan, F. 2023. Disaster Response and Management: The Internal Role of Rehabilitation. *Annals of Rehabilitation Medicine*.47(4):237-260. <https://doi.org/10.5535/arm.23071>
- Biegel, E. D. & Naparstek, A. J. 1982. Community Support System and Mental Health: Practice, Policy and Research. Springer Publishing Company.
- Buslima, F. S., Omar, R. C., Jamaluddin, T. A., & Taha, H. 2018. Flood and Flash Flood Geo-Hazards in Malaysia. *International Journal of Engineering and Technology*. 7(4.35): 760–764. <https://doi.org/10.14419/ijet.v7i4.35.23103>
- Carey. 2012. Qualitative Research Skills for Social Work: Theory and Practice. Burlington, VT: Ashgate Publishing Co.
- Cassel J. 1976. The Contribution of the Social Environment to Host Resistance. *American Journal of Epidemiology*. 104(2): 107-123

- Chen et al., 2022. Chen, H. Y., Che An Ahmad & Khatijah Lim Abdullah. 2020. Disaster relief work: The experiences of volunteers in Malaysia. *International Journal of Disaster Risk Reduction*. 43: 101414. <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2019.101414>
- Chen et al., 2022. Chen, H. Y., Che An Ahmad & Khatijah Lim Abdullah. 2021. The impact of serving in disaster relief among volunteers in Malaysia. *Chinese Journal of Traumatology*. 24(4):237-248. <https://doi.org/10.1016/j.cjtee.2021.04.002>
- Chua Yan Piaw. 2021. Kaedah dan Statistik Penyelidikan, Asas Statistik Penyelidikan. Edisi Keempat Malaysia: McGraw Hill (M) Sdn. Bhd.
- Clarke, V. & Braun, V. 2013. Teaching Thematic Analysis: Overcoming Challenges and Developing Strategies for Effective Learning. *The Psychologist*. 26(2): 120-123.
- Cobb, S. 1976. Social Support as a Moderator of Life Stress. *Psychosomatic Medicine*. 38(5): 300-314
- Cohen, S., & McKay, G. (1984). Social Support, Stress, and The Buffering Hypothesis: A Theoretical Analysis. *Handbook of Psychology and Health*. (4): 253-267.
- Creswell, J. W. 2014. Research Design Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approach. 4th Edition. London: SAGE Publication.
- Creswell, J.W. & Poth, C.N. 2018. Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches. Edisi keempat. SAGE publication.
- Cutrona, C.E. 1986. Behavioural Manifestations of Social Support: A Microanalytic Investigation. *Journal of Personality and Social Psychology*. 51(1): 201-208. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0022-3514.51.1.201>
- Fenny Lau, Y.F., Kee, G.F., Khoo, P.L. & Lee, H. S. 2021. Kaedah Pengajaran Dalam Talian Guru Bahasa Melayu dan Motivasi Murid Sekolah Jenis Kebangsaan Cina Sepanjang Tempoh Perintah Kawalan Pergerakan. *Jurnal Pendidikan Bahasa Melayu*. 11(1): 57-74.
- Fox, J., H., Burkle, F., M., Bass, J. 2012. The Effectiveness of Psychological First Aid as a Disaster Intervention Tool: Research Analysis of Peer-Reviewed Literature From 1990-2010. *Disaster Medicine and Public Health Preparedness*. 6(3):247-252. <http://dx.doi.org/10.1001/dmp.2012.39>
- Franco, Z., Baker, N., Okusanya, T. 2024. Customizing the Battle Peer App: Connecting First Responders with Peer Support to Manage Mental Health Crises. Conference: The Information Systems for Crisis Response and Management (ISCRAM) 2023 at Omaha, Nebraska, United States. June.
- Ghazali Darusalam & Sufean, Hussin. 2021. Metodologi Penyelidikan Dalam Pendidikan: Amalan dan Analisa Kajian. Ed. ke-3. Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya.
- Haidar Rizal 2018. Pelan Tindakan Bencana Banjir Negeri Johor 2017/2018. http://elearningjknj.moh.gov.my/pluginfile.php/50596/mod_resource/content/1/PELAN%20TINDAKAN%20BANJIR%20JOHOR%202017.pdf
- Hardianto 2018. Pengaruh Budaya Organisasi, Penghargaan dan Kepercayaan Terhadap Motivasi Berprestasi Pegawai Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rokan Hulu. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*. 6(2): 193-202. <https://doi.org/10.21831/amp.v6i2.19489>
- Hua, A. K. 2016. Persepsi Masyarakat Terhadap Bencana Banjir Monsun di Malaysia: Kajian kes Kota Bharu, Kelantan. *GEOGRAFLA Online™ Malaysian Journal of Society and Space*. 12(9):24-31.

- Janesick, V. J. 2007. Peer Debriefing. The Balckwell Encyclopaedia of Sociology. http://dx.doi.org/10.1002/9781405165518.wbeosp014_25
- Kee Pau, Aslina Ahmad & Hsin-Ya Tang. 2020. Crisis, Disaster, and Trauma Counselling: Implications for The Counselling Profession. *Journal of Critical Reviews*. 7(8): 736-739. https://www.researchgate.net/deref/http%3A%2F%2Fdx.doi.org%2F10.31838%2Fjcr.07.07.01?_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicG9zaXRpb24iOiJwYWdlQ29udGVudCJ9fQ
- Kenardy J. A., Webster, R., A., Lewin, T. J., Carr, V., Hazell, P. L., Carter, G. L. 1996. 1996. Stress Debriefing and Patterns of Recovery Following a Natural Disaster. *Journal of Traumatic Stress*. 9(1): 37-49.
- Khairi Anuar Rusli & Nur Hafizah Yusoff. 2022. Faktor dan Modus Operandi Jenayah Ragut: Satu Kajian Kualitatif. *Journal of Social Sciences and Humanities*. 19(1): 156-168.
- Leahy-Warren, P., McCarthy, G., & Corocan, P. 2012. First-time Mothers: Social Support, Maternal Parental Self-efficacy and Postnatal Depression. *Journal of Clinical Nursing*. 21(3-4): 388-397.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. 1985) Naturalistic Inquiry. Beverly Hills, CA: Sage.
- Lucy Matsayi Aji, Ahmad Baba Muhammad & Hassan Abubakar. 2023. Psychosocial Care. In. Ayse Emel Onal (Ed.). Tertiary Care - Medical, Psychosocial, and Environmental Aspects. Istanbul University, Turkey.
- Majlis Keselamatan Negara. Arahan No. 20. Dasar dan Mekanisme Pengurusan Bencana Negara.
- Malone, J. L. & Linder, J. M. 2024. Psychological Impacts of Natural Disaster. *Canadian Journal of Counselling and Psychotherapy*. 57(1): 107-123. <https://doi.org/10.47634/cjcp.v57i1.72384>
- Michlig, G. J., Westergaard, R. P., Lam, Y., Azal Ahmadi, Kirk, G. D., Genz, A., Keruly J., Hutton, H. & Surkan, P. J. 2018. *Psychological and Social-medical Aspects of AIDS/HIV*. 30(4): 511-517. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29338328/>
- Mohd Suhaimi Mohamad & Nasrudin Subhi. 2023. Hubungan Stres Psikologikal dengan Kesihatan Mental dalam Kalangan Pensyarah Muda. *Akademika*. 93(3): 213-224. <https://doi.org/10.17576/akad-2023-9303-16>
- Muhammad Hakiem. 2022. Analisis Peramalan Banjir Kilat di Selangor Menggunakan Teknik Perlombongan Data. Tesis Sarjana Sains. Universiti Pertahanan Nasional Malaysia.
- Nabisah Ibrahim, Siti Rozaina Kamsani, & Noor Aznizaishak. 2016. Psychological Debriefing Model: Post-Disaster Intervention. *International Journal of Education, Psychology and Counselling*. 1(2): 24-30.
- Nata H., Ni'matuzahroh & Achmat, Z. 2024. The Role of Burnout and Coping in The Quality of Life Among Disaster Emergency Volunteers During the Cianjur Earthquake. *International Journal of Disaster Risk Reduction*. 105: 104362. <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2024.104362>
- Nilamadhab Kar, 2024. Impact of Disasters on The Disaster Responders: A Review of Stress, Coping, Resilience, and Supportive Methods. *Odisha Journal of Psychiatry*. 19(2): 37-47. http://dx.doi.org/10.4103/OJP.OJP_23_23

- Noorazuan Md Hashim, Sulong Muhamad, Kadaruddin Aiyub & Norhayati Yahya. 2011. *e-BANGI: Jurnal Sains Sosial dan Kemanusiaan*. 6(2): 155-169.
- Nor Ba' Yah Abdul Kadir & Asmawati Desa 2004. Sokongan Sosial dan Keceriaan: Tinjauan Awal di Institusi Pengajian Tinggi. *e-Bangi*. 3(3):1-12
- Noriah Mohamed 2008. Social policy in Malaysia: A Study of Social Support for the Elderly in Rural Area. Kuala Lumpur. Penerbit: Institut Sosial Malaysia.
- Norliza binti Mokhtar. 2015. Sokongan Psikososial bagi Kanak-kanak Yang Didera Secara Seksual di Rumah Kanak-kanak, Jabatan Keban=jukan Masyarakat. Tesis Sarjana Sastera. Universiti Utara Malaysia.
- Nurhafizah Md Akhir, Azlinda Azman & Noremy Md Akhir. 2020. Kesan Bencana Terhadap Kesihatan Dan Keselamatan Sukarelawan. *Jurnal Psikologi Malaysia*. 34(2): 93-104.
- Nurul Aini Mehat. 2019. Hubungan Sistem Amaran Awal Banjir dengan Tahap Kesediaan Masyarakat Menghadapi encana Banjir di Pantai Timur Semenanjung Malaysia. Tesis Dr, Falsafah. Universiti Utara Malaysia. https://etd.uum.edu.my/9101/1/s901454_01.pdf
- Nurul Ashikin Mabahwi & Nakamura, H. 2024. Catastrophic Flooding in Pahang, Malaysia: What Went Wrong with The Flood Response? *Journal of The Malaysian Institute of Planners*. 22(6): 249- 260. <http://dx.doi.org/10.21837/pm.v22i34.1627>
- Oyanik, M. 2022. The Psychosocial Effects of The Disaster and The Importance of Post-Disaster Psychosocial Sub. In Assoc. Prof. Salih YILDIZ (ed.). *New Approaches in Social Sciences*, page 133-150. Ankara, Turkey.
- Safiah Yusmah Muhammad Yusoff & Rafidah Thomas. 2021. Pemetaan Titik Panas Banjir Kilat di Kuala Lumpur. *Malaysian Journal of Tropical Geography*. 47(1&2):123-142
- Sarason, I. G., Levine, H. M., Basham, R. B., & Sarason, B. R. 1983. Assessing Social Support: The Social Support Questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology*. 44(1): 11-22.
- See Too Kay Leng, Nordin Sakle, Nurfadhilah Mohd Radi & Mohd Hisyam bin Mohd Razi. 2016. Bencana Banjir Sebagai Petunjuk Keselamatan Air di Sabah: Kajian Kes di Kota Kinabalu, Sabah. Persidangan Seminar Sains Ruang dan Teknologi Maklumat Geografi di Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Malaysia Sabah (UMS). 21-22 Disember.
- Seidman, I. 2019. Interviewing as Qualitative Research: A Guide for Researchers in Education and the Social Sciences. Virginia: Teachers College Press.
- Shepher, A. 2021. Psychosocial Meaning Making in Carceral Spaces: A Case Study of Prison and Mental Health Care Practice. *Bristol University Press*. 14(2): 139-151. <https://doi.org/10.1332/147867321X16215933279607>
- Siti Nurhaliza Mohd Fuad, Haryati Shafii, Wee, S. T., Sulzakimin Mohamad, Norliana Sarpin, & Chen, G. K. 2023. Faktor-Faktor yang Menyumbang kepada Bencana Banjir di Kawasan Taman Nira, Batu Pahat, Johor. *Research in Management of Technology and Business*. 4(1):1249-1266. <https://doi.org/10.30880/rmtb.2023.04.01.086>
- Siti Nurul Annisa & Azahan Awang, 2017. Bencana Banjir dan Tahap Pengetahuan Penduduk terhadap Pengurusan Banjir di Serian, Sarawak. *Geografia: Malaysian Journal of Society and Space*. 13 (4): 22-36. <https://doi.org/10.17576/GEO-2017-1304-03>

- Tengku Sarina Trngku Kasim & Fatimah, Sahida Abdulrajak. 2018. Pengalaman Pengajaran Guru novis Pendidikan Islam: Implikasi terhadap reka bentuk kurikulum latihan pendidikan guru. *Jurnal Pendidikan Malaysia*. 43(1): 59-66. <http://dx.doi.org/10.17576/JPEN-2018-43.01-08>
- Thoits, P. A. 1986. Thoits, P. A. (1986). Social Support as Coping Assistance. *Journal of Counselling and Clinical Psychology*. 54(4): 416-423. <http://dx.doi.org/10.1037/0022-006X.54.4.416>
- Vaux, A. 1988. *Social Support: Theory, Research, and Intervention*. New York: Praeger Publishers.
- Wang, L., Norman, I., Leamy, M. 2024. The Effectiveness and Implementation of Psychological First Aid as a Therapeutic Intervention After Trauma: An Integrative Review. *Trauma Violence Abuse*. 25(4): 2638-2656. <https://doi.org/10.1177/15248380231221492>
- World Health Organization (WHO). 2011. Psychological First Aid: Guide for Field Workers. https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/44615/9789241548205_eng.pdf

TENGKU SYUHADA ELISSA TENGKU ADAM AZLI
Centre for Research in Psychology and Human Well-Being (PsiTra)
Faculty of Social Sciences and Humanities
Universiti Kebangsaan Malaysia, Malaysia
Email: p127551@siswa.ukm.edu.my

Noremy Md Akhir (Corresponding Author)
Centre for Research in Psychology and Human Well-Being (PsiTra)
Faculty of Social Sciences and Humanities
Universiti Kebangsaan Malaysia, Malaysia
Email: noremy@ukm.edu.my