



KEMENTERIAN PENDIDIKAN

BUKU PANDUAN INTERVENSI KRISIS

Critical Incident Stress Management (CISM)



Buku Panduan Intervensi Krisis (CISM) @ BPsK, KPM

Pertama 2023

Hak Cipta Terpelihara. Tidak dibenarkan mengeluarkan ulang mana-mana bahagian artikel, ilustrasi dan isi kandungan buku ini dalam apa jua bentuk dan dengan apa-apa cara sama ada secara elektronik, fotokopi, mekanik atau secara lain sebelum mendapat izin daripada Setiausaha Bahagian, Bahagian Psikologi dan Kaunseling, Kementerian Pendidikan Malaysia. Tiada sebarang bentuk keuntungan kewangan boleh diperolehi, sama ada secara langsung ataupun tidak langsung daripada penerbitan semula seperti di atas.

Notis Penerbitan / Penafian

Maklumat yang terkandung di dalam buku ini bertujuan untuk pendidikan semata-mata. Maklumat tersebut bukanlah pengganti kepada nasihat atau saranan yang mungkin anda terima daripada Kaunselor Bertauliah anda atau mana-mana pihak berkuasa. Bahagian Psikologi dan Kaunseling dan Kementerian Pendidikan Malaysia menafikan sebarang liabiliti kepada mana-mana pihak yang menggunakan maklumat di dalam buku ini sebagai asas untuk membuat keputusan atau tindakan.

Penerbit, Ketua Editor, Editor, Panel Penulis dan semua yang terlibat dalam penerbitan buku ini tidak bertanggungjawab ke atas mana-mana kerugian, kehilangan atau risiko yang ditanggung oleh orang perseorangan atau seumpamanya, yang timbul akibat daripada penggunaan yang salah dan tanpa bimbingan yang betul daripada pengamal kaunseling yang bertauliah atau yang telah diberi kebenaran/ lesen mana-mana kandungan buku ini sama ada secara langsung mahupun tidak langsung.

Penerbit



KEMENTERIAN PENDIDIKAN

Bahagian Psikologi Dan Kaunseling (BPsK)
Aras 1, Blok E9
Kompleks E, Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62604 PUTRAJAYA

Kata Alu-Aluan

MENTERI PENDIDIKAN MALAYSIA



Bismillahirrahmanirrahim
Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh
Salam Perpaduan dan Salam Malaysia MADANI.

Syabas dan tahniah kepada Bahagian Psikologi dan Kaunseling atas kejayaan menyediakan Buku Panduan Intervensi Krisis (CISM), Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM). Sesungguhnya, usaha ini merupakan nilai tambah dalam merealisasikan hasrat kerajaan untuk memperkasakan perkhidmatan Kaunselor Pendidikan serta Guru Bimbingan dan Kaunseling.

Krisis adalah “*an emotionally hazardous situation*”, iaitu situasi yang mengganggu dan mengancam emosi serta berkait dengan perubahan sosial dalam lingkungan kewujudan individu seperti perubahan jangkaan terhadap diri atau hubungan dengan orang lain. **Intervensi krisis** ialah rawatan kecemasan psikologikal kepada mangsa krisis untuk membantu mereka kembali ke tahap kefungsian adaptif dan mencegah atau mengurangkan impak negatif daripada trauma.

Menurut Pertubuhan Kesihatan Sedunia (WHO 2008), kesejahteraan adalah keadaan di mana individu menyedari keupayaannya sendiri, dapat mengatasi tekanan normal kehidupan, dapat bekerja dengan produktif dan bermanfaat, juga mampu memberi sumbangan kepada komuniti. Di Malaysia, pada tahun 2019 Kementerian Kesihatan Malaysia telah merekodkan sebanyak 2.3 peratus orang dewasa dan 9.5 peratus kanak-kanak mengalami masalah mental. Peranan Kaunselor Pendidikan serta Guru Bimbingan dan Kaunseling yang kompeten amat penting untuk membantu kesejahteraan masyarakat.

Buku Panduan Intervensi Krisis (CISM) ini merupakan panduan bagi membantu Kaunselor Pendidikan dan Guru Bimbingan Dan Kaunseling untuk melaksanakan intervensi krisis dalam lingkungan pendidikan. Buku ini menerangkan langkah-langkah, strategi, dan sumber daya yang dapat digunakan oleh para pendidik dan personel pendidikan dalam memberikan respon yang cepat dan efektif terhadap krisis yang mungkin terjadi. Pemahaman yang mendalam berkaitan pengendalian krisis dapat meningkatkan lagi kualiti perkhidmatan psikologi dan kaunseling di organisasi masing-masing. Justeru dengan pembinaan buku ini diharapkan akan dapat membantu Kaunselor Pendidikan dan Guru Bimbingan Dan Kaunseling dalam melaksanakan intervensi krisis.

Sekali lagi syabas dan tahniah diucapkan kepada Bahagian Psikologi dan Kaunseling, Kementerian Pendidikan Malaysia atas pembinaan Buku Panduan Intervensi Krisis (CISM) ini. Besarlah harapan saya agar buku ini mampu meningkatkan kesejahteraan insan dan kualiti warga pendidik.

“Murid Ceria, Guru Bahagia, Sekolah Bitara, Negara Sejahtera”

SELAMAT MAJU JAYA,
YB Fadhliha binti Sidek

Kata Alu-Aluan

**KETUA SETIAUSAHA
KEMENTERIAN PENDIDIKAN**



Bismillahirrahmanirrahim
Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh
Salam Sejahtera dan Salam Malaysia MADANI.

Syabas dan tahniah kepada Bahagian Psikologi dan Kaunseling (BPsk) atas kejayaan menyediakan Buku Panduan Intervensi Krisis (CISM).

Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM) sentiasa menyokong usaha meningkatkan kompetensi Kaunselor Pendidikan serta Guru Bimbingan dan Kaunseling secara menyeluruh dan bersepadu. Peningkatan kompetensi melalui Buku Panduan Intervensi Krisis (CISM) ini berkait rapat dengan peningkatan kualiti perkhidmatan kaunseling kepada warga pendidikan.

Justeru, Buku Panduan Intervensi Krisis (CISM) dibangunkan bagi menyokong Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (PPPM) dalam Anjakan Keempat: Peningkatan Kompetensi Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Bagi Memantapkan Kualiti Perkhidmatan Psikologi Dan Kaunseling Dalam Pengurusan Sumber Manusia di Kementerian Pendidikan Malaysia dengan meningkatkan pengetahuan serta kompetensi Kaunselor Pendidikan dan Guru Bimbingan dan Kaunseling terutamanya kemahiran intervensi krisis ke tahap optimum secara berterusan.

Buku Panduan Intervensi Krisis (CISM) adalah sebagai panduan kepada Kaunselor Pendidikan serta Guru Bimbingan dan Kaunseling di setiap peringkat iaitu Bahagian, Jabatan Pendidikan Negeri, Pejabat Pendidikan Daerah, Kolej Matrikulasi, Institusi Pendidikan Guru, Kolej Vokasional dan sekolah-sekolah di bawah pengurusan KPM dalam melaksanakan intervensi krisis.

Harapan saya agar Buku Panduan Intervensi Krisis (CISM) ini menjadi sumber rujukan kepada Kaunselor Pendidikan serta Guru Bimbingan dan Kaunseling dalam melaksanakan perkhidmatan yang lebih berkesan. Syabas dan tahniah sekali lagi kepada Bahagian Psikologi dan Kaunseling (BPsk) atas usaha membangun dan menerbitkan Buku Panduan Intervensi Krisis ini.

“Psikologi Kaunseling Peneraju Kesejahteraan Insan”

Dato' Indera Nik Nasarudin bin Mohd Zawawi

Kata Alu-Aluan

KETUA PENGARAH
PENDIDIKAN MALAYSIA



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,
Salam Sejahtera, Salam Malaysia Madani
dan Salam Anak yang Baik lagi Cerdik.

Syabas dan tahniah diucapkan kepada Bahagian Psikologi dan Kaunseling (BPsk) serta Jawatankuasa Pembina atas inisiatif menerbitkan Buku Panduan Intervensi Krisis (CISM). Penerbitan buku Panduan ini amatlah relevan dengan langkah Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM) untuk meneruskan proses transformasi dalam sistem pendidikan negara.

Buku Panduan Intervensi Krisis (CISM) adalah rujukan dan panduan utama kepada Kaunselor Pendidikan serta Guru Bimbingan dan Kaunseling dalam menguruskan intervensi krisis di organisasi masing-masing sejajar dengan tema BPsk, iaitu 'Psikologi Kaunseling Peneraju Kesejahteraan Insan'. Usaha ini merupakan satu inisiatif dan idea baharu dalam mempertingkatkan kompetensi pengurusan intervensi krisis dalam perkhidmatan kaunseling KPM. Adalah menjadi aspirasi dan hasrat Kementerian ini untuk membentuk guru insani yang mempunyai personaliti seimbang, prihatin serta mempunyai nilai-nilai murni yang mampu menjadi pemangkin dalam melahirkan generasi Anak yang Baik lagi Cerdik (ABC) dan seterusnya membentuk masyarakat MADANI.

Perkara ini juga selaras dengan Falsafah Pendidikan Kebangsaan dalam memberi penekanan kepada usaha melahirkan insan yang berilmu, berakhlak, seimbang dan harmonis, yang boleh mencapai kesejahteraan diri dan memberi sumbangan kepada keharmonian dan kemakmuran masyarakat dan negara. Kestabilan emosi dan psikologi dalam masyarakat akan menjadi lebih kuat, termasuklah ketahanan dalam menghadapi krisis serta cabaran kehidupan yang menggugat kesejahteraan masyarakat kini.

Kejayaan dalam perkhidmatan turut bergantung kepada sejauh mana kefahaman serta komitmen pihak yang akan melaksanakannya. Justeru, medium bertulis seperti buku panduan ini merupakan antara kaedah yang mudah dan berkesan untuk memberikan kefahaman berkaitan sesuatu hasrat yang dilaksanakan.

Akhir kata, saya berharap agar buku panduan ini dapat memberi manfaat kepada semua warga pendidik dan semoga usaha murni ini mencapai matlamat yang diharapkan bagi menjamin perkhidmatan psikologi dan kaunseling yang berkualiti di negara ini.

Datuk Haji Pkharuddin bin Haji Ghazali

Kata Alu-Aluan

**SETIAUSAHA BAHAGIAN
BAHAGIAN PSIKOLOGI DAN KAUNSELING**



Bismillahirrahmanirrahim
Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh
Salam Sejahtera dan Salam Malaysia MADANI.

Tahniah kepada jawatankuasa pembina Buku Panduan Intervensi Krisis (CISM) atas kejayaan menerbitkan Buku Panduan yang komprehensif untuk dijadikan bahan rujukan oleh kaunselor pendidikan, guru bimbingan dan kaunseling, pengamal kaunseling serta pembekal latihan.

Buku Panduan ini mengandungi dua kategori krisis yang utama untuk rujukan kaunselor serta guru bimbingan dan kaunseling iaitu kategori krisis perkembangan dan kategori krisis situasi. Untuk kategori perkembangan terdapat dua jenis krisis iaitu Krisis Kehilangan dan Kesedihan dan Krisis Kemurungan manakala bagi kategori krisis situasi pula adalah Krisis Banjir, Krisis Pencegahan Bunuh Diri dan Krisis Trauma.

Susunan Buku Panduan ini adalah mengikut kemahiran yang diperlukan selaras dengan Surat Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 2 Tahun 2005: Pelaksanaan Pelan Latihan Sumber Manusia Sektor Awam dan Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 6 Tahun 2005: Dasar Latihan Sumber Manusia Sektor Awam serta Modul Intervensi Krisis (CISM).

Penghasilan buku ini juga selari dengan usaha Kementerian Pendidikan Malaysia dalam usaha pelaksanaan intervensi secara berterusan bagi memastikan warga pendidikan sentiasa memperoleh kesejahteraan diri.

Bahagian Psikologi dan Kaunseling (BPSK) berharap agar buku panduan ini menjadi rujukan kepada semua Kaunselor Pendidikan, Guru Bimbingan dan Kaunseling serta pengamal kaunseling.

Hajah Salmiah binti Monshie

Prakata

Intervensi krisis merupakan salah satu skop perkhidmatan dalam kaunseling selain daripada perkembangan atau pertumbuhan, pencegahan dan rawatan atau intervensi. Justeru setiap Kaunselor Pendidikan dan Guru Bimbingan dan Kaunseling mestilah bersedia untuk menjalankan intervensi krisis bila keperluan terhadap perkhidmatan tersebut diperlukan. Namun realitinya kompetensi Kaunselor Pendidikan dan Guru Bimbingan dan Kaunseling perlu dimantapkan lagi untuk siapsiaga mengendalikan kes krisis atau mendepani situasi krisis. Atas keperluan inilah maka buku panduan ini disediakan supaya ilmu dan kemahiran dalam memahami dan menangani situasi krisis dapat disampaikan kepada kaunselor Pendidikan dan Guru Bimbingan dan Kaunseling atau pihak terlibat dalam pengurusan dan pelaksanaan intervensi krisis.

Buku panduan ini merupakan rujukan kepada Kaunselor Pendidikan dan Guru Bimbingan dan Kaunseling dimana ia merangkumi matlamat dan objektif, takrifan krisis, kategori jenis dan fasa, teoritikal intervensi krisis, dan pelaksanaan pengurusan intervensi krisis. Melalui penerbitan buku panduan ini diharapkan Kaunselor Pendidikan dan Guru Bimbingan dan Kaunseling dapat memahami pelaksanaan intervensi krisis dan seterusnya menghulurkan bantuan segera sekiranya diperlukan.

**Bahagian Psikologi dan Kaunseling
Kementerian Pendidikan Malaysia**

Isi Kandungan

PRAKATA	vii
SENARAI RAJAH	ix
SENARAI SINGKATAN	ix
1.0 PENGENALAN	
1.1 Punca Kuasa	2
1.2 Tujuan	4
1.3 Objektif	5
1.4 Takrifan dan Kategori	5
1.5 Model Pengurusan Intervensi Krisis (CISM)	6
2.0 PELAKSANAAN PENGURUSAN INTERVENSI KRISIS (CISM)	
2.1 Peringkat Prakrisis	10
2.2 Peringkat Permulaan	10
2.3 Peringkat Pertengahan	12
2.4 Peringkat Pasca Intervensi	13
2.5 Peringkat Penamatan	13
3.0 PENUTUP	16
LAMPIRAN	18
RUJUKAN	48
FAQ SOALAN LAZIM	52
PEMBINA BUKU PANDUAN	56

SENARAI RAJAH

Rajah 1	: Model Lima Peringkat Pengurusan dan Pelaksanaan Intervensi Krisis (CISM)	7
Rajah 2	: Tujuh Langkah Intervensi Krisis	12

SENARAI SINGKATAN

AKRAB	- Rakan Pembimbing Perkhidmatan Awam
BPsK	- Bahagian Psikologi dan Kaunseling
CISM	- <i>Critical Incident Stress Management</i>
DLSA	- Dasar Latihan Sumber Manusia Sektor Awam
IPGK	- Institut Pendidikan Guru Kampus
IPGM	- Institut Pendidikan Guru Malaysia
JK	- Jawatankuasa
JPN	- Jabatan Pendidikan Negeri
KPM	- Kementerian Pendidikan Malaysia
P.CISM	- Pasukan CISM
PIBG	- Persatuan Ibu Bapa dan Guru
PIBKS	- Penglibatan Ibu Bapa, Komuniti dan Swasta
PPD	- Pejabat Pendidikan Daerah
PPPM	- Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia
SLL	- Strategi Lima Langkah
SPI	- Surat Pekeliling Ikhtisas
SPP	- Surat Pekeliling Perkhidmatan
SOP	- Prosedur Operasi Standard





PENGENALAN

Buku panduan ini disediakan untuk dijadikan sebagai rujukan Kaunselor Pendidikan Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM), Jabatan Pendidikan Negeri (JPN), Pejabat Pendidikan Daerah (PPD), Institut Pendidikan Guru Malaysia (IPGM), Institut Pendidikan Guru Kampus (IPGK), Bahagian Matrikulasi, Kolej Matrikulasi, Guru Bimbingan dan Kaunseling, ahli Rakan Pembimbing Perkhidmatan Awam (AKRAB) atau pihak yang terlibat dalam pengurusan dan pelaksanaan intervensi krisis kepada semua warga KPM. Kandungan buku panduan ini meliputi perkara seperti matlamat dan objektif, takrifan krisis, kategori jenis dan fasa, teoritikal intervensi krisis, dan pelaksanaan pengurusan intervensi krisis (CISM).

Buku panduan ini hendaklah dibaca bersama-sama Surat Pekeliling Ikhtisas (SPI) Bilangan 6 Tahun 2021 dan Surat Pekeliling Perkhidmatan (SPP) Sumber Manusia Versi 1.0 Tahun 2022 untuk memastikan Buku Panduan Intervensi Krisis (CISM) digunakan oleh Jawatankuasa Pengurusan Intervensi Krisis.

1.1 Punca Kuasa

Punca kuasa untuk melaksanakan intervensi krisis (CISM) adalah seperti berikut:

- 1.1.1 SPI Bilangan 6 Tahun 2021 yang berkuat kuasa pada 11 Ogos 2021, iaitu Penambahbaikan Jawatankuasa Pengurusan Bencana Peringkat KPM, JPN, PPD dan institusi pendidikan di bawah KPM. SPI ini hendaklah dibaca bersama-sama surat siaran, surat makluman dan arahan serta peraturan yang sedang berkuat kuasa dan yang akan dikeluarkan dari semasa ke semasa. (Lampiran 1)
- 1.1.2 SPP Sumber Manusia Versi 1.0 Tahun 2022 yang menyatakan Dasar Latihan Sumber Manusia Sektor Awam (DLSA) diperkenalkan melalui SPP Bilangan 6 Tahun 2005 yang menetapkan bahawa setiap anggota sektor awam perlu melengkapkan diri dengan sikap, kemahiran dan pengetahuan yang bersesuaian melalui program pembangunan sumber manusia yang terancang serta berteraskan pembangunan kompetensi dan pembelajaran berterusan. Oleh itu, dengan adanya latihan pengurusan intervensi krisis dalam kalangan anggota sektor awam, khususnya kepada Kaunselor Pendidikan Negeri dan Daerah, Kaunselor Pendidikan di IPGM atau IPGK, Kaunselor Pendidikan di Kolej Matrikulasi

serta Guru Bimbingan dan Kaunseling, diharapkan pengetahuan serta kemahiran dapat diperoleh untuk melaksanakan intervensi krisis kepada semua warga KPM yang terkesan dari aspek psikologi dan emosi apabila berlakunya sesuatu krisis.

- 1.1.3 Dasar Pendidikan Kebangsaan (2017) menyatakan perkhidmatan psikologi dan kaunseling bertujuan untuk menyediakan perkhidmatan psikologi dan kaunseling secara menyeluruh dan berkualiti tinggi kepada warga KPM bagi pembangunan kesejahteraan modal insan yang beramanah, berintegriti, kreatif serta inovatif melalui strategi pelaksanaan:
 - a. Mematuhi garis panduan perkhidmatan psikologi dan kaunseling yang komprehensif.
 - b. Memperkukuh kompetensi Kaunselor Pendidikan.
 - c. Melaksanakan perkhidmatan psikologi dan kaunseling secara holistik.
 - d. Memastikan keperluan psikologi dan kaunseling warga KPM dipenuhi.
 - e. Memantapkan kualiti perkhidmatan psikologi dan kaunseling dalam pengurusan sumber manusia dengan meningkatkan pengetahuan dan kompetensi Kaunselor Pendidikan ke tahap optimum secara berterusan.
 - f. Melaksanakan perkhidmatan psikologi dan kaunseling berteraskan etika dan menepati peruntukan Akta Kaunselor 1998 (Akta 580).

- 1.1.4 Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (2013-2025) dalam anjakan keempat, iaitu mentransformasikan profesion keguruan menjadi profesion pilihan menyatakan bahawa kualiti guru merupakan faktor asas untuk menentukan keberhasilan murid. Oleh itu, warga KPM perlu dibekalkan dengan segala ilmu pengetahuan, khususnya yang berkaitan dengan intervensi krisis bagi memastikan murid dapat dibantu apabila sesuatu krisis berlaku di sekolah.

- 1.1.5 Falsafah Pendidikan Kebangsaan (1996) menyatakan bahawa pendidikan di Malaysia ialah suatu usaha yang berterusan ke arah perkembangan potensi individu secara menyeluruh dan bersepadu untuk mewujudkan insan yang seimbang dan harmoni dari segi intelek, rohani, emosi dan jasmani berdasarkan kepercayaan dan kepatuhan kepada Tuhan. Usaha ini bertujuan untuk melahirkan warganegara Malaysia yang berilmu pengetahuan, berketerampilan, berakhlak mulia, bertanggungjawab dan berkeupayaan mencapai kesejahteraan diri serta memberikan sumbangan terhadap keharmonian dan kemakmuran keluarga, masyarakat dan negara.

1.2 Tujuan

Tujuan pembinaan buku panduan ini ialah:

- 1.2.1 Memberikan panduan kepada Kaunselor Pendidikan KPM, JPN, PPD, IPGK, Bahagian Matrikulasi dan Kolej Matrikulasi, Guru Bimbingan dan Kaunseling, ahli AKRAB atau pihak yang terlibat dalam pengurusan dan pelaksanaan intervensi krisis (CISM).
- 1.2.2 Buku panduan ini hendaklah dibaca bersama-sama SPI, surat siaran, arahan dan peraturan berkaitan yang sedang berkuat kuasa serta yang akan dikeluarkan dari semasa ke semasa.

Buku panduan ini terpakai kepada Kaunselor Pendidikan Bahagian, JPN, PPD, IPGK, Kolej Matrikulasi, Guru Bimbingan dan Kaunseling, ahli AKRAB atau pihak yang terlibat dalam pengurusan dan pelaksanaan intervensi krisis.

1.3 Objektif

Objektif pembinaan buku panduan ini ialah:

- 1.3.1 Memahami peranan dan tanggungjawab organisasi KPM dalam pelaksanaan dan pengurusan intervensi krisis (CISM).
- 1.3.2 Mengetahui punca kuasa pelaksanaan intervensi krisis (CISM).
- 1.3.3 Memberikan panduan dan tatacara pelaksanaan intervensi krisis (CISM).
- 1.3.4 Memahami peringkat-peringkat pelaksanaan intervensi krisis (CISM).
- 1.3.5 Memahami penilaian risiko krisis dan keberkesanan intervensi krisis (CISM).

1.4 Takrifan dan Kategori

1.4.1 Takrifan Krisis

Perkataan “krisis” berasal daripada perkataan Yunani, iaitu “krisis” yang bermaksud keputusan atau titik perubahan (Shaluf, Ahmadum @ Said, 2003). Perkataan krisis kemudian didefinisikan dengan lebih spesifik dan terperinci oleh banyak pengkaji, khususnya dalam bidang psikologi dan kaunseling. Perkembangan dan perubahan definisi krisis berkait rapat dengan dua pendapat yang berbeza, iaitu sama ada krisis ialah kejadian pencetus yang membawa kepada ketidakseimbangan atau krisis merupakan respon atau tindak balas individu terhadap kejadian pencetus yang dipengaruhi oleh sifat diri.

Klein dan Lindemann (1961) menyatakan krisis sebagai “*an emotionally hazardous situation*”, iaitu situasi yang mengganggu dan mengancam emosi serta berkait dengan perubahan sosial dalam lingkungan kewujudan individu seperti perubahan jangkaan terhadap diri atau hubungan dengan orang lain. Kategori ancaman utama termasuk:

- a. Kehilangan atau ancaman kehilangan hubungan signifikan.
- b. Kehadiran satu atau lebih individu baharu dalam kehidupan.
- c. Transisi status sosial dan peranan dalam hubungan disebabkan oleh kematangan (seperti memasuki alam remaja), peranan sosial yang baharu (seperti perkahwinan) atau mobiliti sosial (seperti kenaikan pangkat yang mendedahkan individu kepada tanggungjawab baharu).

Intervensi krisis ialah rawatan kecemasan psikologikal kepada mangsa krisis untuk membantu mereka kembali ke tahap kefungsi adaptif dan mencegah atau mengurangkan impak negatif daripada trauma (Flannery & Everly, 2002).

Makna krisis pada peringkat permulaan dikaitkan sebagai kejadian pencetus. Ciri-ciri kejadian pencetus adalah seperti berikut:

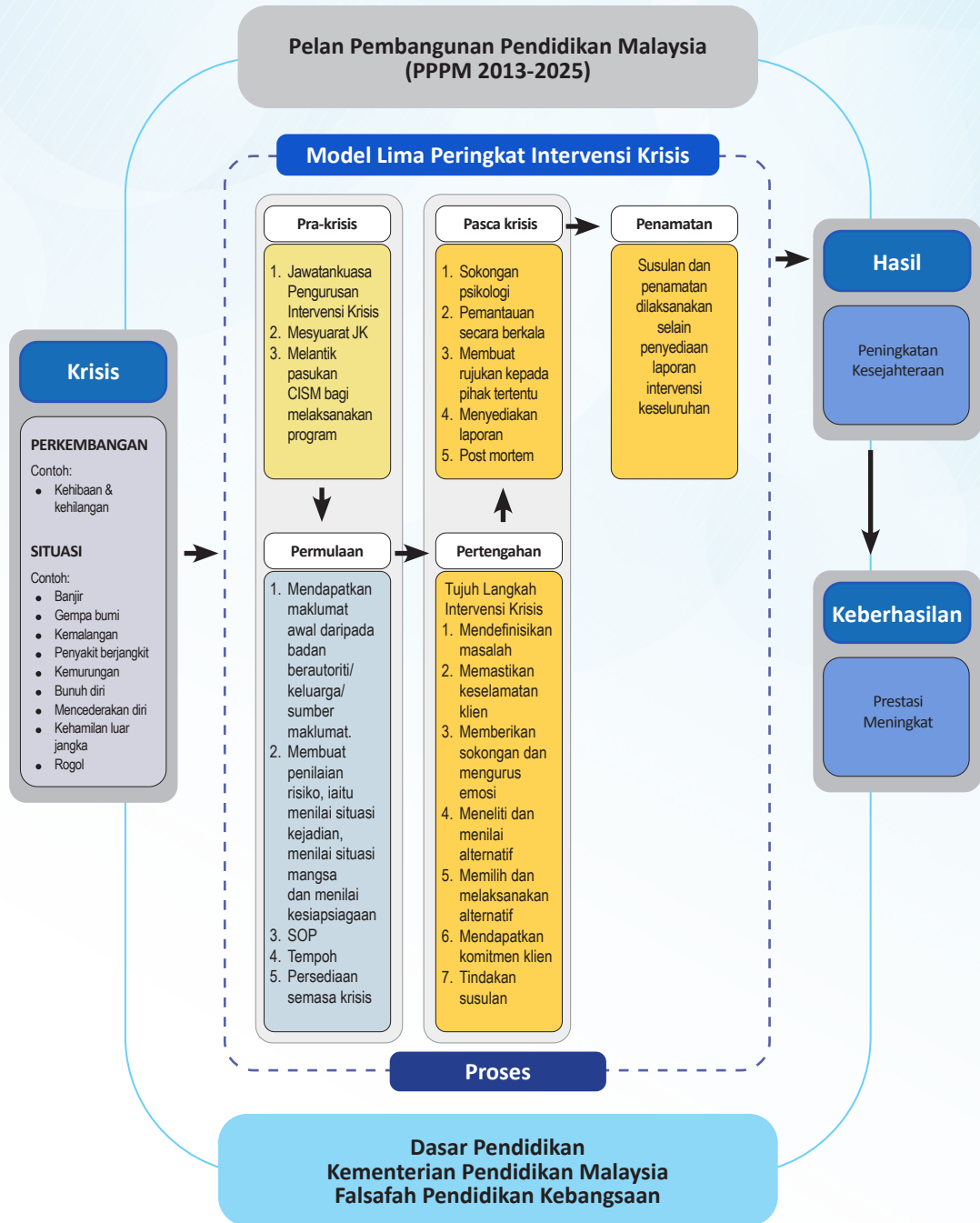
- a. Krisis dilihat sebagai satu ancaman.
- b. Wujud ketidakmampuan individu untuk berhadapan dengan impak kejadian yang memberikan tekanan.
- c. Meningkatkan ketakutan, tekanan dan/atau kekeliruan yang tinggi.
- d. Keadaan ketidakseimbangan yang membawa perubahan pantas.

1.5 Model Intervensi Krisis CISM

1.5.1 Kategori Krisis

Krisis terbagi kepada dua, yaitu:

- a. Krisis Perkembangan ialah krisis yang melibatkan perubahan dalam peringkat-peringkat perkembangan hidup seperti kesedihan, kehilangan dan kebimbangan.
- b. Krisis Situasi terbagi kepada dua bahagian, iaitu krisis yang tidak dijangka dan berlaku secara tiba-tiba seperti bencana alam (banjir, gempa bumi, penyakit berjangkit dan sebagainya) dan krisis yang berlaku daripada perbuatan manusia (kes rogol, kemalangan, kehamilan luar jangka dan sebagainya).



Rajah 1: Model Lima Peringkat Intervensi Krisis CISM

Model Lima Peringkat Intervensi Krisis CISM didasari oleh Dasar Pendidikan Kementerian Pendidikan Malaysia (Edisi Keempat) dan Falsafah Pendidikan Kebangsaan yang menekankan aspek jasmani, emosi, rohani, intelek dan spiritual yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan prestasi warga KPM. Salah satu inisiatif yang harus dilaksanakan di semua organisasi ialah Strategi Lima Langkah (SLL) yang menggariskan lima langkah yang perlu diikuti untuk menetapkan panduan yang sesuai bagi sesuatu krisis. Melalui SLL, warga KPM mampu mengenal pasti isu yang wujud dan meletakkan keutamaan kepada krisis yang serius. Kaedah ini memberikan gambaran intervensi yang sesuai untuk mengatasi krisis tersebut.

1.5.2 Terdapat lima langkah dalam Intervensi Krisis (CISM) iaitu:

Krisis terbahagi kepada dua, iaitu:

- a. Peringkat prakrisis
- b. Peringkat permulaan
- c. Peringkat pertengahan
- d. Peringkat pasca krisis
- e. Peringkat penamatan



PELAKSANAAN INTERVENSI KRISIS (CISM)

Pengurusan CISM merupakan satu perkhidmatan yang disediakan oleh BPsK, KPM bagi membantu warga KPM untuk menghadapi krisis yang berlaku. Pelaksanaan CISM melibatkan aliran prosedur pengurusan intervensi krisis. (rujuk Lampiran 2)

2.1 Peringkat Prakrisis

Pada peringkat prakrisis, antara tindakan yang perlu dilaksanakan ialah:

- 2.1.1 Menubuhkan jawatankuasa pengurusan intervensi krisis di peringkat KPM, negeri, daerah dan institusi yang terlibat. (Rujuk Lampiran 1)
- 2.1.2 Mengadakan mesyuarat jawatankuasa pengurusan intervensi krisis di semua peringkat. (Rujuk Lampiran 2)
- 2.1.3 Melantik jawatankuasa dan pasukan intervensi krisis. (Rujuk Lampiran 3: Surat Arahan Pelaksanaan. CISM)
- 2.1.4 Melaksanakan program pendidikan pengurusan intervensi krisis di peringkat bahagian, negeri, daerah dan sekolah.

2.2 Peringkat Permulaan

Pada peringkat ini jawatankuasa perlu mendapatkan maklumat awal daripada pihak berautoriti, keluarga dan sumber lain-lain bagi mengenal pasti krisis yang dihadapi oleh mangsa. Pihak berautoriti merujuk kepada pihak berkuasa yang berkaitan dengan keadaan krisis yang berlaku. Masa yang sesuai untuk proses ini adalah antara 24 hingga 48 jam selepas kejadian berlaku. (Sila rujuk Jadual 1)

Persediaan memulakan intervensi krisis dan Jadual 2: Tindakan semasa memulakan intervensi krisis dalam Lampiran 4.

2.2.1 Pasukan CISM 2.0 perlu membuat penilaian risiko berdasarkan tiga aspek berikut:

a. Menilai kesiapsiagaan Pasukan CISM

Proses ini mengambil kira aspek kesihatan fizikal, kesihatan mental, dan spiritual pasukan intervensi CISM. Instrumen Tahap Kesiapsiagaan Pasukan CISM berdasarkan skala satu hingga 10 digunakan pada ketika ini (Rujuk Lampiran 5). Individu yang mendapat skor tujuh dan ke atas berkeupayaan untuk menjalankan intervensi. Bagi individu yang mendapat skala tujuh ke bawah, individu tersebut hanya menjalankan tugas lain yang bersesuaian.

b. Menilai situasi kejadian

Lokasi kejadian ditinjau dengan melihat aspek tahap risiko yang dihadapi oleh mangsa dan menilai keperluan peralatan yang diperlukan. Semua prosedur operasi standard (SOP) yang ditetapkan perlu dipatuhi. Jawatankuasa mengisi borang tinjauan awal CISM (Rujuk Lampiran 6).

c. Menilai situasi mangsa

Mangsa atau keluarga/penjaga dihubungi bagi mendapatkan persetujuan untuk menjalankan intervensi. Selepas persetujuan diperolehi, proses seterusnya akan diteruskan dengan mengikut SOP yang ditetapkan. Jika persetujuan tidak diperolehi, intervensi tidak perlu dilaksanakan. Dalam tempoh satu minggu, proses menilai situasi mangsa akan dibuat semula.

2.2.2 Langkah-langkah selepas penilaian dilaksanakan:

- a. Pasukan perlu mendapatkan kebenaran terlebih dahulu daripada pihak berautoriti untuk melaksanakan intervensi krisis.
- b. Pasukan berkumpul di pusat yang ditetapkan dan mendapatkan taklimat daripada pihak berautoriti.
- c. Pasukan mengenal pasti bahan-bahan dan peralatan yang diperlukan semasa melaksanakan intervensi krisis.

2.3 Peringkat Pertengahan

Pada peringkat ini, langkah-langkah pelaksanaan intervensi krisis seperti berikut:

- 2.3.1 Pasukan perlu mengenal pasti tempat yang sesuai untuk menjalankan intervensi krisis dan perlu memastikan mangsa-mangsa berada dalam keadaan yang selamat sebelum menjalani sesi.
- 2.3.2 Pasukan CISM seterusnya melaksanakan sesi mengikut kesesuaian sama ada secara individu atau kelompok dan mengisi borang Ujian Pra Penilaian Tahap Risiko (Sila rujuk Lampiran 7a). Pasukan CISM perlu membimbing klien atau ahli kelompok untuk melaksanakan penilaian sendiri tentang tahap risiko dalam domain afektif, kognitif dan tingkah laku. Seterusnya, Pasukan CISM membuat rumusan awal tentang tahap penilaian risiko klien atau ahli kelompok.
- 2.3.3 Terdapat tujuh langkah dalam intervensi krisis yang dibahagikan kepada dua fasa, iaitu fasa mendengar dan fasa tindakan seperti gambar rajah di bawah. Model ini diadaptasi daripada Model Intervensi Krisis Enam Langkah (James, 2008) dan Model Intervensi Krisis Tujuh Tahap Roberts (Roberts, 1990).



Rajah 2: Tujuh Langkah Intervensi Krisis

- 2.3.4 Pasukan CISM menjalankan intervensi yang bersesuaian kepada klien atau ahli-ahli kelompok.
- 2.3.5 Setelah selesai melaksanakan intervensi krisis, Pasukan CISM perlu memastikan klien mengisi borang Pasca Penilaian Tahap Risiko. (Rujuk Lampiran 7b)

2.4 Peringkat Pasca CISM

Panduan khusus pasca CISM adalah seperti berikut:

- 2.4.1 Memberikan sokongan psikologi kepada mangsa, keluarga dan kakitangan ketika menghadapi krisis.
- 2.4.2 Membuat pemantauan secara berkala untuk memberikan sokongan psikologi kepada mangsa.
- 2.4.3 Membuat rujukan kepada pihak tertentu/pakar untuk memberikan bantuan susulan jika perlu.
- 2.4.4 Menyediakan laporan mengenai status mangsa yang terlibat. (Rujuk Lampiran 9)
- 2.4.5 Membuat pascanilai (syor dan cadangan) kepada pihak pasukan intervensi krisis.
- 2.4.6 Mengambil tindakan susulan sama ada secara bersemuka atau dalam talian.

2.5 Peringkat Penamatan

Pada peringkat ini, pasukan intervensi memberikan maklum balas akhir tentang kemajuan diri klien dan perkara yang telah berubah dalam hidupnya. Aktiviti susulan dan penamatan juga akan dilaksanakan pada peringkat ini. Proses pelaksanaan penamatan membolehkan klien melihat ke hadapan tanpa rasa kesal atau rasa kehilangan. Tindakan susulan diambil sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh tiga bulan selepas intervensi tamat bagi mengemas kini status kemajuan klien. Pada tahap ini, klien diminta untuk membuat penilaian keberkesanan perkhidmatan intervensi dengan menjawab:

- a. Ujian Pasca Penilaian Tahap Risiko.
(Sila rujuk Lampiran 10)
- b. Borang Maklum Balas Sesi.
(Sila rujuk Lampiran 8a atau Lampiran 8b)





PENUTUP

Buku panduan pengurusan Intervensi Krisis (CISM) merupakan inisiatif BPSK untuk membantu meningkatkan tahap kesedaran mengurus krisis kepada Kaunselor Pendidikan KPM, Bahagian Matrikulasi, Kolej Matrikulasi, IPGM, IPGK, JPN, PPD, Guru Bimbingan dan Kaunseling, ahli AKRAB atau pihak yang terlibat.

Jawatankuasa yang telah dikenal pasti dalam pengurusan intervensi krisis (CISM) adalah penting bagi mengurus krisis yang berlaku dalam organisasi dan membantu melaksanakan intervensi krisis (CISM). Jawatankuasa ini juga menggerakkan pihak yang terlibat bagi mengurus intervensi krisis (CISM) dengan jayanya.

Buku panduan ini hendaklah dibaca bersama-sama SPI Bilangan 6 Tahun 2021 dan SPP Sumber Manusia Versi 1.0 Tahun 2022 untuk memastikan Intervensi Krisis dapat dilaksanakan dengan berkesan.

Buku panduan ini juga menyokong Surat Pekeliling Ikhtisas (SPI) Bilangan 6 Tahun 2021 dan Surat Pekeliling Perkhidmatan (SPP) Sumber Manusia Versi 1.0 Tahun 2022 dalam aspek psikologi.

Dengan adanya buku panduan ini adalah diharapkan semua pihak yang terlibat dapat membantu warga KPM dalam meningkatkan kesejahteraan psikologi semasa menghadapi krisis dan seterusnya meningkatkan prestasi secara holistik.



Senarai Dokumen Yang Berkaitan

Bil.	Borang	Lampiran
1	Carta Alir Pelaksanaan Dan Pengurusan Intervensi Krisis (P.CISM)	Lampiran 1
2	Jawatankuasa Pengurusan CISM	Lampiran 2
3	Peranan dan Tanggungjawab Organisasi	Lampiran 3
4	Surat Lantikan dan Arahan Pelaksanaan CISM	Lampiran 4
5	Jadual 1: Persediaan memulakan intervensi krisis Jadual 2: Tindakan semasa memulakan intervensi krisis	Lampiran 5
6	Instrumen Tahap Kesiapsiagaan Pasukan (CISM)	Lampiran 6
7	Borang Tinjauan Awal CISM	Lampiran 7
8	Borang Pra dan Pasca Penilaian Tahap Risiko	Lampiran 8a Lampiran 8b
9	Panduan Pasukan CISM Domain Afektif, Kognitif dan Tingkahlaku	Lampiran 9
10	Borang Penilaian Tahap Risiko	Lampiran 10
11	Borang Laporan Maklum Balas Sesi Individu (Sulit) Borang Laporan Maklum Balas Sesi Kelompok (Sulit)	Lampiran 11
12	Pelaporan dan Data Akhir Intervensi Krisis (CISM)	Lampiran 12
13	Borang Penilaian Sesi Intervensi Krisis (CISM)	Lampiran 13
14	Contoh Jawatan kuasa Pelaksanaan Di Organisasi dan Perincian Tugas Pasukan CISM	Lampiran 14

LAMPIRAN 1

Carta Alir Pelaksanaan dan Pengurusan Intervensi Krisis (P.CISM)

TANGGUNG JAWAB/ PERANAN	PERINGKAT	CARTA ALIR	PROSES KERJA
KPM/ JPN/ PPD/ INSTITUT PENDIDIKAN/ SEKOLAH	PRA KRISIS	MULA	1. Membentuk P.CISM di Peringkat Organisasi
	PERMULAAN	MEMBUAT PENILAIAN RISIKO	1. Kesiapsiagaan Pasukan (Borang Tinjauan Awal CISM 2.0) 2. Menilai Situasi Kejadian 3. Menilai Situasi Mangsa
P.CISM	PERTENGAHAN	Setuju intervensi / Tidak Setuju intervensi / Susulan setuju dalam tempoh 1 minggu	1. Mengenalpasti tempat untuk menjalankan intervensi 2. Ujian Pra Penilaian Tahap Risiko (Rujuk Lampiran 7a)
P.CISM	PASCA	PELAKSANAAN CISM	1. Melaksanakan intervensi mengikut kes
P.CISM	PENAMATAN	PENYEDIAAN LAPORAN / PENAMATAN/ SUSULAN	1. Sokongan Psikologi 2. Pemantauan Berkala 3. Rujukan Pakar 4. Laporan Status mangsa 5. Post Mortem 6. Tindakan susulan 1. Ujian Pos Penilaian Tahap Risiko (Rujuk Lampiran 7b) 2. Borang Penilaian Sesi 3. Laporan perlu dihantar dalam tempoh 14 hari kepada ketua jabatan selepas intervensi krisis (CISM) 4. Susulan perlu dilaksanakan dalam tempoh 3 bulan 5. Kaunselor Pendidikan perlu merekod dalam sistem e-2PK KPM/GBK perlu merekod dalam SePKM.

JAWATANKUASA PENGURUSAN CISM

BAHAGIAN PSIKOLOGI DAN KAUNSELING

Penaung	Ketua Setiausaha (KSU) Ketua Pengarah Pendidikan Malaysia (KPPM)
Penasihat	Timbalan Ketua Setiausaha (TKSU) Timbalan Ketua Pengarah Pendidikan (TKPPM)
Pengerusi	Setiausaha Bahagian Bahagian Psikologi dan Kaunseling
Timbalan Pengerusi	- Timbalan Setiausaha Bahagian (Cawangan Operasi) - Timbalan Setiausaha Bahagian (Cawangan Organisasi) - Timbalan Setiausaha Bahagian (Cawangan Pembangunan Strategik)
Setiausaha	Ketua Penolong Setiausaha (KPSU/KU UMI)
Bendahari	Ketua Penolong Setiausaha (KPSU UMI)

NEGERI

Pengerusi	Pengarah Pendidikan Negeri
Timbalan Pengerusi	Timbalan Pengarah Pendidikan Negeri
Setiausaha	Ketua Kaunselor Pendidikan Negeri
Ahli	- KPP HEM Sektor Pembangunan Murid - Kaunselor Pendidikan Negeri - YDP Majlis Guru Kaunseling Kebangsaan Negeri - Pengerusi AKRAB Negeri

DAERAH

Pengerusi	Ketua Pegawai Pendidikan Daerah
Timbalan Pengerusi	Timbalan Pegawai Pendidikan Daerah
Setiausaha	Kaunselor Pendidikan Daerah
Ahli	<ul style="list-style-type: none">- Kaunselor Pendidikan Daerah- YDP Majlis Guru Kaunseling Kebangsaan Daerah- Penolong Pegawai HEM Daerah- Pengerusi AKRAB Daerah

INSTITUSI PENDIDIKAN (IPGK/KOLEJ MATRIKULASI)

Pengerusi	Pengarah
Timbalan Pengerusi	Timbalan Pengarah
Setiausaha	Ketua Unit Psikologi dan Kaunseling
Ahli	<ul style="list-style-type: none">- Kaunselor Pendidikan Institusi- Jabatan Hal Ehwal Pelajar- Warden Asrama/Felow- Pengerusi AKRAB- Pengerusi Pembimbing Rakan Siswa Pendidik (PRSD)- Pembimbing Rakan Dinamik (PRD)

SEKOLAH

Pengerusi	Pengetua/Guru Besar
Timbalan Pengerusi	Penolong Kanan Hal Ehwal Murid
Setiausaha	- Ketua Guru Bimbingan Dan Kaunseling - Guru Bimbingan Lantikan Dalaman
Ahli	- Guru Bimbingan dan Kaunseling - Guru Kelas - Guru Kebajikan/Kesihatan - Guru Disiplin - Guru Keselamatan - Warden Asrama - PIBG/PIBK - PRS

PERANAN DAN TANGGUNGJAWAB ORGANISASI

BAHAGIAN PSIKOLOGI DAN KAUNSELING

BIL.	PERKARA
1.	Merupakan Agensi Peneraju Utama (focal point) pengurusan intervensi krisis di peringkat Kementerian Pendidikan.
2.	Mengeluarkan strategi, arahan, pelan tindakan, hala tuju dan dasar dalam pengurusan intervensi krisis.
3.	Memastikan pengamalan serta pelaksanaan dasar dan mekanisme pengurusan intervensi krisis.
4.	Mengawal selia dan membuat pengauditan dalam pengurusan intervensi krisis yang dijalankan di peringkat negeri/daerah/institusi pendidikan dan sekolah dan mengarahkan penambahbaikan untuk meningkatkan keberkesanan pengurusan intervensi krisis.
5.	Memberikan latihan kepada Jawatankuasa-Jawatankuasa Pengurusan Intervensi Krisis di setiap peringkat organisasi di bawah Kementerian Pendidikan.
6.	Mengurus dan mengatur gerakkan Jawatankuasa Intervensi Krisis untuk memberikan perkhidmatan.
7.	Menyelaraskan pengendalian latihan pengurusan intervensi krisis dari semasa ke semasa.
8.	Memantau dan memastikan pelaksanaan langkah-langkah pengurangan risiko krisis bagi mencegah atau mengurangkan impak krisis.
9.	Merancang, menyelaraskan serta mengawasi pelaksanaan strategi kependidikan, latihan dan kesedaran kepada warga Kementerian Pendidikan ketika menghadapi dan mengurangkan risiko krisis.
10.	Memberikan khidmat nasihat mengenai pengendalian serta pengurusan intervensi krisis.
11.	Mengadakan pascanilai tentang pengendalian intervensi krisis selepas sesuatu krisis.

JABATAN PENDIDIKAN NEGERI

BIL.	PERKARA
1.	Memastikan pelaksanaan arahan dan mekanisme pengurusan intervensi krisis (CISM).
2.	Mengawal selia pelaksanaan pengurusan intervensi krisis di setiap daerah dan mengarahkan penambahbaikan untuk meningkatkan keberkesanan pengurusan intervensi krisis.
3.	Memberikan khidmat keurussetiaan kepada Pasukan Pengurusan Intervensi Krisis (CISM) di setiap peringkat organisasi.
4.	Menyelaraskan dan berhubung dengan Jawatankuasa/Pasukan Intervensi Krisis di peringkat negeri dari semasa ke semasa.
5.	Memantau dan memastikan pelaksanaan langkah-langkah pengurangan risiko krisis bagi mencegah atau mengurangkan impak krisis.
6.	Merancang, menyelaraskan serta mengawal selia pelaksanaan latihan dan kesedaran kepada warga pendidikan di peringkat negeri ketika menghadapi dan mengurangkan risiko krisis.
7.	Memberikan khidmat nasihat mengenai pengendalian serta pengurusan intervensi krisis.
8.	Mengadakan pascanilai tentang pengendalian intervensi krisis selepas sesuatu krisis.

PEJABAT PENDIDIKAN DAERAH

BIL.	PERKARA
1.	Memastikan pelaksanaan arahan dan mekanisme pengurusan intervensi krisis (CISM).
2.	Mengawal selia pelaksanaan pengurusan intervensi krisis di semua sekolah yang terlibat dan mengarahkan penambahbaikan untuk meningkatkan keberkesanan pengurusan intervensi krisis.
3.	Memberikan khidmat keurussetiaan kepada Pasukan Pengurusan Intervensi Krisis (CISM) di peringkat daerah dan sekolah.
4.	Menyelaraskan dan berhubung dengan Jawatankuasa/Pasukan Intervensi Krisis di peringkat daerah dari semasa ke semasa.
5.	Memantau dan memastikan pelaksanaan langkah-langkah pengurangan risiko krisis bagi mencegah atau mengurangkan impak krisis.
6.	Merancang, menyelaraskan serta mengawal selia pelaksanaan latihan dan kesedaran kepada warga pendidikan di peringkat daerah ketika menghadapi dan mengurangkan risiko krisis.
7.	Memberikan khidmat nasihat mengenai pengendalian serta pengurusan intervensi krisis.
8.	Mengadakan pascanilai tentang pengendalian intervensi krisis selepas sesuatu krisis.

INSTITUSI PENDIDIKAN KPM (IPGK/ KOLEJ MATRIKULASI)

BIL.	PERKARA
1.	Memastikan pelaksanaan arahan dan mekanisme pengurusan intervensi krisis (CISM).
2.	Mengawal selia pelaksanaan pengurusan intervensi krisis di institusi pendidikan (IPG/Kolej Matrikulasi) yang terlibat dan mengarahkan penambahbaikan untuk meningkatkan keberkesanan pengurusan intervensi krisis.
3.	Memberikan khidmat keurussetiaan kepada Pasukan Pengurusan Intervensi Krisis (CISM) di peringkat daerah dan sekolah.
4.	Menyelaraskan dan berhubung dengan Jawatankuasa/Pasukan Intervensi Krisis institusi pendidikan (IPGK/Kolej Matrikulasi) dari semasa ke semasa.
5.	Memantau dan memastikan pelaksanaan langkah-langkah pengurangan risiko krisis bagi mencegah atau mengurangkan impak krisis. Memberikan khidmat nasihat mengenai pengendalian serta pengurusan intervensi krisis.
6.	Merancang, menyelaraskan serta mengawal selia pelaksanaan latihan dan kesedaran kepada warga pendidikan di institusi pendidikan (IPGK/ Kolej Matrikulasi) ketika menghadapi dan mengurangkan risiko krisis.
7.	Memberikan khidmat nasihat mengenai pengendalian serta pengurusan intervensi krisis.
8.	Mengadakan pascanilai tentang pengendalian intervensi krisis selepas sesuatu krisis.

SEKOLAH

BIL.	PERKARA
1.	Memastikan pelaksanaan arahan dan mekanisme pengurusan intervensi krisis (CISM).
2.	Mengawal selia pelaksanaan pengurusan intervensi krisis di peringkat sekolah yang terlibat dan mengarahkan penambahbaikan untuk meningkatkan keberkesanan pengurusan intervensi krisis.
3.	Memberikan khidmat keurussetiaan kepada Pasukan Pengurusan Intervensi Krisis (CISM) di peringkat sekolah.
4.	Menyelaraskan dan berhubung dengan Jawatankuasa/Pasukan Intervensi Krisis di peringkat sekolah dari semasa ke semasa.
5.	Memantau dan memastikan pelaksanaan langkah-langkah pengurangan risiko krisis bagi mencegah atau mengurangkan impak krisis.
6.	Merancang, menyelaraskan serta mengawal selia pelaksanaan latihan dan kesedaran kepada warga pendidikan di peringkat sekolah ketika menghadapi dan mengurangkan risiko krisis.
7.	Memberikan khidmat nasihat mengenai pengendalian serta pengurusan intervensi krisis.
8.	Mengadakan pascanilai tentang pengendalian intervensi krisis selepas sesuatu krisis.

Contoh Surat Pelantikan Dan Pelaksanakan Intervensi Krisis (CISM)

Seperti Senarai Edaran

Tuan,

PELANTIKAN DAN ARAHAN PELAKSANAAN INTERVENSI KRISIS (CISM) BAGI INSIDEN/ KEJADIAN/ ISU

Dengan segala hormatnya, perkara di atas dirujuk berdasarkan Buku Panduan Intervensi Krisis (CISM) yang bertarikh

2. Tuan diarahkan untuk menjalankan intervensi krisis pada ketetapan berikut:

Tarikh :

Masa :

Tempat :

3. Tuan dikehendaki melaksanakan perkhidmatan intervensi krisis dan melaporkan kepada Ketua Jabatan sebaik sahaja intervensi selesai dilaksanakan.

4. Untuk maklumat berhubung dengan perkara di atas, tuan boleh menghubungi (**Nama Pegawai Meja**) di talian pejabat Segala kerjasama dan keprihatinan pihak tuan dalam perkara di atas didahului dengan ucapan terima kasih.

Sekian.

“MALAYSIA MADANI”

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”

Saya yang menjalankan amanah,

Ketua Jabatan
(JPN/PPD/Institusi/Sekolah)

s.k. Bahagian Psikologi dan Kaunseling KPM

Jadual 1: Persediaan Memulakan Intervensi Krisis



PERSEDIAAN:
Sebelum masuk kawasan krisis, anda perlu mendapatkan maklumat seperti berikut:

SEMASA KRISIS

- Apakah yang berlaku?
- Di manakah lokasi kejadian? Bilakah kejadian tersebut berlaku?
- Berapakah jumlah mangsa yang terkesan?

PERKHIDMATAN TERSEDIA

- Siapakah yang menyediakan keperluan asas (bantuan perubatan, makanan, pakaian, tempat perlindungan)?
- Di manakah dan bilakah mangsa dapat memperoleh bantuan psikologi? Siapakah yang akan membantu mangsa? Adakah termasuk komuniti setempat?

PENJAGAAN KESELAMATAN

- Adakah krisis telah tamat atau masih berlaku (gempa susulan, pergaduhan dan lain-lain)?
- Apakah risiko bahaya yang mungkin dihadapi?
- Adakah tempat tersebut berada dalam keadaan selamat?

Jadual 2 : Tindakan Semasa Memulakan Intervensi Krisis (CISM)

PERSEDIAAN:
Membuat pemantauan tahap keselamatan
Mengenal pasti individu yang memerlukan perhatian
segera Mengenal pasti individu yang tertekan serius

Keselamatan

Apakah bahaya yang dapat dikenal pasti?
Adakah anda mampu berada di sana tanpa mencederakan diri anda dan orang lain?

Jika anda tidak dapat memastikan tahap keselamatan, jangan sesekali pergi!
Mohon bantuan daripada pihak berkuasa.
Cuba berkomunikasi dalam jarak yang selamat.

Individu yang memerlukan perhatian segera

Adakah terdapat sesiapa yang sedang mengalami kecederaan serius?
Adakah terdapat individu yang memerlukan bantuan penyelamat?
Adakah terdapat individu yang memerlukan pakaian segera?
Siapakah pihak yang mampu memberikan pertolongan segera?

Mengetahui peranan anda sewaktu berlakunya kejadian krisis. Cuba mengenal pasti individu yang memerlukan perhatian khas. Merujuk individu yang cedera kepada pihak yang memberikan bantuan kecemasan perubatan.

Individu yang tertekan serius

Berapakah jumlah individu yang terlibat dalam krisis dan di manakah lokasi mereka berada?
Adakah terdapat individu yang terlalu sedih, tidak memberikan respons atau terkejut?

Mengenal pasti individu yang akan mendapat manfaat jika diberikan bantuan.

Instrumen Tahap Kesiapsiagaan Pasukan Intervensi Krisis (CISM)

Berikan skor (tandakan P) yang berkaitan dengan keadaan diri pada masa ini.

				
1-2	3-4	5-6	7-8	9-10
Saya sangat tidak bersedia untuk bertugas.	Saya tidak bersedia untuk bertugas.	Saya kurang yakin untuk bertugas.	Saya bersedia untuk bertugas.	Saya sangat bersedia untuk bertugas.

Tandakan satu (P) sahaja pada petak kosong yang disediakan di atas.

*Pentaksiran Skor :

- 7-10 = Pasukan Intervensi bersedia untuk bertugas.
- 5-6 = Pasukan Intervensi perlu berbincang dengan penganjur atau pihak pengurusan.
- 1-4 = Pasukan Intervensi tidak bersedia untuk bertugas



KEMENTERIAN PENDIDIKAN

Contoh Borang Tinjauan Awal CISM

A. MAKLUMAT INTERVENSI KRISIS

Tarikh:

Masa:

Lokasi:

Bil	Perkara	Catatan
1	Jenis Krisis	
2	Ringkasan Krisis	
3	Jumlah Mangsa Terlibat	
4	Keselamatan Lokasi (Bulatkan)	Ya / Tidak

Cadangan oleh Pasukan Intervensi Krisis:

Tarikh	Bilangan Sesi Intervensi Susulan	Intervensi

Keperluan peralatan (jika berkaitan) :

Disediakan oleh:



KEMENTERIAN PENDIDIKAN

Borang Penilaian Tahap Risiko (Pra)

MAKLUMAT KLIEN

Nama		Kategori	Murid	
Umur			Warga Pendidikan	
Jantina			Komuniti	

Sila tandakan (/) pada petak yang berkenaan

BIL.	DOMAIN	PERKARA	TAHAP 1 RENDAH	TAHAP 2 SEDERHANA	TAHAP 3 TINGGI
1	AFEKTIF (EMOSI)	Kemarahan/Kebencian			
		Kebimbangan/Ketakutan			
		Kesedihan/Kehibaan)			
2	KOGNITIF (PEMIKIRAN)	Negatif/ Herot			
		Ancaman			
		Kehilangan			
		Fizikal/ Psikologi/ Hubungan sosial			
3	TINGKAH LAKU	Interaksi			
		Mengelak			
		Keupayaan Untuk Bertindak			

Tandatangan

Tarikh:

.....
 Nama:
 Jawatan:



KEMENTERIAN PENDIDIKAN

Borang Pasca Penilaian Tahap Risiko

MAKLUMAT KLIEN

Nama		Kategori	Murid	
Umur			Warga Pendidikan	
Jantina			Komuniti	

Sila tandakan (/) pada petak yang berkenaan

BIL.	DOMAIN	PERKARA	TAHAP 1 RENDAH	TAHAP 2 SEDERHANA	TAHAP 3 TINGGI
1	AFEKTIF	Kemarahan/Permusuhan			
		Kebimbangan/Ketakutan			
		Kesedihan/Melankoli (murung/hiba)			
2	KOGNITIF	Kesalahan/Kecuaian/ Pelanggaran			
		Ancaman			
		Kehilangan			
		Fizikal/ Psikologi/ Hubungan sosial			
3	TINGKAH LAKU	Interaksi			
		Mengelak			
		Keupayaan Untuk Bertindak			

Tandatangan

Tarikh:

.....

Nama:

Jawatan:

DOMAIN AFEKTIF

i. Tandakan (/) pada keterangan tentang domain afektif yang kelihatan:

Marah/Benci/ Permusuhan (<i>Anger/Hostility</i>)	
Bimbang /Takut (<i>Anxiety/Fear</i>)	
Sedih/ Sayu (<i>Sadness/Melancholy</i>)	

ii. Skala Ketenatan Afektif

Bulatkan nombor yang hampir sepadan dengan reaksi klien terhadap krisis.

1		Tiada kerosakan/ Ketidakfungsian	<i>Mood</i> yang stabil dengan variasi emosi yang normal dan bersesuaian dengan kefungsian harian
2	3	Kerosakan/ Ketidakfungsian Minimum	Emosi yang sesuai dengan situasi, tetapi terdapat keadaan atau masa (jangkamas pendek) <i>mood</i> negatif yang agak kuat dialami melebihi daripada kehendak situasi. Emosi kawalan klien.
4	5	Kerosakan/ Ketidakfungsian Rendah	Emosi yang sesuai dengan situasi, tetapi terdapat keadaan atau masa (jangkamas lebih panjang) <i>mood</i> negatif yang agak kuat dialami melebihi daripada kehendak
6	7	Kerosakan/ Ketidakfungsian Sederhana	Emosi mungkin tidak kongruen dengan situasi. Jangka masa berpanjangan/ berlarutan dengan <i>mood</i> negatif. <i>Mood</i> dialami lebih kuat daripada kehendak situasi. Liabiliti terhadap perasaan kelihatan. Usaha diperlukan untuk mengawal emosi.
8	9	Kerosakan/ Ketidakfungsian Tinggi	Emosi negatif dialami pada tahap yang ketara tinggi daripada kehendak situasi. Emosi mungkin kelihatan tidak kongruen dengan situasi. Perubahan <i>mood</i> (<i>Mood swings</i>) juga ketara. Permulaan <i>mood</i> negatif dipersepsikan oleh klien sebagai di bawah kawalan kemahuan.
10		Kerosakan/ Ketidakfungsian Tenat	Dekompensasi atau depersonalisasi jelas kelihatan.

DOMAIN AFEKTIF

- i. Kenal pasti dan tandakan (/) jika transgresi, ancaman atau kehilangan berlaku pada pemikiran klien.

Bulatkan nombor yang hampir sepadan dengan reaksi klien terhadap krisis.

1		Tiada kerosakan/ Ketidakfungsian	Tumpuan baik. Klien menunjukkan keupayaan penyelesaian masalah dan membuat keputusan yang normal. Persepsi dan interpretasi klien terhadap peristiwa krisis sepadan dengan situasi.
2	3	Kerosakan/ Ketidakfungsian Minimum	Pemikiran klien mungkin dibelenggu oleh peristiwa krisis tetapi fokus pemikiran di bawah kawalan kemahuan. Keupayaan penyelesaian masalah dan membuat keputusan terganggu secara minimum. Persepsi dan interpretasi klien terhadap peristiwa krisis sepadan dengan situasi.
4	5	Kerosakan/ Ketidakfungsian Rendah	Gangguan tumpuan yang tidak kerap/jarang. Klien kurang/hilang kawalan pemikiran terhadap peristiwa krisis. Klien mengalami kesukaran yang berulang dengan keupayaan penyelesaian masalah dan membuat keputusan. Persepsi dan interpretasi klien terhadap peristiwa krisis mungkin ada yang berbeza dalam beberapa hal.
6	7	Kerosakan/ Ketidakfungsian Sederhana	Gangguan yang kerap dalam tumpuan, pemikiran yang intrusif tentang peristiwa krisis dengan kawalan yang terhad. Keupayaan penyelesaian masalah dan membuat keputusan dipengaruhi oleh rasa obsesif, ragu-ragu dan keliru. Persepsi dan interpretasi klien terhadap peristiwa krisis mungkin ketara berbeza dengan situasi.
8	9	Kerosakan/ Ketidakfungsian Tinggi	Klien dibelenggu pemikiran yang berkaitan dengan peristiwa krisis. Kesesuaian keupayaan penyelesaian masalah dan membuat keputusan dipengaruhi oleh rasa obsesif, ragu-ragu dan keliru. Persepsi dan interpretasi klien terhadap peristiwa krisis mungkin ketara berbeza dengan realiti.
10		Kerosakan/ Ketidakfungsian Tenat	Ketidakupayaan Yang ketara/besar Untuk menumpukan Perhatian terhadap apa-apa sahaja Kecuali peristiwa krisis. Klien sangat dibelenggu oleh rasa obsesif, keraguan, Kekeliruan sehingga daya penyelesaian masalah dan Membuat keputusan telah lumpuh (<i>shut down</i>). Persepsi atau interpretasi klien terhadap peristiwa krisis mungkin sangat ketara berbeza dengan realiti sehingga menjadi ancaman kepada kebajikan klien.

DOMAIN TINGKAH LAKU

- i. Kenal pasti dan tandakan (/) tingkah laku yang dipamerkan oleh klien.

Menangani/Mendekati (<i>Approach</i>)	
Mengelak (<i>Avoidance</i>)	
Tiada mobiliti/Lumpuh (<i>Immobility</i>)	

Bulatkan nombor yang hampir sepadan dengan reaksi klien terhadap krisis.

1		Tiada kerosakan/ Ketidakfungsian	Tingkah laku menangani (coping) yang bersesuaian dengan peristiwa krisis. Klien melaksanakan tugas yang diperlukan untuk kefungsian harian.
2	3	Kerosakan/ Ketidakfungsian Minimum	Penggunaan tingkah laku menangani yang jarang-jarang tidak berkesan. Klien melakukan tugas yang diperlukan untuk kefungsian harian tetapi melaksanakan dengan usaha yang jelas kelihatan.
4	5	Kerosakan/ Ketidakfungsian Rendah	Penggunaan tingkah laku menangani yang jarang-jarang tidak berkesan. Klien mengabaikan beberapa tugas yang diperlukan untuk kefungsian harian jelas dikompromi.
6	7	Kerosakan/ Ketidakfungsian Sederhana	Klien menunjukkan tingkah laku menangani yang tidak berkesan dan maladaptif. Keupayaan melaksanakan tugas yang diperlukan untuk kefungsian harian jelas dikompromi.
8	9	Kerosakan/ Ketidakfungsian Tinggi	Klien menunjukkan tingkah laku menangani yang mungkin mampu mencetus situasi krisis. Klien jelas tiada keupayaan untuk melaksanakan tugas yang diperlukan untuk kefungsian harian.
10		Kerosakan/ Ketidakfungsian Tenat	Tingkah laku tidak tentu arah (erratic) dan Tidak dijangkakan. Tingkah laku Klien membahayakan diri sendiri dan orang lain.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN
Borang Penilaian Tahap Risiko

MAKLUMAT KLIEN

Nama		Kategori	Murid	
Umur			Warga Pendidikan	
Jantina			Komuniti	

Sila tandakan (/) pada petak yang berkenaan

BIL.	DOMAIN	PERKARA	TAHAP 1 RENDAH	TAHAP 2 SEDERHANA	TAHAP 3 TINGGI
1	AFEKTIF	Kemarahan/Permusuhan			
		Kebimbangan/Ketakutan			
		Kesedihan/Melankoli (murung/hiba)			
2	KOGNITIF	Kesalahan/Kecuaian/ Pelanggaran			
		Ancaman			
		Kehilangan			
		Fizikal/ Psikologi/ Hubungan sosial			
3	TINGKAH LAKU	Interaksi			
		Mengelak			
		Keupayaan Untuk Bertindak			

Tandatangan

Tarikh:

.....
 Nama:
 Jawatan:

SULIT

KOD KLIEN:

LAPORAN MAKLUM BALAS SESI
(Untuk Ketua Jabatan / Yang Berkenaan)

BAHAGIAN A: MAKLUMAT DIRI KLIEN

Nama : _____ No. Kad Pengenalan : _____
 Jawatan/Gred : _____ Organisasi: _____
 No. Telefon : _____ (Bimbit) (Pejabat)
 E- mel : _____

BAHAGIAN B: LAPORAN KAUNSELOR

Bilangan Sesi : Tarikh-tarikh Sesi :
 Status Sesi : Sesi Permulaan Sesi Susulan/
 Lanjutan Tamat

Isu / Kes

Perkembangan / Kemajuan Klien

Nyatakan teknik/ pendekatan/ alat psikologi yang digunakan.

Rumusan / Cadangan

Nama Kaunselor:

Cap Rasmi:

Tarikh:

SULIT

Tahun No. Kad Pengenalan

KOD KLIEN:

--	--

LAPORAN MAKLUM BALAS SESI KELOMPOK
(Untuk Ketua Jabatan / Yang Berkenaan)

BAHAGIAN A: MAKLUMAT AHLI KELOMPOK

Bil	Nama Ahli Kelompok	No. Kad Pengenalan	Pekerjaan	Organisasi	Umur	No. Telefon

BAHAGIAN B: LAPORAN KAUNSELOR

Bilangan Sesi : Tarikh-tarikh Sesi :

Status Sesi : Sesi Permulaan Sesi Susulan/ Lanjutan Tamat

Isu / Kes

Perkembangan / Kemajuan Klien

Nyatakan teknik/ pendekatan/ alat psikologi yang digunakan.

Rumusan / Cadangan

Nama Kaunselor:

Cap Rasmi:

Tarikh:

PELAPORAN DAN DATA HARIAN PELAKSANAAN INTERVENSI KRISIS (CISM)

- A. JENIS BENCANA / KRISIS:**
- TEMPAT KRISIS :**
- B. DEMOGRAFI**
1. Bahagian / Jabatan / PPD:
 2. Sekolah:
 3. Alamat:
 -
 4. Bilangan Kaunselor Pendidikan / Pegawai Psikologi yang terlibat:
 -
 -
 5. Bilangan ahli AKRAB / lain-lain yang terlibat:
 -
 -
 6. Tarikh:
 7. Masa:
 -
 -

C. BUTIRAN INTERVENSI YANG DIJALANKAN

JENIS INTERVENSI	JUMLAH MANGSA (ORANG)										BIL. KES	
	KANAK-KANAK		PELAJAR		WARGA GURU		WARGA BUKAN GURU		LAIN-LAIN			
	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P		
<i>Psychological First Aid</i>												
Kaunseling												
<i>Critical Incident Stress Debriefing / Psychological Debriefing</i>												
Psikometrik / Ujian Psikologi												
Bimbingan / Perundingan Konsultasi												
Psikopendidikan / Aktiviti Psikososial												
Lain-lain												
JUMLAH KESELURUHAN												

TINDAKAN SUSULAN:

Disediakan oleh:

SULIT



KEMENTERIAN PENDIDIKAN

BORANG PENILAIAN SESI INTERVENSI KRISIS (CISM)

i. Maklumat Sesi Klien

Nama klien	:	
No. KP klien	:	
Nama Kaunselor	:	
Tarikh Sesi	:	
Jenis Sesi	:	

ii. Penilaian Sesi

PENILAIAN SESI						
		(1) Sangat Tidak Setuju	(2) Tidak Setuju	(3) Setuju	(4) Sangat Setuju	
PERKARA		SKALA				CATATAN
		1	2	3	4	
1.	Saya berasa lebih lega sekarang.					
2.	Saya dapat mendengar isi hati saya.					
3.	Saya yakin bahawa saya tidak keseorangan lagi.					
4.	Saya dapat mengawal emosi saya.					
5.	Saya mengetahui situasi yang saya hadapi.					
6.	Saya mendapati sesi kaunseling ini dapat membantu saya.					

JAWATANKUASA PELAKSANA DI ORGANISASI

Pengerusi	: Setiausaha Bahagian, Bahagian Psikologi Dan Kaunseling, Kementerian Pendidikan Malaysia
Timbalan Pengerusi Ketua Penyelaras (Ketua Unit Modal Insan)	: Timbalan Setiausaha Bahagian Operasi : Ketua Penolong Setiausaha
Penyelaras Penolong Penyelaras	: Ketua Penolong Setiausaha (CISM) : Penolong Setiausaha Kanan (CISM)

KUMPULAN 1

Ketua	:
Penolong	:
Ahli	:
1.	
2.	
3.	

KUMPULAN 2

Ketua	:
Penolong	:
Ahli	:
1.	
2.	
3.	

KUMPULAN 3

Ketua	:
Penolong	:
Ahli	:
1.	
2.	
3.	

PROSES PENGOPERASIAN DAN PERINCIAN TUGAS SETIAP AHLI PASUKAN INTERVENSI KRISIS (CISM) DI ORGANISASI

INDIVIDU	PERANAN	PERINCIAN TUGAS	CATATAN
1	Ketua Kumpulan	<ul style="list-style-type: none"> • Mendokumentasikan pelaporan penuh daripada semua yang bertugas. • Mendapatkan maklumat keberadaan pengurusan tertinggi KPM dan BPsK,KPM. • Mengumpulkan maklumat - maklumat penting berkaitan insiden yang berlaku. • Menyediakan laporan berkaitan sokongan psikologi yang telah dilaksanakan. • Menyerahkan laporan kepada penyelaras. 	Kaunselor Pendidikan
2	Penolong Ketua Kumpulan Mendapatkan input berkaitan kejadian yang berlaku dan membuat Kerjasama (engagement) dengan agensi yang berkaitan.	<ul style="list-style-type: none"> • Mendapatkan protokol temubual daripada penyelaras. • Menyediakan maklumat ringkas untuk diserahkan kepada penyedia laporan. • Mendapatkan kerjasama daripada agensi yang berkaitan bagi melancarkan perkhidmatan sokongan psikologi. 	Kaunselor Pendidikan

INDIVIDU	PERANAN	PERINCIAN TUGAS	CATATAN
3	AHLI KUMPULAN 1 Bantuan psikologi pada keluarga mangsa	<ul style="list-style-type: none"> Berada di lokasi yang ditetapkan (<i>green zone</i>) Melaksanakan sesi bantuan psikologi (<i>PFA</i>). Mengisi borang BPsK/02 Menghantar laporan kepada penyelarar. 	Kaunselor Pendidikan
4	AHLI KUMPULAN 2 Bantuan psikologi secara individu yang memerlukan	<ul style="list-style-type: none"> Melaksanakan bantuan psikologi dan sesi kaunseling secara individu kepada individu yang memerlukan. Menyediakan laporan kaunseling individu. Mengisi borang maklumbalas sesi. Menghantar borang maklumbalas sesi kepada penyelarar 	Kaunselor Pendidikan
5	AHLI KUMPULAN 3 Bantuan Sokongan Psikologi	<ul style="list-style-type: none"> Membantu kaunselor dalam memberi sokongan psikologi. Mendapatkan maklumat berkaitan insiden. 	Ahli AKRAB





RUJUKAN

- Aina Fazlin Mohamad Roose & Rafidah Aga Jalaludin (2022). *Teori Kaunseling. Panduan Pemilihan dan Pembentukan Orientasi Teoritik Kaunselor*. Penerbit Universiti Malaya. Kuala Lumpur.
- American Psychiatric Association (2013). *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (DSM)*. 5th Edition. Washington D.C.
- Chao, S.H., Jinhao, H., Ferrari, M., Qiandong, W., Dong, X. & Haotian, Z. (2018). Sadder but wiser: Emotional reactions and wisdom in a simulated suicide intervention. *International Journal of Psychology*. <https://doi.org/10.1002/ijop.12536>
- Everly, G. S., Flannery, R. B., & Mitchell, J. T. (2000). Critical incident stress management (CISM): A review of the literature. *Aggression and Violent Behavior*, 5(1), 23–40. [https://doi.org/10.1016/s1359-1789\(98\)00026-3](https://doi.org/10.1016/s1359-1789(98)00026-3)
- Garis Panduan Pengurusan dan Pengoperasian sekolah dalam Norma Baharu. Kementerian Pendidikan Malaysia.
- Hasanuddin, L. N. N., & Ahmad, N. S. (2022). Krisis Remaja Dan Intervensi. *International Journal of Education, Psychology and Counseling*, 7 (46), 110-124.
- Ina Md Yasin (2021). *Pengurusan Krisis dan Menangani Perubahan Akibat Pandemik COVID-19: Peranan Pentadbir Universiti*. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- James, R., & Gilliland, B. (2001). *Crisis Intervention Strategies* (4th ed.). Brooks/Cole.
- Mitchell, J.T. & Everly, G.S. (1997). *Critical Incident Stress Management: A new era and standard of care in crisis intervention*. Ellicott City, MD, USA: Chevron Publishing.
- Noor Hassim Ismail, Ismail Mohd Saiboon, Abdul Rashid Abd Kader, Asri Ahmad dan Wan Irfani Wan Mahyudin, (2015), *Polisi Dan Garis Panduan Pelan Bencana Dalam, UKM*
- Panduan Pelaksanaan Perkhidmatan Psikologi dan Kaunseling Kementerian Pendidikan Malaysia (2016). Bahagian Psikologi dan Kaunseling *Kementerian Pendidikan Malaysia*
- Parad, H. J., & Parad, L. G. (2005). *Crisis Intervention Book 2: The Practitioner's Sourcebook for Brief Therapy* (2nd ed.). Fenestra Books.

Pau Kee , Lee Boon Hock & Aslina Ahmad (2021). *Bantuan Asas Psikologi Dalam Talian*. Penerbit Universiti Pendidikan Sultan Idris. Perak

Pelan Pengurusan Risiko Bencana Alam. Pelan Pengurusan Risiko 2012-2016. Majlis Perbandaran Ampang.

Rafidah Aga Jalaludin & Aina Fazlin Mohamad Roose (2020). *Intervensi Krisis dalam Hubungan Menolong*. Penerbit Universiti Malaya. Kuala Lumpur.

Rusnani Abdul Kadir (2017). *Intervensi Krisis: Manual Latihan Persijilan Kaunselor*. Perkama International Kuala Lumpur. Surat Pekeliling Ikhtisas Kementerian Pendidikan Malaysia Bilangan 6 Tahun 2021

Weber, M., Alvariza, A., Kreicbergs, U. & Sveen, J. (2019). Adaptation on a Grief and Communication Family Support Intervention for parentally bereaved families in Sweden. *Death Studies*, Vol. 45 (7), 528-537.





SOALAN LAZIM

FAQ

**SOALAN LAZIM
(FREQUENTLY ASK QUESTION - FAQ)
INTERVENSI KRISIS (CISM)**

A. PUNCA KUASA/ARAHAN PELAKSANAAN

1. Apakah punca kuasa pelaksanaan intervensi krisis (CISM)?

Punca kuasa pelaksanaan merujuk kepada:

- i. SPI Bilangan 6 Tahun 2021 yang telah berkuat kuasa pada 11 Ogos 2021, iaitu Penambahbaikan Jawatankuasa Pengurusan Bencana Peringkat Kementerian Pendidikan Malaysia, Jabatan Pendidikan Negeri, Pejabat Pendidikan Daerah dan Institusi Pendidikan di bawah KPM.
- ii. SPP Sumber Manusia Versi 1.0 Tahun 2022 yang menyatakan Dasar Latihan Sumber Manusia Sektor Awam (DLSA) diperkenalkan melalui SPP Bilangan 6 Tahun 2005
- iii. Dasar Pendidikan Kebangsaan (2017) yang menyatakan Perkhidmatan Psikologi dan Kaunseling bertujuan untuk menyediakan perkhidmatan psikologi dan kaunseling secara menyeluruh dan berkualiti tinggi kepada warga KPM.

2. Siapakah yang akan memberikan arahan supaya intervensi krisis (CISM) dilaksanakan?

Arahan pelaksanaan intervensi krisis (CISM) akan dikeluarkan secara rasmi oleh Ketua Jabatan masing-masing (Bahagian/JPN/PPD/Institusi). Sila rujuk Lampiran 3: Contoh Surat Pelantikan dan Arahan Pelaksanaan Intervensi Krisis (CISM).

3. Jika sebuah jabatan yang terlibat dengan krisis, siapakah yang akan mengeluarkan surat arahan melaksanakan intervensi krisis (CISM)?

Ketua Jabatan yang diberi kuasa. Sila rujuk Lampiran 1: Jawatankuasa Pengurusan Intervensi Krisis (CISM) mengikut peringkat (Bahagian/Negeri/ Daerah/Institusi/Sekolah)

B. TUJUAN DAN OBJEKTIF PEMBINAAN PANDUAN INTERVENSI KRISIS CISM

4. Siapakah yang disasarkan untuk menggunakan Buku Garis Panduan Intervensi Krisis (CISM) sebagai rujukan?

Buku Panduan Intervensi Krisis (CISM) akan digunakan sebagai rujukan kepada Pasukan CISM yang terdiri daripada Kaunselor Pendidikan KPM, JPN, PPD, IPGK, Bahagian Matrikulasi dan Kolej Matrikulasi, Guru Bimbingan dan Kaunseling, ahli AKRAB atau pihak yang terlibat dalam pengurusan dan pelaksanaan intervensi krisis.

5. Apakah objektif utama pembinaan Buku Panduan Intervensi Krisis (CISM)?

Buku panduan ini dibina untuk memahami peranan dan tanggungjawab organisasi KPM ketika melaksanakan panduan dan tatacara bagi mengurus intervensi krisis.

C. TAKRIFAN INTERVENSI KRISIS

6. Apakah yang dimaksudkan sebagai intervensi krisis?

Intervensi krisis merujuk kepada kemahiran, keupayaan dan pengetahuan khusus yang diperlukan bagi membantu mangsa yang mengalami kecemasan psikologi untuk kembali ke tahap penyesuaian dan mencegah atau mengurangkan kesan negatif trauma psikologi.

7. Apakah kategori krisis yang memerlukan intervensi krisis (CISM) dilaksanakan?

Terdapat dua kategori krisis, iaitu krisis perkembangan dan krisis situasi. Krisis perkembangan ialah krisis yang melibatkan perubahan dalam peringkat-peringkat perkembangan hidup seperti kesedihan, kehilangan dan kebimbangan. Krisis situasi pula terbahagi kepada dua bahagian, iaitu krisis yang tidak dijangka dan berlaku secara tiba-tiba seperti bencana alam (banjir, gempa bumi, penyakit berjangkit dan sebagainya) dan krisis yang berlaku daripada perbuatan manusia (kes rogol, kemalangan, kehamilan luar jangka dan sebagainya).

D. PERUNDANGAN

8. Bagi Pasukan CISM yang menjalankan intervensi ini, adakah mereka dilindungi dari aspek perundangan?

Ya. Pelaksanaan intervensi ini mengikut garis panduan dan selaras dengan punca kuasa dan pekeliling yang sedang berkuat kuasa.

E. PELAKSANAAN INTERVENSI

9. Siapakah yang dimaksudkan sebagai pihak berautoriti dalam Buku Panduan Intervensi Krisis (CISM)?

Pihak berautoriti merujuk kepada pihak berkuasa yang berkaitan dengan keadaan krisis yang berlaku seperti Agensi Pengurusan Bencana Negara (NADMA), polis, bomba dan anggota Jabatan Kebajikan Masyarakat.

10. Apakah panduan khusus yang boleh dilaksanakan SEBELUM intervensi krisis (CISM) dilaksanakan?

Peringkat yang perlu dilaksanakan sebelum memulakan intervensi krisis (CISM) merupakan peringkat pra krisis. Panduan khusus prakrisis adalah seperti berikut:

- i. Menubuhkan Jawatankuasa Pengurusan Intervensi Krisis
- ii. Mengadakan Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Intervensi Krisis
- iii. Melantik Pasukan CISM (Kaunselor Pendidikan, Guru Bimbingan dan Kaunseling, dan individu berkelayakan)
- iv. Melaksanakan program psikopendidikan pengurusan krisis di peringkat negeri, daerah, sekolah dan institusi pendidikan KPM.

11. Bagaimanakah pihak jawatankuasa memastikan tahap kesiapsiagaan ahli pasukan intervensi krisis (CISM) yang terpilih untuk menjalankan tugas?

Pihak jawatankuasa menggunakan Instrumen Tahap Kesiapsiagaan Pasukan CISM (Lampiran 5) yang dapat memberikan gambaran tahap kesediaan ahli pasukan yang akan dipilih untuk bertugas.

12. Apakah langkah utama bagi memulakan intervensi krisis?

Pada peringkat permulaan, langkah utama yang perlu diambil ialah membuat penilaian risiko berdasarkan tiga aspek, iaitu menilai situasi kejadian, menilai situasi mangsa dan menilai kesiapsiagaan Pasukan CISM.

- 13. Apakah yang perlu dilakukan sekiranya tiada lokasi yang sesuai untuk melaksanakan intervensi krisis (CISM)?**
Rujuk kepada pihak berautoriti di lokasi berkenaan.
- 14. Pada peringkat manakah intervensi krisis (CISM) dianggap telah selesai?**
Intervensi krisis (CISM) selesai pada peringkat penamatan. Sila rujuk Carta Alir Pelaksanaan dan Pengurusan Intervensi Krisis (CISM).
- 15. Apakah tindakan yang perlu diambil sekiranya individu yang terlibat dengan krisis tidak berminat untuk menjalani intervensi krisis (CISM)?**
Tiada intervensi dijalankan. Sila rujuk Carta Alir Pelaksanaan dan Pengurusan Intervensi Krisis (CISM).
- 16. Apakah tindakan yang perlu diambil sekiranya intervensi krisis CISM tidak menunjukkan perkembangan positif?**
Perkembangan positif sesi Intervensi Krisis CISM bergantung pada tahap kesediaan dan kerjasama klien. Sekiranya klien tidak menunjukkan perkembangan positif atau kes krisis di luar bidang kepakaran Pasukan CISM, klien perlu dirujuk kepada pihak ketiga (pakar).
- 17. Bagaimanakah Pasukan Intervensi Krisis (CISM) menilai tahap keberkesanan perkhidmatan intervensi krisis CISM yang dilaksanakan?**
Pasukan CISM boleh menggunakan Borang Maklum Balas Intervensi Krisis CISM (Lampiran 8a dan 8b) yang dijawab oleh klien selepas sesi Intervensi Krisis CISM selesai dijalankan.
- 18. Adakah sebarang rakaman atau liputan dibenarkan sepanjang intervensi krisis (CISM) dilaksanakan?**
Tidak. Sebarang bentuk rakaman atau liputan tidak dibenarkan sama ada dalam bentuk audio, visual, atau dengan apa-apa kaedah juga. Namun, jika bahan diperlukan untuk tujuan dokumentasi, Pasukan CISM boleh mendapatkan kebenaran daripada pihak berautoriti.

F. BORANG DAN PELAPORAN

19. Apakah prosedur pelaporan pelaksanaan intervensi krisis (CISM)?

Laporan perlu disediakan oleh Pasukan CISM, kemudian dihantar kepada ketua jabatan masing-masing dalam tempoh 14 hari selepas pelaksanaan Intervensi Krisis (CISM) selesai. Laporan boleh disediakan dengan menggunakan Pelaporan dan Data Harian Pelaksanaan Laporan Intervensi Krisis (Intervensi Krisis CISM) (Lampiran 9). Seterusnya, ketua jabatan perlu menyimpan laporan mengikut prosedur pengurusan rekod.

20. Adakah semua borang yang disediakan perlu digunakan sepenuhnya sebagai dokumentasi pelaksanaan intervensi krisis (CISM)?

Borang-borang yang dilampirkan boleh digunakan sebagai panduan perekodan semua peringkat pelaksanaan intervensi krisis CISM. Pasukan CISM tidak terhad untuk menggunakan borang yang dilampirkan sahaja.

Panel Pembina

BAHAGIAN PSIKOLOGI DAN KAUNSELING

BIL	NAMA	JABATAN
1	Hajah Salmiah binti Monshie	Setiausaha Bahagian
2	Dr. Rodiah binti Idris	Timbalan Setiausaha Bahagian
3	Muhammad Supian bin Taharim	Ketua Penolong Setiausaha (KU)
4	Dr. Mazli Sham binti Abdullah	Ketua Penolong Setiausaha

BAHAGIAN MATRIKULASI

BIL	NAMA	JABATAN
1	Halimatun Saadiah binti Ahmad Usuldin	Bahagian Matrikulasi

JABATAN PENDIDIKAN NEGERI

BIL	NAMA	JABATAN
1	Noor Azian binti Abd Hani	JPN Negeri Sembilan
2	Nurulnajwa binti Saidon	JPN Perlis
3	Shamsuddin bin Md Yusof	JPN Terengganu
4	Mahrhan bin Daem	JPN Terengganu

PEJABAT PENDIDIKAN DAERAH

BIL	NAMA	JABATAN
1	Wan Mohd Anuar bin Wan Musa	PPD Dungun
2	Siti Norafisah binti Mohamad Badwyi	PPD Kulai
3	Lailizah binti Rahman	PPD Muar
4	Wan Faridah binti Wan Mamat	PPD Kuala Nerus
5	Marina binti Ahmad	PPD Petaling Utama
6	Rizawani Andi binti Amir	PPD Telupid, Sabah
7	Noraisah @ Siti Nur Azwa binti Aribun	PPD Kota Kinabalu
8	Abdul Rahim binti Abdul Rahman	PPD Ayer Keroh
9	Aishah binti Mat Isa	PPD Sik, Kedah
10	Normi Hanim binti Abd Majid	PPD Kuala Muda / Yan
11	Norzilah binti Ahmad	PPD Langkawi

INSTITUT PENDIDIKAN GURU KAMPUS/ ELTC

BIL	NAMA	JABATAN
1	Muhammad Nurulamin bin A. Aziz	IPG Kampus Pendidikan Teknik
2	Syed Mohd Hamzah bin Syed Ab Hamid	IPG Kampus Bahasa Melayu
3	Dr. Mohamad Faizel bin Ali	IPG Kampus Pulau Pinang
4	Ezzar bin Mohd Kamal	IPG Kampus Pulau Pinang
5	Nor Farhana binti Aziz	English Language Teaching Centre (ELTC)
6	Zulaini binti Husin	IPG Kampus Sultan Mizan

SEKOLAH

BIL	NAMA	JABATAN
1	Suriani binti Yusuf	SMK Putrajaya Presint 16 (1)
2	Paidatalli Subramaniom	SMK Putrajaya Presint 15 (1)

UNIVERSITI

BIL	NAMA	JABATAN
1	Prof. Madya Dr. Rafidah binti Aga Mohd Jaladin	Universiti Malaya
2	Dr. Mohd. Zaliridzal bin Zakaria	Universiti Sains Islam Malaysia