

**Kesan Bencana Banjir Di Kelantan Terhadap Kesejahteraan Psikologi Sukarelawan
(An Impact of Flood Disaster in Kelantan Towards Psychological Well-being Among
Volunteers)**

¹Nur Hafizah Md Akhir

¹Azlinda Azman

²Noremy Md Akhir

¹*Pusat Pengajian Sains Kemasyarakatan
Universiti Sains Malaysia (USM)*

²*Fakulti Sains Sosial Dan Kemanusiaan
Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM)*

¹nurhafizahmd.akhir@yahoo.com

Flooding is a crisis situation that may cause damage to the property, deaths and risks to human well-being. Flood victims may suffer from lack in comfort, property damage, loss of income and psychological conditions. In addition, poor psychological conditions may not only be suffered by the victims but also the volunteers. This is because volunteers play an important role and carry a responsibility in the process of providing assistance to flood victims before, during and after the disaster. The lack of psychological support may lead to the disruption of volunteer's well-being, and thus affecting the efficiency of service delivery. Problems faced by the volunteers require immediate action before they become serious. Therefore, this study was conducted to explore problems encountered by volunteers who were directly involved in the flood disaster relief mission in Kelantan in 2014. A qualitative case study was carried out in this study. The purposive sampling technique was used to select 27 participants, and in-depth interviews were conducted to volunteers who met the prescribed sampling criteria. The results revealed that health, safety, stress and psychological disturbances were problems faced by participants. In this paper, however, researcher focuses on exploring psychological disturbances and how this affect volunteer's well-being.

Keywords: flood disaster, disaster volunteer, disaster impact, volunteer psychology well-being.

Menurut Chan (2015), Malaysia berpengalaman mengalami pelbagai bencana seperti kejadian El Nino pada tahun 1997, La Nina pada tahun 2011 dan 2012, manakala ribut petir, banjir monsun dan jerebu berlaku hampir setiap tahun. Walau bagaimanapun, bencana alam yang kerap berlaku di Malaysia ialah bencana banjir yang telah menyumbang kepada kesan kerosakan harta benda, kecederaan, dan kematian (Norizan, 2016; Aminuddin, Chun, Cheng, & Nor Azazi, 2012;

Shazwani & Mohamad, 2016). Malaysia mengalami dua jenis bencana banjir iaitu banjir kilat dan banjir sungai yang juga dikenali sebagai banjir monsun (Hua, 2016).

Menurut Hussain dan Rokiah (2010), Kelantan adalah antara negeri paling terjejas banjir hampir setiap tahun dengan kekerapan yang semakin meningkat dan melibatkan hampir satu pertiga daripada penduduk negeri tersebut. Kejadian

bencana banjir pada tahun 2014 telah mencatat sejarah di negeri Kelantan apabila hujan turun secara berlarutan selama lebih daripada 60 hari, paras air pada ketika itu telah melebihi rekod banjir terdahulu iaitu pada tahun 1967 sehingga 2004 (Nurul et al., 2017). Menurut Wan dan Tahereh (2018), pada tahun tersebut paras air sungai di negeri Kelantan, Pahang, Perak dan Terengganu telah melebihi paras bahaya dan telah menyebabkan pemindahan kira-kira 60,000 orang mangsa.

Berdasarkan jumlah mangsa yang terlibat, khidmat bantuan kemanusiaan daripada sukarelawan bencana adalah penting untuk diteruskan (Shazwani & Mohamad, 2016). Selain itu, tenaga sukarelawan juga dilihat sebagai sumber utama dalam sesebuah organisasi sukarelawan, tanpa sukarelawan aktiviti dan perkhidmatan yang ditawarkan oleh organisasi berisiko untuk gagal (Rochelle & Shardlow, 2012). Menurut Jacquet, Obi, Chang dan Bayram (2014), keberkesanan bantuan kemanusiaan dan kecemasan terhadap tindak balas bencana bergantung kepada keupayaan dan kesediaan mental dari aspek kemahiran dan latihan sukarelawan. Hal ini demikian kerana semasa memberi bantuan bencana kebanyakan daripada sukarelawan melalui persekitaran yang sukar dan sumber yang terhad (Jacquet, Obi, Chang, & Bayram, 2014).

Selain itu kerja sukarelawan juga mencabar kerana sukarelawan berisiko mengalami gangguan kesihatan, kecederaan dan kemalangan yang boleh membawa kepada kematian, semasa menjalankan proses bantuan bencana (Haraoka, Hayasaka, Murata, & Ojima, 2013). Tambahan pula menurut Weisler, Barbee dan Townsend (2006), mereka yang terlibat dalam bidang bantuan seperti sukarelawan juga berisiko mengalami gangguan psikologi seperti masalah kesihatan mental, tekanan, kemurungan dan kebimbangan. Berdasarkan kajian berkaitan sukarelawan, perhatian kurang diberikan kepada kesan

yang berisiko untuk dialami sukarelawan dalam konteks sosial budaya (Atsumi & Goltz, 2014). Sedangkan kesan yang dialami oleh sukarelawan boleh mendorong kepada ketidaksediaan sukarelawan dalam membantu proses pengurusan bantuan bencana. Oleh itu, kertas kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti kesan bencana dari aspek tekanan sukarelawan yang boleh mengganggu psikologi serta menjejaskan kesejahteraan sukarelawan bencana.

Metodologi Kajian

Jadual 1 menunjukkan rumusan metodologi yang digunakan bagi menjalankan kajian ini. Pengkaji menggunakan kajian kualitatif dengan reka bentuk kajian kes. Menurut Berg (2009), kajian kualitatif bertujuan menjawab persoalan kepada pelbagai isu yang melibatkan persekitaran sosial dan individu yang terlibat dengan persekitaran tersebut. Selain itu, kajian kualitatif membenarkan pengkaji mendapatkan pengalaman melalui penglibatan turut serta, mengenalpasti nilai yang terbentuk dalam sesebuah budaya dan meneroka maklumat berbanding menguji pembolehubah (Corbin & Strauss, 2008). Manakala kaedah kajian kes pula akan membantu pengkaji mengumpul maklumat yang mendalam dan terperinci berkaitan kes yang dikaji (Neuman, 1994).

Menurut Burns (1997), kajian kes merujuk kepada pemahaman mendalam tentang keseluruhan nilai sesuatu subjek yang dikaji yang memfokuskan kepada proses dan penerokaan berbanding hasil dan kesahihan. Sebagaimana dalam kajian ini, kesan bencana terhadap sukarelawan dari aspek tekanan adalah isu yang ingin dibincangkan. Oleh itu, pemilihan kaedah kualitatif adalah sesuai digunakan dalam kajian ini kerana pengkaji perlu mendalami kesan bencana yang dialami sukarelawan secara semula jadi dengan cuba memahami dan mentafsir fenomena tersebut dari segi makna yang dibawa oleh sukarelawan.

Pemilihan responden adalah berdasarkan persampelan bertujuan. Menurut Ritchie dan Lewis (2003), pemilihan kriteria persampelan bertujuan dipengaruhi oleh matlamat kajian. Selain itu, menurut Kumar (2005), persampelan bertujuan bermaksud pengkaji akan mengenalpasti responden yang memenuhi kriteria berkaitan kajian yang dijalankan dan bersetuju untuk melibatkan diri. Pemilihan responden adalah penting kerana maklumat temubual daripada responden yang dipilih akan mempengaruhi keseluruhan data kajian. Temu bual mendalam dijalankan kepada 27 orang responden yang merupakan sukarelawan bencana daripada Jabatan Kebajikan Masyarakat Malaysia (JKMM) di Kota Bharu, Kelantan yang terlibat secara langsung dalam misi bantuan bencana 2014. Setelah mendapat persetujuan daripada pihak responden, pengkaji

seterusnya menjalankan temu bual selama 60 sehingga 90 minit bagi setiap seorang responden.

Seterusnya, proses pengumpulan data bemula dan dua teknik pengumpulan data digunakan iaitu temu bual mendalam, dan analisis dokumen. Seterusnya instrumen yang digunakan adalah pengkaji sendiri sebagai penggerak kajian, panduan soalan yang mengandungi soalan berbentuk semi struktur, perakam suara dan buku nota. Data yang diperoleh seterusnya dianalisis menggunakan analisis tema. Analisis data merangkumi aktiviti menyusun, memilih, menggabung dan menjadualkan maklumat yang berguna daripada hasil data yang diperoleh (Yusof, 2004). Hasil dapatan kajian ini akan dianalisis secara bertema dan dibincangkan dalam bahagian seterusnya.

Jadual 1

Rumusan Metodologi Kajian

Kaedah kajian	Kajian Kualitatif
Reka bentuk kajian	Kajian kes
Persampelan kajian	Persampelan bertujuan
Bilangan responden	27 orang
Teknik pengumpulan data	Temu bual mendalam Analisis dokumen
Instrumen kajian	Pengkaji Panduan soalan (semi struktur) Perakam suara Buku nota lapangan
Analisis kajian	Analisis tema

Dapatan Kajian dan Perbincangan

Berdasarkan jadual 2, terdapat 27 orang responden yang majoritinya adalah daripada golongan perempuan. Kategori umur responden adalah di antara 38 tahun sehingga 65 tahun. Kesemua responden yang terlibat adalah berbangsa Melayu dan

beragama Islam. Status perkahwinan pula majoriti daripadanya adalah berkahwin, empat orang responden yang berstatus ibu tunggal dan seorang lagi masih bujang. Majoriti pekerjaan sukarelawan yang terlibat adalah penghulu dan pengerusi Jabatan Kemajuan dan Keselamatan Kampung Persekutuan (JKKKP).

Manakala lima daripadanya berniaga secara kecil-kecilan, seorang penolong pengurus pasaraya, tiga orang suri rumah, seorang kontraktor, seorang pengasuh, seorang pembantu perubatan kesihatan,

seorang penjahit pakaian, seorang bidan dan hanya seorang sahaja tidak bekerja. Penglibatan responden dalam bidang sukarelawan bencana adalah di antara empat hingga sepuluh tahun.

Jadual 2

Demografi responden kajian

R	Jantina	Umur	Bangsa	Status	Pekerjaan	Tempoh terlibat
1	Perempuan	61	Melayu	Ibu Tunggal	Penghulu	5 tahun
2	Perempuan	59	Melayu	Bujang	Tidak bekerja	5 tahun
3	Perempuan	38	Melayu	Berkahwin	Pembantu perawatan kesihatan	6 tahun
4	Perempuan	58	Melayu	Berkahwin	Berniaga kecilan	10 tahun
5	Perempuan	48	Melayu	Berkahwin	Bidan mengurut	7 tahun
6	Lelaki	48	Melayu	Berkahwin	Penolong pengurus pasaraya	4 tahun
7	Perempuan	55	Melayu	Berkahwin	Penghulu	5 tahun
8	Perempuan	45	Melayu	Berkahwin	Berniaga kecilan	5 tahun
9	Perempuan	49	Melayu	Berkahwin	Pengasuh bayi	6 tahun
10	Perempuan	43	Melayu	Berkahwin	Tidak bekerja	4 tahun
11	Perempuan	49	Melayu	Berkahwin	Setiausaha JKPP	10 tahun
12	Perempuan	54	Melayu	Berkahwin	Suri rumah	4 tahun
13	Perempuan	54	Melayu	Berkahwin	Berniaga kecilan	8 tahun
14	Perempuan	48	Melayu	Ibu tunggal	Berniaga kecilan	9 tahun
15	Perempuan	50	Melayu	Berkahwin	Menjahit pakaian	5 tahun
16	Perempuan	60	Melayu	Ibu Tunggal	Penghulu	4 tahun
17	Perempuan	53	Melayu	Berkahwin	Penghulu	4 tahun
18	Lelaki	60	Melayu	Berkahwin	Penghulu/Petani	10 tahun
19	Lelaki	65	Melayu	Berkahwin	Penghulu	5 tahun
20	Lelaki	51	Melayu	Berkahwin	Penghulu	5 tahun
21	Perempuan	51	Melayu	Berkahwin	Suri rumah	7 tahun
22	Perempuan	58	Melayu	Berkahwin	Suri rumah	7 tahun
23	Lelaki	57	Melayu	Berkahwin	Berniaga runcit	9 tahun
24	Perempuan	62	Melayu	Ibu tunggal	Pengerusi JKKKP	7 tahun
25	Lelaki	55	Melayu	Berkahwin	Pengerusi JKKKP	7 tahun
26	Perempuan	49	Melayu	Berkahwin	Kontraktor	5 tahun
27	Lelaki	59	Melayu	Berkahwin	Pengerusi JKKKP	7 tahun

Tekanan yang dialami oleh sukarelawan

Berdasarkan data yang diperolehi terdapat lima tekanan yang dialami oleh sukarelawan bencana banjir iaitu tekanan tugas, sikap mangsa, kerisauan terhadap mangsa, trauma dan responden adalah mangsa banjir. Setiap daripada tekanan tersebut dibincangkan seperti berikut:

Tekanan tugas

Tugas sukarelawan yang perlu membantu mangsa dengan jumlah yang ramai dan pelbagai karenah sudah cukup memberi gambaran betapa responden tertekan memegang tanggungjawab sebagai sukarelawan bencana. Menurut responden 11, terlalu banyak tekanan yang dilalui semasa peristiwa banjir 2014. Tambahan pula, apabila pulang ke rumah responden juga perlu menghadapi masalah-masalah di rumah. Sekiranya responden tidak mempunyai kekuatan

mental sudah semestinya responden tidak lagi mampu memikul tanggungjawab tersebut.

“Tekanan saya alami semasa 2014 tu memang banyak. Tu pun yela kita pun dah bekerja dengan orang ramai dengan seribu satu macam tekanan, kita balik rumah pulak ermmm tekanan kat rumah pulak, memang kalau mental kita tidak tak kuat ermmm rasa surrender tak nak dah” (Responden 11).

Selain itu, responden 14, menyatakan beliau tertekan kerana perlu bertugas lebih daripada masa yang sepatutnya disebabkan oleh kekurangan kakitangan. Walaupun jadual bertugas telah ditetapkan namun, kekurangan bantuan sukarelawan memaksa responden untuk melanjutkan tempoh bertugas. Tambahan pula, anak-anak responden pada ketika itu tidak sihat. Responden juga menyatakan tugas beliau bukan sahaja terhad di penempatan banjir tetapi sekiranya klien JKM yang juga mangsa bencana memerlukan bantuan untuk dihantar ke hospital, beliau turut bertanggungjawab menjalankan tugas tersebut.

“Saya alami tekanan kerja masa tu sebab anak-anak pun sakit, demam kan, sebab anak-anak sendiri pun demam, lepas tu naik kudis-kudis, kita lagi nak pergi hospital nak bawak dia orang, kita lagi nak pergi rumah klien, nak pergi tengok klien macam mana. Kalau kena yang tua tua yang penyakit kronik tu kadang-kadang kita kena bawa pergi hospital yang anak-anak tak ada macam hubungan terputus kan 2014, kan terputus. Kalau bertugas masa 2014 tu tak da masa. Masa tu, sebab tak kira masa. Sebabnya staff JKM sendiri pun tak cukup, yang macam sukarelawan lain pun memang tak cukup, tak cukup kaki

tangan masa tu... memang tertekan juga masa kerja tu, sebenarnya dia memang bagi awak ni kerja pagi, awak ni petang, awak ni malam tapi bila kita tengok tak cukup tak kan kita nak biar dia tinggal sorang. Mangsa banjir pulak ramai masa tu. Kena lah kita bantu kerja lebih masa la jugak” (Responden 14).

Kenyataan daripada dua responden ini boleh dikaitkan dengan kenyataan daripada *Inter Agency Standing Committee* (2010) yang mana sukarelawan yang bekerja dalam situasi kecemasan akan bekerja tanpa mengira waktu dalam keadaan yang tidak selamat, kurang sokongan dan tertekan. Selain itu, menurut Brooks et al. (2015), mereka yang terlibat dalam bantuan kecemasan juga akan mengalami kesan kesejahteraan psikologi disebabkan oleh bebanan dan cabaran tugas di kawasan bencana. Oleh itu, kesan bencana yang boleh mengganggu psikologi sukarelawan perlu difahami dengan lebih mendalam agar sukarelawan diberi sokongan bagi mengurangkan tekanan yang dialami sukarelawan (Brooks et al., 2015).

Sikap mangsa

Ketika berada di pusat pemindahan bencana terdapat segelintir mangsa bencana yang tidak memberi kerjasama yang baik dengan pihak sukarelawan sehingga berlakunya perselisihan faham. Sebagaimana kenyataan responden 1, beliau menyatakan kebanyakan mangsa banjir di penempatan banjir tidak mendengar kata dan merungut dengan makanan yang telah disediakan oleh sukarelawan.

“Yang masalahnya ni kadang-kadang orang yang kena banjir ni dia tak dengar kata. Pertama kita larang dia tak dengar kata, macam dia nak makan sedap-sedap, dia

ingat tempat banjir tu tempat dia. Ha.. Kadang-kadang dia kata alah makan sardin je! Ho.. alah bagi ni ja!! Alah bagi roti ja!” (Responden 1).

Manakala menurut responden 7, lebih mengecewakan ada di antara mangsa yang tidak bersyukur dan marah sehingga sanggup mencampakkan makanan yang telah disediakan. Sedangkan dalam keadaan bencana yang serba kekurangan, responden telah sedaya upaya untuk membantu namun masih dimarahi oleh mangsa banjir.

“Kita ni kan manusia sikap berterima kasih tu kurang, bila ada benda-benda yang kurang, macam tak cukup bantal, tak cukup kain selimut, tak cukup tu, tak cukup ni, dia orang mudah melenting. Sedihkan kita ni habis dah ha. Habis cuba sedaya upaya dah. Beras tak ada, kita terus bawa mari, sampai bot terbalik. Sebab air deraskan. Sampai masa makan pagi tu kan makan ikan sardin. Air teh o, biskut-biskut ni adalah. Ada mangsa banjir yang sampai ambil pinggan nasi dengan ikan sardin tu dia lempar. Dia tak naklah! Hari-hari dia kata dia makan macam ni. Sikap bersyukur tu kurang dalam diri mangsa banjir saya tengok” (Responden 7).

Berdasarkan laporan kes banjir yang berlaku di Malaysia, terdapat beberapa tempat pemindahan mangsa banjir mengalami masalah pengurusan bekalan makanan, salah faham di antara mangsa, persekitaran yang terlalu padat dan kemudahan peralatan yang tidak teratur (Mohd, Salfarina, Mohd, & Abd, 2013). Keadaan mangsa yang dijelaskan oleh kedua-dua responden adalah kesan daripada emosi mangsa yang terganggu disebabkan mengalami kemusnahan harta benda. Hal ini demikian kerana mangsa

krisis boleh menderita disebabkan kehilangan keselesaan, harta, pendapatan, rumah, komuniti, rakan, keluarga, kesihatan dan juga psikologi dari sudut keselamatan dan kestabilan (Seeger, Sellnow, & Ulmer, 2003). Oleh itu, adalah penting sukarelawan diberi pendedahan dari segi mengendalikan emosi mangsa kerana tugas sukarelawan bukan sahaja melibatkan pemulihan harta benda selepas bencana tetapi turut melibatkan pemulihan kesejahteraan hidup mangsa banjir (Kako & Ikeda, 2009)

Kerisauan terhadap mangsa

Menurut responden 3, beliau menyatakan ada dalam kalangan mangsa yang mencurahkan masalah mereka sehingga responden menangis ketika sesi temu bual dijalankan. Hal ini jelas memperlihatkan bahawa responden masih lagi terkesan disebabkan oleh trauma yang dialami oleh mangsa.

“Yela tak tahu nak cakap, (responden menangis). Ada yang datang ke saya ngadu rumahlah (menangis). Saya rasa simpati kepada mangsa sebab diri kita sendiri pun kena. Kita ni orang muda lagi kan, orang yang tua tua yang duduk tak ada anak. Anak yang duduk Kuala Lumpur. Yang belakang rumah saya tu dia tinggal anak dia pada tok dia, anak dia waktu tu dua tahun lebih la kecil lagilah, tok tu dah sakit gaut dah, cucu pula umur dua tahun lebih, dia kerja Kuala Lumpur tinggal macam tu ohh sedih (menangis)” (Responden 3).

Begitu juga dengan responden 1, yang mana beliau juga turut terkesan dan simpati dengan keadaan yang dialami oleh mangsa. Responden turut berfikir apakah yang akan berlaku jika responden adalah mangsa. Selain itu, responden juga memikirkan bagaimana mangsa yang

kehilangan rumah ingin memulakan kehidupan mereka. Responden terlalu memikirkan keadaan mangsa dalam segala bentuk aspek kehidupan yang akan ditempuhi oleh mangsa kelak.

“Oh kesian. Saya menangis, kesian macam mana kalau berlaku pada saya, Keadaan rumah mangsa sedih, sayu, mana dia orang nak balik duduk ni. Kalau rumah yang buruk- buruk macam mana.. runtuh tu yang saya kesian. Sejajurnya saya rasa lebih daripada simpati. Kalau berlaku pada kita macam mana? Ha ni baru berlaku pada orang macam mana berlaku dekat kita, adik beradik kita, semua tu saya fikir. Serba serbi saya fikir dari A to Z. Saya menangis, sebab saya biasa bagi beras, saya bagi tu bagi ni sebab kesian. Ada datang rumah saya kata tak makan, dalam peti rumah saya pun saya bagi” (Responden 1).

Situasi yang dialami responden 3 dan 1 ini boleh membawa kepada masalah kebimbangan terhadap keadaan mangsa dan keupayaan sukarelawan untuk membantu mangsa. Perasaan bimbang akan timbul apabila sukarelawan meragui keupayaan diri untuk memenuhi keperluan ramai mangsa dan bimbang akan apa yang bakal mereka lalui (Lory, 2010). Hal ini demikian, kerana kesan trauma yang dialami mangsa secara tidak langsung telah mengganggu emosi sukarelawan yang terlibat dalam bantuan pemulihan mangsa trauma (Halimah & Widuri, 2012). Selain itu, menurut Fullerton, Ursano dan Wang (2004), kadar peningkatan jumlah kemurungan selepas 7 bulan kejadian bencana iaitu dengan jumlah 16 peratus dan meningkat selepas 13 bulan dengan jumlah 21.70 peratus menunjukkan bahawa kesediaan kesihatan mental sukarelawan bencana perlu diberi perhatian yang lebih. Oleh itu, adalah penting sukarelawan bencana diberi

persediaan dari sudut kesihatan mental agar kesejahteraan psikologi mereka tidak terganggu.

Trauma

Sebagaimana keadaan yang dialami oleh responden 25, beliau menyatakan beliau trauma melihat keadaan kawasan banjir di Manik Urai ketika membuat lawatan dan bantuan selepas banjir. Keadaan persekitaran ketika itu huru hara sehingga responden memikirkan bagaimana situasi ketika kejadian bencana banjir tersebut berlaku. Keadaan tersebut juga mengganggu pemikiran responden yang membayangkan peruntukan baik pulih segala kerosakan yang berlaku.

“Kalau di sini tempat saya, tak traumalah tapi bila saya pergi di Manik Urai tu saya memang sedihlah saya tengok dengan rumah runtuh. Ha, rumah atas pokok saya tengok haish macam mana rumah tepi sungai naik atas pokok, rupa-rupanya tapak dia sebelah sana. Tapi memang dekat Manik Urai masa tu memang sedihlah saya pergi bantu selepas banjir surut tu. Selepas banjir kita pergi melawat sambil membantu mereka, bawa bekalan mana yang ada. Memang sedihla tengok keadaan mereka dengan duduk bawah khemah. Memang terbayang, ganggu pemikiran terbayang kerosakan harta benda mereka” (Responden 25).

Manakala responden 3, mengakui beliau trauma dengan peristiwa bencana banjir 2014. Buktinya beliau masih tidak mampu menahan air mata ketika bercerita tentang keadaan peristiwa yang cukup menghantui beliau.

“Ha memang saya trauma. Sampai nangis lagi ni, benda lama dah, Pengalaman pahit sedih gitula.

Simpati pada mangsa banjir. Keadaan banjir masa tu memang dahsyat, tak boleh lupa” (Responden 3).

Sukarelawan yang mengalami pengalaman yang menyedihkan semasa bencana akan mengalami masalah mental dan penjagaan kesihatan yang tinggi. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Merchant, Leight dan Lurie (2010), cabaran dari sudut emosi sukarelawan perlu dipertimbangkan kerana kesakitan dan penderitaan sukarelawan sebagai saksi kejadian bencana akan menyebabkan tekanan psikologi yang melampau. Oleh itu, adalah perlu kesan daripada sudut trauma yang dialami sukarelawan dikaji bagi membantu sukarelawan mengharungi peristiwa bencana yang lepas dengan lebih baik.

Sukarelawan adalah mangsa banjir

Menurut responden 3, beliau dan keluarga adalah mangsa ketika bencana banjir besar 2014, seluruh keluarga responden ditempatkan di penempatan banjir kerana rumah responden telah ditenggelami banjir. Dalam masa yang sama responden tetap memikul tanggungjawab sebagai sukarelawan di penempatan tersebut. Emosi responden dalam keadaan tertekan kerana perlu bertugas dan memikirkan keadaan rumah responden sendiri sehingga mengganggu waktu tidur responden.

“Kita fikir banyak, rumah kita sendiri la, kita pun mangsa, kemudian nak tolong mangsa lagi, memang tertekan. Badan letih. Sebab kita sendiri pun fikir rumah kita. Pergi manalah rumah, hanyut ke rumah kita? Malam pun tak tidur sangat. Sampai bilalah nak duduk sini dengan keadaan macam ni” (Responden 3).

Begitu juga dengan situasi responden 17, yang menyatakan tertekan dengan keadaan beliau sebagai mangsa dan bertanggungjawab untuk menyelamatkan mangsa banjir yang lain. Tekanan sebagai mangsa bencana telah menyebabkan beliau terpaksa mengetepikan keperluan keluarga sedangkan keluarga responden juga adalah mangsa bencana.

“Ye memang tekanan sebab rumah kita sendiri tak terurus.. tak terjaga.. dengan kita nak kena selamatkan orang lagi, kadang-kadang keperluan macam saya ni anak ramai, tujuh orang anak memang semua duduk situ. Sampai orang kata keperluan keluarga saya, saya ketepikan. Kita dahulukan orang. Kadang-kadang memang tertekan, kadang-kadang anak sendiri pun mama tolonglah, anak menangis tu tak cukup, mama bagi orang tu. Jadi macam tekananlah kita. Sebab saya memang di situ tiga hari tiga malam. Saya balik pun sebab nak masak nasi di dapur sendiri walaupun tenggelam air. Memang pengalaman saya ni kadang-kadang bila kita fikir balik pun kita sedih.” (Responden 17).

Mereka yang bergelar sukarelawan bencana berkemungkinan datang daripada kalangan mereka yang terselamat daripada bencana, penduduk di kawasan bencana dan tinggal di kawasan yang jauh daripada daerah yang terkesan oleh bencana (Atsumi & Goltz, 2014). Oleh sebab itu, antara faktor yang berpotensi menjejaskan kerja sukarelawan bencana ialah apabila sukarelawan merupakan sebahagian daripada komuniti mangsa bencana, yang turut mengalami kehilangan harta benda (Thormara et al., 2014). Situasi bencana yang mengejut boleh dikaitkan dengan keadaan krisis iaitu keadaan negatif yang luar biasa yang membawa kepada risiko dan peluang kehilangan yang tinggi

(Seeger et al., 2003). Hasil daripada kesediaan akan mewujudkan keyakinan dan pengetahuan terhadap kecekapan seseorang serta memberi kesan kepada kesejahteraan selepas berlakunya bencana (Brooks, Dunn, Amlot, Greenberg, & Rubin, 2016). Oleh itu, situasi krisis dan kecemasan memberi isyarat agar tindakan segera perlu dilakukan sebelum meningkat ke tahap yang lebih kritikal (Farazmand, 2007).

Kesimpulan

Sebagai kesimpulan, pengkaji mendapati terdapat lima tekanan yang dialami oleh sukarelawan iaitu tekanan tugas, sikap mangsa, kerisauan terhadap mangsa, trauma, dan sukarelawan adalah mangsa banjir. Sebagaimana yang telah dinyatakan oleh responden, kesemua tekanan tersebut berlaku disebabkan oleh kesan daripada peristiwa bencana banjir. Sekiranya tekanan ini tidak diatasi dengan baik, organisasi sukarelawan berisiko untuk kehilangan ramai anggota

sukarelawan. Hal ini demikian kerana, kesejahteraan psikologi sukarelawan tidak seharusnya diabaikan dalam proses bantuan bencana. Pengurusan dari sudut pengetahuan dan kemahiran dalam bidang psikologi perlu diberikan keutamaan kepada sukarelawan sebelum mereka memulakan proses bantuan kepada mangsa. Tambahan pula, situasi krisis yang dilalui oleh sukarelawan memerlukan tindakan segera sebelum meningkat ke tahap yang lebih kritikal. Bantuan ini secara tidak langsung dapat meningkatkan keyakinan diri sukarelawan dan seterusnya menyampaikan bantuan dengan lebih berkesan. Oleh itu, jelaslah bahawa organisasi perlu memberi keutamaan kepada keperluan sumber, intervensi dan latihan serta kemahiran yang bersesuaian dan tepat kepada sukarelawan bencana. Keperluan tersebut akan meningkatkan kesediaan sukarelawan dari sudut menguruskan masalah psikologi semasa membantu mangsa dan mengimbangi kesejahteraan hidup sukarelawan.

Rujukan

- Atsumi, T., & Goltz, J. D. (2014). Fifteen years of disaster volunteers in Japan: A longitudinal fieldwork assessment of a disaster non-profit organization. *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*, 32(1), 220–240.
- Berg, B. L. (2009). *Qualitative research methods for social sciences*. United States: Pearson.
- Brooks, S. K., Dunn, R., Amlot, R., Greenberg, N., & Rubin, G. J. (2016). Social and occupational factors associated with psychological distress and disorder among disaster responders: A systematic review. *BioMed Central Psychology*, 4(18), 2-13. doi:10.1186/s40359-016-0120-9
- Brooks, S. K., Dunn, R., Sage, C. A. M., Amlot, R., Greenberg, N., & Rubin, G. J. (2015). Risk and resilience factors affecting the psychological wellbeing of individuals deployed in humanitarian relief roles after a disaster. *Journal of Mental Health*, 24(6),385-413. doi:10.3109/09638237.2015.1057334
- Chan, N. W. (2015). *Impacts of disasters and disaster risk management in Malaysia: The case of floods Risk, Governance and Society*, Vol. 18. D. P. Aldrich, S. Oum, & Y. Sawada (Eds.), (pp. 239-265). doi:10.1007/978-4-431-55022-8_12
- Corbin, J., & Strauss, A. (2008). *Basic qualitative research*. United States America: Sage Publications.
- Farazmand, A. (2007). Learning from the Katrina crisis: A global and international perspective with implications for future crisis management. *Public Administration*

- Review, 67(1), 149-159. doi:10.1111/j.1540-6210.2007.00824.x
- Fullerton, C. S., Ursano, R. J., & Wang, L. (2004). Acute stress disorder, posttraumatic stress disorder, and depression in disaster or rescue workers. *The American Journal of Psychiatry*, 161(8), 1370-1376. doi:http://dx.doi.org/10.1176/appi.ajp.161.8.1370
- Halimah, S. N., & Widuri, E. L. (2012). Vicarious trauma pada relawan bencana alam. *Humanitas*, 15(1), 44-61.
- Hua, A. K. (2016). Persepsi masyarakat terhadap bencana banjir monsun di Malaysia: Kajian kes Kota Bharu, Kelantan. *Malaysian Journal of Society and Space*, 12(9), 24-31.
- Hussain, S., & Rokiah, T. P. (2010). Risiko dan cabaran penduduk dalam dataran banjir di lembangan saluran Kelantan. Paper presented at the International Seminar, Economic Regional Development, Law and Governance in Malaysia and Indonesia, Universiti Islam Riau Indonesia.
- Inter Agency Standing Committee. (2010). *Mental Health and Psychosocial Support in Humanitarian Emergencies: What Should Humanitarian Health Actors Know*. Geneva, Switzerland: Inter-Agency Standing Committee.
- Jacquet, G. A., Obi, C. C., Chang, M. P., & Bayram, J. D. (2014). Availability and diversity of training programs for responders to international disasters and complex humanitarian emergencies. *Plos Currents*, 23(6). doi:10.1371/currents.dis.626ae97e629eccd4756f20de04a20823
- Kako, M., & Ikeda, S. (2009). Volunteer experiences in community housing during the Great Hanshin-Awaji Earthquake, Japan. *Nursing and Health Sciences*, 11, 357-359. doi:10.1111/j.1442-2018.2009.00484.x
- Kumar, R. (2005). *Research methodology: A step by step guide for beginners*. Australia: Pearson Longman Education.
- Lory, C. (2010). Transformative experiences for Hurricanes Katrina and Rita disaster volunteers. *Disaster Prevention and Management Journal*, 34(3), 644-656. doi:10.1111/j.0361-3666.2010.01162.x
- Mohd, Z. S., Salfarina, A. G., Mohd, N. S., & Abd, M. A. A. (2013). Konflik di pusat pemindahan banjir: Kajian kes di daerah PadangTerap, Kedah. *Malaysia Journal of Society and Space*, 9(1), 69-78.
- Neuman, W. L. (1994). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches*. United States America: Allyn and Bacon.
- Norizan, Y. (2016). Pengurusan elemen psikologikal sebagai persediaan menghadapi bencana: Satu kajian kualitatif terhadap mangsa banjir di Kelantan. *Jurnal Psikologi Malaysia*, 30(2), 74-81.
- Nurul, F. I., Noorul, H. Z., Sharif, M. S., Mohd Ridza, B. M. H., Shazwin, M. T., Zulkifli, Y., & Siti, M. A. M. Y. (2017). Identification of vulnerable areas to floods in Kelantan river sub-basins by using flood vulnerability index. *International Journal of Geomate*, 12(29), 107-114.
- Rochelle, T. L., & Shardlow, S. M. (2012). Involvement in volunteer work and social participation among UK Chinese. *International Journal of Intercultural Relation*, 36(5), 728-736. doi:https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2012.04.004
- Seeger, M. W., Sellnow, T. L., & Ulmer, R. R. (2003). *Communication and organizational crisis*. Retrieved from <https://books.google.com.my/books?id=hJ1x7kOAKtoC&printsec=frontc>

- over&source=gbs_ge_summary_r&c
ad=0#v=onepage&q&f=false
- Shazwani, S., & Mohamad, S. K. (2016). Flood disaster management in Malaysia: A review of issues of flood disaster relief during and post-disaster. Paper presented at the International Soft Science Conference.
- Thormara, S. B., Gersonsb, B. P. R., Juenc, B., Djakababad, M. N., Karlssone, T., & Olffb, M. (2014). The impact of disaster work on community volunteers: The role of peri-traumatic distress, level of personal affectedness, sleep quality and resource loss, on post-traumatic stress disorder symptoms and subjective health. *Journal of Anxiety Disorders*, 28, 971-977. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.janxdis.2014.10.006>
- Wan, R. I., & Tahereh, H. (2018). Extreme weather and floods in Kelantan state, Malaysia in December 2014. *Research in Marine Sciences*, 3(1), 2018.
- Weisler, R. H., Barbee, J. G., & Townsend, M. H. (2006). Mental health and recovery in the gulf coast after hurricanes Katrina and Rita. *American Medical Association*, 296(5), 585-588. doi:10.1001/jama.296.5.585
- Yusof, R. (2004). *Penyelidikan sains sosial*. Pahang: PTS Publications and Distributors Sdn. Bhd.