

# PSZ Dresden

Psychosoziales Zentrum  
Dresden

## Information für freiwillig Helfende zum Umgang mit psychisch belasteten Geflüchteten

### Wichtig vorab

Nicht jede erlebte traumatische Situation zieht eine behandlungsbedürftige Traumafolgestörung nach sich. Betroffene können über Tage oder einige Wochen eine normale Belastungsreaktion auf eine außergewöhnliche Situation zeigen. Diese kann sich z.B. in Gefühlen wie Hilflosigkeit, Angst, Niedergeschlagenheit, Wut oder Aggression, emotionaler Taubheit oder Schlafschwierigkeiten, sich aufdrängenden Erinnerungen, Grübeln, Alpträumen, innerer oder äußerer Unruhe, sozialem Rückzug und Vermeidung von mit den Erlebnissen verbundenen Dingen oder Nachrichten äußern. All das sind Zeichen einer angemessenen Traumaverarbeitung und keine Zeichen einer psychischen Erkrankung.

Wenn die Gefühle allerdings so stark auftreten, dass der Alltag nicht mehr funktioniert oder Sie den Eindruck haben, mit der Betreuung des Menschen überfordert zu sein, die Symptome länger als einige Wochen andauern oder beispielsweise ein Suchtmittelkonsum auftritt, empfiehlt es sich, eine professionelle Meinung einzuholen.

### Tipps und Beispiele zum konkreten Umgang

- Informationen geben über eigene Rolle und die Situation, in der man sich trifft  
*„Hallo, ich heiße ..., bin freiwilliger Helfer und helfe Ihnen heute bei der Suche nach einem Schlafplatz.“*
- Zuwendung und Anteilnahme geben (Körpersprache beachten, Ruhe ausstrahlen); Zuhören, wenn Person reden möchte, aber nicht aus eigenem Antrieb bohrende Fragen stellen
- Vertraute Personen/weitere Hilfen & Stellen einbinden  
*„Haben Sie Angehörige in Deutschland?“  
„Reisen Sie allein?“*
- Einfache und klare Sprache
- Ruhiger Umgangston
- Überschaubare Dosierung von Informationen
- Eins nach dem anderen/nicht hektisch werden
- auf den jeweiligen Bedarf in der nächsten Zeit eingehen  
*„Heute klären wir erstmal Ihren Schlafplatz, morgen sehen wir dann nach weiteren Themen.“*
- Empathie zeigen, authentisch bleiben  
*„Ich sehe, dass Sie müde/erschöpft sind.“,  
„Das weiß ich gerade auch nicht, aber das finden wir heraus.“*
- Hoffnung nähren, Auf das Hier und Jetzt orientieren, Sicherheit vermitteln, aber keine falschen Versprechen oder falsche Infos geben  
*„Sie sind jetzt in Sicherheit und hier wird Ihnen geholfen.“, „Kommen Sie, jetzt schauen wir erstmal nach was zu Essen.“*
- Gefühle und Wahrnehmungen erstmal ok finden, das Erleben des anderen anerkennen und nicht von einer eigenen Sichtweise überzeugen wollen  
*„Es ist ganz normal, dass Sie starke Gefühle erleben. Das ist Ihrer Situation angemessen.“*
- Persönliche Umgangsweise erstmal würdigen  
*„Jeder Mensch geht mit schwierigen Situationen auf seine eigene Weise um.“*
- Eigene Grenzen beachten!
- Eigene Überforderungszeichen ernst nehmen, sich auch Pausen nehmen, sich austauschen mit anderen

