



# Umgang mit psychisch belasteten Geflüchteten

## Informationen für Helfende

### Ankommen – Sicherheit – Ruhe

Geflüchtete können über Tage oder einige Wochen eine normale Belastungsreaktion auf die außergewöhnliche Situation zeigen. Mögliche Symptome sind hierbei unter anderem: Hilflosigkeit, Angst, Niedergeschlagenheit/Weinen, Wut oder Aggression, emotionale Taubheit oder Schlafschwierigkeiten, sich aufdrängende Erinnerungen, Grübeln, Alpträume, Unruhe, sozialer Rückzug und Vermeidungsverhalten. All das sind in der Regel Zeichen einer angemessenen Stressverarbeitung, die nach und nach abklingen.

Wichtig sind:

- Vermittlung von Sicherheit, Ruhe
- freundliche Zuwendung/Kontakt
- Ermöglichen von Selbstwirksamkeit: z. B. Übernahme kleiner Aufgaben
- Vermittlung von Hoffnung
- klare, gesicherte Informationen/keine Überflutung

### 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 und Stellen einbinden
- „Haben Sie Angehörige in Deutschland?“ oder „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 Informationen geben
- „Sie sind jetzt in Sicherheit und hier wird Ihnen geholfen.“, „Kommen Sie, jetzt schauen wir erstmal nach was zu Essen.“
- Gefühle und Wahrnehmungen gelten lassen, 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 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

## Unterstützungsangebote

Bitte beachten Sie zunächst, dass für die Vorstellung bei professionellen Stellen eine Sprachmittlung erforderlich ist. Bitte klären Sie daher im Vorfeld die Hinzuziehung eines Dolmetschers bzw. einer Dolmetscherin ab.

In Fällen schwerer psychischer Belastung ist eine telefonische Rücksprache mit einer der unten aufgeführten Stellen zu empfehlen, beispielsweise bei

- Verlust/Vermissten von Angehörigen (im Herkunftsland oder auf der Flucht)
- anhaltende schwere Schlafstörungen, anhaltende Alpträume
- Hinweise auf Alkohol-, Drogen- oder Medikamentenmissbrauch bzw. -abhängigkeit

### **Psychosoziales Zentrum DRESDEN (Personen ab 18 Jahre)**

Friedrichstr. 24 HAUS A, 01067 Dresden

Telefon von Montag bis Freitag 10 bis 15 Uhr (außer an Feiertagen): 0351-26440099

E-Mail: [psz.dresden@das-boot-ggmbh.de](mailto:psz.dresden@das-boot-ggmbh.de)

### **Psychosozialer Krisendienst Gesundheitsamt Dresden (Personen ab 18 Jahre)**

Ostra-Allee 9 (Ebene 3), 01067 Dresden

Telefon von Montag bis Freitag 9 bis 11 Uhr oder Nachricht auf dem Anrufbeantworter: 0351-4885341

E-Mail: [gesundheitsamt-psychosozialer-krisendienst@dresden.de](mailto:gesundheitsamt-psychosozialer-krisendienst@dresden.de)

Dresdner Krisentelefon - Telefon des Vertrauens: täglich von 17 bis 23 Uhr unter 0351-8041616

### **Wann ist eine ärztliche bzw. psychiatrische Abklärung erforderlich?:**

- Hören von Stimmen/Wahnvorstellungen
- schwere, anhaltende Angstzustände/Panikattacken
- starke anhaltende innere Unruhe/Getrieben-Sein
- Verwirrtheit, keine Orientierung zu Zeit, Ort oder Person, Vergesslichkeit
- wiederholte Impulsdurchbrüche und Aggressivität (auch gegen sich selbst)
- zwanghaftes Verhalten, bizarre Rituale
- Apathie und geistige Abwesenheit
- sehr starke Niedergeschlagenheit, Antriebslosigkeit, Person verlässt nicht das Haus/Bett
- Suizidgedanken oder -versuche
- Hinweise auf geringe Nahrungs- und Getränkeaufnahme

### **Sozialpsychiatrischer Dienst Gesundheitsamt Dresden (Personen mit psychiatrischen Störungen oder akuter Selbst- und Fremdgefährdung ab 18 Jahre)**

- Sozialpsychiatrischer Dienst West: 0351-4885362
- Sozialpsychiatrischer Dienst Nord: 0351-4885304
- Sozialpsychiatrischer Dienst Süd/Ost: 0351-4777440
- Sozialpsychiatrischer Dienst Mitte: 0351-4888422
- E-Mail: [gesundheitsamt-sozialpsychiatrischer-dienst@dresden.de](mailto:gesundheitsamt-sozialpsychiatrischer-dienst@dresden.de)
- Öffnungszeiten: Montag, Dienstag, Donnerstag, Freitag 9 bis 12; Dienstag, Donnerstag 14 bis 18 Uhr

## **Kinder- und Jugendpsychiatrischer Dienst Gesundheitsamt Dresden (Personen unter 18 Jahre)**

- Beratungsstelle Mitte: 0351-4888261
- Beratungsstelle Süd: 0351-4777414
- Beratungsstelle Nord: 0351-4888452
- E-Mail: [gesundheitsamt-kjg@dresden.de](mailto:gesundheitsamt-kjg@dresden.de)
- Öffnungszeiten: Dienstag und Donnerstag 14 bis 18 Uhr

### **Kliniken für Psychiatrie und Psychotherapie (Akutstationen): siehe Krisenwegweiser**

Der ärztliche Bereitschaftsdienst hilft außerhalb der Sprechstundenzeiten bei Erkrankungen, mit denen man sonst in die Praxis gehen würde und deren Behandlung nicht bis zum nächsten Tag warten kann: 116 117

In lebensbedrohlichen Fällen/Notfällen: Alarmierung des Rettungsdienstes unter der Notrufnummer: 112

*Hinweis: Diese Handreichung wurde in Kooperation mit dem Psychosozialen Zentrum Dresden/das Boot gGmbH erstellt.*

### **Impressum**

Herausgeber:  
Landeshauptstadt Dresden

Amt für Gesundheit und Prävention  
Telefon (03 51) 4 88 53 00  
Telefax (03 51) 4 88 53 03  
E-Mail [gesundheitsamt@dresden.de](mailto:gesundheitsamt@dresden.de)

Amt für Presse-, Öffentlichkeitsarbeit und Protokoll  
Telefon (03 51) 4 88 23 90  
Telefax (03 51) 4 88 22 38  
E-Mail [presse@dresden.de](mailto:presse@dresden.de)

Postfach 12 00 20  
01001 Dresden  
[www.dresden.de](http://www.dresden.de)  
[facebook.com/stadt.dresden](https://facebook.com/stadt.dresden)

Zentraler Behördenruf 115 – Wir lieben Fragen

Redaktion: Constanze Höhne, Katja Eisenkolb (Psychosoziales Zentrum Dresden/das Boot gGmbH)

03/2022

Elektronische Dokumente mit qualifizierter elektronischer Signatur können über ein Formular eingereicht werden. Darüber hinaus gibt es die Möglichkeit, E-Mails an die Landeshauptstadt Dresden mit einem S/MIME-Zertifikat zu verschlüsseln oder mit DE-Mail sichere E-Mails zu senden. Weitere Informationen hierzu stehen unter [www.dresden.de/kontakt](http://www.dresden.de/kontakt).

Dieses Informationsmaterial ist Teil der Öffentlichkeitsarbeit der Landeshauptstadt Dresden. Es darf nicht zur Wahlwerbung benutzt werden. Parteien können es jedoch zur Unterrichtung ihrer Mitglieder verwenden.