

ПСЦ Дрезден

Центр психологічної та соціальної допомоги в місті Дрезден

Поради для волонтерів при роботі з біженцями з стресовими психічними розладами

Важливо знати

Не кожна травмуюча ситуація призводить до стресових розладів, які потребують втручання. Людина, яка пережила травмуючу ситуацію, може на протязі декілька днів або тижнів реагувати цілком нормально на нові чи незвичайні події. Її реакцією може бути відчуття безпорадності, страх, засмучення, агресія, емоційна притупленість, безсоння, задумливість, поява нічних жахів, помітне зовні або внутрішнє занепокоєння, прагнення усамітнення або уникання використання речей, які можуть нагадувати про пережиту ситуацію. Все це ознаки нормальної психічної реакції, вони не з'являються ознаками психічного розладу.

Якщо реакція виражена на стільки сильно, що людина не може дотримуватися розкладу дня, якщо Ви відчуваєте себе безсилим в наданні допомоги цій людині, якщо прояв симптомів триває на протязі декілька тижнів або якщо людина почала зловживати шкідливими речовинами. В цих випадках потрібно звернутися до фахівців.

Приклади реакції в конкретних ситуаціях

- Повідомити вашу роль та конкретну ситуацію, в якій ви перебуваєте
„Доброго дня, мене звуть ..., я волонтер і я допоможу Вам сьогодні знайти місце для ночівлі.“
- Висловити співчуття і підтримку (при цьому контролювати свої жести та міміку, випромінювати спокій); Вислухати, якщо людина побажає поговорити, але не дошкуляти запитаннями
- Залучити до допомоги друзів чи рідних
„Чи є у Вас рідні в Німеччині?“
„Ви їдете одна/ один?“
- Використовувати прості і зрозумілі слова
- Спокійний тон голосу
- Не потрібно дуже багато інформації
- Все робити поступово/ без метушні
- Задовольняти потреби поступово
„Сьогодні ми потурбуємось про ночівлю, завтра ми вирішимо що потрібно зробити ще.“
- Висловити співчуття, бути щирим
„Я бачу, що Ви втомилися/ знеможени.“, *„Я не володію цією інформацією, але ми це з'ясуємо.“*
- Дати надію, зосередитися на ситуації “тут і зараз”, створити відчуття безпеки, але не давати порожніх обіцянок та не спотворювати інформацію
„Ви в безпеці і Вам тут допоможуть.“, *„Підемо, зараз ми побачимо що можна поїсти.“*
- Прийняти почуття і реакції людини за звичайні, прийняти погляд людини на пережиті події і не нав'язувати їй свою точку зору
„Ваші емоції та хвилювання цілком звичайні. Це доречно в Вашому випадку.“
- Поважати особливості звернення до вас
„Кожна людина реагує по різному на складні ситуації.“
- Не виходьте за межі ваших особистих можливостей при наданні допомоги!
- Не недооцінюйте вашу втому, робіть паузи у роботі та порадьтеся з іншими волонтерами чи фахівцями

