

Maart 2016

# Psychosociale Ondersteuning Vluchtelingen

Handreiking voor vrijwilligers



**Het afgelopen jaar is het aantal vluchtelingen uit Syrië, Eritrea, Somalië, Irak, Afghanistan en andere landen, dat asiel aanvraagt in Nederland fors toegenomen. Velen van hen komen uit oorlogssituaties en hebben een reis vol ontberingen doorstaan. In veel gevallen zullen mensen die asiel aanvragen in Nederland een periode van onzekerheid doormaken. Vrijwilligers die met vluchtelingen werken, worden met deze handreiking geïnformeerd over veerkracht en mogelijkheden om dit te versterken, signalering van psychische klachten en, indien van toepassing, de stappen voor doorverwijzing bij vermoedens van PTSS.**

## Veerkracht

Wetenschappelijk onderzoek laat zien dat een minderheid van de onderzochte vluchtelingenpopulaties in het westen psychische klachten ontwikkelt. De meeste mensen die schokkende gebeurtenissen meemaken weten daar goed van te herstellen of daar beter mee te leren leven; mensen zijn veerkrachtig. Wel is het belangrijk de grenzen van die veerkracht tijdig te onderkennen. Dat is nog niet zo eenvoudig, want kwetsbaarheid voor het ontwikkelen van psychische klachten kan wisselen per persoon en er zijn zowel veerkracht bevorderende- als belemmerende omstandigheden.

## Voor wie?

Deze handreiking is bedoeld voor vrijwilligers die met vluchtelingen werken. Deze handreiking biedt do's en don'ts en praktische informatie over waar u terecht kunt voor specifieke hulpvragen.

## Hoe kunnen vrijwilligers vluchtelingen helpen?

Vluchtelingen afkomstig uit oorlogsgebieden hebben vaak ingrijpende gebeurtenissen meegemaakt. In veel gevallen hebben zij huis en haard, familie en vrienden, werk en school moeten achterlaten. Deze ervaringen kunnen ernstige invloed hebben op hun gezondheid. Tegelijkertijd zijn vluchtelingen veerkrachtig en willen zij graag een nieuwe leven beginnen. Hoe kunnen vrijwilligers helpen in deze onzekere fase?

## Do's om veerkracht te bevorderen

### VERTROUWD KLIMAAT CREËREN

- Probeer betrouwbaar, voorspelbaar en duidelijk te zijn.
- Geef feitelijke informatie, indien u die heeft. Wees eerlijk over wat u wel en niet weet.
- Zorg voor een veilige omgeving waar mensen elkaar kunnen ontmoeten en zich kunnen ontspannen.



Nienoord 5  
1112 XE Diemen  
020 - 840 76 40

info@arq.org  
www.arq.org

## EMOTIEEL ONDERSTEUNEN

- Neem de tijd om naar vluchtelingen die hun verhaal met je willen delen te luisteren.
- Wees geduldig, meelevend en zorgzaam, zelfs als mensen boos of veeleisend zijn.
- Neem de emoties van mensen die groot verlies hebben ervaren, serieus. Probeer u in te leven in de situatie en het gevoel van de vluchteling. Maar laat uw eigen associaties, meningen, opvattingen of kritiek achterwege.
- Respecteer het recht van mensen om hun eigen beslissingen te nemen.
- Wees bewust van uw vooroordelen en zet deze aan de kant.
- Respecteer privacy en beschouw wat aan u verteld wordt als vertrouwelijk.
- Houd rekening met de cultuur, leeftijd en geslacht van de persoon.
- Erken dat mensen op verschillende manieren reageren op schokkende gebeurtenissen. Veerkrachtigere mensen kunnen goed functioneren, terwijl anderen ernstig getroffen kunnen zijn en professionele zorg nodig hebben. Dit verschilt per individu.
- Benadruk de sterke kanten van de vluchteling en hoe deze zichzelf door de crisis heen kan helpen.

## INFORMATIE GEVEN

- Geef informatie op een begrijpelijke wijze, houd het eenvoudig.
- Help mensen om contact op te nemen met familie en vrienden, via de telefoon of internet.
- Weet naar wie u door kunt verwijzen (huisartsenpraktijken) of waar u informatie kunt vragen.

Maak duidelijk aan de mensen dat ook als zij nu een aanbod van hulp afslaan, zij in de toekomst nog steeds toegang tot hulp hebben.

## Don'ts die veerkracht belemmeren

- Leg geen druk op mensen om hun verhaal te vertellen.
- Dring uw hulp niet aan mensen op.
- Accepteer geen geld of gunsten.
- Vertel mensen niet wat u denkt dat ze zouden moeten voelen, denken of doen.
- Vermijd uitspraken zoals: "Alles komt goed", "Je hebt het tenminste overleefd" of "Anderen hebben ergere dingen meegemaakt".
- Doe geen valse beloften en geef geen onjuiste informatie; beter is dan te zeggen dat u het niet weet.
- Vertel mensen niet waarom u denkt dat ze lijden en benoem geen redenen die verband houden met hun gedrag of overtuigingen.
- Vertel mensen niet wat ze hadden moeten of kunnen doen in een crisissituatie.

- Vermijd onnodige kritiek op andere hulpverleners in het bijzijn van mensen die behoefte hebben aan deze diensten. In plaats daarvan kunt u de dienstverleners ondersteunen om de diensten te verbeteren. Zoek samenwerking.
- Scheid familieleden, indien mogelijk, niet van elkaar.
- Gebruik geen oordelen of stempels zoals "getraumatiseerd" of "zielig", "krankzinnig" of "gek".
- Raak de persoon niet aan als u er niet zeker van bent dat aanraken geaccepteerd is.
- Contact met landgenoten is geen vanzelfsprekende wens; vraag dit altijd na.
- Praat niet over uw eigen situatie/problemen

## Wat is psychotrauma?

Psychotrauma's kunnen voort komen uit confrontatie met uiteenlopende schokkende situaties. Dit kunnen onder andere zijn: oorlogen, rampen, gijzelingen, lichamelijk geweld, seksueel geweld, huiselijk geweld, martelingen, opsluiting of ernstige ongevallen. Als gevolg daarvan kunnen mensen klachten ontwikkelen, zoals angst en depressieve stoornissen, en het posttraumatisch stresssyndroom (PTSS). Symptomen van PTSS zijn:

1. Herbelevingen
2. Vermijding
3. Negatieve gedachten of emoties
4. Verhoogde prikkelbaarheid en spanning

Veelal verdwijnen de klachten vanzelf, maar niet bij iedereen. Uit onderzoek blijkt dat bij ongeveer 13 - 25% van de vluchtelingen in Nederland PTSS vastgesteld wordt. Dit duidt erop dat een belangrijk deel van de vluchtelingen tijdig moet worden doorverwezen voor de juiste zorg.

## Waarop letten bij signalering?

**ANGST:** het is normaal om angst te voelen na een ingrijpende ervaring. Er kunnen dan lichamelijke verschijnselen optreden als slappe knieën of een bonkende hartslag. Anders is het wanneer mensen erg bang worden bij schijnbaar onschuldige situaties. Of in het geval dat er helemaal geen begrijpelijke samenhang is tussen de omstandigheden en de angst. Een gevolg kan zijn dat mensen proberen te voorkomen angstig te worden en zich isoleren van anderen.

**SLAAPPROBLEMEN:** mensen durven eigenlijk niet te gaan slapen: uit angst voor nachtmerries, onraad, gevaar of lichamelijke pijn. Zij kunnen zichzelf dan niet meer geruststellen of ontspannen en liggen het grootste deel van de nacht gespannen als een veer te wachten tot de dag begint. Als de omgeving probeert te stimuleren toch iets te ondernemen, kan dit leiden tot boosheid en irritatie.

**SOMBERHEID:** mensen hebben geen energie, komen tot niets, zijn somber gestemd en hun negatieve gedachten overheersen. Alles kost heel veel inspanning. Zij zien wel van alles om zich heen, maar kunnen er niet spontaan op reageren, of willen het liefst met rust gelaten worden.

**CONCENTRATIEPROBLEMEN:** snel afgeleid zijn, ook in contact met anderen.

**LICHAMELIJKE KLACHTEN:** mensen die traumatische gebeurtenissen hebben meegemaakt kunnen gedurende langere tijd last hebben van lichamelijke klachten. Moe zijn, hoofdpijn, spierpijn, lage rugpijn en misselijkheid komen veel voor. Dit kan forse beperkingen met zich meebrengen en kan leiden tot onbegrip van de omgeving. Bepaalde pijn kan verband houden met ervaringen met geweld en mishandeling in het verleden.

### **Wat te doen bij vermoedens van ernstige psychische klachten?**

Als u het vermoeden heeft van ernstige psychische klachten, kunt u de desbetreffende persoon het beste doorverwijzen naar de huisarts. Ook de praktijkverpleegkundige, GGD- of COA-medewerker kan hiertoe het initiatief nemen.

U kunt voor uw eigen oordeelsvorming, indien gewenst, gebruik maken van de PROTECT-vragenlijst. Op basis van de antwoorden kunt u mogelijk een betere inschatting maken van de klachten.

<http://www.pharos.nl/documents/doc/protect-12pag.pdf>

Voor meer informatie over hoe de zorg in Nederland voor asielzoekers is georganiseerd:

<http://www.rzasielzoekers.nl/home/zorg-voor-asielzoekers.html>

### **Wat te doen als de problematiek u zelf teveel aangrijpt?**

Organiseer met collega's en/of vrijwilligers uitwisselingen van ervaringen en overleggen. Bewaak uw eigen grenzen en geef deze duidelijk aan. Bespreek dit altijd met uw leidinggevende. Voor meer informatie over nazorg eigen personeel en vrijwilligers op opvanglocaties: <http://www.arg.org/nl/pov/informatie>

### **Wat te doen bij vermiste familieleden?**

Als er sprake is van vermiste familieleden, kunt u mensen doorverwijzen naar het Rode Kruis. Het Rode Kruis zet zich internationaal in om familie met elkaar in contact te brengen.

Zie voor meer informatie: <http://www.rodekruis.nl/hulp-wereldwijd/opsporing-en-contactherstel/doorverwijzen>

### **Overige informatie**

Voor informatie over de asielprocedure en cijfers:

<https://www.coa.nl>

<http://www.vluchtelingenwerk.nl/feiten-cijfers/cijfers>

Voor informatie over asielprocedure en asielbeleid in gemeenten:

<https://vng.nl/onderwerpenindex/asiel/asielbeleid-en-integratie>

<https://www.opnieuwthuis.nl>

### **Tolken**

Maak gebruik van professionele vertalers en wees terughoudend in het gebruik van familieleden als tolken. Het gebruik van kinderen als tolk wordt sterk afgeraden. Bij twijfel over de kwaliteit van de vertaling, geef dit aan bij de tolk of het bureau.

TVcN Tolk- en Vertaalcentrum Nederland: <http://www.tvcn.nl>

T: 088 - 255 52 22

Concorde: <https://www.concorde.nl/tolk> T: 020 - 820 28 92

### **Psychosociaal Ondersteuningspunt Vluchtelingen (POV) van Arq Psychotrauma Expert Groep**

Hulporganisaties, gemeentes, scholen, GGD-en, zorgverleners en andere professionals kunnen voor consultatie en advies terecht bij het POV van Arq Psychotrauma Expert Groep.

Het POV is bereikbaar voor vragen over:

- Screening en diagnostiek; het signaleren van symptomen van traumatische stress, zoals Posttraumatische Stresstoornis (PTSS).
- Zorgkaart; hoe is de zorg georganiseerd, waar kan naartoe worden verwezen voor zorg.
- Interculturele communicatie; voor vragen over de verschillende culturele achtergronden van de vluchtelingen en welke effecten deze kunnen hebben op hun opvang.
- Vluchtelingen gezinnen en kinderen op uw school of in uw huisartsen praktijk: wat betekent dit voor u?
- Preventie; wat zijn veerkracht versterkende methoden om psychosociale problemen op langere termijn te voorkomen?
- Maatschappelijke onrust; voor vragen over de balans tussen goede opvang voor de vluchtelingen en de belangen van inwoners van gemeentes.
- Vragen naar aanleiding van deze handreiking.
- Trainingen en workshops voor vrijwilligers die werken met vluchtelingen.

Het POV is te bereiken via T: 088 - 330 51 02 of E: [pov@arg.org](mailto:pov@arg.org)

<http://www.arg.org/nl/psychosociaal-ondersteuningspunt-vluchtelingen>

# Workshop

## Omgaan met vluchtelingen voor vrijwilligers



### Arq Academy

Arq Academy organiseert workshops voor mensen die betrokken zijn bij de opvang van vluchtelingen (kinderen, gezinnen, alleenstaande minderjarige asielzoekers). Vluchtelingen hebben veel meegemaakt. Maar niet elke vluchteling raakt getraumatiseerd. Mensen hebben immers veerkracht. Welke omstandigheden hebben een positieve invloed op veerkracht? En hoe signaleer je als vrijwilliger dat het toch niet goed gaat en dat je moet doorverwijzen?

### Doelgroep

Vrijwilligers

### Lesinhoud

#### 1. Introductie module (90 minuten)

In deze inleidende module staan de volgende onderwerpen centraal:

- Achtergronden bij de situatie van vluchtelingen, procedure en opvang;
- Hoe versterk je veerkracht? Do's en don'ts;
- Hoe signaleer je dat er toch iets niet goed gaat;
- Wat is PTSS? Hoe herken je het in gedrag?;
- Wanneer verwijst je door? Naar welke hulpverleners?;
- Grenzen bewaken (van jezelf en de vluchteling).

#### 2. Praktische toepassing (90 minuten)

Vervolgens worden praktische situaties uit de werksituatie van de vrijwilliger besproken. Deze module is zeer interactief van opzet. Vanuit casuïstiek wordt ingegaan op de bovenstaande thema's.

### Workshop met Open inschrijving

We verzorgen open workshops op woensdagen van 13.30 - 16.30 uur bij Arq Academy in Diemen. De eerstvolgende beschikbare data zijn: **11 mei en 1 juni 2016**. Voor vrijwilligers hanteren wij een gereduceerd tarief van € 40,- p.p.

U kunt zich aanmelden door een mail te sturen naar: [academy@arq.org](mailto:academy@arq.org) of te bellen met 020 – 627 49 74 (Arq Academy).

### Workshop op maat

Het is ook mogelijk om voor een team van vrijwilligers een workshop op maat te verzorgen. Na een intakegesprek zullen wij een voorstel doen afhankelijk van wensen over programma en locatie.

U kunt contact hierover opnemen via: [academy@arq.org](mailto:academy@arq.org) of bellen met 020 – 627 49 74 (Arq Academy).

### Bent u geen vrijwilliger maar heeft u wel interesse in een workshop over dit onderwerp?

Kijk dan eens op onze site, daar vindt u ons volledige aanbod van workshops en trainingen.

<http://www.arq.org/nl/arq-academy>