



FRIVILLIGINDSATS MED UDSATTE FLYGTNINGE & MENNESKER PÅ FLUGT

- EN HÅNDBOG

Udgivet af:**Røde Kors**

Blegdamsvej 27

2100 København Ø

Telefon: +45 3525 9200

www.rodekors.dk

©2021 Røde Kors

Redaktion:

Mozhdeh Ghasemiyani (kvalitetssikring)

Christel Voldby Winther (ansvarshavende redaktør)

Julie Bergstrand-Christensen (interviews)

Redaktionen afsluttet 06/12 – 2021

Forsidefoto: Peter Sørensen

Design: By Judith ApS

Tryk: KLS Pureprint A/S

Produceret med støtte fra Det Obelske Familiefond



DET
OBELSKE
FAMILIEFOND

FRIVILLIGINDSATS MED UDSATTE FLYGTNINGE & MENNESKER PÅ FLUGT


- EN HÅNDBOG



INDHOLD

Forord	4	En hverdag med uvished og utryghed	32
Introduktion	7	Indlæring og erkendelsesfunktioner	32
Hvad karakteriserer mennesker på flugt	8	Følelsesmæssige reaktioner	33
Stresspåvirkninger	10	Fysiske reaktioner	33
Overstimulering	11		
Understimulering	12	Frivilligindsats med mennesker på flugt	34
Støttende relationer	13	Den psykosociale tilgang til indsatsen med mennesker på flugt	36
Interview	15	Hvordan skaber du en tillidsrelation med udsatte mennesker?	38
		Støtte til et værdigt liv	40
Tab og sorg	18	Interview	42
Årsager til sorg hos mennesker på flugt	20	Engagement i relationen	48
		Hvordan håndterer man fortællinger om svære oplevelser?	50
Hvordan kan du støtte i sorgprocessen?	22	Hvornår skal der henvises til specialiseret behandling?	52
Interview	23	Pas godt på dig selv	54
		Et godt farvel	56
Hvad er et traume?	28	Opsummerende gode råd til frivilligrollen	58
Hvad er PTSD?	30		

FORORD



Anders Ladekarl

*Generalsekretær
Røde Kors i Danmark*



Flygtninge og mennesker på flugt står i en vanskelig situation i Danmark. Deres opholdstilladelse er midlertidig og mange ved ikke, hvad fremtiden bringer – eller hvor den skal leves.

Lokale og frivillige initiativer der skaber tryghed, stabilitet og tilbyder gensidige fællesskaber er afgørende for den usikre tilværelse der ellers kendetegner livet for mennesker på flugt. De forskellige frivillige indsatser byder på mange krav og udfordringer, og det gør det frivillige arbejde spændende og udviklende. Men det kræver oftest også en god baggrundsviden, overblik og robusthed at håndtere støtterollen og samværet med udsatte mennesker samtidig med, at man passer på sig selv.

I Røde Kors møder vi flygtningene allerede i asylsystemet, og vi følger dem i deres tilværelser, uanset om de kommer til kommunerne eller får afslag på deres asylsag. Vi ved, at mennesker på flugt ofte bærer på voldsomme oplevelser – fra hjemlandet eller fra flugten. Mange har været igennem traumatiske hændelser - ikke kun ved for eksempel krigshandlinger men

også i form af tab af familie, kultur, hjemland, arbejde og status.

Derfor er det vigtigt med tilgange og metoder til at imødekomme og rumme traumatiserede og psykisk belastede mennesker på flugt i de frivillige indsatser. I Røde Kors ved vi, at frivillige spiller en afgørende rolle for flygtnings liv i Danmark. Frivillige mindsker risikoen for ensomhed og isolation, og de giver mennesker på flugt den helt nødvendige omsorg og støtte, der danner modvægt til et liv i uvished.

Røde Kors udgiver denne håndbog til dig, som yder en indsats blandt mennesker på flugt. Vi håber, at den vil give dig viden om nogle af de psykiske udfordringer, mennesker på flugt lever med, og hvordan du som frivillig kan støtte bedst muligt.

Jeg ønsker hermed også at sende en stor tak til Det Obelske Familiefond for deres støtte til at udarbejde håndbogen og de tilhørende materialer.



TAK

– for din frivillige indsats for udsatte flygtninge og mennesker på flugt!

INTRODUKTION

Denne håndbog handler om den frivillige indsats for udsatte flygtninge og mennesker på flugt. Formålet med håndbogen er at klæde dig på til at håndtere de reaktioner af sorg, stress og traumer, du kan som frivillig møde i dine aktiviteter med udsatte mennesker.

Håndbogen er udarbejdet i sammenhæng med Røde Kors' e-kursus *Frivillig indsats med udsatte flygtninge og mennesker på flugt*. I e-kurset kan håndbogen også downloades i en digital version.

Gennem tekst, interviews og eksempler beskriver e-kurset og håndbogen den sorg, eksilstress og traumatisering, der præger mange mennesker på flugt, og hvad den frivillige rolle indebærer. Der gives undervejs konkrete eksempler på den særlige betydning, de frivillige og deres indsats har indenfor dette område. Materialet henvender sig både til nuværende og kommende frivillige.

Det er håbet, at håndbogen vil udgøre en inspirationskilde til det frivillige arbejde med flygtninge og mennesker på flugt i Danmark. E-kurset og håndbogen er derfor gratis for alle – både i og udenfor Røde Kors. E-kurset kan findes her:

www.elearning.drk.dk/traumekursus1

Både håndbogen og e-kurset kan bruges til opslag eller gennemgås fra ende til anden.

Udviklingen af materialerne er støttet af Det Obelske Familiefond. Du kan læse mere om fonden og dens formål på www.obel.com



HVAD KARAKTERISERER MENNESKER PÅ FLUGT

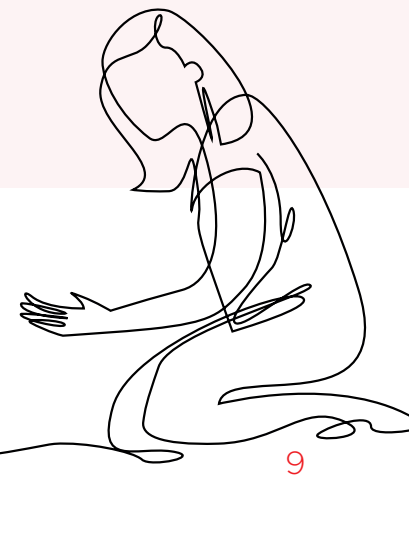
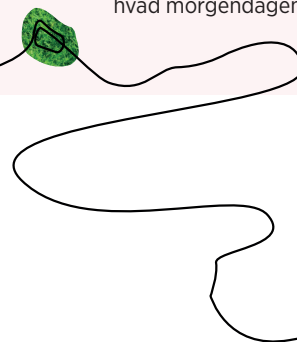
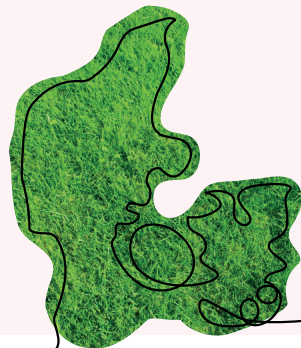
Der er mange forskellige årsager til, at mennesker flygter. Nogle er flygtet på grund af krig eller katastrofer. Andre fordi de var personligt forfulgt og truet på livet i hjemlandet, eller fordi de ønskede at skabe en bedre fremtid for dem selv og deres familie.

Selve flugten har for de fleste været farefuld, og når de ankommer til Danmark, har mange af dem store forventninger til, at de hurtigt kan komme i gang med at genskabe et liv her. Det håb bliver dog ofte slukket, da størstedelen oplever asylfasen som en lang og meget usikker tid, hvor mange ender med at få afslag, mens dem, der opnår opholdstilladelse, får den med henblik på midlertidigt ophold og hjemrejse, når det er muligt.

Som frivillig vil du derfor kunne møde mennesker, der ikke alene har levet længe under voldsomme eller usikre forhold i deres hjemland og under flugten, men som fortsat befinder sig i en vanskelig, usikker og stressende situation.

Derfor spiller frivillige en afgørende rolle for mennesker på flugt, uanset om der er tale om flygtninge, asylansøgere, udvisningsdømte eller frihedsberøvede migranter.

Frivillige kan være med til at opretholde flygtningenes håb og drømme om et bedre liv, og troen på egne ressourcer og handleevne. Frivillige kan være med til at støtte mennesker på flugt med at få en medmenneskelig og meningsfuld hverdag i Danmark. Men frivillige skal også passe på sig selv, for det er krævende at være i relationer med mennesker, der ikke selv er herre i deres eget liv og som ikke ved, hvad morgendagen bringer.



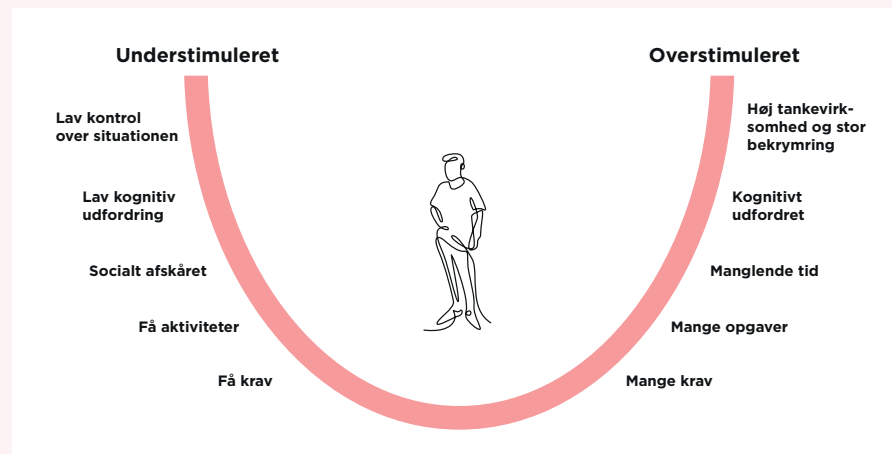
STRESS- PÅVIRKNINGER

Det kan være vigtigt for dig som frivillig at kende til de psykiske og fysiske udfordringer, som mange mennesker på flugt oplever. Det giver dig mulighed for at forstå deres reaktioner, og at tage højde for det i jeres samvær.

De mennesker, der er flygtet til Danmark, har ofte gennemlevet negative og voldsomme hændelser både i deres hjemland og under flugten. Mange er endog stadig i en uvis og midlertidig situation, hvor de ikke har kontrol over deres eget liv og beslutninger. Disse oplevelser og bekymringer kan påvirke deres evne til at håndtere den stress, de oplever.

Som frivillig kan du møde mennesker, der er stressbelastede af flere årsager. De kan være overstimulerede i form af traumatiske oplevelser, bekymringer, høje krav og forventninger. De kan også være understimulerede i form af mangel på mental og fysisk stimulation i hverdagen.

Mange oplever altså, at de er udfordret med både at have for meget at tænke på og for lidt meningsfyldt at gå op i. Denne form for stress kaldes for eksilstress og er illustreret i modellen, som er udarbejdet af Ea Suzanne Akasha fra Internationalt Røde Kors' Psykosociale Reference Renter.

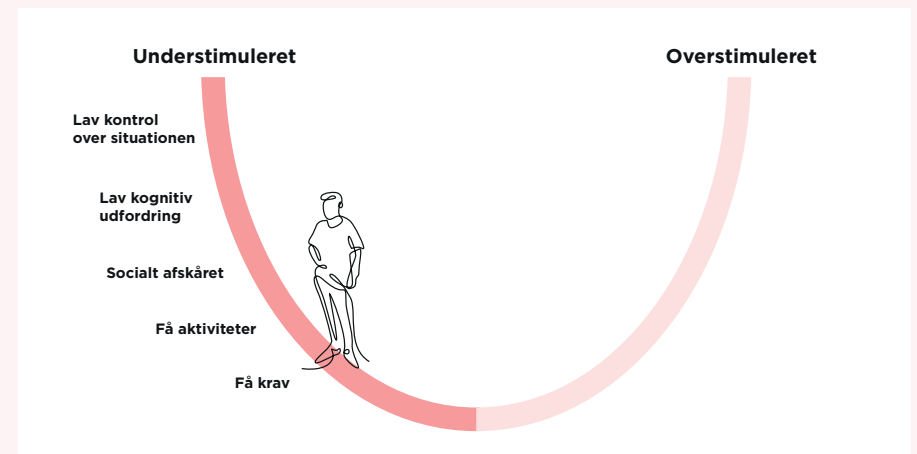


OVERSTIMULERING

I Danmark forbinder vi ofte stress med mange eller for høje krav og for lidt tid til at kunne indfri dem. Mennesker med eksilstress oplever også mange og høje krav, som overstimulerer dem. De skal konstant forholde sig til nye mennesker og indtryk, et nyt sprog og regelsystem samt mange aftaler med myndigheder eller kommunen. Samtidig rummer deres hverdag mange ukendte faktorer, og de ved de ikke, om de får mulighed for at blive i Danmark, få et arbejde eller en uddannelse.

Symptomer på stressbelastning som følge af overstimulering kan være:

- Mærker ikke basale behov som træthed og sult
- Høj tankevirksomhed, der er svær at stoppe
- Svært ved at koncentrere sig og huske

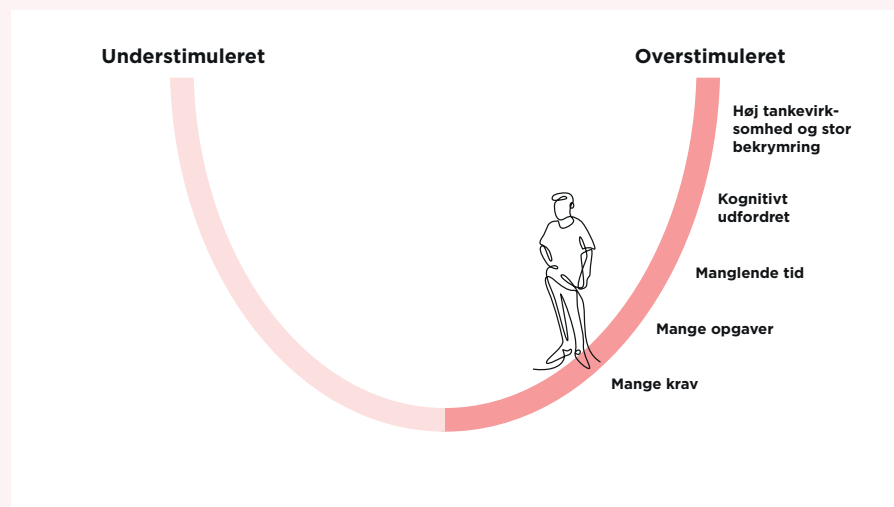


UNDERSTIMULERING

Mange mennesker på flugt er ofte i en venteposition, hvor de ikke stimuleres til en aktiv og meningsfuld hverdag. De venter på afklaring af deres asylsag, de har ikke meget at lave, og de kan ikke altid få besøg eller tage på udflugter. Det kan også være at de afventer indkaldelse til fornyelse af deres opholdstilladelse, eller at de har svært ved at få job og uddannelse. Det kan opleves meget stressbelastende, at mangle daglige aktiviteter, der udfordrer tilpas, så man kan agere aktivt og bidrage med sine ressourcer og evner. Samtidig mangler personen kontrol over situationen, som han eller hun sjældent kan ændre på såsom afgørelsen af deres asylsag.

Nogle af de symptomer, der kan ses hos mennesker på flugt, og som er stressbelastet på grund af understimulering, er:

- Går i en form for dvale
- Svært at opretholde daglige rutiner
- Følelse af magtesløshed og håbløshed

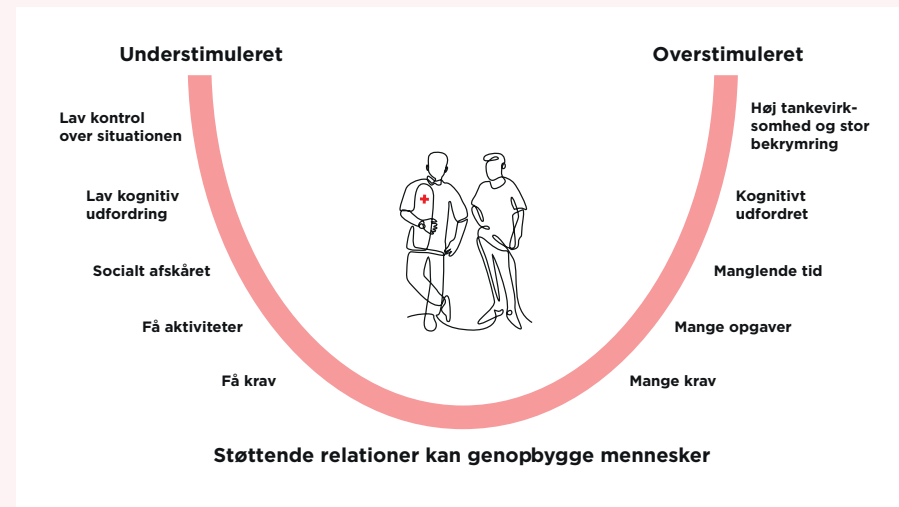


STØTTENDE RELATIONER

Mange mennesker på flugt oplever at være både under- og overstimuleret, hvilket giver en stor følelsesmæssig belastning, så det bliver svært at håndtere de daglige udfordringer. Her kan den frivillige spille en afgørende rolle, ved at hjælpe med at skabe en balance mellem krav og udfordringer.

Nogle af de aspekter den frivillige kan støtte med er:

- At skabe passende mental stimulation, så der hverken sker for meget eller for lidt på én gang
- At udfordre kognitivt på et sundt plan ved f.eks. at hjælpe med forståelser af om-verdenen og sociale relationer
- At prioritere i de krav, opgaver og forpligtelser der ellers kan virke overvældende
- At finde aktiviteter med meningsfulde krav, så personen, der har brug for støtte, kommer tættere på at få balance i stimuli og får en mere meningsfuld hverdag
- At tydeliggøre, at jeres relation er et sted, hvor personen har en vis form for kontrol, i form af medansvar og medejerskab





ULEDSAGEDE BØRN OG UNGE

For børn og unge, som kommer til Danmark på egen hånd, spiller frivillige en særlig central rolle. Der er mere information om at være repræsentant eller have forældremyndighed for uledsagede børn og unge i Røde Kors' e-kursus om denne målgruppe og i håndbogen: **Forældremyndighed for uledsagede børn og unge - en håndbog til frivillige.**

INTERVIEW

Når det er rigtig hårdt, er der allermest brug for de frivillige

”Jeg tror, det vigtigste er, at man som frivillig er den, man hele tiden har været. Lige meget om man sidder overfor en flygtningefamilie, som lige er kommet til byen og skal integreres, eller om de har fået inddraget deres opholdstilladelse.”

Kirsten Rasmussen har stået i spidsen for Røde Kors' integrationsaktiviteter i Vordingborg de sidste 12 år. Hun har oplevet ”de festlige tider”, når nye flygtningefamilier flytter til kommunen, og der har været fuld fart på integrationsaktiviteterne. Men hun har også oplevet de samme familier blive kaldt til samtale om deres opholdsgrundlag, få inddraget deres opholdstilladelser og forlade landet.

”De bliver dybt urolige, og det smadrer deres hverdag. Jeg og de andre frivillige prøver at sige, at de skal leve normalt, mens sagen kører, altså passe undervisning, arbejde og skole. Det gør de fleste også, men det er svært, når man har en hel masse andet i hovedet, og så bliver udbyttet jo minimalt,” forklarer Kirsten.

Midlertidighed påvirker

Lidt groft sagt opdeler Kirsten flygtningefamilierne i to grupper. Dem som, befinder sig i "krigszonen" – det er dem, som enten står direkte overfor at skulle have revurderet deres opholdstilladelser, dem som venter på svar eller dem, som får afslag. Derudover er der de øvrige familier, hvis opholdstilladelse ikke umiddelbart er til diskussion, men som stadig er i Danmark på en midlertidig opholdstilladelse.

"De ser jo, at andre familier får inddraget deres opholdstilladelser, men det er meget forskelligt, hvordan de reagerer. Nogle er gode til at leve videre helt normalt, men nogle bliver urolige og stiller utroligt mange spørgsmål. Så er der også nogle, som simpelt hen forlader landet, fordi de er bange for, at turen kommer til dem. De vil hellere forsøge at starte forfra et andet sted," **fortæller Kirsten.**

Midlertidigheden påvirker ikke kun flygtningene, det påvirker også de frivillige, som er tæt på familierne.

"Det tærer på de psykiske ressourcer, at man som frivillig skal indgyde mod og tro, samtidig med at man kan se, hvor galt det går. Det er klart, at man får mindre lyst til at være i det, men samtidig ved man jo, at det er nu, der er brug for en," **siger Kirsten.**

Brug de andre frivillige

Hvis Kirsten skal give et godt råd til andre frivillige i samme situation, så er det, at man skal huske at bruge de andre frivillige og være åben omkring sine frustrationer.

"Både vi og familierne har jo knoklet for, at de skulle blive godt integreret. Når folk så alligevel bliver sendt ud af landet, så føler man sig meget afmægtig og dårligt behandlet. Det er vigtigt at få sat ord på, så man ikke brænder inde med det," **forklarer Kirsten.**

Ifølge Kirsten er den værste del perioden fra familierne får afslag, og indtil de rejser. Nogle familier holder kortene helt tæt ind til kroppen, mens andre familier har brug for at tale om det, eller går til medierne med deres historie.

"Vi prøver at støtte dem og indgyde dem mod til, at det nok skal gå. Når det er familier, så prøver jeg at huske dem på, at de har hinanden, og at det er det vigtigste."

Udover det følelsesmæssige opstår der en lang række praktiske udfordringer, men her kan de frivillige gå ind og handle meget aktivt.

Man er nødt til at handle praktisk. Det er jo dig, som har overskuddet til at sige "sådan gør vi; nu pakker I én kuffert hver, og så skal I huske det og det". Midt i processen får man ordnet en masse ting, men bagefter sidder man med tankerne. Her er det vigtigt at huske, at når de er rejst, så er det ude af dine hænder, og du kan ikke gøre andet end at håbe det bedste for dem," **slutter Kirsten.**

TAB OG SORG

Alle mennesker på flugt har oplevet gentagne tab før, under og efter deres flugt. Mange af de reaktioner, som frivillige møder hos mennesker på flugt, er helt normale sorgreaktioner, som alle, der oplever tab, vil gennemleve på et tidspunkt.

Ét af de grundlæggende tab som mennesker på flugt oplever, er tabet af tillid til, at verden er tryk, og at man har kontrol over eget liv. Derudover kan gentagne tab af relationer medføre mistillid til, at relationer er værd at investere i og kan vare ved.

Sorgen over de gentagne tab kommer til udtryk i hverdagen i form af fysiske, følelsesmæssige samt erkendelses- og adfærdsmæssige reaktioner:

Fysiske reaktioner: Mennesker, som går igennem en sorgproces, kan i perioder have fysiske reaktioner som f.eks. hovedpine, kvalme, ændring af appetit, træthed, hjertebanken og problemer med vejrtrækning.

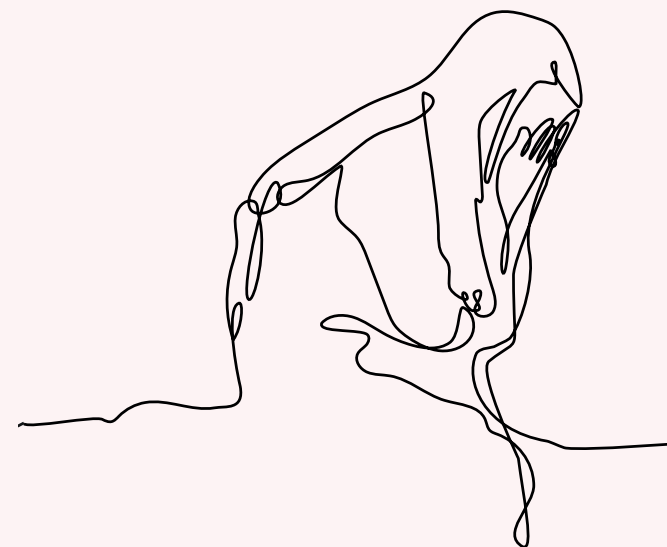
Følelsesmæssige reaktioner: En del vil være i en choktilstand og ikke være i stand til at mærke følelser. Efter noget tid er det udbredt, at man kan føle vrede, hjælpeløshed, afsavn og ensomhed.

Erkendelsesmæssige reaktioner: Mange vil opleve problemer med hukommelsen, problemer med at tage beslutninger, forvirring og invaderende tanker om det, man har mistet.

Adfærdsmæssige reaktioner: Disse reaktioner kan bl.a. indebære, at man har let til tårer og græder i uventede situationer, isolerer sig fra andre mennesker, har ændring af motivation og forsøger at undgå at tale om det eller dem, man har mistet.

Alle mennesker reagerer forskelligt i løbet af en sorgproces. Fælles er dog, at alle går igennem fem stadier af sorg, der vel at mærke ikke er en lineær, trinvis proces. Ofte veksler den enkelte frem og tilbage mellem stadierne. Disse stadier omfatter:

- Benægtelse af tabet
- Vrede over uretfærdigheden
- Forhandling
- Depression
- Accept af tabet og dannelse af nye drømme for fremtiden og en ny form for relation til den eller det, man har mistet



ÅRSAGER TIL SORG HOS MENNESKER PÅ FLUGT

Konkrete tab: Mennesker på flugt oplever mange konkrete tab. De oplever at miste deres hjem, deres ejendele, deres familie, deres venner og naboer, deres skole og arbejde. De mister deres land og alt det, de har kendt hele deres liv.

Gentagne tab: Både under flugten og i Danmark bliver mennesker udsat for gentagne tab af relationer. Under flugten møder de andre flygtninge, som de knytter sig til, men bliver adskilt fra igen, når de er nødt til at rejse videre. Da de fleste personer bliver flyttet flere gange mellem asylcentre, knytter de sig også her til personer (ansatte, frivillige og andre flygtninge), som de kan blive adskilt fra. Overgangen fra asylcentre til kommune eller hjemrejse medfører igen tab af relationer. Det er særligt svært for børn og unge at overkomme de gentagne tab af relationer.

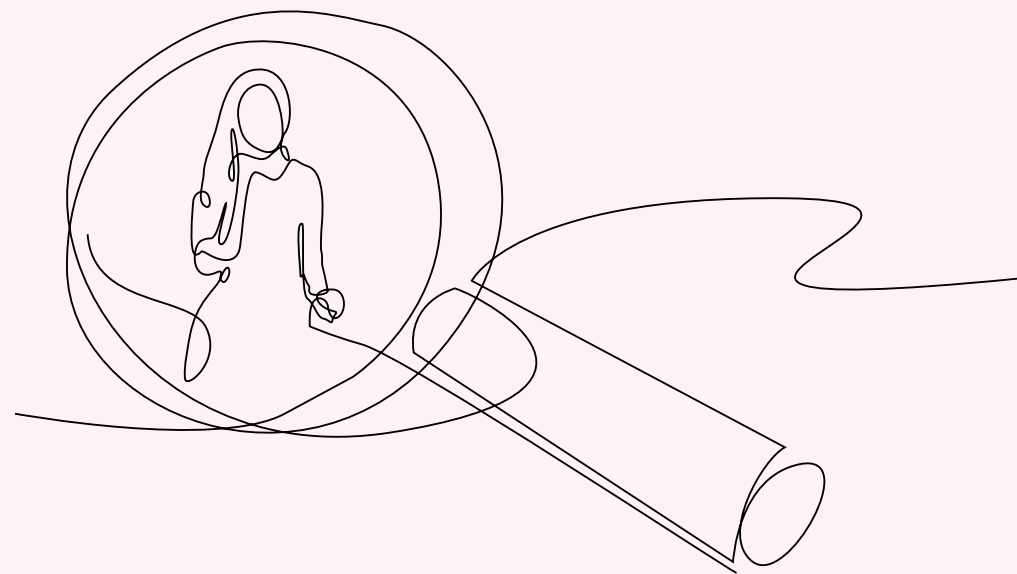
Abstrakte tab på grund af flugten: Abstrakt tab er en betegnelse for tabet af de drømme, som mennesker på flugt har haft for deres eget og deres families liv. De føler,

at de har mistet drømmen om en fremtid i deres hjemland for dem selv, deres børn og deres børnebørn. Mange oplever også et abstrakt tab forbundet med deres håb om livet i Danmark, når de oplever, at håbet ikke lever op til realiteterne. Det gælder f.eks. drømmen om at få opholdstilladelse, lære sproget, finde et job eller påbegynde en videregående uddannelse – eller drømmen om at opnå kontrol over familiens hverdag og blive uafhængig af de offentlige myndigheder.

Tvetydigt tab: Mange mennesker på flugt oplever en tvetydig sorg. De lever med fysisk fravær af det hjem, den familie og de venner, de har efterladt. Men samtidig er de hele tiden psykisk nærværende, fordi de tænker på og bekymrer sig for deres pårørende. Ved tvetydig sorg bliver man handlingslammet og overvældet af følelser som skam og skyld, fordi man ikke kan få den afklaring man har brug for, så der altid er "noget, det mangler".

RØDE KORS' EFTERSØGNINGSTJENESTE

Alle har ret til at få vished om, hvad der er sket med deres elskede. Røde Kors' Eftersøgnings-tjeneste samarbejder på tværs af 192 lande for at søge efter pårørende og genetablere kontakten mellem familier. Læs mere på www.rodekors.dk/tracing



HVORDAN KAN DU STØTTE I SORGPROCESSEN?

Sorg er en normal proces, som alle, der har været igennem tab i deres liv, gennemlever. For mennesker på flugt er sorg og tab et grundvilkår i deres eksistivt værelse. Det er derfor også nødvendigt for mange at bearbejde de følelser og tanker, der er forbundet med tabet.

Aktiv lytning er et vigtigt redskab for frivillige i deres møde med mennesker, som går igennem en periode, hvor de sørger over det, de har mistet i deres liv.

Som del af den aktive lytning, er det vigtigt at normalisere og validere de sørgendes følelsesmæssige reaktioner. Normalisering sker ved at understrege, at alle i deres situation ville reagere, som de gør. Validering sker ved at fortælle og vise, at reaktionerne giver mening, og at det er svært at gennemgå alle de tab, som flygtningene har oplevet.

Konkret kan den frivillige f.eks. støtte op omkring sorgprocessen ved:

- at vise respekt og validere, at det er hårdt og overvældende at miste så meget
- at give personen plads til at udtrykke sin sorg
- at være tålmodig og huske, at det tager tid at gennemgå sorgprocessen
- at støtte personen i at opstille nye, realistiske drømme for sin fremtid ved at tale om de muligheder, deres liv rummer i deres specifikke situation
- at støtte personen med at søge professionel hjælp, hvis sorgen varer lang tid og gør, at de ikke kan fungere i hverdagen

INTERVIEW

De frivillige giver mig energi

Vi mødes på Farum Bibliotek. Zarmina Mangal viser hjemmevant rundt om en række bogreoler og op ad en smal trappe, hvor hun finder et ledigt bord.

”Jeg kommer her hver lørdag. Mine børn elsker at være her, at lege, låne bøger og spille computer,”
forklarer Zarmina.

Hendes dansk er stadig lidt gebrokkent, men der er ingen problemer med at forstå, hvad hun siger. For få år siden var det nærmest utænkeligt, at Zarmina havde stået her og vist rundt, højtlydt snakkende og grinende.

Et andet liv

For at forstå Zarminas historie spoler vi tiden 13 år tilbage. Zarmina er oprindeligt fra Afghanistan, men hendes mand flygtede til Danmark, så hun blev familiesammenført.

”I starten var det ret kedeligt. Jeg kendte ikke nogen, og jeg kunne ikke tale dansk. Så jeg turde ikke gå ud, for jeg anede jo ikke, hvordan jeg skulle finde hjem, hvis jeg farede vild,” husker Zarmina med et grin.

Siden fik Zarmina tre børn med sin mand, og hun fik travlt med at passe dem og deres fælles hjem. Med egne ord var hun lidt genert, så hun kunne bedst lide at være derhjemme.

Men 19. november 2016 blev der vendt op og ned på hendes tilværelse. Hendes mand døde efter længere tids sygdom og efterlod Zarmina som enlig mor til tre. Uden job, uden dansk-kundskaber.

Zarmina var nu dybt afhængig af hjælp fra nogle få venner, og på et tidspunkt sendte en veninde hende i retning af Kvindecaféen under Røde Kors i Furesø.

”Hold fast!”

Tilbage på Farum Bibliotek undertrykker Zarmina undskyldende et gab. Hun har været på arbejde siden i morges på det plejehjem, hvor hun passer køkkenet 30 timer om ugen. Netop jobbet er noget, som Zarmina har talt meget med de frivillige i Kvindecaféen om.

”Nogle ville måske sige, at hvis du er træt, så skal du blive hjemme eller finde noget andet. Men de siger ”NEJ, det er svært at få et job, så du skal holde fast, Zarmina”. Jeg skal tjene penge, så jeg kan forsørge min familie, og det er også godt, når jeg skal søge om permanent opholdstilladelse,” **forklarer Zarmina med en påtaget streng mine.**

Zarmina kommer stadig i Kvindecaféen to gange om ugen. Torsdag træner hun med en frivillig – læser, skriver og laver lektier. Om søndagen er børnene med, så de frivillige kan se på deres lektier.

Udover timerne i Kvindecaféen er Zarmina særligt tilknyttet to af de frivillige. Hun taler med dem flere gange om ugen, ligesom de nogle gange besøger hende derhjemme.

”Hvis jeg har store problemer, så ringer jeg til Anni. Hun er dygtig til at forklare ting til mine børn og mig på sådan en stille og rolig måde,” **fortæller Zarmina.**

Det kan for eksempel være vigtige e-mails eller beskeder i e-boks, ligesom Anni også er tilknyttet Aula, så hun kan hjælpe med beskeder fra skolen.

En vigtig støtte

Det er ikke kun de praktiske ting, som Zarmina får hjælp til af de frivillige. 19. november var det fem år siden, at hendes mand døde. Da Zarmina dukkede op i caféen var hun ked af det. Hendes børn savnede deres far, og hun savnede sin mand.

”De kunne se, at jeg var ked af det, så Anni og jeg satte os ned og talte. Hun kom også hjem til mig bagefter. Det hjælper rigtig meget, når de taler med mig og mine børn. Så bliver vi mere rolige.”

Talebans fremmarch i Afghanistan har også fået Zarmina til at tænke meget på sin familie. Hun frygter for sine forældre og søskende, men det er svært, fordi hun ikke kan gøre noget for dem.

”Jeg taler med de frivillige om det, for hvis jeg er ked af det, så hjælper det at tale med dem. Anni giver mig energi. Jeg bliver mere stærk, når jeg taler med hende,” **fortæller Zarmira.**

Sundhed og cykling

Det med energien går igen flere steder, mens vi taler sammen. Helt konkret har Zarmina lært at cykle – en opgave som ikke er så nem endda, når man er voksen og aldrig har fragtet sig selv rundt på to hjul.

”Jeg vil gerne lære hurtigt, jeg er lidt utålmodig. Så nogle gange råber de frivillige ”stooooop Zarmina, ikke så hurtigt ned ad bakken,” **gengiver Zarmina med høj stemme og bryder ud i latter.**

Udover det praktiske i at kunne cykle, så har den ekstra motion også haft en sidegevinst.

”Tidligere var jeg altid træt i kroppen og havde ondt. Det har jeg ikke mere, for jeg bevæger mig mere. Og ved du hvad, jeg har tabt mig 13 kilo”, **fortæller Zarmina en smule stolt.**

Vægttabet skyldes dog også, at Zarmina har travlt på arbejde, og så har hun og hendes børn diskuteret sundhed med de frivillige. Før var hun ellers glad for at snakke mellem måltiderne.

”Nu hører jeg Annis stemme, ”du skal ikke spise usundt”, og så lader jeg være”, **griner Zarmina.**

Tre råd

De sidste år har uden tvivl budt på store forandringer for Zarmina, både på godt og ondt.

”Det var et helt andet liv dengang. Da min mand blev dårlig, ringede min nabo til ambulancen og jeg forstod ikke, hvad sygeplejersken sagde. Nu ringer jeg selv til både læge og børnehave. Nu er jeg både mand og kvinde, så jeg må gøre det hele selv,” **forklarer Zarmina.**

Mens vi taler om, hvad de frivillige i Kvindecaféen har betydet for hende, formulerer Zarmina tre gode råd til andre frivillige, som møder folk som hende.

”Det er vigtigt at være tålmodig og forklare stille og roligt. Overblik er også en kæmpe hjælp, altså at der er én, som kan se, hvad mine udfordringer er og hvad vi skal gøre ved dem – om det så er lektiehjælp eller cykeltræning. Og så er det virkelig vigtigt, at jeg holder fast, så det er godt, at de frivillige er bestemte og stædige på mine vegne,” **slutter Zarmina.**

HVAD ER ET TRAUME?

En traumereaktion er en normal reaktion på voldsomme oplevelser, der er belastende udover det sædvanlige. For nogle bliver reaktionerne ved med at forstyrre dem i længere tid og nogle oplever også, at de får reaktioner igen længe efter, hvis der sker noget uventet, der ændrer deres situation.

Traumer kan udløses af:

At nogen gør alvorlig skade på én, fysisk eller psykisk, eller man oplever en risiko for det.

At man er vidne til andres død, eller man oplever, at ens eget eller andres liv er i fare.

At nogen groft overtræder egen eller andres personlige grænser – fysisk eller psykisk - eller truer med det.

Ifølge helbredsundersøgelser på danske asylcentre er 51% af ankomne asylansøgere registreret med psykiske problemer, hvor traumatisering er blandt de hyppigste.

Mange faktorer spiller ind i forhold til, hvem der bliver traumatiseret efter voldsomme oplevelser, og hvordan de reagerer:

- Manglende kontrolfølelse, mens den belastende situation fandt sted, har stor betydning og kan medføre en følelse af magtesløshed og hjælpeløshed
- Personens tolkning af oplevelsen - og den mening, som oplevelsen tillægges - har betydning for den senere reaktion og personens evne til at bearbejde traumet
- Det sociale netværk og støtte fra andre både under og efter oplevelsen har stor betydning for personens bedring – særligt uledsagede flygtningebørn og -unge har brug for omsorg og beskyttelse, da de ofte har begrænset kontakt med familie og venner.
- Skyldfølelse over den belastende oplevelse og egen rolle heri kan blive så omfattende og overvældende, at det får betydning for personens evne til at bearbejde oplevelsen



Foto: Peter Sørensen

BØRN MED TRAUMER OG UNDERRETNINGSPLIGT

Mange børn oplever overgreb og krænkelse som følge af eksiltilværelsen. Nogle gange har børnene selv været udsat for traumatiske hændelser – andre gange er der tale om sekundært traume, hvor forældrenes traumer påvirker børnene. Børn reagerer anderledes på traumer end voksne. Men som frivillig er du, som alle andre borgere i Danmark, omfattet af den almindelige underretningspligt.

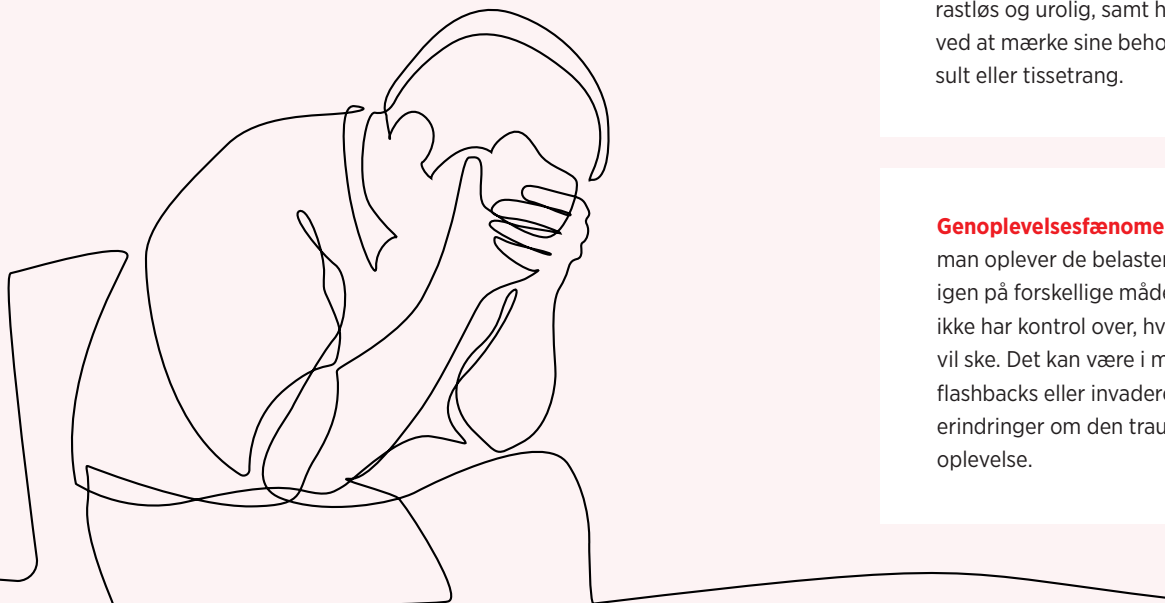
Det betyder at hvis du får kendskab til, at et barn eller en ung under 18 år udsættes for vanrøgt eller nedværdigende behandling eller lever under forhold, der bringer dets sundhed eller udvikling i fare, skal du kontakte din aktivitetsleder, koordinator eller konsulent, for at sikre den rette proces ift. underretning.

HVAD ER PTSD?

De fleste mennesker, som har været udsat for en stærkt belastende begivenhed, er i stand til at bearbejde disse oplevelser og lægge dem bag sig. For andre, kan vedvarende traumereaktioner blive kroniske og udvikle sig til f.eks. Posttraumatisk Stress Syndrom, også kaldet PTSD.

En person med PTSD skal naturligvis have den rette professionelle behandling. Men som frivillig er det vigtigt at kende til PTSD-symptomer, da de kan påvirke relationen.

Diagnosen PTSD er kendetegnet ved flere kriterier. Først og fremmest skal en person have været udsat for en traumatisk oplevelse og traumereaktionerne skal have varet mindst én måned.



Derudover er der fire hovedsymptomer på PTSD:

Øget stress: Nervesystemet er i højt alarmberedskab, så personen let bliver forskrækket, irriteret, aggressiv og har søvnbesvær, er rastløs og urolig, samt har svært ved at mærke sine behov, såsom sult eller tissetrang.

Genoplevelsesfænomen: Når man oplever de belastende ting igen på forskellige måder og ikke har kontrol over, hvornår det vil ske. Det kan være i mareridt, flashbacks eller invaderende erindringer om den traumatiske oplevelse.

Undgåelsesreaktioner: En person beskytter sig selv ved at undgå alt, der kan minde om traumet. Eksempler på undgåelsesadfærd er, når en person ikke kontakter venner eller familie og isolerer sig. Der kan også forekomme hukommelsestab for dele af traumet og en generel følelsesmæssig tilbagetrækning.

Kognitive ændringer: Man oplever blandt andet hukommelsesproblemer og indlæringsvanskeligheder. Det kan være udfordrende at huske aftaler, leve op til forpligtelser og svært at holde fokus og koncentration.

EN HVERDAG MED UVISHED & UTRYGHED

Mennesker på flugt er særligt udsatte, fordi de lever med stor uvished og utryghed, samtidig med at de ofte er presset mentalt af traumatiske oplevelser, stress og afsavn. Disse svære livsomstændigheder har store konsekvenser for deres fysiske og mentale hverdagsliv. Frivillige må derfor også være opmærksomme på, hvordan forskellige omstændigheder kan påvirke relationen mellem den frivillige og personen, de støtter.

INDLÆRING & ERKENDELSESFUNKTIONER

Mange mennesker på flugt oplever, at de har svært ved at holde deres opmærksomhed og fokus i længere tid. Dette skyldes bl.a. søvnunderskud, invaderende tanker og flashbacks som følge af traumatiserende oplevelser – hertil kommer øget stress, der gør, at personen bruger meget energi på konstant at være på vagt. Alt dette, samt den generelle oplevelse af uvished om ens fremtidsperspektiv, medfører en nedsat evne til at planlægge og bevare overblikket. I hverdagen har det også betydning for evnen til at tilegne sig ny viden, som ellers er relevant for at begå sig i et nyt land og i nye sammenhænge.

Nogle oplever også, at deres sorg og traumer påvirker deres hukommelse, så de glemmer aftaler og hverdagsgøremål. I svære tilfælde har nogle vanskeligt ved at finde rundt i deres lokalområde og kan have brug for hjælp til at komme til aktiviteter, skole og vigtige aftaler. Det er særligt nødvendigt at være opmærksom på familier, hvor forældrene har svære hukommelsesproblemer, så det ikke bliver børnene, der overtager rollen som støtteperson for forældrene.

FØLELSERMÆSSIGE REAKTIONER

Mennesker på flugt oplever også ofte følelsesmæssige vanskeligheder, som kan påvirke deres hverdag. Den manglende kontrol og evne til at ændre den uvished og utryghed, der kendetegner ens livssituation, kan lede til manglende selvværd og tiltro til egne ressourcer og evner.

Nogle har også mistet den grundlæggende tillid til andre mennesker som følge af at have været udsat for systematisk og længerevarende vold. Andre andre lever i stor frygt for at miste som følge af de store tab, de har lidt. Derfor kan nogle mennesker på flugt have svært ved at danne nye sociale relationer eller have tendens til at isolere sig for at undgå risikoen for, at nye tætte relationer skal føre til nye tab.

FYSISKE REAKTIONER

Mange mennesker på flugt har udtalte fysiske lidelser såsom hovedpine, træthed, kvalme, forstyrrelse af appetit, trykken for brystet, vejrtrækningsproblemer, spændinger og smerter i muskler og led. På grund af søvnløshed og øget stressniveau har nogle et svækket immunsystem og er dermed mere modtagelige over for infektioner. Mange har også problemer med maven og fordøjelsessystemet.

FRIVILLIGINDSATS MED MENNESKER PÅ FLUGT

En ny tilværelse i Danmark kan føles forvirrende og kaotisk for mennesker, der er flygtet hertil. Det meste er nyt og kræver tilvænnning, og selv små ting kan for nogle føles som en stor udfordring. Det kan være svært at finde mening med tilværelsen og håb for fremtiden, når man er bekymret for sine nære i hjemlandet eller er usikker på, hvad fremtiden bringer.

Som frivillig er det vigtigt at have en helhedsorienteret tilgang til de mennesker, du møder. Der er brug for indsats, der har øje for den enkelte person, dennes familier samt de omstændigheder, de lever under. Forhold som økonomi, sociale netværk, beskæftigelse og oplevelse af diskrimination har også stor betydning for, hvordan mennesker håndterer og reagerer på den usikre tilværelse, der præger deres liv i Danmark.

Den midlertidighed der præger tilværelsen for mennesker på flugt, påvirker også de frivillige. De frivillige ved ikke, hvor længe de har en relation med personen, eller om de får sagt farvel, hvis personens opholdsgrundlag ændres eller de udrejser.

Det vigtigste for den frivillige indsats med mennesker på flugt er, at du er nærværende i relationen – og samtidig passer på dig selv, for ikke at blive for påvirket af den uvished og bekymring, der er grundpræmissen i manges liv. Som frivillig kan du ofte få en afgørende rolle for deres liv, fordi du kan se og lytte til dem som hele mennesker, så du medvirker til at genopbygge identitet, handleevne og tro på egne ressourcer.



Frivillige kan være med til at støtte i at:

- genopbygge tilliden til sig selv og andre mennesker
- bryde den isolerede tilværelse og tilbyde glæden ved samvær med andre
- inspirere og vejlede den enkelte til at udføre meningsfulde aktiviteter og løse praktiske opgaver

Denne næste del af håndbogen omhandler din indsats som frivillig, og hvordan du på bedste vis støtter mennesker på flugt, samtidig med at du tager vare på dig selv.

”Uvished og midlertidighed er et grundvilkår for mennesker på flugt i Danmark – men også for de frivillige, der er i kontakt med dem. Den største udfordring for frivillige er, at kunne rumme disse følelser af afmagt og hjælpeløshed, uden at blive “smittet” af følelserne.”

Mozhdeh Ghasemiyani, Psykolog

DEN PSYKO- SOCIALE TILGANG TIL INDSATSEN MED MENNESKER PÅ FLUGT

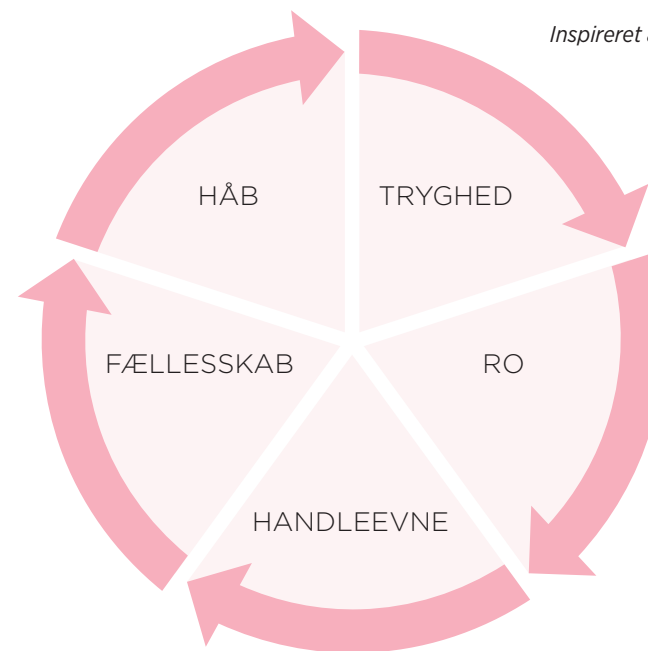
Røde Kors arbejder psykosocialt i alle aktiviteter. Den psykosociale tilgang er udviklet på baggrund af forskningsbaseret viden. Forskningen viser, at tilgangen er yderst virkningsfuld i forhold til at skabe modstandsdygtighed hos mennesker, der befinder sig i en sårbar situation.

Psykosocial støtte er baseret på et helhedsorienteret syn på det enkelte menneske og på situationen, som den enkelte befinder sig i. Her anerkender man, at både psykologiske og sociale aspekter i menneskers liv har betydning for, hvordan de håndterer udfordringer og kriser i livet. Psykologiske aspekter omfatter fx følelser, tanker og reaktioner, mens de sociale aspekter fx omfatter relationer til familie, netværk og muligheden for at kunne udtrykke sig og leve efter egne sociale og kulturelle værdier.

Den psykosociale tilgang består af fem grundlæggende elementer, der tilsammen skaber grobund for, at et menneske kan få opbygget og styrket sin modstandsdygtighed:

- **At fremme tryghed:** Her er der fokus på både den fysiske og følelsesmæssige tryghed. Klare, forudsigelige og genkendelige rammer kan skabe en følelse af tryghed, særligt blandt mennesker der har været på flugt og stadig lever i stor uvished om deres fremtid og muligheder.
- **At fremme ro:** Blandt udsatte mennesker er det vigtigt at skabe en følelsesmæssig ro. Det er afgørende, at mennesker på flugt oplever en forståelse og accept af deres følel-

Inspireret af Hobfoll 2007



sesmæssige reaktioner. Det er vigtigt, at deres følelser og reaktioner normaliseres, fordi det er udtryk for de oplevelser af traumer og sorg, de har erfaret.

- **At fremme handleevnen:** Mange mennesker på flugt har evner og ressourcer, som de håbede at skulle bruge, da de kom til Danmark. Den lange ventetid i asylsystemet og udfordringen ved at få beskæftigelse, hvis de får ophold, kan medføre apati og handlingslammelse. De har brug for at genfinde troen på, at de selv kan handle på måder, der forbedrer deres svære livssituation.
- **At fremme fællesskaber og samhørighed:** Her er fokus på at skabe aktiviteter, der styrker følelsen af at være en del af et fællesskab – og ikke at være alene. Den frivillige er i sig selv et medmenneske der kan møde et andet menneske i øjenhøjde og med ligeværd, men det er også vigtigt at der skabes rum, hvor personen man støtter, opøver sociale færdigheder og knytter relationer med ligesindede.
- **At fremme håb:** Mennesker på flugt mister ofte håbet og troen på, at de kan få en fremtid enten i Danmark eller deres hjemland. Den frivilliges håb og tiltro til personen kan hjælpe dem til selv at få tro på, at de kan skabe sig et meningsfuldt liv der, hvor de er. Det vigtigste er at gøre håbet konkret og lavpraktisk ved f.eks. at fokusere på nu'et og på jeres relation og samtale netop denne dag.

HVORDAN SKABER DU EN TILLIDS-RELATION MED UDSATTE MENNESKER?



Foto: Peter Sørensen

Når du er sammen med mennesker på flugt, skal du selvfølgelig forsøge at møde den enkelte, som du ville møde enhver anden – med gensidig respekt og tillid. Jo mere naturligt samværet føles for jer begge, desto bedre.

Men det er også vigtigt, at du er forberedt på, at der er særlige ting, der gør sig gældende, når du har at gøre med et menneske i en sårbar situation. Når du går ind i relationen, så indstil dig på at holde fast i relationen og være en rød tråd i hans eller hendes tilværelse - også selvom det til tider kan være krævende. Bryder du den tillid, I sammen får bygget op, ved at trække dig i utide, kan den anden opleve det som et svigt, der minder om tidligere svigt og tab.

Du må forberede dig på, at det kræver tid at opbygge og opretholde tillid, særligt med et menneske der har oplevet traumer og sorg.

Du kan med fordel have in mente at:

- Tillidsopbygning skal ske fortløbende, fordi mange kan føle mistillid til relationer grundet mange oplevelser af tab

- Stress, sorg og traumesymptomer kan være en udfordring for jeres relation
- Mennesker spejler hinanden. Brug det som en strategi til at inspirere med håb og mening
- Pres ikke på
- Tal om det, I er fælles om her og nu
- Lad den anden sætte tempoet – både for jeres relation og jeres samtaler

Du bør løbende sørge for, at jeres forventninger til hinanden og rammerne for jeres relation er klare for jer begge, så I så vidt muligt undgår misforståelser og skuffelser.

Følgende huskereglere kan hjælpe til at fremme klare forventninger og forudsigelig i relationen:

- Afstem jeres forventninger til hinanden løbende
- Spørg ind til forventninger og ønsker
- Meld klart ud hvor ofte du vil kunne mødes
- Overhold jeres aftaler
- Sig til i god tid, hvis du er nødt til at aflyse

STØTTE TIL ET VÆRDIGT LIV

Udsatte flygtninge og mennesker på flugt har brug for at opleve, at de har værdi og ressourcer, som er nyttige og relevante for andre mennesker og i forskellige sammenhænge. Frivillige kan spille en stor rolle i at fremkalde og styrke disse ressourcer og til at skabe oplevelser, der giver den person man støtter en følelse af at kunne bidrage og gøre sig nyttig.

Frivillige kan hjælpe udsatte mennesker med at skabe netværk og gode relationer, hvor de føler sig mødt som ligesindede og i øjenhøjde. Frivillige kan også hjælpe med at fremkalde ressourcer ved at opsøge meningsfulde aktiviteter sammen med den, man støtter, og ved at hjælpe med at identificere muligheder for engagement og aktiv deltagelse. Den frivillige kan også sørge for at støtte personen til selv at håndtere de udfordringer, han eller hun møder i hverdagen, så personen oplever ejerskab og tager ansvar for sit eget liv.

For at opbygge følelsen af værdighed, er det vigtigt, at du som frivillig er realistisk helt fra starten omkring, hvor meget tid og hvor mange ressourcer du har til den frivillige indsats – særligt hvis der er tale om en nær relation. Det betyder nemlig, at du fra begyndelsen klart kan udmelde det til personen og etablere klare og trygge rammer for jeres relation.

Frivillige kan støtte mennesker på flugt med mange forskellige ting, der kan opbygge deres følelse af værdighed og tiltro til sig selv. Men det er afgørende, at personerne fornemmer, at de er med til at bestemme, hvilke aktiviteter I skal lave sammen – og at de får mulighed for at vise, at de kan bidrage til relationen ved fx at lære dig noget nyt.



Foto: Marie Louise Munksgaard

EKSEMPLER TIL INSPIRATION:

- Find ud af, hvilke foreninger og fritidsaktiviteter, der findes i lokalsamfundet, og støt dem i at blive engageret i disse aktiviteter
- Hjælp med at etablere lokale relationer ved at hilse på naboerne eller bofæller, hvis det giver mening og der er en positiv indstilling
- Vælg aktiviteter for jeres samvær, som personen har givet udtryk for at synes om såsom skak, kortspil, gåtur eller musik
- Sørg for at bruge danske gloser til nogle ting, så de lærer sproget
- Hvis det er en familie du er frivillig for, så hjælp dem med at finde den nærmeste legeplads og mulighed for sports- og fritidsaktiviteter til børnene
- Hvis muligt, kan I lave mad sammen og høre musik. Mad og musik har stor betydning i mange af de lande og kulturer, som mennesker flygter fra. Du kan være med til at introducere dem til dansk mad og musik, og de kan introducere dig til deres. I mange kulturer viser man taknemlighed og omsorg ved at lave mad til andre
- Støt med praktiske ting i hverdagen, såsom at få læst breve, tage kontakt til sagsbehandler eller rådgivende indsats, bestille tid hos lægen, skrive CV og meget mere – men altid så du lader personen gøre mest muligt selv
- Hjælp dem til at have håb for fremtiden ved at spørge til deres drømme

INTERVIEW

Motoren er at få øje på det fælles menneskelige

Gerd Gottlieb er aktivitetsleder for Kvindecafégruppen på Udrejsecenter Sjælsmark. Det har hun været i halvandet år, men hendes engagement på både asyl – og udrejsecentre strækker sig meget længere tilbage. Gennem de sidste 13 år har hun været kontaktperson for en række beboere på centrene, hun har arrangeret cafégrupper og været med som bisidder til myndighedssamtaler.

”Det er taknemmeligt og utaknemmeligt på samme tid. Taknemmeligt, fordi den lille hjælp, man kan give beboerne, er bedre end alternativet, som er ingenting. Utaknemmeligt, fordi man ikke kan ændre på de enkelte afgørelser eller asylsystemet,” **forklarer Gerd Gottlieb om sit engagement.**

En livsnedbrydende situation

Som frivillig har Gerd Gottlieb ikke mindst på Udrejsecenter Sjælsmark oplevet, hvordan mennesker bliver presset til det yderste.

”Det er jo officielt meningen med centret, at det skal være så utåleligt som muligt. Beboerne er totalt isolerede fra samfundet. Har ingen penge og selvbestemmelse over eget liv. Ingen værdighed og fremtid. Det kan ingen mennesker tåle.”

Beboernes situation kommer ofte til udtryk i passivitet og opgivenesshed. Gerd Gottlieb kender til folk, som har siddet i årevis i centrene, og som nu kun er en skygge af sig selv. ”Livsnedbrydende”, kalder hun det.

Alligevel kan der nogle gange opstå en befriende munter stemning i Kvindecafégruppen, når der hver 14. dag dækkes op med kage og kaffe i Udrejsecenter Sjælsmark, og kvinder mødes på kryds og tværs.

”Nogle gange flyver snakken afsted, og det er jo langt fra altid, at vi kan forstå, hvad kvinderne snakker om. Men altså, vi har da diskuteret stort og småt, alt fra tatoveringer til omskæring. Det kan give noget energi, selvom det kun er midlertidigt,” **forklarer Gerd Gottlieb.**

Ligeværd er vigtigt

Det er som regel de nære ting, som beboerne på centrene har behov for at tale om. En mor er måske bekymret for, hvad hendes teenagesøn finder på, når han er i byen med vennerne. Men det kan også være minder, traditioner eller ganske enkelt det smukke forår i f.eks. Afghanistan.

Det kan ske, at nogen fortæller om de ofte voldsomme oplevelser, som i sin tid udløste deres flugt. Gerd Gottlieb har særligt oplevet det i de tilfælde, hvor hun har været med som bisidder og har siddet sammen med beboeren for at forberede samtalen med myndighederne.

”Det er naturligt at give følelsesmæssigt medsving og vise, at man virkelig føler med dem. De kan jo mærke, hvis man er ægte berørt. Men det er en balance, for det skal selvfølgelig ikke kamme over – det er jo ikke mig, som har oplevet de her ting,” **fortæller Gerd Gottlieb om de lidt tungere samtaler.**

I det hele taget fylder samtalen meget i Gerd Gottliebs frivillige arbejde. For hende er det vigtigt, at der kommer gensidighed og ligeværd ind i kontakten.

”Det er klart, man er ikke ligeværdig i forhold til livssituation og muligheder. Men hvis man interesserer sig for et andet menneske og lader vedkommende komme til orde, så opstår der ligeværd i samtalen.

Ofte kan sprogbarrierer gøre det svært at forstå hinanden. Her kan Google Translate, en tolkning pr. telefon med en landsmand udefra eller en tredjeperson på centret være en hjælp.

Skab en mulighed for at handle

Som frivillig på centrene er Gerd Gottlieb med til at give beboerne et afbræk fra en ellers monoton dagligdag. Selvom det ikke nødvendigvis bliver sagt højt, så er taknemmeligheden stor, og der bliver spurgt ind til, hvornår man kommer igen.

Derudover er der de mere praktiske ting. Gerd Gottlieb har siddet med som bisidder, men det er også mindre ting, for eksempel oversættelse af breve fra myndighederne eller henvisning til hjælp andre steder.

”Selvom vores råderum er begrænset, så kan man altid henvise videre, så beboerne får den vejledning, de har behov for, f.eks. hos Dansk Flygtningehjælp eller en frivillig rådgivning, som Refugees Welcome.”

Netop det begrænsede råderum er noget, man skal lære at leve med som frivillig på centrene.

”Vi bevidner et umenneskeligt system, og det er vanvittigt svært, fordi man ikke kan ændre det. Hverken for den enkelte eller systemet som helhed.”

Til gengæld anbefaler Gerd Gottlieb, at man, som hun selv, bliver aktiv i en af de forskellige asylpolitiske bevægelser, der arbejder for en ændret asylpolitik. Det giver mulighed for at handle på de oplevelser, hun har på centrene.

”Jeg fortæller selvfølgelig ikke de konkrete personhistorier, men man kan være med til at oplyse om forholdene i asylsystemet og markere sin modstand i f.eks. demonstrationer.”

Del erfaringer

Muligheden for at handle hænger sammen med et andet godt råd, nemlig at udveksle erfaringer og tale med de andre frivillige.

”Vi taler altid sammen på vej hjem fra Kvindecaféen, og vi skriver referat fra de enkelte café-gange. Det er en måde at bearbejde oplevelserne på og støtte hinanden. Men man kan også skrive dagbog for sig selv” **fortæller Gerd Gottlieb.**

I nogle tilfælde har Gerd Gottlieb sørget for, at de var to frivillige om en opgave, så de kunne skiftes og inspirere hinanden. Derudover peger hun på, at det er vigtigt med forventningsafstemning mellem frivillige og beboere.

”Det er en god idé at sige fra starten, hvor længe man bliver under et besøg. Folk bliver skuffede, hvis man pludselig rejser sig og skal gå, og man risikerer at få en hektisk afslutning på en ellers god samtale. Og så fortæller jeg meget konkret, hvornår jeg vender tilbage, ligesom jeg sikrer kontakten via sms´er.”

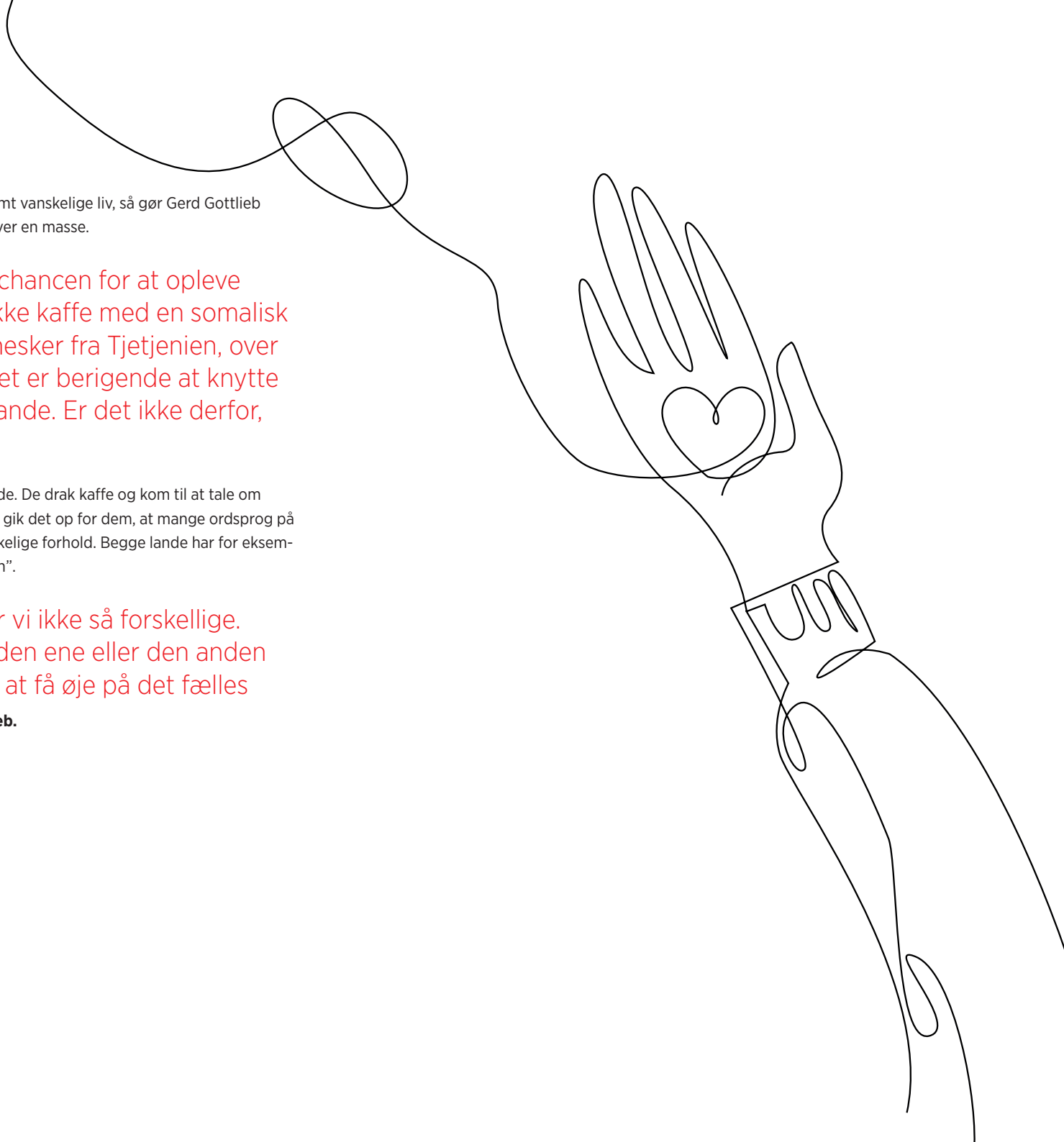
Berigende oplevelser

Selvom det er svært at bevidne beboernes ekstremt vanskelige liv, så gør Gerd Gottlieb meget ud af at understrege, at kontakten også giver en masse.

”Hvornår ville man ellers få chancen for at opleve arabisk gæstfrihed eller drikke kaffe med en somalisk kvinde? Jeg har mødt mennesker fra Tjetjenien, over Eritrea til Afghanistan, og det er berigende at knytte an til mennesker fra fjerne lande. Er det ikke derfor, man tager ud at rejse?”

Hun fremhæver en episode med en somalisk kvinde. De drak kaffe og kom til at tale om ordsprog med kvindens børn som tolke. Pludselig gik det op for dem, at mange ordsprog på dansk og somalisk omhandler de samme menneskelige forhold. Begge lande har for eksempel udtrykket ”æblet falder ikke langt fra stammen”.

”Vi var himmelfaldne. Så var vi ikke så forskellige. Sådan er det hver gang på den ene eller den anden måde. Motoren i det hele er at få øje på det fælles menneskelige,” **slutter Gerd Gottlieb.**





ENGAGEMENT I RELATIONEN

Frivillige kan i perioder opleve, at den person, de støtter, med tiden ikke er så engageret i relationen, som personen måske var i starten. Dette kan skyldes mange ting. Det kan bl.a. være, at personen i perioder ikke sover godt og derfor er træt og ikke har overskud. Det kan også være, at personen savner sin familie og bekymrer sig om dem og derfor ikke har overskud til andre aktiviteter eller til at bede om hjælp og støtte. Måske glemmer personen aftaler, fordi hukommelsen er påvirket. Det er derfor afgørende altid at spørge ind til, hvilke årsager der er til et ændret engagement i stedet for automatisk at antage, at personen ikke længere er interesseret i kontakten.

En anden grund til lavere engagement kan være, at personens familie er kommet til Danmark, og at deres behov for et socialt netværk derfor er blevet mindre. I det tilfælde er det også vigtigt at afstemme forventningen til relationen, herunder om de ønsker at fortsætte relationen - og i givet fald hvordan resten af familien kan inddrages.

Det er også vigtigt at være åben over for muligheden for, at kontakten er blevet mindre, fordi personen har tilpasset sig sin tilværelse i Danmark og måske endda har lært sproget. I givet fald er det naturligt, at behovet for kontakt ikke er lige så stort mere. Det er vigtigt at kunne give slip på relationen, når der ikke er behov for den længere.

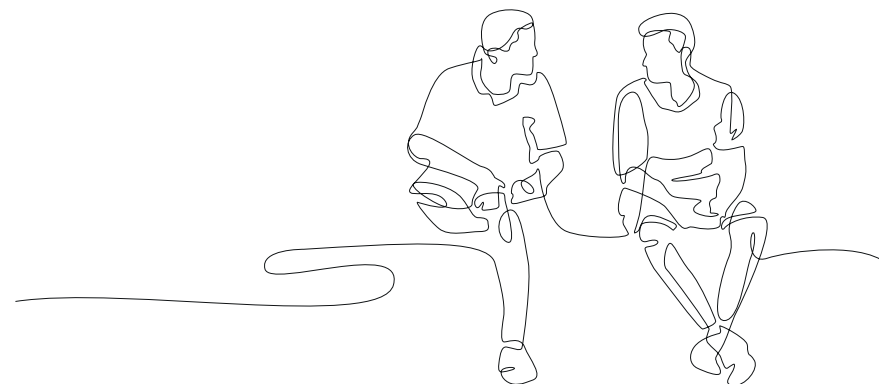
HVORDAN HÅNDTERER MAN FORTÆLLINGER OM SVÆRE OPLEVELSER?

Når mennesker på flugt begynder at føle sig trygge og have tillid til den frivillige, kan det ske, at der bliver åbnet op for fortællinger om svære og traumatiske oplevelser. Det er vigtigt, at den frivillige respekterer personens tempo og behov for at tale om sine svære oplevelser. Nogle ønsker slet ikke at tale om deres fortid og oplevelser, mens andre netop har brug for, den frivillige lytter opmærksomt og omsorgsfuldt til deres fortællinger.

Hvis et menneske på flugt begynder at fortælle om sine svære oplevelser, er det vigtigt, at den frivillige lytter aktivt, er nærværende - og samtidig validerer personens følelser og oplevelser. Samtidig bør den frivillige undgå at stille for mange detaljerede spørgsmål til specifikke dele af oplevelsen, da det kan genaktivere uønskede og svære følelser.

Det er i orden, at frivillige bliver rørt følelsesmæssigt, når de hører svære historier. Det viser omsorg og medmenneskelighed overfor den, der fortæller historien. Hvis fortællingerne bliver for følelsesmæssigt overvældende for den frivillige, er det vigtigt, at den frivillige afbryder fortællingen - på en respektfuld måde. I dette tilfælde vil den frivillige endnu en gang kunne validere, hvor svært det må have været for den, der fortæller historien, og samtidig ærligt fortælle, at man netop af den grund har brug for en pause.

I tilfælde, hvor den person, man støtter, får det psykisk dårligt, f.eks. efter at have fortalt om sine traumatiske oplevelser, er det vigtigt at tage udgangspunkt i de fire grundregler for psykisk førstehjælp.



DE FIRE GRUNDREGLER FOR PSYKISK FØRSTEHJÆLP:

- 1 Vær nærværende psykisk og fysisk:** Mennesker i krisituationer har brug for at vide og mærke, at de ikke er alene. I en sådan situation skal den frivillige grundlæggende kunne bevare roen, placere sig i passende afstand fra den anden samt tale i et roligt stemmeleje.
- 2 Lyt aktivt:** Aktiv lytning bygger på princippet om at stille åbne, enkle spørgsmål - ét ad gangen. Det er vigtigt at være tålmodig, empatisk og undgå at give gode råd. Tolk ikke på, hvad du hører, men opsummer en gang imellem, hvad du har hørt.
- 3 Giv praktisk hjælp:** Den frivillige kan holde overblikket i situationen og hjælpe med at finde ud af, hvad der praktisk kan gøres for at støtte. Tilbyd konkret praktisk støtte såsom at identificere og kontakte den rette person der kan hjælpe.
- 4 Acceptér følelser, også de stærke:** Den frivillige skal så vidt muligt give plads til at personen kan give udtryk for sine følelser og sætte ord på dem. Der kan være brug for at tage lange pauser eller forlade lokalet for at vende tilbage senere - både for den kriseramte og den frivillige.

HVORNÅR SKAL DER HENVISES TIL SPECIALISERET BEHANDLING?



Frivillige kan hjælpe med rigtig meget, men der er også nogle behov, som de frivillige hverken kan eller skal hjælpe med. Der vil være psykiatriske lidelser, som kun professionelle skal varetage og håndtere. Forhold omkring alvorlig stress, traume, eller PTSD kræver specialiseret hjælp fra faggrupper som psykologer, psykiatere og læger.

Når en person får professionel hjælp kan den frivillige støtte op omkring indsatsen sideløbende, ved at skabe trykthed, ro og håb, hvilket også har stor betydning for personens mentale sundhed. De frivillige kan også hjælpe med forståelsen af symptomer ved at beskrive, hvis de oplever symptomer hos den person, de støtter. De frivillige kan også hjælpe med forståelsen af symptomer ved at beskrive, hvis de oplever symptomer hos den person, de støtter.

I tilfælde hvor der er brug for professionel hjælp, kan frivillige hjælpe med at få en aftale i stand hos en fagprofessionel. Det sker f.eks. via asylcentrets omsorgsmedarbejdere eller flygtningens praktiserende læge, der kan henvise til behandling, hvis en flygtning ikke kan fungere i hverdagen på grund af traumatiske oplevelser i fortiden eller bekymringer for familien. Udokumenterede migranter kan få psykologbistand og psykiatrisk hjælp uden at have et CPR-nummer ved Røde Kors' Sundhedsklinikker.

Det er selvfølgelig vigtigt, at den kriseramte selv ønsker behandling. Det kan være, når en person:

- begynder at isolere sig og ikke kan deltage i aktiviteter i hverdagen
- ikke fungerer i hverdagen på grund af manglende søvn forårsaget af hyppige mareridt
- har konstante fysiske og psykosomatiske symptomer
- har flashback og invaderende tanker i hverdagen, som forhindrer dem i at holde fokus og passe deres daglige opgaver
- oplever så dyb krise, at det er livstruende

PAS GODT PÅ DIG SELV

Det er givende og meningsfuldt at være sammen med udsatte flygtninge og mennesker på flugt. Men det kan også være følelsesmæssigt belastende, fordi man bliver påvirket af de udfordringer og svære situationer udsatte mennesker står i.

Du skal passe på dig selv - for din egen skyld og for den andens skyld, så du har overskud til at opretholde jeres relation.

Du kan komme til at overtage nogle af de følelser, som du oplever hos de mennesker, du møder i aktiviteterne, for eksempel følelser som afmagt og hjælpeløshed. Det fænomen kaldes sekundær traumatisering og viser sig ved, at du:

- ikke kan lægge tanker om personens problemer fra dig, når I ikke er sammen
- har drømme og mareridt om hans eller hendes fortællinger
- oplever søvnproblemer
- har kort lunte
- har hukommelsesproblemer
- føler dig nedtrykt

Hvis du mærker nogle af disse symptomer, skal du hurtigst muligt søge støtte og få talt situationen igennem. Gerne med én, der har lignende erfaringer. Du bør også fortælle din aktivitetsleder om din situation, så vedkommende kan henvise dig til de støttemuligheder, der findes i din organisation.

I Røde Kors kan frivillige gøre brug af følgende muligheder for at passe godt på dig selv:

Netværksgrupper: Du møder andre frivillige, som har lignende erfaringer, og I kan støtte hinanden med at håndtere svære situationer og emner.

Kurser: Du udbygger dine kompetencer som frivillig og får faglige input til at varetage din frivilligindsats på bedste vis. Find relevante kurser på www.mitrødekors.dk

Supervision: Du mødes sammen med en fagperson og andre frivillige i en tryk ramme. I kan få sparring forebyggende eller på eksisterende udfordringer. Alle deltagere har tavshedspligt.

Akut psykologhjælp: Hvis du helt atypisk skulle komme ud for en voldsom oplevelse i den frivillige indsats, kan du få akut psykologhjælp gennem Røde Kors' psykolognetværk.

Overvejelser til at drage omsorg for sig selv i støtte relationen:

- Ønsker du en venskabelig relation med den person, du støtter, eller vil du helst have en praktisk og støttende rolle?
- Hvordan skaber du grobund for en tillidsrelation, hvor du hverken er overinvolveret eller for distanceret, men derimod empatisk og tro mod dine grænser?
- Hvordan sikrer du, at du vejleder og støtter i relationen, men ikke fratager personen ansvar og handlekraft ved for eksempel at afgøre, hvad der er det rigtige at gøre for den anden eller at tage beslutninger på hans eller hendes vegne?
- Hvor meget vil du involvere din familie og dine nærmeste i kontakten med den person, du støtter?

DET GODE FARVEL

Det er lige så vigtigt at skabe rammer for det gode farvel, som det er at skabe tilknytning og tillidsfulde relationer. Mange af de asylansøgere, flygtninge og frihedsberøvede migranter, du møder, bliver flyttet til en ny kommune, et nyt asylcenter eller rejser ud af landet.

Det er vigtigt, at de ikke bare forsvinder, som om de aldrig havde været i Danmark eller i dit liv. De har været en del af et liv, en relation og et samfund og har efterladt et aftryk – ligesom de også tager noget med sig fra Danmark og fra jeres relation.

Der er mange måder at hjælpe den, der flytter eller rejser, til at anerkende, hvad de tager med sig, til at afslutte et livskapitel på en god måde og samtidig medvirke til at skabe sammenhæng i deres tilværelse.



Foto: Peter Sørensen

Her er nogle eksempler på, hvad du kan gøre:

Hold en kulturel afskedsceremoni f.eks. en middag, en farvelsang eller en afskedsfest – helst i personens ånd.

Sørg for fakta om det kommende forløb for personen. Bemærk at ved udrejse af landet har personen rettigheder ift. sygeforsikring, medicin og startkapital.

Skriv et bevidningsbrev eller takkekort om, hvad personen har betydet for dig og andre.

Tal om, hvordan personen passer på sig selv, hvor han eller hun kommer hen.

Hjælp personen til at have alle relevante papirer med sig såsom billeder og tilegnede diplomer.

Tal om, hvorvidt I ønsker at holde kontakten efterfølgende, og om det er muligt.

Det kan godt være, at den, du tager afsked med, har opbygget andre relationer i det danske samfund, men ikke orker at tage afsked med dem, inden han eller hun forlader et sted. Her kan du måske hjælpe til efterfølgende at tage kontakt med relevante personer eller sammenhænge for at få en afslutning med venner, arbejdsgiver, skoleklasse og naboer.

OPSUMMERENDE GODE RÅD TIL FRIVILLIGROLLEN

Der er ikke altid klare og faste rammer for, hvad frivilliges støtte til udsatte flygtninge og mennesker på flugt indebærer. De fleste organisationer har nogle overordnede retningslinjer, men de nærmere detaljer for relationen i hverdagen må den frivillige ofte selv finde ud af.

Det er afgørende i din rolle som frivillig, der arbejder med udsatte flygtninge og mennesker på flugt, at du er opmærksom på følgende:

Det er vigtigt først og fremmest at passe på sig selv – så du kan passe på den anden i relationen.

Du gør en stor forskel for et andet menneske, ved at være til stede.

Overvej hvor meget tid du realistisk har til rådighed, og i hvor lang en periode du ønsker at være engageret i indsatsen.

Den midlertidighed og uvished, der kendetegner livssituationen for flygtninge og mennesker på flugt, er også en grundpræmis for frivilligheden og jeres relation – du ved ikke, hvornår relationen pludselig ophører eller forandrer sig.

Den frivillige skal så vidt muligt finde en balance i relationen, hvor man på den ene side ikke overinvolverer sig i personens liv, men på den anden side heller ikke holder for meget distance, så der ikke kan skabes en tillidsfuld relation. Målet bør være en empatisk relation, som er baseret på åbenhed, imødekommenhed og tålmodighed.

Der bør tilstræbes et helhedssyn på de personer du støtter, hvor de ses som hele mennesker. De er ressourcefulde mennesker, som samtidig er særligt udsatte på grund af den uvished og midlertidighed de lever i, og de gentagne oplevelser af tab, de går igennem.

Den frivilliges rolle er at vejlede og støtte - ikke at afgøre, hvad personen skal gøre og ikke at tage beslutninger for eller udenom dem.

At skabe en relation til udsatte mennesker på flugt kræver meget tålmodighed, da det er en proces, som tager tid, og som kan rumme mange op- og nedture.

Det har en god virkning at være åben og nysgerrig omkring andre menneskers kultur og traditioner samt at fortælle om ens egen kultur og familietraditioner.

Det er afgørende at afstemme forventninger til hinanden fra starten - åbent og ærligt - og løbende revurdere behovet for kontakt og støtte.

Røde Kors er altid til stede. Hver dag redder vi liv og ruster mennesker til at klare sig gennem kriser og katastrofer. Vi skaber fællesskaber og støtter samfundets sårbare til et bedre liv, og i kriser er vi en del af det nationale beredskab i Danmark.

192 lande er med Genevekonventionen blevet enige om at have Røde Kors som fælles hjælpeorganisation. Vi hjælper mennesker på begge sider af konflikten og i de fjerneste egne af verden. Uden hensyn til nationalitet, religion eller politiske holdninger.

Vi er verdens største humanitære organisation med omkring 12 millioner frivillige over hele verden. Vi er en bevægelse for medmenneskelighed i verden, i lokalsamfundet og dér, hvor du bor.

rødekors.dk