



Kreisverband
Heidelberg e.V.

**Drei-Jahresbericht
Beratungs- und Koordinierungsstelle
Psychosoziale Notfallversorgung Rhein-Neckar
(BeKo Rhein-Neckar)
15. März 2019 – 14. März 2022**

Erstellt von:
Dr. Angelika Treibel
Beratungs- und Koordinierungsstelle
Psychosoziale Notfallversorgung Rhein-Neckar
(BeKo Rhein-Neckar)
AWO Kreisverband Heidelberg
Adlerstr. 1/5
69123 Heidelberg
Tel.: 06221- 7392116
treibel@awo-heidelberg.de
www.beko-rn.de

0 Einleitung und Zusammenfassung	2
1 Beschreibung der BeKo Rhein-Neckar	2
1.1 Aufgaben und Zielsetzungen	3
1.2 Angebote und Zielgruppen	4
1.3 Das „Hausarzt-Konzept“ im Beratungsangebot der BeKo Rhein-Neckar	5
1.4 Zugang zur BeKo Rhein-Neckar und Kooperation mit der Polizei	5
1.5 Grundsätze und spezifische Merkmale der BeKo Rhein-Neckar	5
2 Entstehungshintergrund der BeKo Rhein-Neckar und Finanzierung des Modellprojekts	6

<u>3 Zentrale Ergebnisse und Erfahrungen der Modellprojektphase 2019 – 2022.....</u>	<u>7</u>
<u>3.1 Ziele und Dauer der Modellprojektphase.....</u>	<u>7</u>
<u>3.2 Klientinnen und Klienten</u>	<u>7</u>
<u>3.3 Art des belastenden Ereignisses.....</u>	<u>9</u>
<u>3.4 Zeitabstand zum Ereignis bei erster Kontaktaufnahme</u>	<u>10</u>
<u>3.5 Zugänge zur BeKo Rhein-Neckar</u>	<u>11</u>
<u>3.6 Art der Beratungskontakte</u>	<u>12</u>
<u>3.7 Anzahl der Beratungen je Fall.....</u>	<u>13</u>
<u>3.8 Wohnorte der Klient*innen</u>	<u>13</u>
<u>3.9 Beratungsinhalte.....</u>	<u>14</u>
<u>3.10 Formative Evaluation</u>	<u>16</u>
<u>3.11 Die Arbeit der BeKo Rhein-Neckar unter Pandemie-Bedingungen</u>	<u>18</u>
<u>4 Fachliche Einordnung der BeKo Rhein-Neckar und Abgrenzung zu anderen Angeboten im</u>	
<u>Arbeitsbereich PSNV</u>	<u>19</u>
<u>5 Fachliche und persönliche Anmerkung der Autorin dieses Berichts</u>	<u>20</u>
<u>6 Überregionale Bedeutung der BeKo Rhein-Neckar</u>	<u>21</u>
<u>7 Wöchentlicher Arbeitsplan</u>	<u>22</u>
<u>8 Zwischenbilanz nach drei Jahren und Ausblick</u>	<u>22</u>
<u>9 Quellen</u>	<u>24</u>

Einleitung und Zusammenfassung

Der vorliegende 3-Jahres-Bericht gibt einen ausführlichen Überblick über die Arbeit der BeKo Rhein-Neckar von März 2019 bis März 2022. Darüber hinaus wird eine fachliche Einordnung des Beratungsangebots vorgenommen sowie eine Zwischenbilanz gezogen. Zum Stichtag 14.03.2022 verzeichnet die BeKo Rhein-Neckar N = 401 Fälle, in denen sie tätig wurde. Die Daten und Erfahrungen aus diesen 401 Fällen sind Grundlage der vorliegenden Auswertung.

Kernanliegen und Aufgabe der BeKo Rhein-Neckar ist es, Menschen in der Rhein-Neckar-Region, die von einem belastenden Ereignis betroffen sind, niedrighschwellig und professionell psychologisch zu unterstützen. Zur Rhein-Neckar-Region zählen die Städte Heidelberg und Mannheim sowie der Rhein-Neckar-Kreis mit 54 Kommunen. Insgesamt wohnen in diesem Gebiet ca. 1 Million Menschen.

Belastende Ereignisse (wie Kriminalität, Unfälle, Todesfälle und andere Unglücksfälle) sind Teil des menschlichen Lebens – und medial ständig präsent. Für die betroffenen Menschen stellen sie eine Zäsur in ihrem Leben dar, unabhängig davon, um welche Art des Ereignisses es sich handelt. Dies gilt in gleicher Weise für das soziale Umfeld der Betroffenen. Ob und wie schnell es gelingt, das Ereignis zu bewältigen, hängt von vielen Faktoren ab. Die psychosozialen und psychologischen Bedarfslagen, die sich infolge eines belastenden Ereignisses ergeben, umfassen eine nicht fassbare Bandbreite. So gibt es Betroffene, die ihre Belastungen selbstständig und allein bewältigen und keinerlei Hilfe von irgendjemandem wünschen – andere, vermutlich die Mehrzahl, bewältigt die Folgen mit Unterstützung durch ihr soziales Umfeld. Suchen Betroffene professionelle Unterstützung, reicht der Bedarf vom Erfragen einer Information bis hin zur längerfristigen psychotraumatheapeutischen Begleitung. Die Bedarfslagen sind so unterschiedlich wie die Menschen, die betroffen sind.

Die BeKo Rhein-Neckar hat es sich zur Aufgabe gemacht, dieser Unterschiedlichkeit mit einem flexiblen und bedarfsorientierten Angebot gerecht zu werden. Sie bietet psychologische Beratung, Information und Weitervermittlung und versteht sich als „bedingungslose Anlaufstelle“ für alle psychologischen und psychosozialen Themen, die infolge eines hoch belastenden Ereignisses auftreten. Sie steht allen direkt und indirekt Betroffenen sowie Fachkräften in der Rhein-Neckar-Region zur Verfügung. Sie wird

durch die Stadt Heidelberg, die Stadt Mannheim und den Rhein-Neckar-Kreis zu gleichen Teilen finanziert. Die Finanzierung endet nach derzeitigem Stand zum 14.03.2023.

Die Beratung durch die BeKo Rhein-Neckar erfolgt in erster Linie telefonisch und findet direkt im ersten Kontakt am Telefon statt. In Ausnahmefällen sind auch persönliche Beratungsgespräche möglich. Die Beratung ist für die Klient*innen kostenlos. Betroffene können anonym bleiben, sie müssen ihren Namen nicht nennen.

Übergeordnete Aufgabe der BeKo Rhein-Neckar ist es, zur Verbesserung der psychosozialen Versorgung nach belastenden Ereignissen in der Region beizutragen und Versorgungslücken zu schließen, den Zugang zu vorhandenen Hilfeangeboten zu erleichtern und Anrufende zielgerichtet zu unterstützen. Deshalb steht an erster Stelle eines jeden Beratungsgesprächs die Erkundung der individuellen Bedarfslage der anrufenden Person. Gibt es für das Anliegen der Person eine spezialisierte Anlaufstelle in der Region, wird dorthin verwiesen – in allen anderen Fällen erfolgt die Beratung durch die BeKo Rhein-Neckar. Auch in den Fällen, in denen an andere Stellen weitervermittelt wird, ist es Ziel eines jeden Telefonats, Betroffene akut zu unterstützen und soweit wie möglich psychisch zu entlasten. Die BeKo Rhein-Neckar hat damit sowohl eine Lotsenfunktion als auch eine versorgende Funktion („Hausarzt-Konzept“).

Die psychologische Beratung ist an systemischen Prinzipien orientiert und folgt einem nicht-pathologisierenden, bedarfs- und zielorientierten Ansatz. Die Erfahrungen zeigen, dass dieser Ansatz zielführend ist, dem Bedarf entspricht und von den Klientinnen und Klienten als hilfreich bewertet wird.

Auch die enge Kooperation mit dem Polizeipräsidium Mannheim zeigt sich als zielführend – keine andere Institution ist so häufig mit Menschen in Kontakt, die von einem belastenden Ereignis betroffen sind.

Die BeKo Rhein-Neckar stellt auch eine psychosoziale Anschlussversorgung nach PSNV-Akut-Einsätzen (Notfall-Seelsorge-Teams u.a.) dar.

Als niedrigschwelliges, bedarfsorientiertes und flexibles Beratungsangebot ist sie eine notwendige und zielführende Ergänzung zu bestehenden Beratungsstellen sowie zu den klinischen Angeboten der psychotherapeutischen ambulanten und stationären Versorgung (wie z.B. Traumaambulanz, Traumanetzwerk, Psychosomatische Klinik, u.a.).

Die BeKo Rhein-Neckar ist ein regionales Angebot – gleichwohl wurden vergleichbare strukturelle Versorgungslücken auch in anderen Regionen festgestellt. Das Konzept der BeKo Rhein-Neckar ist deshalb auch überregional zukunftsweisend.

1 Beschreibung der BeKo Rhein-Neckar

1.1 Aufgaben und Zielsetzungen

Aufgabe der BeKo Rhein-Neckar ist es, in der Rhein-Neckar-Region ein niedrigschwelliges, für die Klient*innen kostenloses und professionelles psychologisches Beratungsangebot zur Verfügung zu stellen, an das sich Betroffene (sowie indirekt Betroffene und Fachkräfte) wenden können, wenn sie von einem hoch belastenden Ereignis betroffen sind.

In ihrem Selbstverständnis ist die BeKo Rhein-Neckar eine „bedingungslose Anlaufstelle“ für alle psychologischen und psychosozialen Anliegen, die sich infolge eines belastenden Ereignisses ergeben. Der Arbeitsschwerpunkt liegt im Zeitfenster von Tagen bis Wochen nach einem Ereignis, sie kann jedoch auch in späteren Zeitfenstern nach einem Ereignis in Anspruch genommen werden.

In der Beratung wird ein zuhörendes Gegenüber zur Verfügung gestellt, die individuelle Bedarfslage wird erkundet, die Möglichkeiten einer schnellen psychischen Entlastung werden erarbeitet und dadurch der Entwicklung von sich chronifizierenden Belastungsmustern entgegengewirkt.

Mit dem Angebot der BeKo Rhein-Neckar wird eine spezifische psychosoziale Versorgungslücke geschlossen und der Zugang zu anderen Hilfeeinrichtungen in der Region erleichtert. Übergeordnetes Ziel ist es, das Anliegen der Klientinnen und Klienten bedarfsgerecht, zeitnah und zielführend zu versorgen. Die BeKo Rhein-Neckar hat außerdem die Aufgabe, die Vernetzung von Einrichtungen in der Region zu stärken. Diese Tätigkeit ist in den „Vernetzten Opferschutz“ unter Federführung des Polizeipräsidiums Mannheim eingebettet.

1.2 Angebote und Zielgruppen

Die zentralen **Angebote** der BeKo Rhein-Neckar sind Beratung, Information und Weitervermittlung. Diese Angebote stehen direkt und indirekt Betroffenen eines hoch belastenden Ereignisses sowie Fachkräften zur Verfügung.

Der Arbeitsschwerpunkt der BeKo Rhein-Neckar liegt im Zeitfenster von Tagen bis Wochen nach einem Ereignis. In diesem Zeitfenster sind die Belastungen hoch und die Betroffenen sind mit starken Veränderungen und einer Vielzahl von Fragen infolge des Ereignisses konfrontiert. Dieses Zeitfenster schließt auch an die psychosoziale Versorgung durch PSNV-Akut-Kräfte an (Notfallseelsorge etc.). Betroffene, die durch PSNV-Akut-Kräfte versorgt wurden, finden in der BeKo Rhein-Neckar ein niedrigschwelliges weiterversorgendes Angebot.

Das Beratungsangebot der BeKo Rhein-Neckar ist in erster Linie ein **telefonisches** Angebot. Personen, die Unterstützung suchen, können sich telefonisch zu den Sprechzeiten (12 Stunden pro Woche) melden oder einen Rückrufwunsch hinterlassen. Ein Rückruf erfolgt möglichst zeitnah, spätestens innerhalb von 48 Stunden, Wochenende, Feiertage und Urlaubszeiten ausgenommen. Auch eine Kontaktaufnahme per E-Mail ist möglich.

Zielgruppen der BeKo Rhein-Neckar sind alle Personen in der Rhein-Neckar-Region, die infolge eines belastenden Ereignisses Unterstützung suchen. Im Folgenden wird die Differenzierung der Zielgruppen in „direkt Betroffenen“, „indirekt Betroffenen“ sowie „Fachkräfte“ erläutert:

Direkt Betroffene eines hoch belastenden Ereignisses können sich mit allen psychologischen und psychosozialen Themen, die sich infolge belastenden Ereignisses ergeben, an die BeKo Rhein-Neckar wenden. Themen können beispielsweise sein, wie eigene psychische Belastungen reduziert werden können, oder die Lösung von Problemen im sozialen Miteinander, die infolge des Ereignisses auftreten. Weiter kann es um psychologische Unterstützung bei anstehenden Entscheidungen oder um Fragen zu Zuständigkeiten und weiteren Anlaufstellen gehen.

Die Beratung von **indirekt Betroffenen** (Familienangehörige, Partner*innen, Freund*innen, Kolleg*innen, Nachbar*innen, Augenzeug*innen u.a.) ist ein besonderes Anliegen der BeKo Rhein-Neckar, weil diese Gruppe häufig unter hohen Belastungen leidet, die wegen der „indirekten Betroffenheit“ weniger ernst genommen werden – auch von den Betroffenen selbst. Die Belastung indirekt Betroffener verdient nicht nur deshalb Beachtung, weil sie ein erhebliches Ausmaß erreichen kann, das manchmal höher ist als die Belastung der direkt Betroffenen – sie hat auch unmittelbare Auswirkungen auf die Situation der *direkt* Betroffenen. Auch um direkt Betroffene zu unterstützen, ist eine Entlastung des sozialen Umfelds sinnvoll.

Die Beratung von **Fachkräften** stellt ein weiteres Angebot der BeKo Rhein-Neckar dar. Fachkräfte – z.B. der Sozialen Arbeit, der Psychotherapie oder ganz allgemein Personen, die im Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeit mit einem belastenden Ereignis konfrontiert sind – können sich bei der BeKo Rhein-Neckar im Sinne eines „Fachkräfte-Coachings“ beraten lassen. Dieses „Coaching“ verfolgt das Ziel, die Fachkraft in ihrem Umgang mit dem Thema bzw. der betroffenen Person zu stärken und Entlastung zu erreichen.

In manchen Fällen erübrigt sich dadurch, dass die *direkt* betroffene Person selbst professionelle Unterstützung suchen muss. Dies ist insofern erstrebenswert, als jede Kontaktaufnahme mit einer weiteren „neuen“ Person eine mögliche zusätzliche Belastung für die direkt Betroffenen darstellt, die es abzuwägen gilt. Das Prinzip der „Stärkung wichtiger Bezugspersonen“ hat deshalb in der Arbeit der BeKo Rhein-Neckar einen hohen Stellenwert, sowohl in Bezug auf das persönliche Umfeld Betroffener als auch in Bezug auf Fachkräfte.

Es gibt außer der direkten oder indirekten Betroffenheit durch ein belastendes Ereignis kein Kriterium, das erfüllt sein muss, um sich an die BeKo Rhein-Neckar zu wenden. Personen, die Unterstützung suchen, sind explizit eingeladen, sich auch dann zu melden, wenn sie „nur eine Frage haben“ oder sich nicht sicher sind, ob die BeKo Rhein-Neckar die richtige Anlaufstelle ist.

1.3 Das „Hausarzt-Konzept“ im Beratungsangebot der BeKo Rhein-Neckar

Das Beratungsangebot der BeKo Rhein-Neckar orientiert sich am „Hausarzt-Konzept“. Diese Analogie zur Medizin hat folgenden Hintergrund: Die Hausarztpraxis stellt eine „bedingungslose Anlaufstelle“ für medizinische Anliegen dar. Sie ist für das gesamte Spektrum körperlicher Beschwerden und medizinischer Fragen ansprechbar. Vergleichbar damit stellt die BeKo Rhein-Neckar eine bedingungslose Anlaufstelle für psychologische und psychosoziale Fragen infolge eines belastenden Ereignisses dar. Wie in der Hausarztpraxis geht es deshalb zuerst um die Ermittlung des Bedarfs. Der Unterschiedlichkeit der Bedarfslagen gilt es gerecht zu werden. Daraus folgt auch, dass Länge und Häufigkeiten von Beratungsgesprächen nicht festgelegt sind. Die Beratung wird so lange fortgesetzt, bis das Anliegen „versorgt“ ist, d.h. Betroffene keine Unterstützung mehr benötigen oder eine andere Anlaufstelle in Anspruch nehmen – analog zur „Überweisung“ im hausärztlichen Kontext. Ein wesentliches Element der Arbeit der BeKo Rhein-Neckar ist auch, dass Betroffene sich (analog zur Hausärzt*in) zu jedem späteren Zeitpunkt erneut melden können, auch wenn die akute Phase „bewältigt“ ist. So gibt es bei Betroffenen manchmal den Wunsch, in der Zeit des „Jahrestages“ des Ereignisses ein Gespräch zu führen. Und auch Jahre und Jahrzehnte nach einem belastenden Ereignis kann sich der Bedarf eines unterstützenden Gesprächs ergeben (s. Abschnitt 3.4). Das Angebot der BeKo Rhein-Neckar orientiert sich am Bedarf der anrufenden Personen und ist deshalb als flexibles Angebot konzipiert.

1.4 Zugang zur BeKo Rhein-Neckar und Kooperation mit der Polizei

Prinzipiell können alle Menschen in der Rhein-Neckar-Region, die in irgendeiner Weise von einem belastenden Ereignis betroffen sind, bei der BeKo Rhein-Neckar anrufen. Die Mehrheit der Klient*innen wird (bis dato) jedoch von anderen Stellen an die BeKo Rhein-Neckar vermittelt bzw. auf das Angebot aufmerksam gemacht. An erster Stelle steht hier die Polizei. Das Polizeipräsidium Mannheim ist nicht nur aktiver Unterstützer des Projekts – die Polizei ist auch die wichtigste Schnittstelle zwischen Betroffenen und der BeKo Rhein-Neckar. Keine andere Institution kommt so häufig mit Betroffenen belastender Ereignisse in Kontakt wie die Polizei. Aus der Perspektive der Polizei stellt die BeKo Rhein-Neckar eine Entlastung polizeilicher Arbeit da, weil an sie ohne Prüfung von Voraussetzungen weitervermittelt werden kann. Das Polizeipräsidium Mannheim war wesentlich an der Entstehung des Modellprojekts beteiligt (s. Abschnitt 2).

1.5 Grundsätze und spezifische Merkmale der BeKo Rhein-Neckar

Übergeordnete Zielsetzung der BeKo Rhein-Neckar ist es, Menschen darin zu stärken und zu unterstützen, ein selbstbestimmtes Leben zu führen. Belastende Ereignisse können dazu führen, dass diese Möglichkeit stark eingeschränkt und die seelische Gesundheit der Betroffenen gefährdet ist. Die BeKo Rhein-Neckar bietet professionelle und unbürokratische Hilfe an, um den individuellen Bewältigungsprozess zu unterstützen, Entlastung zu schaffen und der Entwicklung von psychischen Störungen infolge des Ereignisses vorzubeugen.

Die BeKo Rhein-Neckar ist dabei weltanschaulicher Neutralität verpflichtet.

Die Beratung der BeKo Rhein-Neckar unterliegt der Schweigepflicht gemäß den gesetzlichen Bestimmungen.

Ratsuchende können anonym bleiben. Eine Erfassung personenbezogener Daten erfolgt nur dann, wenn es für die weitere Beratung notwendig ist und mit den Klient*innen abgesprochen wurde.

Die Beratung ist für die Ratsuchenden kostenfrei.

Die spezifischen Merkmale der BeKo Rhein-Neckar als ereignisübergreifende psychologische Fachberatungsstelle nach belastenden Ereignissen lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- Orientierung am **Hausarzt-Konzept**, d.h.:
 - „Bedingungslosigkeit“ (einziges Kriterium: „belastendes Ereignis“);
 - Niedrigschwelligkeit (direkte telefonische Beratung etc.);
 - Flexibilität;
 - Bedarfsorientierung;
 - Lotsenfunktion in Bezug auf andere Hilfeeinrichtungen.
- Die Arbeit der BeKo Rhein-Neckar ist von folgenden **Haltungen** getragen:
 - Wertschätzung gegenüber jeder Person;
 - Eine „ent-pathologisierende“ Perspektive auf die Folgen eines belastenden Ereignisses;
 - Zielorientierung und Pragmatismus.
- Orientierung an **systemischen** Perspektiven:
 - Anerkennung der Einzigartigkeit einer jeden Person;
 - Belastende Ereignisse sind Teil des Lebens und die Wege der Bewältigung sind individuell unterschiedlich;
 - Psychische Belastungen infolge eines schwerwiegenden Ereignisses sind nicht Ausdruck einer behandlungsbedürftigen „Störung“, sondern in erster Linie menschlich;
 - Ein belastendes Ereignis betrifft kein isoliertes Individuum, sondern das gesamte soziale System dieses Individuums;
 - Der Bewältigungsprozess einer Person geschieht immer in Wechselwirkung mit dem sozialen Umfeld der Person;
 - Jede*r hat das Recht, auf professionelle Unterstützung nach einem belastenden Ereignis zu verzichten.
- Enge Kooperation mit der **Polizei**.
- Einziges Kriterium für die Inanspruchnahme der BeKo Rhein-Neckar ist das Betroffensein durch ein hoch belastendes Ereignis. Die BeKo Rhein-Neckar stellt **nicht die Frage nach der Schuld**.

2 Entstehungshintergrund der BeKo Rhein-Neckar und Finanzierung des Modellprojekts

Die Wurzel der BeKo Rhein-Neckar liegt im „**Vernetzten Opferschutz**“, einem informellen regionalen Netzwerk in der Rhein-Neckar-Region, das sich unter der **Federführung des polizeilichen Opferschutzes** einmal jährlich zum Erfahrungsaustausch trifft. Diese Veranstaltung wird jährlich von bis zu 100 Fachkräften besucht, von Vertreter*innen aus Polizei und Justiz, Fachberatungsstellen, Kliniken, Opferhilfe, Psychotherapie u.v.a. (vgl. Treibel, 2014).

Im Rahmen dieser Netzwerkarbeit war es im Laufe von Jahren immer wieder zu Situationen gekommen, in denen seitens des polizeilichen Opferschutzes Betroffene, die psychologische Unterstützung suchten, nicht an eine Beratungsstelle vermittelt werden konnte, weil es kein bedarfsgerechtes Angebot gab. Beispielhaft für ein solch fehlendes Angebot und die damit verbundene **psychosoziale Versorgungslücke** (Treibel & Bubenitschek, 2017) ist die Situation eines Wohnungseinbruchsofopfers. Eine junge Frau, in deren Wohnung zwei Wochen zuvor eingebrochen worden war, befindet sich in der Situation, dass sie sich in ihrer eigenen Wohnung nicht mehr sicher und „zu Hause“ fühlen kann. Es besteht der Bedarf an einem unterstützenden Gespräch, um über Möglichkeiten der Entlastung und den Umgang mit der Situation zu sprechen.

Vergleichbare Erfahrungen einer fehlenden Anlaufstelle gab es auch für andere Ereignisse und Situationen. Eine strukturelle Versorgungslücke wurde sichtbar. Die gleiche Versorgungslücke wurde auch seitens eines PSNV-Akut-Teams (Feuerwehr-Seelsorge-Team Rhein-Neckar (FST)) wahrgenommen: so fehlte es in manchen Fällen an einer niedrighschwelligem Anschlussversorgung nach einer Versorgung in der Akut-Situation.

Die Verfasserin dieses Berichts hatte diese Versorgungslücke mit ehrenamtlichen Telefonaten immer wieder überbrückt. Gleichzeitig wurde hierbei die Erfahrung gesammelt, dass wenige Telefonate in vielen Fällen ausreichten, um die Belastungen der Anrufenden so weit zu reduzieren, dass sie keine weitere Unterstützung benötigten.

Auf Grundlage dieser über Jahre gesammelten Erfahrungen wurde das Konzept der Beratungsstelle „BeKo Rhein-Neckar“ von der Verfasserin dieses Berichts entwickelt. Das Konzept wurde vom Polizeipräsidium Mannheim, dem Feuerwehr-Seelsorge-Team Rhein-Neckar sowie von den regionalen Vereinen der Kriminalprävention (Kommunale Kriminalprävention Rhein-Neckar e.V.; Sicheres Heidelberg e.V., Sicherheit in Mannheim e.V.) aktiv unterstützt. Seitens der Städte Heidelberg und Mannheim sowie des Landratsamts Rhein-Neckar-Kreis wurde die Einrichtung der Beratungsstelle befürwortet und eine Anschubfinanzierung von zunächst zwei, dann von insgesamt vier Jahren ermöglicht. Im Wesentlichen wurde damit eine 80%-Stelle einer Psychologin, die die Verfasserin dieses Berichts innehat, finanziert. Der Heidelberger Opferfonds stellte Mittel für Sachkosten zur Verfügung.

Die AWO, Kreisverband Heidelberg, übernahm die Trägerschaft des Modellprojekts. Die Finanzierung endet nach derzeitigem Stand zum 14. März 2023.

3 Zentrale Ergebnisse und Erfahrungen der Modellprojektphase 2019 - 2022

3.1 Ziele und Dauer der Modellprojektphase

Das Modellprojekt hat als oberstes Ziel, den Menschen in der Rhein-Neckar-Region ein bedarfsorientiertes Angebot nach belastenden Ereignissen zur Verfügung zu stellen. Die Modellprojektphase dient dazu, das Konzept in der Praxis zu überprüfen. Weiter geht es darum, das Angebot bekannt zu machen und eine dauerhafte Finanzierung der Beratungsstelle auf den Weg zu bringen. Die Modellprojektphase erstreckt sich über den Zeitraum 15.03.2019 bis 14.03.2023.

3.2 Klientinnen und Klienten

Die BeKo Rhein-Neckar steht mit ihrem Beratungsangebot allen direkt und indirekt betroffenen Menschen eines belastenden Ereignisses sowie Fachkräften und Einsatzkräften zur Verfügung. Zu den indirekt Betroffenen zählen Familienangehörige, Partner*innen, Angehörige des Freundeskreises, Kolleg*innen, Nachbar*innen, Augenzeug*innen, Ersthelfer*innen u.a.

Die Auswertung der Fälle zeigt, dass die größte Gruppe der Klient*innen Personen waren, die direkt von einem Ereignis betroffen waren (53,4 %), gefolgt von der Gruppe der Fachkräfte mit 24,4 %. Indirekt Betroffene machten 22,2 % aus (s. Abb.1).

Knapp drei Viertel der Klient*innen waren weiblich (74,3 %) (s. Abb. 2).

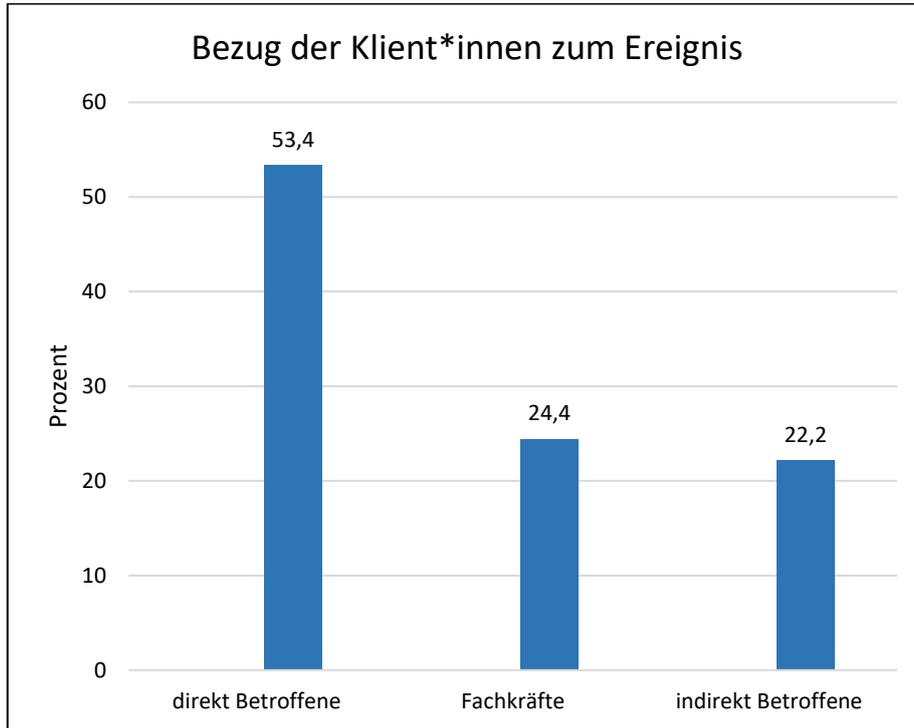


Abb. 1: Bezug der Klient*innen zum Ereignis

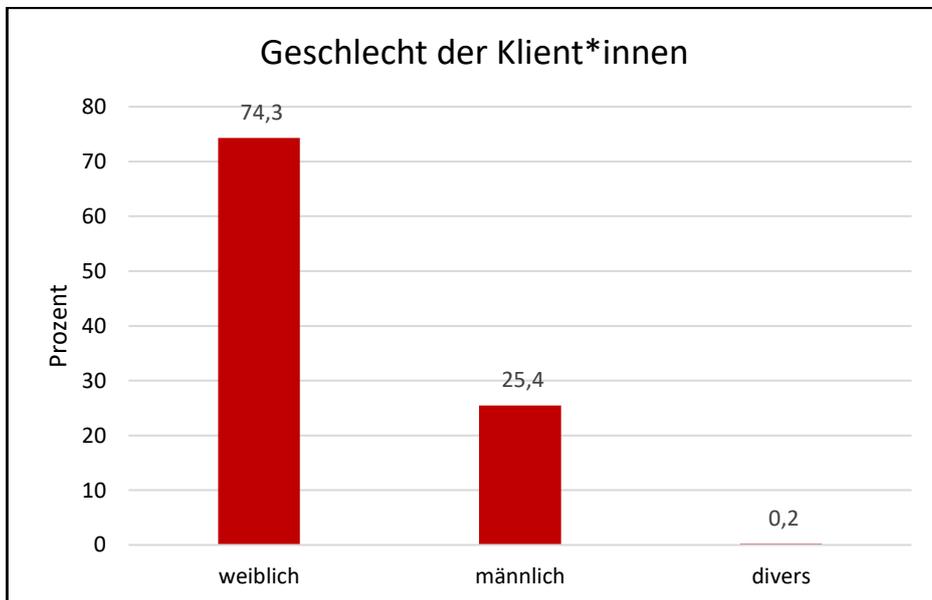


Abb. 2: Geschlecht der Klient*innen

3.3 Art des belastenden Ereignisses

Die Ereignisse, die Anlass für eine Kontaktaufnahme mit der BeKo Rhein-Neckar waren, umfassen eine große Bandbreite von Geschehnissen und Situationen. In Abb. 3 sind die Häufigkeiten unterschiedlicher Ereignisse bzw. Ereigniskategorien dargestellt. Ereignisse mit einer Häufigkeit von weniger als drei wurden der Kategorie „Sonstiges“ zugerechnet.

Das Thema „Kriminalität“ dominiert mit 62,6 % deutlich, gefolgt vom Thema „Tod“ (14,2 %). Zu beachten ist, dass die Zuordnung zur Kategorie „Kriminalität“ ausschließlich auf den Angaben der Klient*innen basiert, die einen mutmaßlich rechtswidrigen Vorfall schildern. Die Einordnung ist eine rein thematische, keine juristische. Eine Überprüfung der Frage, ob tatsächlich ein Rechtsverstoß vorliegt, ist im Rahmen der Arbeit der BeKo Rhein-Neckar nicht möglich.

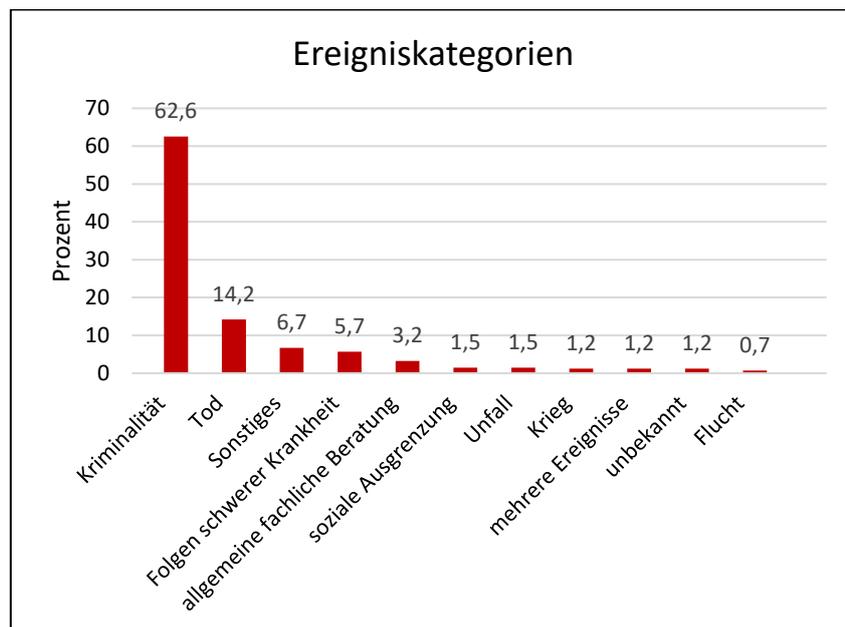


Abb. 3: Art des hoch belastenden Ereignisses

Da das Ereignis „Kriminalität“ das mit Abstand häufigste Ereignis war, wird es in Abb. 4 aufgeschlüsselt dargestellt. „Gewalt im sozialen Nahraum“ ist das häufigste Ereignis innerhalb der Kategorie „Kriminalität“ (17,5 %), gefolgt von sexuellen Grenzverletzungen (16,3 %). An dritter Stelle folgen zu annähernd gleichen Anteilen Bedrohung (10 %), Körperverletzung (9,6 %) und Betrug (9,2 %). Die Zuordnung zu den Kategorien erfolgt ausschließlich auf Grundlage der Berichte der Klient*innen. Die Kategorien sind außerdem nicht im wissenschaftlichen Sinne unabhängig voneinander. So ist z.B. eine Körperverletzung innerhalb einer Familie sowohl „Körperverletzung“ als auch „Gewalt im sozialen Nahraum“. Die Zuordnung erfolgte danach, welche Thematik im einzelnen Fall im Vordergrund stand. Jeder Fall wurde nur einer Kategorie zugeordnet. Das Ereignis „sexuelle Grenzverletzung“ wird als eigene Kategorie dargestellt, unabhängig davon, ob es sich um eine Tat durch eine Person des sozialen Nahraums oder eine fremde Person handelte.

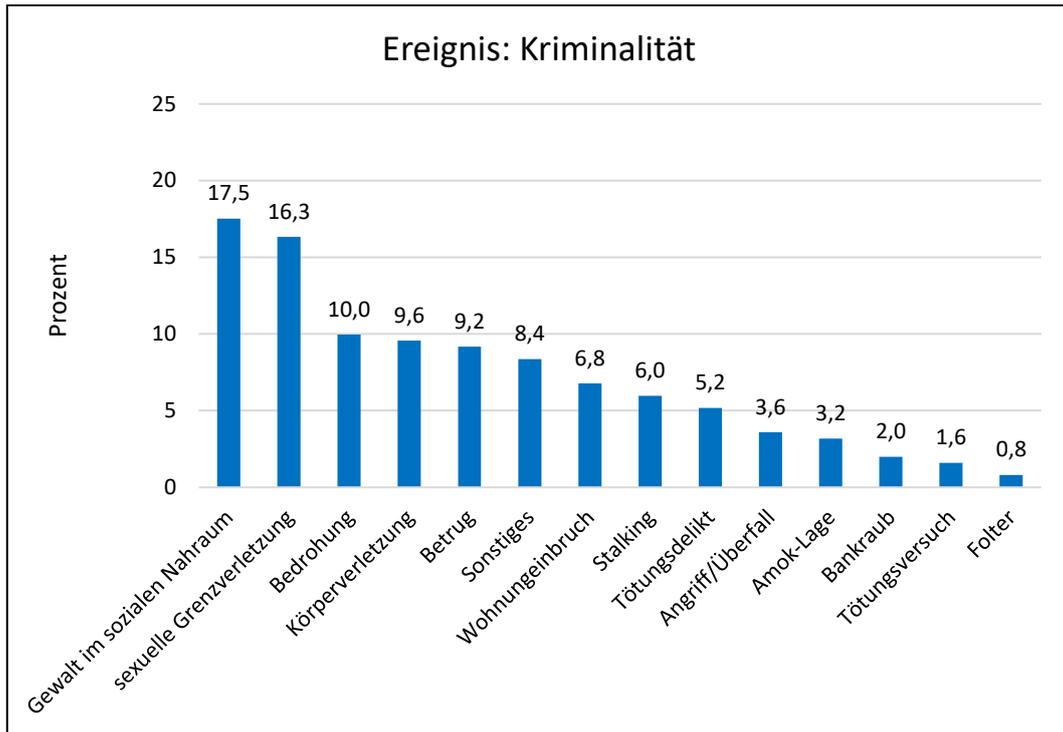


Abb. 4: Formen von Kriminalität

3.4 Zeitabstand zum Ereignis bei erster Kontaktaufnahme

Zum Zeitpunkt der ersten Kontaktaufnahme mit der BeKo Rhein-Neckar lag das belastende Ereignis in 22,7 % der Fälle weniger als eine Woche zurück, in 14,2 % der Fälle weniger als einen Monat (s. Abb.5). Der häufigste Fall (27,9 %) war jedoch der, dass das belastende Ereignis weiter andauerte, wie es z.B. in Bedrohungssituationen der Fall ist. Um tatsächlich „zurückliegende Ereignisse“ handelte es sich in insgesamt 56,1 % der Fälle.

In 16 % der Fälle war eine zeitliche Einordnung nicht möglich, da es sich um eine zeitunabhängige Fragestellung handelte oder weil der Zeitpunkt des Ereignisses nicht bekannt war.

Ereignisse, die mehr als ein Jahr zurückliegen, waren in 7,5 % der Fälle (N = 30) Anlass, Kontakt mit der BeKo Rhein-Neckar aufzunehmen. Es gab insgesamt 13 Fälle, bei denen das Ereignis mehr als 10 Jahre zurücklag. Das am längsten zurückliegende Ereignis war ein Kriegsereignis, das mehr als 70 Jahre zurücklag.

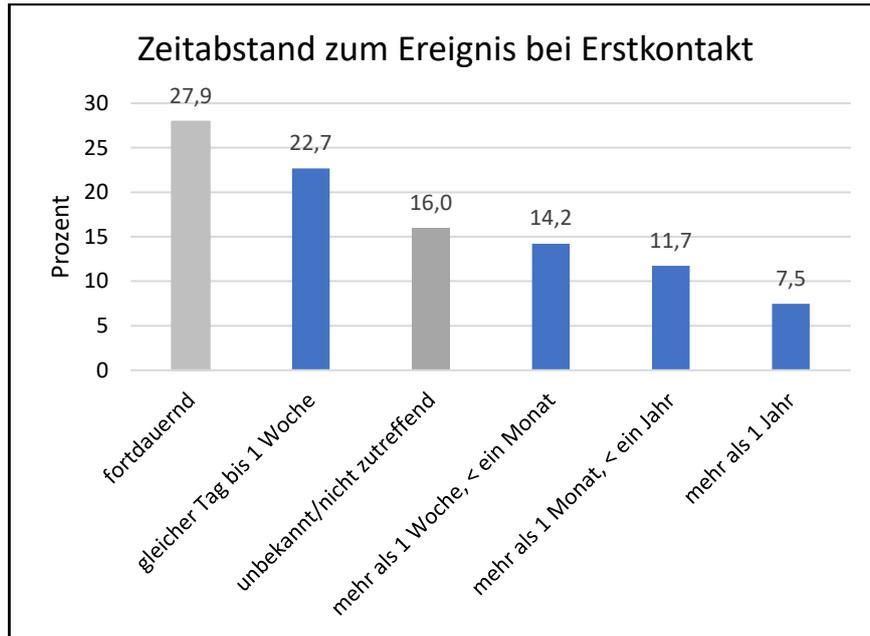


Abb. 5: Zeitabstand zum Ereignis bei erster Kontaktaufnahme

3.5 Zugänge zur BeKo Rhein-Neckar

Prinzipiell kann sich jede Person, die in der Rhein-Neckar-Region wohnt und in irgendeiner Form mit einem belastenden Ereignis konfrontiert ist, an die BeKo Rhein-Neckar wenden. Die Auswertung der Zugangswege zeigt, dass die Polizei und die Opferhilfeorganisation „WEISSER RING“ die häufigsten Schnittstellen zwischen Betroffenen und der BeKo Rhein-Neckar darstellen. Sie sind zusammen in knapp der Hälfte der Fälle der Zugangsweg für die Klient*innen (s. Abb. 6).

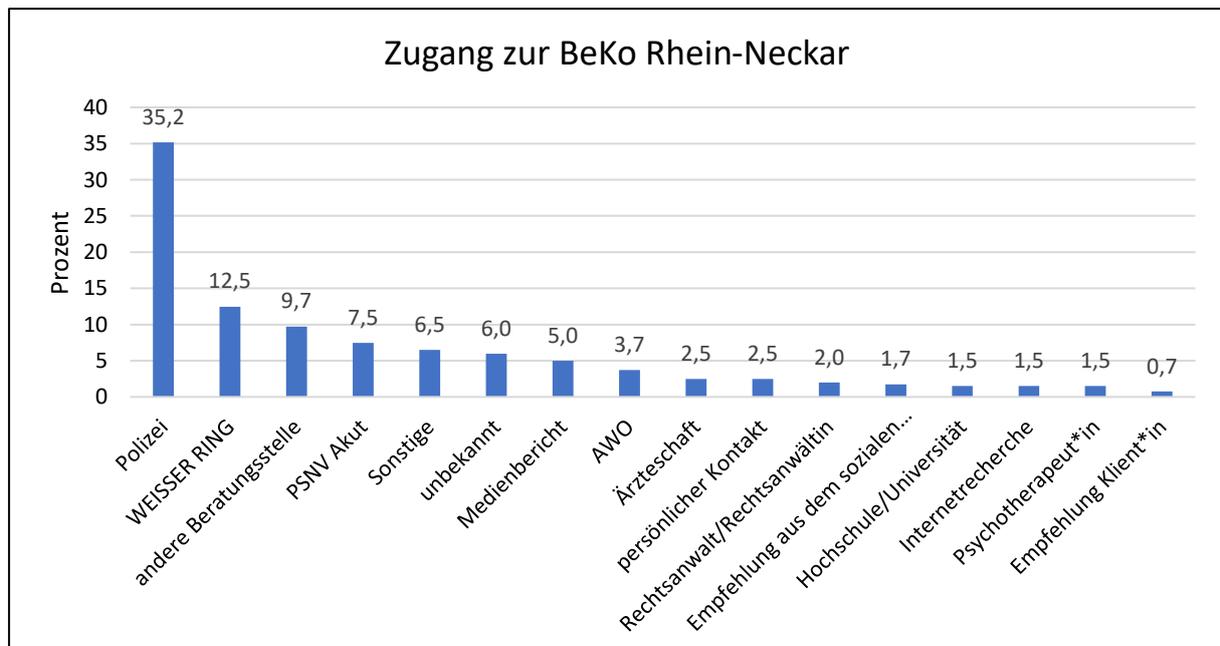


Abb. 6: Zugang zur BeKo Rhein-Neckar

3.6 Art der Beratungskontakte

Die telefonische Beratung als niedrigschwellige Form der psychologischen Unterstützung ist der Kern der Arbeit der BeKo Rhein-Neckar. Falls Betroffene es wünschen, sind jedoch auch persönliche Face-to-Face-Gespräche möglich. Beratung, die ausschließlich per E-Mail stattfindet, wird nicht explizit angeboten, eine Kontaktaufnahme per E-Mail ist gleichwohl möglich. Als „Beratung“ zählen alle Telefonate, persönlichen Gespräche oder E-Mails mit Klient*innen, die explizit beraterischen Inhalt haben. Telefonate und Mails rein organisatorischer Natur werden nicht mitgezählt. Nicht berücksichtigt sind außerdem alle Kontakte und Gespräche mit anderen Stellen, die zur Versorgung eines Falls notwendig waren. Diese Kontakte umfassen zahlenmäßig häufig ein Mehrfaches der Beratungen. Eine Dokumentation sämtlicher Kontakte würde den zeitlichen Rahmen sprengen und der Zielsetzung einer zeitnahen Unterstützung Betroffener zuwiderlaufen, weshalb darauf verzichtet wurde und wird.

Wie in Abb. 7 dargestellt, wurden von den durchgeführten Beratungen 76,5 % telefonisch geführt, 13,4 % per Mail und 9,9 % Face-to-Face.

Die Zeitdauer der einzelnen Beratungstermine wurde nicht dokumentiert. Sie ergibt sich in der Regel aus dem Bedarf der Klient*innen. Das bedeutet, dass sich die Dauer der Beratungen in einem Zeitfenster von wenigen Minuten bis zu mehreren Stunden bewegte. Für geplante und vereinbarte Folgetermine wurde ein Zeitfenster von zwei Stunden reserviert, da die Erfahrung zeigt, dass dies in der Regel ausreicht, wenn bereits ein erstes Gespräch geführt worden war. Die flexible Dauer eines Beratungsgesprächs, die sich am Bedarf der Betroffenen orientiert, ist ein wichtiges Merkmal der Angebote der BeKo Rhein-Neckar.

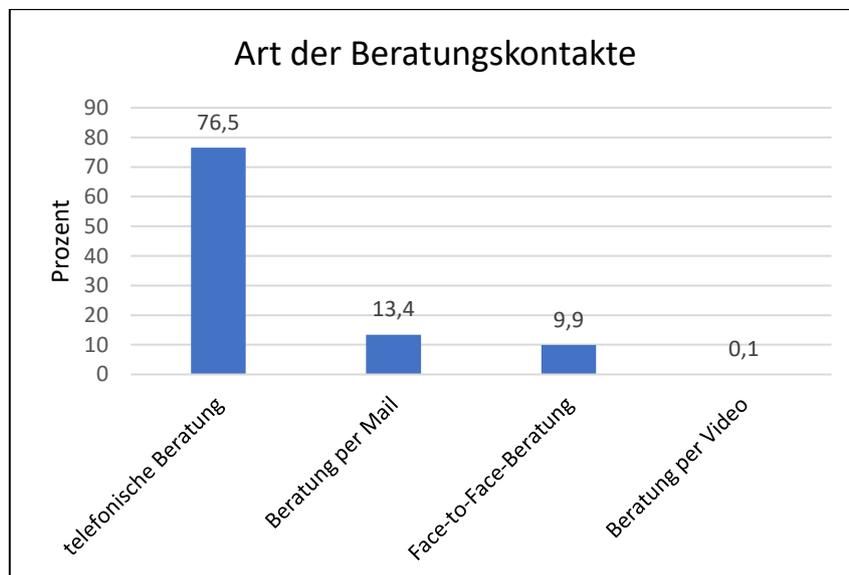


Abb. 7: Art der Beratungen

3.7 Anzahl der Beratungen je Fall

Die BeKo Rhein-Neckar bietet Anrufern zeitnah Beratung und stellt Information zur Verfügung. Ziel ist es, Betroffenen schnellstmöglich ihrem Bedarf entsprechend zu unterstützen bzw. weiterzuvermitteln. Eine langfristige, kontinuierliche Anbindung von Klient*innen ist nicht vorgesehen.

Abb. 8 ist zu entnehmen, dass in fast 60 % der Fälle ein einziger Beratungskontakt stattfand, in knapp einem Viertel (24,9 %) zwei Kontakte. Zu beachten ist hierbei, dass Fälle nicht in dem Sinne als „abgeschlossen“ betrachtet werden, dass kein weiterer Kontakt zu einem späteren Zeitpunkt stattfinden kann. Das „Hausarzt-Konzept“ der BeKo Rhein-Neckar macht es möglich, dass Betroffene sich zu jedem späteren Zeitpunkt unbürokratisch erneut bei der BeKo Rhein-Neckar melden können, um Unterstützung zu bekommen. Dies kann beispielsweise der Fall sein, wenn sich der Jahrestag eines Ereignisses nähert, oder ein weiterer Schritt in einem behördlichen Verfahren ansteht, oder aus einem anderen Grund noch einmal besondere Belastungen durch das Ereignis auftreten.

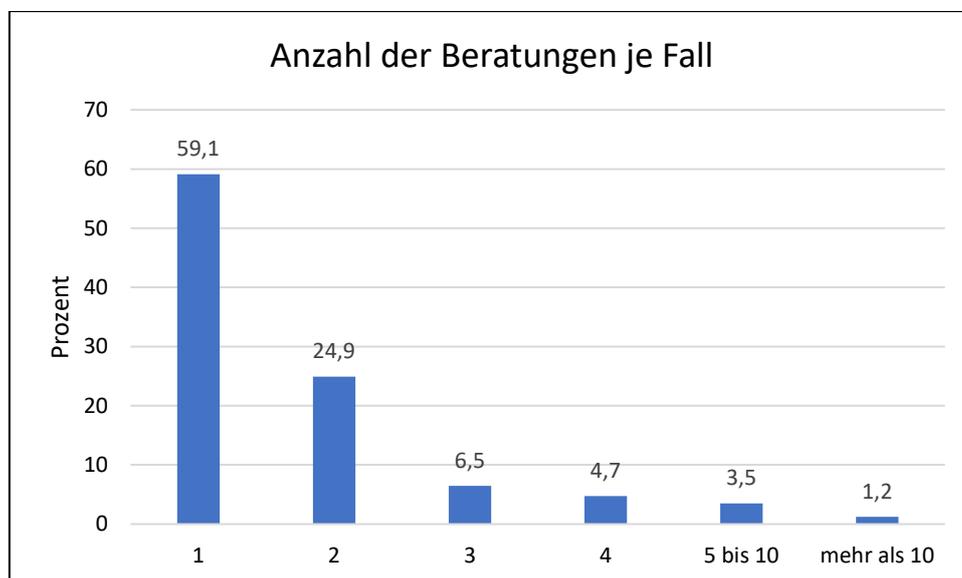


Abb. 8: Anzahl der Beratungen je Fall

3.8 Wohnorte der Klient*innen

Die BeKo Rhein-Neckar ist ein regionales Angebot für die Städte Heidelberg und Mannheim sowie für die 54 Kommunen des Rhein-Neckar-Kreises. Abb. 9 stellt dar, aus welcher Region die Anrufer stammen. Der Rhein-Neckar-Kreis ist mit 39,7 % dominierend, Heidelberg mit 26,7 % an zweiter Stelle, Mannheim mit 23,9 % an dritter Stelle.

Das große Einzugsgebiet und die Lage bringen es mit sich, dass sich auch Betroffene melden, deren Wohnort in angrenzenden Regionen außerhalb der Rhein-Neckar-Region liegen, z.B. Ludwigshafen, Altrip oder Mosbach (5,7 %). Diese Anrufe werden nicht „abgewiesen“, sondern es wird geprüft, wo die Betroffenen in ihrer Region Unterstützung erhalten können, bzw. welche wohnortunabhängige Unterstützungsangebote in Frage kommen.

In 4,0 % der Fälle ist der Wohnort unbekannt. Dies liegt erstens darin begründet, dass das Angebot der BeKo Rhein-Neckar auch anonym in Anspruch genommen werden kann. Zweitens wird in Gesprächen, in denen Betroffene sehr belastet sind und der Wohnort für die weitere psychosoziale Versorgung keine Rolle spielt, darauf verzichtet, explizit nach dem Wohnort zu fragen, wenn dies den Gesprächsverlauf stören würde.

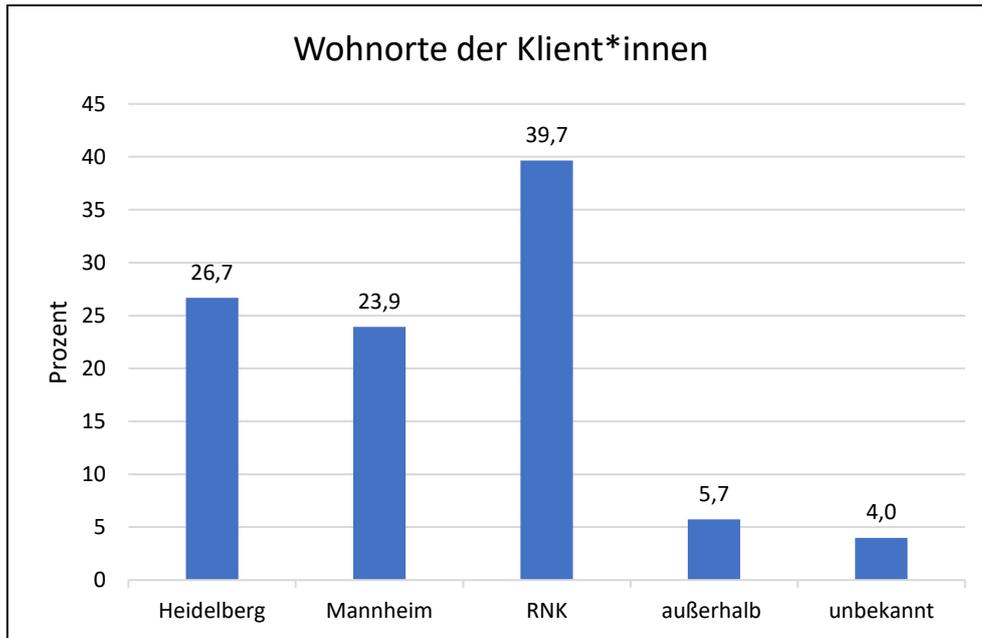


Abb. 9: Wohnort der Klient*innen

3.9 Beratungsinhalte

Das Beratungsangebot der BeKo Rhein-Neckar verfolgt das Ziel, den Bedarf der anrufenden Person zu erkunden und zeitnah und zielgerichtet bestmöglich zu versorgen. Aufgrund der Unterschiedlichkeit der Ereignisse und persönlichen Situationen der Anrufenden ergibt sich eine große Bandbreite an Beratungsthemen. Basierend auf den bisherigen Erfahrungen der Modellprojektphase lassen sich die Themen gleichwohl vier übergeordneten Kategorien (im Sinne von „Meta-Themen“) zuordnen: 1. Umgang mit eigenen psychischen Belastungen; 2. Umgang mit Belastungen im sozialen Kontext; 3. Suche nach Information und Weitervermittlung; 4. Fachliche Fragestellungen/Anfrage von Fachkräften. Der Vollständigkeit halber seien als Punkt 5 Anfragen außerhalb des Beratungsspektrums genannt.

Die Kategorien werden im Folgenden erläutert:

1. Umgang mit eigenen psychischen Belastungen

Geht es in der Beratung um den Umgang mit eigenen psychischen Belastungen infolge des Ereignisses, so ist „Psychoedukation“ eines der wichtigsten Mittel, um psychische Entlastung zu schaffen. Im Kern bedeutet Psychoedukation in diesem Kontext, darüber zu sprechen, dass es „normal“ und menschlich ist, starke körperliche und seelische Stressreaktionen zu erleben, wenn man ein schlimmes Ereignis erleben musste. Manche Betroffene sind durch die Heftigkeit gerade auch körperlicher Reaktionen irritiert und können sie nicht einordnen. Einige Betroffene haben die Erwartung, dass sie schnell mit dem Erlebten fertig werden müssten, oder sie haben eine genaue Vorstellung davon, wie lange es maximal dauern dürfte. Das erzeugt zusätzlichen Druck, der die Bewältigung eher behindert als fördert. Deshalb kommt Psychoedukation eine große Bedeutung zu. Die eigenen psychischen und körperlichen Reaktionen auf ein belastendes Ereignis zu verstehen und zu „ent-pathologisieren“ trägt in vielen Fällen dazu bei, schnell Entlastung zu schaffen. Die Art und Weise, wie Psychoedukation vermittelt wird, orientiert sich am individuellen Fall und daran, was Betroffene berichten und brauchen.

Ziel ist es, dass Betroffene am Ende des Telefonats eine Minderung von Belastung und Druck berichten können.

Beispielfall:

Frau K. wurde auf dem Weg nach Hause überfallen und zu Boden geworfen. Durch heftige Gegenwehr gelang es ihr, sich zu befreien und zu flüchten. Da ihr die Flucht gelungen war, nimmt sie die Position ein, „es sei ja nichts passiert“ und wundert sich über ihre hohe psychische Belastung. Im Beratungsgespräch geht es darum, deutlich zu machen, dass die Situation des Überfalls eine Erfahrung von Lebensbedrohung war – auch wenn sie sich befreien konnte. Die existenzielle Bedrohung in der Situation löste starke körperliche Stressreaktionen aus, die „nicht einfach vergessen“ werden können, sondern Zeit brauchen, um verarbeitet zu werden. Frau K. wird darin unterstützt, zu verstehen, dass das Ereignis gravierend war und existenziell bedrohlich – und es deshalb sinnvoll ist, den Bewältigungsprozess bewusst und aktiv zu unterstützen, und nicht darum, „sich zusammenzureißen“, weil ja vermeintlich nichts passiert sei. Wie die konkreten Aktivitäten aussehen, die Frau K. unternehmen kann, um sich zu entlasten, wird im Gespräch gemeinsam erarbeitet.

2. Umgang mit Belastungen im sozialen Kontext

Die Auswirkungen eines belastenden Ereignisses sind nicht auf ein Individuum begrenzt. Sie betreffen immer auch das soziale Umfeld in einem Prozess ständiger Wechselwirkungen: Direkt und indirekt Betroffene beeinflussen sich durch ihr Verhalten und ihre Kommunikation wechselseitig. In diesen Wechselwirkungen kann es zu Kommunikationsproblemen und Konflikten kommen, weil alle belastet sind. In der Beratung geht es dann bspw. darum, Ansätze der Konfliktlösung zu suchen, um die Betrachtung unterschiedlicher Perspektiven und um die Reflexion der eigenen Kommunikation.

Beispielfall:

Herr M. ist von einem Ereignis betroffen, das mediale Aufmerksamkeit erfahren hat. In der Gemeinde, in der er wohnt, ist allgemein bekannt, dass er zu den Betroffenen dieses Ereignisses gehört. Das führt dazu, dass er von fremden Menschen unvermittelt auf das Ereignis angesprochen wird, z.B. beim Bäcker, wenn er ein Brot kauft. Herr M. erlebt dieses „Einfach-angesprochen-Werden“ als unkontrollierbar und belastend. In der Beratung geht es darum, herauszuarbeiten, was genau in dieser Situation belastend ist und individuelle Strategien der Abgrenzung und des Selbstschutzes zu entwickeln. Es wird erarbeitet, welche Reaktion Herr M. in einer solchen Situation gerne zeigen würde und was er gerne sagen würde. Dann wird besprochen, wie daraus eine konkrete Verhaltensweise abgeleitet werden kann, wenn er erneut in eine solche Situation kommt. Damit kann dem Gefühl, hilflos solchen Situationen ausgeliefert zu sein, aktiv entgegengewirkt werden.

3. Suche nach Information und Weitervermittlung

Menschen, die von einem belastenden Ereignis betroffen sind, benötigen häufig einen Wegweiser durch das Hilfesystem. Wer sich nie damit beschäftigt hat, kann die Zuständigkeiten nicht kennen: Wann ist der WEISSE RING zuständig? Wann eine Fachberatungsstelle? Wie bekommt man einen Psychotherapieplatz? Was ist der Unterschied zwischen Beratung und Therapie? Wann brauche ich eine Traumatherapie? ... etc.

Die BeKo Rhein-Neckar gibt Informationen zu fachlichen Zuständigkeiten und vermittelt an andere Stellen weiter. Bei Bedarf übernimmt es die BeKo Rhein-Neckar, unterschiedliche Stellen anzurufen, um zu klären, welche Stelle für das Anliegen der betroffenen Person die zielführende bzw. die regional zuständige ist. Damit wird Betroffenen erspart, dass sie immer wieder über das Ereignis berichten müssen, was eine zusätzliche Belastung darstellen würde. Konkrete Terminvereinbarungen mit den entsprechenden Stellen werden von den Klient*innen selbst getätigt.

Beispielfall:

Eine Mutter meldet sich bei der BeKo Rhein-Neckar. Ihre 9jährige Tochter wurde von einer erwachsenen Person beim Spielen im Freien aggressiv „gemäßregelt“ und bedroht. Beim Flüchten vor dieser Person stürzte das Kind und zog sich erhebliche Verletzungen zu. Die Mutter sucht Unterstützung für sich und die Familie und wünscht sich, dass sich jemand „ihre Tochter mal anschaut“, obwohl diese „einen ganz munteren“ Eindruck macht. Das Anliegen ist, eine wohnortnahe professionelle Stelle zu finden, in der zeitnah ein Gespräch mit der Familie stattfinden kann. Seitens der BeKo Rhein-Neckar wurde deshalb mit mehreren Stellen Kontakt aufgenommen, der Fall anonym geschildert und geklärt, ob das Anliegen der Familie dort versorgt werden kann. Nachdem dies telefonisch geklärt war, wurden der Mutter die Kontaktdaten der entsprechenden Stelle übermittelt, mit der sie dann Kontakt aufnahm.

4. Fachliche Fragestellungen/Anfragen von Fachkräften

Fachkräfte können sich an die BeKo Rhein-Neckar wenden, wenn sie im Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeit mit einem konkreten Fall konfrontiert sind, oder wenn sie allgemeine Fragen zu Zuständigkeiten und Vorgehensweisen im Themenbereich „hoch belastende Ereignisse“ haben.

Beispielfall:

Der Trainer eines Sportvereins meldet sich bei der BeKo Rhein-Neckar. Die Mutter eines Jugendlichen in seiner Mannschaft ist unerwartet verstorben. Der Trainer möchte gerne etwas für ihn tun, ist sich aber unsicher, was er tun kann. Im Gespräch mit dem Trainer wird deutlich, dass er in gutem Kontakt mit dem betroffenen Jugendlichen ist und ein Vertrauensverhältnis besteht. Es wird besprochen, wie es möglich ist, herauszufinden, welche Form der Unterstützung für den Jugendlichen am sinnvollsten ist – und auch darüber, wie die Hilfsbereitschaft des Trainers und der gesamten Mannschaft sinnvoll „kanalisiert“ werden kann und welche Grenzen es dabei zu beachten gilt.

5. Anfragen außerhalb des Beratungsspektrums

Die BeKo Rhein-Neckar steht als niedrigschwelliges Angebot, bei dem man „einfach anrufen kann“, in der Gefahr, von „unpassenden Anfragen“ überflutet zu werden. Tatsächlich gab es bis dato überraschend wenig Anrufe, die gänzlich „fehlgeleitet“ waren: So gab es einen Anruf einer Person, die eine Frage zu ihrem „Beko-Kühlschrank“ hatte sowie eine Person, die mehr als 100 Anrufe pro Tag bekam, weil ihre neu erworbene Handy-Nummer bereits vergeben war und im Internet als Service-Nummer einer Firma angegeben war. Solche Fälle werden freundlich weiterverwiesen.

3.10 Formative Evaluation

Psychologische Beratung zielt darauf, Menschen hilfreich zu unterstützen und zu entlasten. Wie bereits dargelegt, sind die Beratungsfälle der BeKo Rhein-Neckar von großer Unterschiedlichkeit und Vielfalt. Ungeachtet der Unterschiedlichkeit ist übergeordnetes Ziel stets, das Anliegen der anrufenden Person bestmöglich zu versorgen. Die Person, die am besten beurteilen kann, ob dieses Ziel erreicht wurde, ist die anrufende Person selbst. Deshalb wird im Beratungsgespräch seitens der Beraterin nachgefragt, ob das Gespräch für die anrufende Person hilfreich ist, ob sie mit dem Besprochenen „etwas anfangen“ kann – sofern dies nicht schon explizit geäußert wurde. In den Fällen, in denen bisher beraten wurde, wurde das Gespräch in der weit überwiegenden Mehrzahl der Gespräche als zielführend und entlastend bewertet, ohne dass eine „Kurskorrektur“ im Gespräch notwendig war. Anrufende melden häufig zurück, dass die Beratung „sehr hilfreich“ für sie war und sie sich „gut aufgehoben“ fühlten. Auch der zeitnahe Rückruf wird regelmäßig positiv hervorgehoben.

Es kommt auch vor, dass die Frage, ob der bisherige Gesprächsverlauf den Erwartungen entspricht, von Klient*innen verneint wird. Diese wichtige Rückmeldung ermöglicht es, zu klären, welche Erwartungen es sind, die noch nicht erfüllt wurden, und es wird gemeinsam besprochen, was erforderlich ist, um sich dem Ziel anzunähern. Die dafür notwendigen Schritte werden dann unternommen. Beispielsweise kommt es vor, dass Betroffene die Erwartung haben, einen fertigen „Schritte-Plan“ von der BeKo Rhein-Neckar zu erhalten, der ihnen garantiert, dass sie das Geschehene schnell bewältigen, unabhängig von ihrer Person und Lebenssituation. Eine solche Erwartung wird als verständlicher Wunsch gewürdigt und es wird besprochen, warum es keine „fertigen Pläne“ gibt – diese aber individuell entwickelt werden können.

In manchen Fällen besteht der Wunsch nach Beantwortung einer Frage, die nicht im Rahmen einer psychologischen Beratung beantwortet werden kann, z.B. eine juristische Frage. Dann wird besprochen, auf welchem Weg eine juristische Beratung gefunden werden kann.

Diese Form der „direkten Evaluation innerhalb eines Beratungsgesprächs“ entspricht einer systemischen Haltung, die nicht von linear-kausalen Wirkungszusammenhängen ausgeht. Linear-kausal würde in diesem Kontext bedeuten, dass es eine festgelegte Intervention in der Beratung gibt, die zu einem gewünschten Ziel führt, unabhängig von den jeweiligen Personen und Kontextbedingungen. In der Beratung der BeKo Rhein-Neckar wird von zirkulären Prozessen ausgegangen, in denen es eine ständige Wechselwirkung in der Kommunikation zwischen Beraterin und beratener Person gibt. Das Konzept der „Evaluation innerhalb des Beratungsgesprächs“ hat sich als sinnvoll und zielführend erwiesen: Rückmeldungen der Klientin bzw. des Klienten fließen direkt in den weiteren Verlauf des Beratungsgesprächs ein.

In gleicher Weise wird das gesamte Konzept der BeKo Rhein-Neckar einer formativen Evaluation unterzogen. Das bedeutet, dass die Erfahrungen aus der praktischen Arbeit beständig reflektiert werden und in die Weiterentwicklung der Konzeption einfließen. Gegenüber der Grundkonzeption aus dem Jahr 2019 gibt es nur wenige Veränderungen. Diese Veränderungen sind die Folgenden:

- In der Grundkonzeption von 2019 ist die BeKo Rhein-Neckar als Beratungsstelle mit dem Arbeitsschwerpunkt im Zeitfenster von Tagen bis Wochen nach einem belastenden Ereignis definiert, da hier am häufigsten ein Bedarf an Unterstützung besteht. Wie Abb. 5 zeigt, finden in diesem Zeitfenster tatsächlich häufiger Beratungen statt als im Zeitfenster nach einem Monat oder später. Knapp 20 % der Fälle liegen jedoch im Zeitfenster von mehr als einem Monat, bis hin zu Jahrzehnten nach einem Ereignis, fast 28 % der Fälle beziehen sich auf Ereignisse bzw. Situationen, die als noch nicht abgeschlossen betrachtet werden können und „fortdauern“. Daraus folgt, dass die BeKo Rhein-Neckar zutreffender als „bedingungslose Anlaufstelle“ beschrieben wird, denn als Beratungsstelle mit einem definierten Zeitfenster nach einem belastenden Ereignis.
- In der überwiegenden Mehrzahl der Fälle erfolgt die Beratung – entsprechend der Konzeption – telefonisch. In Ausnahmefällen ist auch persönliche Beratung möglich. Die Erfahrung der Modellprojektphase zeigt, dass es sinnvoll ist, die Anzahl von Präsenzterminen auf (maximal) 5 Sitzungen zu begrenzen. Damit wird die Abgrenzung zu einer psychotherapeutischen Intervention auch auf einer „formalen“ Ebene verdeutlicht und der Grundcharakter eines primär telefonischen Angebots herausgestellt. Nach Ende von fünf Präsenzterminen können sich Betroffene auch zu einem späteren Zeitpunkt wieder telefonisch melden – entsprechend dem „Hausarzt-Konzept“.

Das Prinzip der formativen Evaluation wird auch zukünftig beibehalten werden. Das bedeutet, dass die Arbeit der BeKo Rhein-Neckar einem beständigen Evaluationsprozess unterliegt, in dem die gesammelten Erfahrungen in die Weiterentwicklung der Konzeption einfließen und die Arbeitsabläufe entsprechend angepasst werden.

3.11 Die Arbeit der BeKo Rhein-Neckar unter Pandemie-Bedingungen

Nach einem Jahr Laufzeit (im März 2020) musste die BeKo Rhein-Neckar aufgrund der „Corona-Situation“ für ca. drei Monate (Mitte März bis Mitte Juni 2020) vollständig ins Home-Office umziehen. Das Konzept der primär telefonischen Beratung erwies sich als krisenfest und „pandemietauglich“, so dass es nur einiger technischer Umstellungen bedurfte, um die Arbeit ohne Unterbrechung weiterzuführen. Unter dem Aspekt der Corona-Pandemie als „hoch belastendem Ereignis“ wurde von der Verfasserin dieses Berichts ein Text verfasst, in dem Empfehlungen für den Umgang mit der belastenden Situation formuliert wurden. Der Text wurde per Mail im Netzwerk verteilt und auf die Homepage gestellt. Es gab eine Vielzahl positiver Rückmeldungen zu den Inhalten des Textes. Auch wenn sich die telefonische Beratung als „krisenfest“ erwies, zog die „Corona-Situation“ vielfältige Veränderungen nach sich: die Möglichkeit, Face-to-Face-Beratungen durchzuführen, der fachliche Austausch und die Vernetzungsarbeit erfuhren starke Einschränkungen. So musste beispielsweise die Veranstaltung „Vernetzter Opferschutz“ sowohl im Jahr 2020 als auch im Jahr 2021 abgesagt werden. Gleichwohl hatten bis zum Stichtag 14.03.2022 insgesamt 121 Vernetzungstreffen zwischen der BeKo Rhein-Neckar und anderen Institutionen und Personen stattgefunden.

Auch auf die Inhalte der Beratungen hatten der erste Corona-Lockdown und die „Corona-Situation“ Auswirkungen: Bei den N = 23 neuen Fällen, die in die Zeit des Lockdowns fielen (März bis Juni 2020), gab es nur einen, der durch „Corona“ unbeeinflusst war. In einem Fall war das hoch belastende Ereignis direkt durch die „Corona-Situation“ ausgelöst worden, weil ein Konflikt durch die zusätzliche Belastung eskaliert war. In anderen Fällen führte die Nicht-Erreichbarkeit von Institutionen zu zusätzlichen hohen Belastungen der Klient*innen: Gewünschte Gruppenangebote (Selbsthilfegruppen, Trauergruppen etc.) fielen fast vollständig aus, andere Angebote waren nur eingeschränkt verfügbar. Teilweise war es mühsam, zuverlässige Informationen über Erreichbarkeiten und das Fortbestehen von Angeboten zu bekommen. Alle Klient*innen waren pandemie-bedingten zusätzlichen Belastungen ausgesetzt. Berichtet wurden u.a. folgende „corona-spezifischen“ Belastungen:

- verstärkte Einsamkeit;
- Belastung von Müttern und Vätern durch „Home-Schooling“-Verpflichtung;
- finanzielle Einschränkungen bis hin zu Existenz-Nöten (Kurzarbeit etc.);
- Nicht-Erreichbarkeit von Hilfeeinrichtungen;
- Sorge um Angehörige;
- Zuspitzung vorhandener Beziehungskonflikte;
- keine Zeit mehr für sich selbst zu haben;
- abgesagte wichtige Termine durch Behörden/Hilfeinrichtungen;
- Isolation von Angehörigen in Notsituationen;
- Auftauchen traumatischer Erinnerungen durch verstärktes Alleinsein;
- Psychische Belastungen durch extrem hohe Arbeitsbelastung.

Durch den Wegfall von Gruppentreffen, insbesondere für Hinterbliebene (Trauergruppen, Selbsthilfegruppen nach Suizid), fanden in mehreren Fällen mehr telefonische Beratungsgespräche mit der BeKo Rhein-Neckar statt, als dies in Nicht-Corona-Zeiten der Fall gewesen wäre. Insgesamt führte der Wegfall sozialer Ressourcen in einigen Fällen zu einer längeren „Anbindung“ von Betroffenen an die BeKo Rhein-Neckar.

4 Fachliche Einordnung der BeKo Rhein-Neckar und Abgrenzung zu anderen Angeboten im Arbeitsbereich PSNV

Die BeKo Rhein-Neckar ist in die Gesamtkonzeption der Psychosozialen Notfallversorgung (PSNV) einzuordnen. Die Behörde, die bundesweit mit der Koordination der PSNV befasst ist, ist das Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (im Folgenden: BBK). Abb. 9 des BBK zeigt Bedarfslagen und Versorgungsstrukturen nach Katastrophen und hoch belastenden Ereignissen – entlang einer Zeitschiene ab dem Ereignis. Die Gesamtheit dieser Strukturen wird vom BBK als „Psychosoziale Notfallversorgung“ definiert (BBK, 2012). Der PSNV-Begriff stellt damit einen übergeordneten fachlichen Rahmen im Kontext hoch belastender Ereignisse dar.

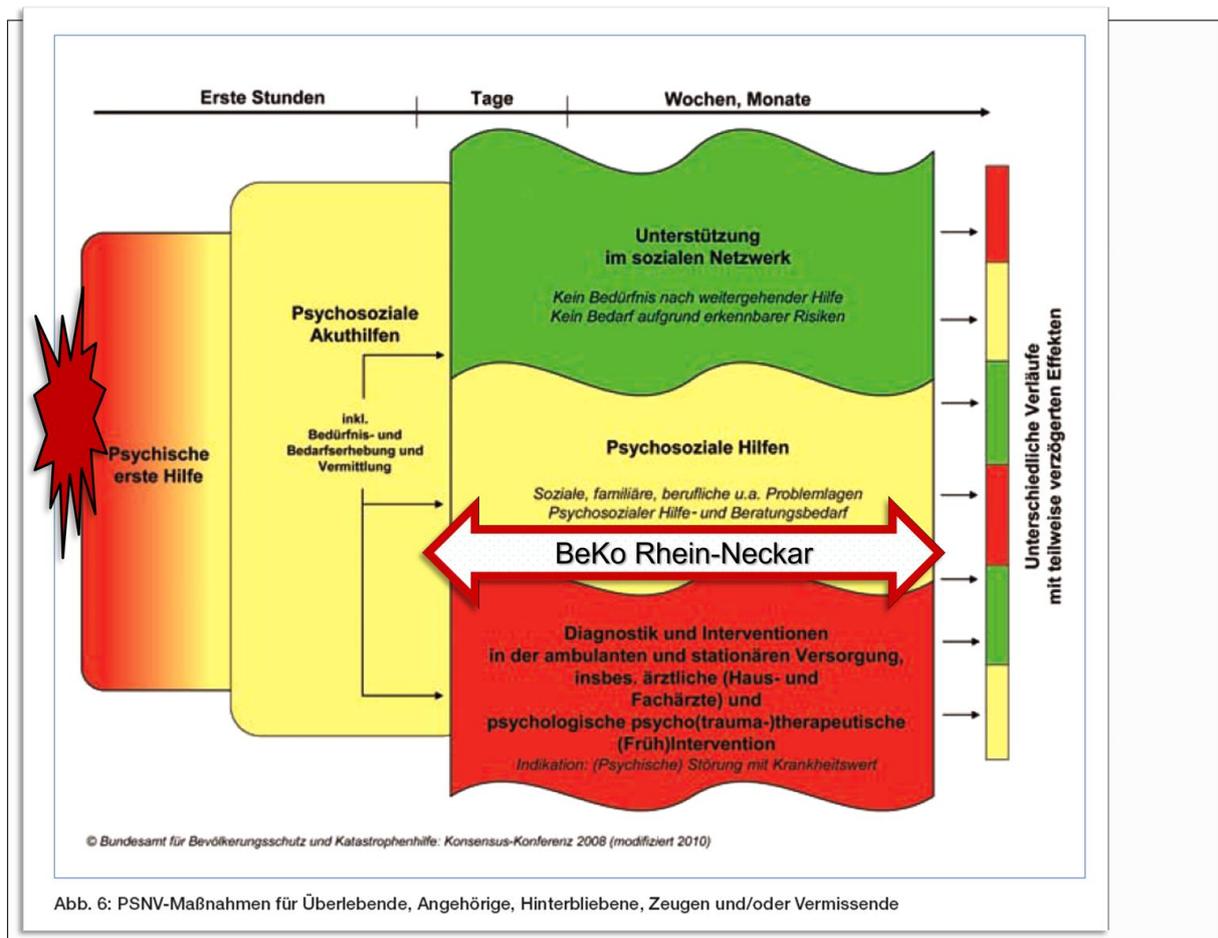


Abb. 9: Einordnung der BeKo Rhein-Neckar in das Schema des BBK (BBK 2012, S. 21; mit eigenen Ergänzungen)

Bei der Namensgebung der BeKo Rhein-Neckar wurde deshalb auf die PSNV Bezug genommen – auf die Begriffe „Trauma“ und „Opfer“ im Namen wurde ausdrücklich verzichtet, auch wenn dies verbreitete Begriffe im Zusammenhang mit hoch belastenden Ereignissen sind; jedoch beschreibt der „Trauma“-Begriff eine spezifische Folge eines hoch belastenden Ereignisses: eine „Traumatisierung“ im klinischen Sinne. Dies betrifft nur eine bestimmte Gruppe von Betroffenen (Flatten et al., 2011), nicht die Mehrheit der Betroffenen. Die BeKo Rhein-Neckar ist jedoch Anlaufstelle für *alle* Betroffenen eines belastenden Ereignisses. Hinzu kommt, dass der Trauma-Begriff nicht nur als fachlich spezifisch, sondern auch als hochschwellig betrachtet werden muss, da er mit „psychischer Störung“ assoziiert werden kann (Rehmer, 2021).

Auch auf die Verwendung des „Opfer“-Begriffs wurde im Namen der BeKo Rhein-Neckar verzichtet, da dieser Begriff in der Opferhilfe verankert ist, die sich ausschließlich um die Anliegen von Geschädigten von Straftaten kümmert. Hinzu kommt, dass der Begriff von Betroffenen häufig explizit abgelehnt wird. Betroffene von Ereignissen, die nicht der Kategorie „Kriminalität“ zugeordnet werden, sowie Betroffene, bei denen die Schuldfrage ungeklärt ist, sind von den Angeboten der Opferhilfe in der Regel ausgeschlossen. Die BeKo Rhein-Neckar verzichtet explizit auf diese Unterscheidungen, allein die Betroffenheit durch ein belastendes Ereignis ist Kriterium für die Inanspruchnahme des Angebots, unabhängig von der Art des Ereignisses und unabhängig von der Schuldfrage.

Aus den genannten Gründen wurde sowohl auf „Trauma“ als auch auf „Opfer“ in der Namensgebung der BeKo Rhein-Neckar verzichtet. Gleichwohl hat die Arbeit der BeKo Rhein-Neckar Schnittmengen mit und Schnittstellen zu sowohl der Opferhilfe als auch der „Trauma-Versorgung“ und kooperiert mit beiden Systemen.

Ordnet man die BeKo Rhein-Neckar in das Schema des BBK ein, so liegt der *Arbeitsschwerpunkt* der BeKo Rhein-Neckar im „gelben Bereich“ der psychosozialen Hilfen. Mit dem Angebot professioneller psychologischer Beratung liegt sie an der Grenze zum „roten Bereich“, dem Bereich klinischer Störungen. Die BeKo Rhein-Neckar hat in Bezug auf „psychische Störungen mit Krankheitswert“ eine explizit präventive Funktion.

5 Fachliche und persönliche Anmerkung der Autorin dieses Berichts

Das Thema „hilfreicher Umgang mit belastenden Ereignissen“ ist mir seit mehr als 20 Jahren ein Herzensanliegen. Bereits zu Zeiten meines Psychologiestudiums an der Universität Heidelberg (Abschluss 2005) habe ich mich mit den Versorgungsstrukturen für Betroffene (sexueller Gewalt) befasst und meine Diplomarbeit hierzu geschrieben. Im Anschluss an mein Studium habe ich bei Prof. Günter Seidler als wissenschaftliche Mitarbeiterin fünf Jahre in der Psychotraumatologie am Uniklinikum Heidelberg gearbeitet und dort Studien zum Thema durchgeführt sowie in der Traumaambulanz mitgearbeitet (2005 – 2010). In meiner Dissertation (2008) habe ich mich mit Opferstereotypen auseinandergesetzt. Neun Jahre lang war ich dann wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für Kriminologie der Universität Heidelberg (2010 – 2019). Ich habe im Frauennotruf Heidelberg (2009 – 2012) gearbeitet und bin Mitglied im Feuerwehr-Seelsorgeteam Rhein-Neckar.

Ich habe Menschen in allen Zeitfenstern nach einem hoch belastenden Ereignis unterstützt und weiß um die Unterschiedlichkeit der Menschen, Situationen, Erfahrungen und Bewältigungswege. Über die Jahre habe ich mir viel an Fachwissen und praktischen Erfahrungen erarbeitet. Die wichtigste Erkenntnis, die mich in meiner täglichen Arbeit leitet, ist jedoch die des Nicht-Wissens. Kein Fachwissen kann vorhersagen, was eine betroffene Person an Unterstützung braucht. Natürlich können Wahrscheinlichkeiten formuliert werden, wenn es Informationen über die Art des Ereignisses, Begleitumstände und Lebenssituation der betroffenen Person gibt. Oft genug führen gerade solche Vor-Informationen jedoch in die Irre. Ich beginne deshalb jedes Erstgespräch mit einem bildlich „leeren Blatt Papier“. Es ist meine Aufgabe, dem ganz individuellen Anliegen jeder betroffenen Person gerecht zu werden, sie in ihrem Lebenszusammenhang zu verstehen und zu unterstützen. Die Unterschiedlichkeit von Menschen und Bewältigungswegen habe ich in den Jahren als wichtige Ressource kennen und schätzen gelernt.

Das Konzept der BeKo Rhein-Neckar ist auch die Quintessenz meiner Erfahrungen aus Forschung und Praxis. Ich bin sehr dankbar, dass es möglich wurde, das Konzept der BeKo Rhein-Neckar als Modellprojekt umzusetzen. Die Erfahrungen bestätigen mich darin, dass der Ansatz hilfreich und zielführend ist. Es freut mich außerordentlich, dass die Einrichtung der BeKo Rhein-Neckar auch überregional Beachtung findet. Dies ist ein weiterer Beleg dafür, dass ihr Beratungskonzept zukunftsweisend ist.

6 Überregionale Bedeutung der BeKo Rhein-Neckar

Die BeKo Rhein-Neckar wurde ins Leben gerufen, um eine regionale Versorgungslücke zu schließen. Die Struktur der BeKo Rhein-Neckar hat jedoch über die Region hinaus Bedeutung: Die strukturelle Versorgungslücke, die die BeKo Rhein-Neckar füllt, wird in vergleichbarer Weise auch in anderen Regionen wahrgenommen und die fachlichen Prinzipien, auf denen die BeKo Rhein-Neckar basiert, werden auch andernorts als zielführend betrachtet. Dies wurde am 16. Oktober 2021 im Rahmen des „6. Deutschen Fachtags Notfallpsychologie“ des Berufsverbands Deutscher Psychologinnen und Psychologen (bdp) deutlich (bdp, 2021). Im Rahmen dieses Fachtags wurde über Versorgungsstrukturen und Bedarfslagen nach hoch belastenden Ereignissen gesprochen.

Im Einzelnen hatten folgende Inhalte des Fachtags einen direkten Bezug zur Arbeit der BeKo Rhein-Neckar:

Explizit *psychotherapeutisch* ausgerichtete Interventionen in der Akutphase nach einem belastenden Ereignis entsprechen aus fachlicher Sicht nicht dem Bedarf, weil noch keine "Störung mit Krankheitswert" diagnostiziert werden kann. Eine psychotherapeutische Intervention entspricht einer Heilbehandlung, die die Diagnose einer solchen Störung voraussetzt (Münker-Kramer, 2021). Daraus ergibt sich ein Bedarf an nicht-psychotherapeutisch-orientierten bedarfsorientierten Unterstützungsangeboten wie die BeKo Rhein-Neckar.

Sabine Rehmer (Gera) wies in ihrem Fachbeitrag auf die stigmatisierende Wirkung pathologieorientierter Begriffe wie „Trauma“ und „Opfer“ hin (Rehmer, 2021). Für eine niedrigschwellige psychosoziale Versorgung ist es zielführend, auf diese Begrifflichkeiten möglichst zu verzichten. Wie in Abschnitt 4 dargelegt, wurden genau diese Überlegungen bei der Namensgebung der BeKo Rhein-Neckar berücksichtigt.

In einem Bericht aus den Erfahrungen der PSNV nach der Flutkatastrophe in Deutschland wurde auf die unklaren Strukturen im Anschluss an PSNV-B und PSNV-E-Einsätze (Akuteinsätze) hingewiesen (Steinhauser, 2021). Die Angebote der BeKo Rhein-Neckar schließen an das Zeitfenster der PSNV-Akut-Einsätze an.

Maria-Judith Benter (Göttingen) hat im Rahmen ihrer Tätigkeit als Psychotherapeutin und Notfallseelsorgerin die gleiche Versorgungslücke wahrgenommen, wie dies im Vorfeld der Einrichtung BeKo Rhein-Neckar der Fall war. Sie hat in ihrem Vortrag explizit auf die BeKo Rhein-Neckar Bezug genommen mit dem Hinweis, dass sie durch das „BeKo-Rhein-Neckar-Projekt“ ermutigt worden sei, diese Versorgungslücke auch in ihrer Region durch ein Angebot zu schließen. In Göttingen hat sie unter dem Titel „Erste Hilfe für die Seele“ eine „Ambulanz für Psychosoziale Notfallversorgung (PSNV)“ ins Leben gerufen (Benter, 2021).

Die Beiträge des Fachtags der Notfallpsychologie verdeutlichen, dass die BeKo Rhein-Neckar aktuelle Themen der Notfallpsychologie bereits aufgegriffen und umgesetzt hat. Die Notfallpsychologie befasst sich mit dem gesamten Spektrum psychologischer Themen nach einem belastenden Ereignis, nicht nur mit der klinischen Dimension. Infolge eines belastenden Ereignisses ergeben sich Themen und Bedarfslagen, die das ganze Spektrum psychologischer Themen berühren – nicht nur die Frage der „Störungen mit Krankheitswert“. Die gilt es im Rahmen einer Beratungsstelle nicht zu „behandeln“, sondern zu verhindern. **Das Beratungsangebot der BeKo Rhein-Neckar erfüllt einen wichtigen sekundärpräventiven Beitrag in der psychosozialen Versorgung von Menschen nach belastenden Ereignissen. Sie ist deshalb eine notwendige Ergänzung zu klinisch orientierten Strukturen wie Traumaambulanzen, ambulanter und stationärer Psycho(trauma)therapie und trägt dazu bei, Betroffenen eine bedarfsgerechte Versorgung zu gewährleisten und das klinische System zu entlasten.**

7 Wöchentlicher Arbeitsplan

Die Arbeit der BeKo Rhein-Neckar wird durch eine 80%-Stelle einer Psychologin ermöglicht, die die Autorin dieses Berichts innehat. Die 30,8 Arbeitsstunden pro Woche verteilen sich im Durchschnitt ungefähr wie folgt:

Telefonische Beratung, Fallbearbeitung	13,8 Stunden
persönliche (Face-to-Face) Beratung	3 Stunden
Dokumentation, konzeptionelle Arbeit	3 Stunden
Vernetzungs- und Gremienarbeit	3 Stunden
Öffentlichkeitsarbeit und Vorträge	1 Stunde
Erstellen von Publikationen	1 Stunde
Besprechungen und Supervisionen	2 Stunden
Organisation, Verwaltung, Korrespondenz	3 Stunden
Weiterbildung und Recherchen	1 Stunde

8 Zwischenbilanz nach drei Jahren und Ausblick

Die BeKo Rhein-Neckar betritt mit ihrer Struktur und ihrem Angebot fachliches Neuland, auch wenn keines ihrer Elemente gänzlich „neu“ ist. In der Zusammensetzung der Elemente ist die BeKo Rhein-Neckar jedoch eine neue, spezifische Einrichtung, die nicht eindeutig in bestehende „Schubladen“ einzuordnen ist. Genau deshalb entspricht sie dem Bedarf: Sie füllt Lücken, sie koordiniert Unterstützungsangebote für Betroffene, baut Brücken, sie agiert bedarfsgerecht und flexibel.

Der Bedarf an einer niedrighschwelligem, professionellen, flexiblen und bedarfsorientierten Beratungsstelle, wie sie die BeKo Rhein-Neckar darstellt, wird durch die Erfahrungen der Modellprojektphase bestätigt.

Ein systemisch-zielorientierter Ansatz ist geeignet, die Anforderungen an Flexibilität, Zielorientierung und schneller Entlastung zu gewährleisten. Die Entwicklung individueller Lösungsansätze ist ein Kernmerkmal der psychologischen Beratung durch die BeKo Rhein-Neckar. Diese Vorgehensweise steht nicht im Widerspruch zu den Befunden der klinischen, viktimologischen und sozialwissenschaftlichen Forschung. Wissenschaftliche Befunde über die Folgen hoch belastender Ereignisse, über Trauma und Coping-Strategien, über typische Verläufe und Zusammenhänge bilden in der Beratung einen wesentlichen Teil des notwendigen fachlichen Hintergrunds. Sie können jedoch keine eindeutige Antwort auf die Frage geben, was eine bestimmte betroffene Person an Unterstützung braucht. Die Erkundung des individuellen Bedarfs steht deshalb an erster Stelle in der Arbeit der BeKo Rhein-Neckar. Bildlich gesprochen beginnt jedes Erstgespräch mit einem leeren Blatt Papier. Es gibt keine vorgefertigten Fahrpläne – vielmehr geht es darum, diesen Fahrplan bzw. den ersten Schritt gemeinsam mit der Klientin/dem Klienten zu erarbeiten.

Nach drei Jahren Projektlaufzeit kann die BeKo Rhein-Neckar eine durchweg positive Zwischenbilanz ziehen. Das Gesamtkonzept bewährt sich: die Zielgruppen werden erreicht und das Angebot wird von den Klientinnen und Klienten als hilfreich bewertet. Die enge Kooperation mit der Polizei erweist sich als zielführend und funktionierend. Der Bedarf an einer Anlaufstelle, wie sie die BeKo Rhein-Neckar darstellt, bestätigt sich fortlaufend. Das Konzept wird auch überregional wahrgenommen. Die BeKo Rhein-Neckar hat insofern eine Vorreiterrolle übernommen.

Folgende Merkmale des Angebots können zusammenfassend (und vermutlich überregional) als zielführend betrachtet werden:

- die „drei Säulen“: psychologische Beratung, Information und Weitervermittlung;
- das explizite Beratungsangebot auch für indirekt Betroffene und Fachkräfte;
- die Orientierung am „Hausarzt-Konzept“ (Flexibilität und Bedarfsorientierung);
- die starke regionale Vernetzung mit anderen Hilfeinrichtungen und Institutionen;
- die enge Anbindung an die Polizei;
- die Orientierung an systemisch-zielorientierten Ansätzen in der Beratung sowie eine wertschätzende und nicht-pathologisierende Grundhaltung;
- die Anerkennung der Einzigartigkeit eines jeden Falls;
- die primär telefonische Beratung, die sich auch in Pandemie-Zeiten explizit bewährt hat.

Aufgrund der positiven Erfahrungen und des offenkundigen Bedarfs gilt es, eine Verstetigung und eine dauerhafte Finanzierung der BeKo Rhein-Neckar zu erreichen.

9 Quellen

Berufsverband Deutscher Psychologinnen und Psychologen (2021).
<https://www.bdp-verband.de/>

Benter, M.-J. (2021). Erste Hilfe für die Seele - Ambulanz für Psychosoziale Notfallversorgung (PSNV). Vortrag im Rahmen des 6. Fachtag Notfallpsychologie des bdp, 16. Oktober 2021, München.

Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (Hrsg.) (2012). Psychosoziale Notfallversorgung: Qualitätsstandards und Leitlinien Teil I und II. BBK, Bonn.

Flatten, G., Gast, U., Hofmann, A., Knaevelsrud, C., Lampe, A., Liebermann, P., Maercker, A., Reddemann, L. & Wöller, W. (2011). S 3 – Leitlinie Posttraumatische Belastungsstörung. Trauma & Gewalt 3, 202 – 210.

Münker-Kramer, E. (2021). Notfallpsychologie und traumaspezifische Psychotherapie – Konkurrenz oder fachlich fundierte Kooperation?! Vortrag im Rahmen des 6. Fachtag Notfallpsychologie des bdp, 16. Oktober 2021, München.

Rehmer, S. (2021). Stigmatisierung und Wortwahl in der Notfallpsychologie. Vortrag im Rahmen des 6. Fachtag Notfallpsychologie des bdp, 16. Oktober 2021, München.

Steinhauser, R. (2021). Psychologie in Katastrophen. Psychosoziale Akuthilfe und Weiterversorgungsstrategien - Erfahrungen von der Flutkatastrophe 2021. Vortrag im Rahmen des 6. Fachtag Notfallpsychologie des bdp, 16. Oktober 2021, München.

Treibel, A. (2014). Vernetzter Opferschutz. In G. Bubenitschek, R. Greulich & M. Wegel (Hrsg.), Kriminalprävention in der Praxis – ein Handbuch (S. 202-219). Heidelberg: Kriminalistik Verlag.

Treibel, A. & Kramper, T. (2020). Modellprojekt "BeKo Rhein-Neckar" - eine polizeinahe, regionale Fachberatungsstelle nach hoch belastenden Ereignissen. Kriminalistik, 74, 617-623.

Treibel, A., & Bubenitschek, G. (2017). Psychosoziale Versorgungslücken der Opferhilfe schließen. Ein Praxisbericht aus dem "Vernetzten Opferschutz". Kriminalistik, 71, 291-294.

Heidelberg, den 31.05.2022