



Kreisverband  
Heidelberg e.V.

**Projekt „Beratungs- und Koordinierungsstelle  
Psychosoziale Notfallversorgung Rhein-Neckar  
(BeKo Rhein-Neckar)“  
15. März 2019 – 14. März 2024**

**- Abschlussbericht -**

Erstellt von:  
Dipl.-Psych. Dr. Angelika Treibel  
Beratungs- und Koordinierungsstelle  
Psychosoziale Notfallversorgung Rhein-Neckar  
(BeKo Rhein-Neckar)  
AWO Kreisverband Heidelberg  
Adlerstr. 1/5  
69123 Heidelberg

Inhaltsverzeichnis

<a href="#">0 Zielsetzung des Berichts und Zusammenfassung .....</a>	<a href="#">2</a>
<a href="#">1 Beschreibung der BeKo Rhein-Neckar .....</a>	<a href="#">3</a>
<a href="#">1.1 Aufgaben und Zielsetzungen .....</a>	<a href="#">3</a>
<a href="#">1.2 Angebote und Zielgruppen .....</a>	<a href="#">3</a>
<a href="#">1.3 Das „Hausarzt-Konzept“ im Beratungsangebot der BeKo Rhein-Neckar .....</a>	<a href="#">4</a>
<a href="#">1.4 Zugang zur BeKo Rhein-Neckar und Kooperation mit der Polizei .....</a>	<a href="#">5</a>
<a href="#">1.5 Grundsätze und spezifische Merkmale der BeKo Rhein-Neckar .....</a>	<a href="#">5</a>
<a href="#">2 Entstehungshintergrund der BeKo Rhein-Neckar und Finanzierung des Modellprojekts .....</a>	<a href="#">6</a>
<a href="#">3 Auswertung der Beratungsfälle (2019 – 2024) .....</a>	<a href="#">6</a>
<a href="#">3.1 Betroffene und Fallzahlen .....</a>	<a href="#">6</a>
<a href="#">3.2 Art des belastenden Ereignisses .....</a>	<a href="#">8</a>
<a href="#">3.3 Zeitabstand zum Ereignis bei erster Kontaktaufnahme .....</a>	<a href="#">9</a>
<a href="#">3.4 Zugangswege zur BeKo Rhein-Neckar .....</a>	<a href="#">10</a>
<a href="#">3.5 Art der Beratungen .....</a>	<a href="#">11</a>
<a href="#">3.6 Anzahl der Beratungen je Fall .....</a>	<a href="#">11</a>
<a href="#">3.7 Wohnorte der Betroffenen .....</a>	<a href="#">12</a>

<a href="#">3.8 Beratungsinhalte.....</a>	<a href="#">13</a>
<a href="#">3.9 Evaluation der Beratung .....</a>	<a href="#">15</a>
<a href="#">4 Fachliche Einordnung der BeKo Rhein-Neckar und Abgrenzung zu anderen Angeboten im Arbeitsbereich PSNV.....</a>	<a href="#">17</a>
<a href="#">5 Überregionale Bedeutung der BeKo Rhein-Neckar .....</a>	<a href="#">19</a>
<a href="#">6 Wöchentlicher Arbeitsplan und benötigte Ressourcen .....</a>	<a href="#">20</a>
<a href="#">7 Fazit .....</a>	<a href="#">20</a>
<a href="#">8 Quellen .....</a>	<a href="#">21</a>

## **Zielsetzungen dieses Berichts und Zusammenfassung**

Der vorliegende Abschlussbericht dient dem Ziel, die Arbeit der BeKo Rhein-Neckar darzustellen und Bilanz zu ziehen. Die BeKo Rhein-Neckar startete am 15. März 2019 und endete am 14. März 2024. Stichtag des Abschlussberichts ist der 31. Dezember 2023. Diesen Zeitpunkt zu wählen war notwendig, um eine rechtzeitige Fertigstellung des Berichts vor Projektende zu gewährleisten. Insgesamt fließen 650 Fälle<sup>1</sup> in die vorliegende Auswertung ein. Für den Bericht wird sprachlich die Vergangenheitsform verwendet, auch wenn die BeKo Rhein-Neckar zum Zeitpunkt der Berichterstellung noch bestand.

Aufgabe und Kernanliegen der BeKo Rhein-Neckar war es, Menschen in der Rhein-Neckar-Region, die von einem belastenden Ereignis (Kriminalität, Unfall, Todesfall u.a.) betroffen sind, ein niedrigschwelliges, professionelles und bedarfsorientiertes Angebot zur Verfügung zu stellen, das zielgerichtet psychologisch unterstützt. Die BeKo Rhein-Neckar trug mit ihrem Angebot dazu bei, die psychosoziale Versorgung nach belastenden Ereignissen in der Region zu verbessern, Versorgungslücken zu schließen und den Zugang zu regionalen und überregionalen Hilfeangeboten zu erleichtern. 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.

Sowohl Menschen, die direkt von einem belastenden Ereignis betroffen waren, als auch jene, die indirekt betroffen waren (Familienangehörige, Partner\*innen, Freund\*innen u.a.) konnten sich niedrigschwellig telefonisch an die BeKo Rhein-Neckar wenden. Auch Fachkräften, die im Rahmen ihrer haupt- oder ehrenamtlichen Tätigkeit mit einem belastenden Ereignis umgehen mussten, stand die Beratungsstelle zur Verfügung. Alle Personen, die als direkt Betroffene, indirekt Betroffene oder Fachkraft das Angebot der BeKo Rhein-Neckar in Anspruch nahmen, werden im Folgenden als „Betroffene“ bezeichnet.

Die BeKo Rhein-Neckar wurde auch im fünften Jahr ihres Bestehens (März 2023 – März 2024) von der Stadt Heidelberg in unveränderter Höhe, von der Stadt Mannheim und dem Rhein-Neckar-Kreis mit einem reduzierten Beitrag finanziert. Spenden durch die Sparkassen Heidelberg und Rhein-Neckar-Nord sowie den Heidelberger Opferfonds ermöglichten es, das Angebot auch im fünften Jahr aufrechtzuerhalten. Die Beratung konnte kostenlos und unbürokratisch angeboten werden, Betroffene konnten außerdem anonym bleiben und mussten ihren Namen nicht nennen.

Die enge Kooperation mit dem Polizeipräsidium Mannheim zeigte sich durchgängig als zielführend. Keine andere Institution ist so häufig mit Menschen in Kontakt, die von einem belastenden Ereignis betroffen sind. Als niedrigschwelliges Angebot entlastete die BeKo Rhein-Neckar auch die Polizeiarbeit.

Die BeKo Rhein-Neckar stellte darüber hinaus eine psychosoziale Anschlussversorgung nach PSNV-Akut-Einsätzen (Notfall-Seelsorge-Teams u.a.) dar. Insgesamt stellte die BeKo Rhein-Neckar eine

---

<sup>1</sup> Ein „Fall“ liegt dann vor, wenn die BeKo Rhein-Neckar auf die Anfrage einer Person in Bezug auf ein hoch belastendes Ereignis in Form eines Telefonats, eines persönlichen Gesprächs oder einer E-Mail reagierte, unabhängig davon, wie viele weitere Kontakte es mit dieser Person bezogen auf das Ereignis in der Folge gab.

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.) dar, stärkte die regionale Vernetzung und erleichterte den Zugang zu den Einrichtungen in der Region.

Die BeKo Rhein-Neckar war ein regionales Angebot – gleichwohl wurden vergleichbare strukturelle Versorgungslücken auch in anderen Regionen festgestellt (vgl. Benter, 2021). Das Konzept der BeKo Rhein-Neckar war und ist deshalb auch überregional richtungsweisend.

Insgesamt zeigte sich, dass das Angebot der BeKo Rhein-Neckar die Zielgruppen erreichte und von den Betroffenen als hilfreich bewertet wurde.

## 1 Beschreibung der BeKo Rhein-Neckar

### 1.1 Aufgaben und Zielsetzungen

Aufgabe der BeKo Rhein-Neckar war es, in der Rhein-Neckar-Region ein niedrigschwelliges, für die Betroffenen kostenloses, auf Wunsch anonymes und professionelles psychologisches Beratungsangebot zur Verfügung zu stellen, an das sich Betroffene (direkt und indirekt Betroffene sowie Fachkräfte) wenden konnten, wenn sie von einem hoch belastenden Ereignis betroffen waren.

Mit dem Angebot der BeKo Rhein-Neckar wurde eine spezifische psychosoziale Versorgungslücke in der Region geschlossen und der Zugang zu anderen Hilfeeinrichtungen erleichtert. Übergeordnetes Ziel war es stets, das Anliegen der Betroffenen bedarfsgerecht, zeitnah und zielführend zu versorgen. Die BeKo Rhein-Neckar hatte 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 umfassten psychologische Beratung, Information und Weitervermittlung – sowohl für direkt als auch für indirekt Betroffenen und Fachkräfte.

**Direkt Betroffene** eines hoch belastenden Ereignisses konnten sich mit allen psychologischen und psychosozialen Themen, die sich infolge des belastenden Ereignisses ergaben, an die BeKo Rhein-Neckar wenden. Themen waren beispielsweise, wie eigene psychische Belastungen reduziert werden können, oder die Lösung von Problemen im sozialen Miteinander, die infolge des Ereignisses auftraten. Weiter ging es um psychologische Unterstützung bei anstehenden Entscheidungen oder um Fragen zu Zuständigkeiten und weiteren Anlaufstellen. Auch die Suche nach Information war Anlass, Kontakt mit der BeKo Rhein-Neckar aufzunehmen.

Die Beratung **indirekt Betroffener** (Familienangehörige, Partner\*innen, Freund\*innen, Kolleg\*innen, Nachbar\*innen, Augenzeug\*innen u.a.) wurde explizit angeboten, weil diese Gruppe häufig unter hohen Belastungen leidet, die oftmals übersehen oder nicht ernst genug genommen werden. Die Belastung indirekt Betroffener hat außerdem unmittelbare Auswirkungen auf die Situation der *direkt* Betroffenen. Auch um direkt Betroffene zu unterstützen, ist eine Entlastung indirekt Betroffener notwendig.

Die Beratung von **Fachkräften** stellte 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 oder ehrenamtlichen Tätigkeit mit einem belastenden Ereignis konfrontiert sind – konnten sich bei der BeKo Rhein-Neckar im Sinne eines „Fachkräfte-Coachings“ beraten lassen. Dieses „Coaching“ verfolgte das Ziel, die Fachkraft in ihrem Umgang mit dem Thema bzw. mit der betroffenen Person zu stärken und Entlastung zu erreichen. In manchen Fällen erübrigte sich dadurch die Unterstützung der *direkt*

betroffenen Person durch die BeKo Rhein-Neckar. Dies ist insofern sinnvoll, als jede Kontaktaufnahme mit einer weiteren, unbekanntenen Person eine mögliche zusätzliche Belastung für die direkt betroffene Person darstellt, die es abzuwägen gilt. Das Prinzip der „Stärkung wichtiger Bezugspersonen“ hatte 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 gab außer der direkten oder indirekten Betroffenheit durch ein belastendes Ereignis, sowie dem regionalen Bezug kein Kriterium, das erfüllt sein musste, um sich an die BeKo Rhein-Neckar zu wenden. Personen, die Unterstützung suchten, waren explizit aufgerufen, sich auch dann zu melden, wenn sie „nur eine Frage haben“ oder sich nicht sicher sind, ob die BeKo Rhein-Neckar die richtige Anlaufstelle für sie ist. **In ihrem Selbstverständnis war die BeKo Rhein-Neckar eine „bedingungslose Anlaufstelle“ für alle psychologischen und psychosozialen Anliegen, die sich infolge eines belastenden Ereignisses ergeben.** Die BeKo Rhein-Neckar war hierbei als Angebot konzipiert, das bei den *unmittelbaren* psychischen Auswirkungen eines Ereignisses unterstützt; d.h., der Arbeitsschwerpunkt lag im Zeitfenster von Tagen bis Wochen/Monaten 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, fanden in der BeKo Rhein-Neckar ein niedrigschwelliges weiterversorgendes Angebot.

Die BeKo Rhein-Neckar konnte auch in späteren Zeitfenstern nach dem Ereignis in Anspruch genommen werden. In diesen Zeitfenstern hatte sie primär eine „Lotsenfunktion“, oder stand als kurzfristige Ansprechpartnerin bzw. ZuhörerIn zur Verfügung. Eine entscheidende psychische Entlastung, wie sie in den frühen Zeitfenstern mit wenigen Telefonaten fast durchgängig erreicht werden konnte, war in deutlich späteren Zeitfenstern nicht der Regelfall.

Das Beratungsangebot der BeKo Rhein-Neckar war in erster Linie ein **telefonisches** Angebot. Personen, die Unterstützung suchten, konnten sich telefonisch melden bzw. einen Rückrufwunsch hinterlassen. Die Beratungsstelle war an vier Tagen pro Woche geöffnet. Ein Rückruf erfolgte möglichst zeitnah, spätestens innerhalb von 48 Stunden, Wochenende, Feiertage und Urlaubszeiten ausgenommen. Auch eine Kontaktaufnahme per E-Mail war möglich.

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

Das Beratungsangebot der BeKo Rhein-Neckar orientierte sich am „**Hausarzt-Konzept**“. Diese Analogie hatte den Hintergrund, dass die Hausarztpraxis eine „bedingungslose Anlaufstelle“ für medizinische Anliegen darstellt. Sie ist für das gesamte Spektrum körperlicher Beschwerden und medizinischer Fragen ansprechbar. Analog zur Hausarztpraxis stellte die BeKo Rhein-Neckar eine bedingungslose Anlaufstelle für psychologische und psychosoziale Fragen infolge eines belastenden Ereignisses dar. Im ersten Kontakt ging es zuerst um das Verstehen des Anliegens und die Ermittlung des Bedarfs. Der Unterschiedlichkeit der Bedarfslagen galt es gerecht zu werden. Daraus folgte auch, dass Länge und Häufigkeiten von Beratungsgesprächen nicht festgelegt waren. Die Beratung wurde so lange fortgesetzt, bis das Anliegen „versorgt“ war, d.h. Betroffene keine Unterstützung mehr benötigten, oder eine andere Anlaufstelle in Anspruch nahmen – analog zur „Überweisung“ im hausärztlichen Kontext.

Ein wesentliches Element der Arbeit der BeKo Rhein-Neckar war es auch, dass Betroffene sich (analog zur Hausarztpraxis) zu einem späteren Zeitpunkt erneut melden konnten, auch wenn die akute Phase „bewältigt“ war. So äußerten Betroffene manchmal den Wunsch, in der Zeit des „Jahrestages“ des Ereignisses ein Gespräch zu führen. Auch Jahre und Jahrzehnte nach einem belastenden Ereignis kann sich der Bedarf eines unterstützenden Gesprächs ergeben (vgl. Abschnitt 3.3).

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

Prinzipiell konnten alle Personen in der Rhein-Neckar-Region, die in irgendeiner Weise von einem belastenden Ereignis betroffen waren, bei der BeKo Rhein-Neckar anrufen. Die Mehrheit der Betroffenen wurde jedoch von anderen Stellen an die BeKo Rhein-Neckar vermittelt bzw. auf das Angebot aufmerksam gemacht. Die Vermittlung erfolgte am häufigsten durch die Polizei. Das Polizeipräsidium Mannheim war wesentlich an der Entstehung des Modellprojekts beteiligt (s. Abschnitt 2) und war aktiver Unterstützer des Projekts. Keine andere Institution kommt so häufig mit Betroffenen belastender Ereignisse in Kontakt wie die Polizei. Schon aus diesem Grund ist die Polizei eine sinnvolle Schnittstelle. Aus der Perspektive der Polizei stellte die BeKo Rhein-Neckar eine Entlastung polizeilicher Arbeit dar, weil an sie ohne Prüfung von Voraussetzungen weitervermittelt werden kann.

#### 1.5 Grundsätze und spezifische Merkmale der BeKo Rhein-Neckar

Übergeordnete Zielsetzung der BeKo Rhein-Neckar war es, Menschen darin zu stärken und zu unterstützen, ein selbstbestimmtes Leben zu führen. Belastende Ereignisse können diese Möglichkeit einschränken und die seelische Gesundheit der Betroffenen gefährden. Die BeKo Rhein-Neckar bot professionelle und unbürokratische Hilfe an, um den individuellen Bewältigungsprozess zu unterstützen, Entlastung zu schaffen und der Entwicklung von psychischen Störungen infolge des Ereignisses vorzubeugen. Sie folgte damit einem explizit präventiven Ansatz.

Die Beratung der BeKo Rhein-Neckar unterlag der Schweigepflicht gemäß den gesetzlichen Bestimmungen. Ratsuchende konnten anonym bleiben. Eine Erfassung personenbezogener Daten erfolgt nur dann, wenn es für die weitere Beratung notwendig und mit den Betroffenen abgesprochen war. Die Beratung war für die Betroffenen 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“ (einzige Kriterien: „belastendes Ereignis“ und regionaler Bezug);
  - Niedrigschwelligkeit (direkte telefonische Beratung, Möglichkeit anonymer Beratung);
  - Flexibilität und Bedarfsorientierung in der Beratung;
  - Lotsenfunktion in Bezug auf andere Hilfeeinrichtungen.
- Die Arbeit der BeKo Rhein-Neckar war von folgenden **Haltungen und Prinzipien** getragen:
  - Ein wertschätzender Umgang mit jeder Person.
  - Eine „ent-pathologisierende“ Perspektive auf die Folgen eines belastenden Ereignisses.
  - Zielorientierung und Pragmatismus.
  - Anerkennung der Einzigartigkeit einer jeden Person.
  - Berücksichtigung des sozialen Systems, das von einem Ereignis (mit-)betroffen ist.
  - Anerkennung des Rechts einer jeden Person, auf professionelle Unterstützung nach einem belastenden Ereignis zu verzichten.
  - Enge Kooperation mit der Polizei.
  - Die Schuldfrage (im Sinne der Verursachung des Ereignisses) war kein Kriterium für die Inanspruchnahme der BeKo Rhein-Neckar.

## 2 Entstehungshintergrund der BeKo Rhein-Neckar und Finanzierung des Modellprojekts

Die Wurzel der BeKo Rhein-Neckar lag 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 dem Bedarf entsprechendes Angebot gab.

Beispielhaft für ein solch fehlendes Angebot und die damit verbundene **psychosoziale Versorgungslücke** (Treibel & Bubenitschek, 2017) ist die Situation einer Person, die von einem Wohnungseinbruch betroffen ist: 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. Die gleiche Versorgungslücke wurde auch seitens eines PSNV-Akut-Teams (Feuerwehr-Seelsorge-Team Rhein-Neckar (FST)) wahrgenommen: so fehlte es in bestimmten 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 vier Jahren ermöglicht. Im Wesentlichen wurde damit eine 80%-Stelle einer Psychologin, die die Verfasserin dieses Berichts innehatte, finanziert; der Heidelberger Opferfonds stellte zum Projektbeginn Mittel für Sachkosten zur Verfügung. Im Jahr 2023 wurden großzügige Spenden seitens des Heidelberger Opferfonds sowie der Sparkassen Heidelberg und Rhein-Neckar-Nord getätigt, um den Fortbestand des Projekts zu unterstützen, so dass das Angebot insgesamt fünf Jahre (15. März 2019 bis 14. März 2024) aufrechterhalten werden konnte.

Die AWO, Kreisverband Heidelberg, hatte die Trägerschaft des Projekts übernommen.

## 3 Auswertung der Beratungsfälle (2019 – 2024)

### 3.1 Betroffene und Fallzahlen

Die Auswertung der Fälle zeigt, dass **direkt** von einem Ereignis Betroffene mit einem Anteil von etwas mehr als der Hälfte die größte Gruppe ausmachten; indirekt Betroffene und Fachkräfte machten zusammen die zweite Hälfte aus (s. Abb. 1).

Der Anteil weiblicher Betroffener lag bei über 70 Prozent (s. Abb. 2).

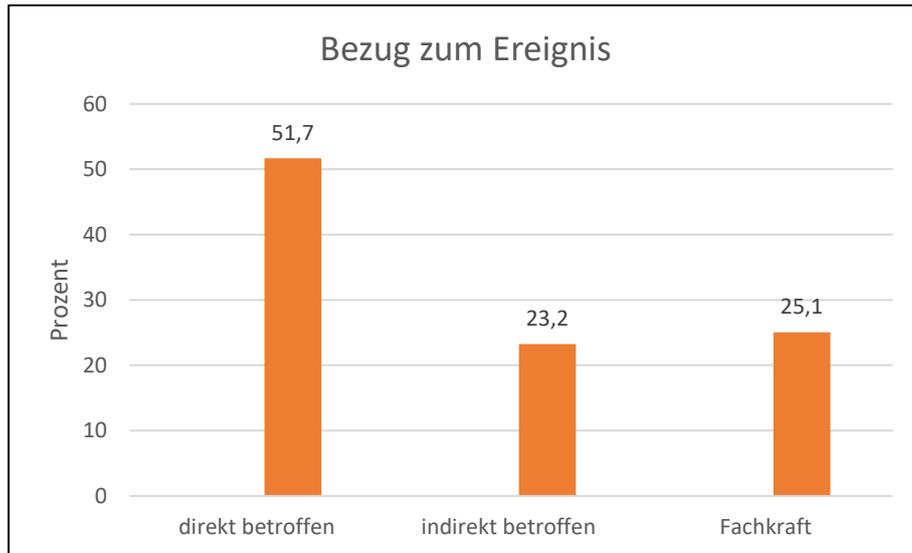


Abb. 1: Bezug zum Ereignis

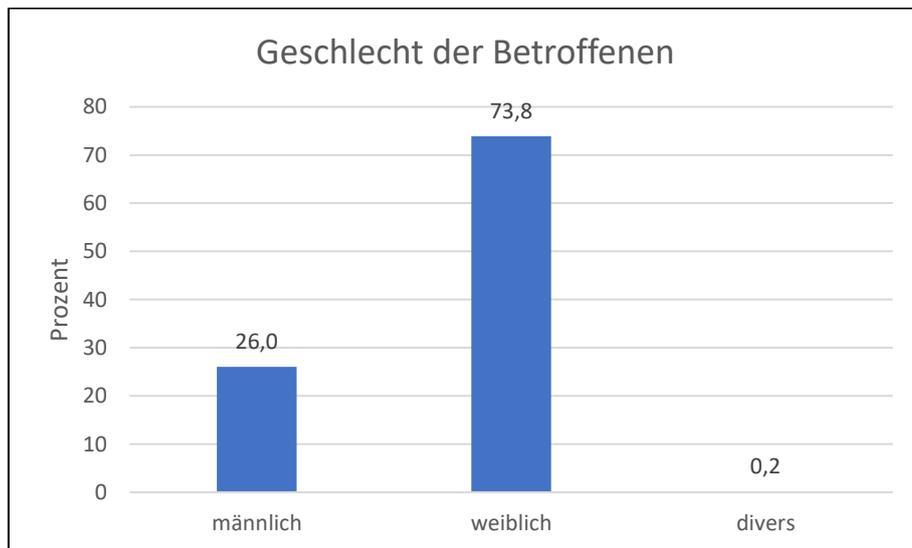


Abb. 2: Geschlecht der Betroffenen

Die Gesamtzahl der Beratungsfälle p.a. in den fünf Projektjahren lag zwischen 110 Fällen und 166 Fällen.

Im Einzelnen waren es:

125 Fälle im ersten Jahr (Mrz 2019 – Mrz 2020)

110 Fälle im zweiten Jahr (Mrz 2020 – Mrz 2021)

166 Fälle im dritten Jahr (Mrz 2021 – Mrz 2022)

147 Fälle im vierten Jahr (Mrz 2022 – Mrz 2023)

114 Fälle im fünften Jahr (Mrz 2023 – Dez 2023), <sup>2</sup> in die Auswertung des Abschlussberichts einbezogen

wurden 102 Fälle (Mrz 2023 bis Dez 2023)

<sup>2</sup> Grundlage für die Auswertung des fünften Jahres ist der verkürzte Zeitraum von 15.03.2023 bis 31.12.2024 (9,5 Monate), um eine rechtzeitige Gesamtauswertung vor Projektende zu gewährleisten. Insgesamt gab es im fünften Jahr 114 Fälle (Ergänzung vom 14.03.2024).

### 3.2 Art des belastenden Ereignisses

Die Ereignisse, die Anlass für eine Kontaktaufnahme mit der BeKo Rhein-Neckar waren, umfassten eine große Bandbreite an Geschehnissen. Das Ereignis „Kriminalität“ dominierte deutlich, gefolgt von dem Ereignis „Todesfall“ (s. Abb. 3).

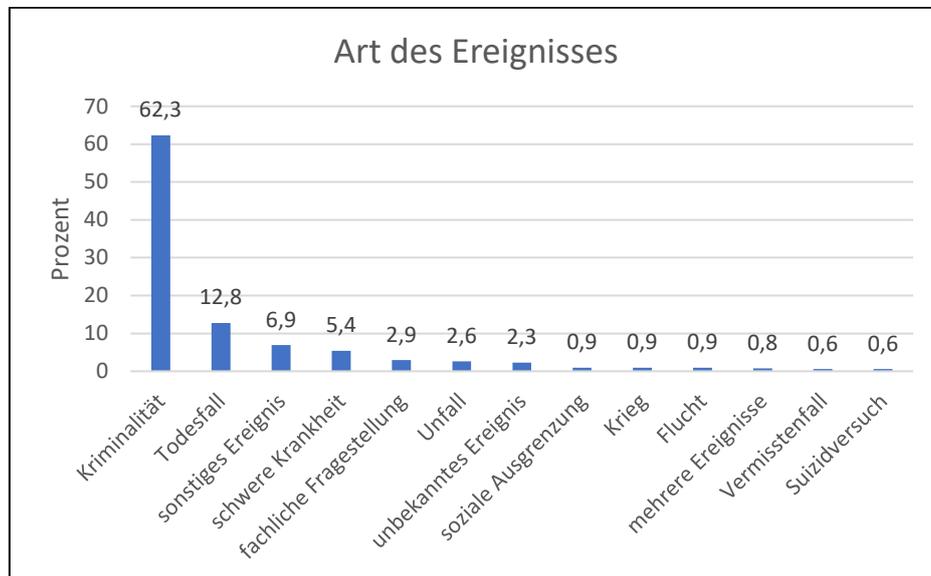


Abb. 3: Art des hoch belastenden Ereignisses

Zu beachten ist, dass die Zuordnung zur Kategorie „Kriminalität“ ausschließlich auf den Angaben der Betroffenen basierte, die einen mutmaßlich rechtswidrigen Vorfall schilderten. Eine Überprüfung der Frage, ob tatsächlich ein Rechtsverstoß vorliegt, war im Rahmen der Arbeit der BeKo Rhein-Neckar nicht möglich.

Das Ereignis „Kriminalität“ umfasst die gesamte Bandbreite an Delikten – vom Handtaschendiebstahl bis zum Tötungsdelikt. Abb. 4 stellt die Häufigkeit von bestimmten Delikten innerhalb der Kategorie „Kriminalität“ dar. Die aufgeführten Kategorien sind 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.

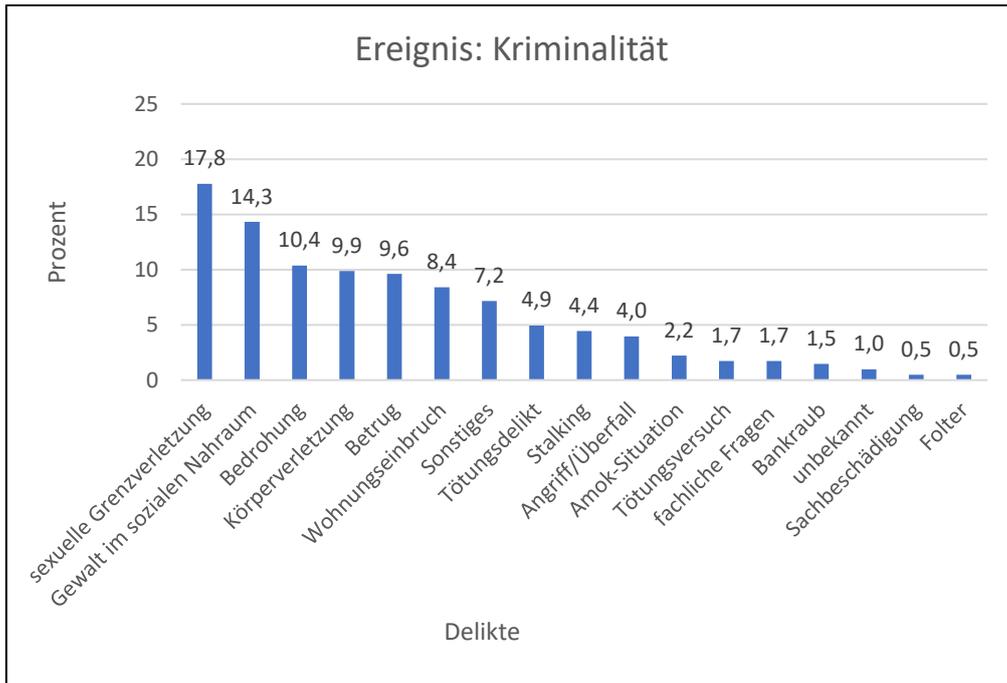


Abb. 4: Formen von Kriminalität

### 3.3 Zeitabstand zum Ereignis bei erster Kontaktaufnahme

Der Arbeitsschwerpunkt der BeKo Rhein-Neckar lag im Zeitfenster von Tagen bis Wochen/Monaten nach einem belastenden Ereignis. Dies spiegelt sich in Abb. 5 wider. Zum Zeitpunkt der ersten Kontaktaufnahme mit der BeKo Rhein-Neckar lag das belastende Ereignis in der Mehrzahl der Fälle weniger als eine Woche zurück. Die anteiligen Fallzahlen sinken mit steigendem zeitlichen Abstand zum Ereignis. Ausgenommen hiervon ist die Kategorie „fortdauernd“: in diesen Fällen dauerte das Ereignis zum Zeitpunkt der Kontaktaufnahme noch an, z.B. im Falle einer Bedrohungssituation.

Die Kategorie „nicht zutreffend“ beschreibt Fälle, in denen es sich um eine zeitunabhängige Fragestellung handelte, z.B. bei rein fachlichen Fragestellungen.

Es gab insgesamt 22 Fälle, bei denen das Ereignis mehr als 10 Jahre zurücklag. Das am längsten zurückliegende Ereignis war ein Kriegsereignis, das zum Zeitpunkt des Anrufs mehr als 70 Jahre zurücklag.

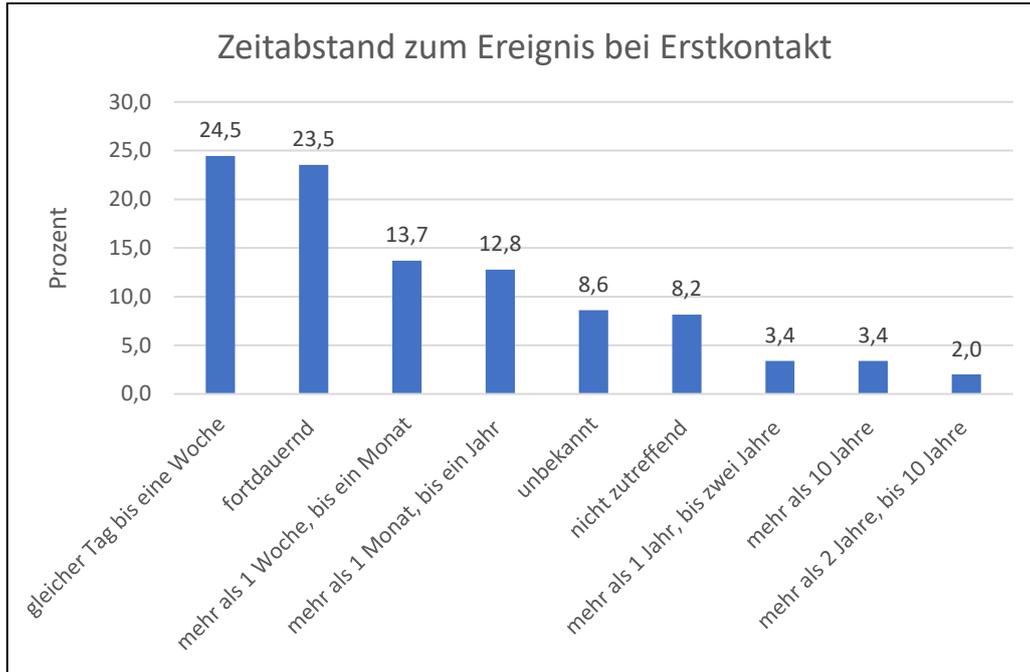


Abb. 5: Zeitabstand zum Ereignis bei erster Kontaktaufnahme

### 3.4 Zugangswege zur BeKo Rhein-Neckar

Prinzipiell konnte sich jede Person, die in der Rhein-Neckar-Region wohnt und in irgendeiner Form mit einem belastenden Ereignis konfrontiert war, an die BeKo Rhein-Neckar wenden. Die Auswertung der Zugangswege zeigt, dass die Polizei mit Abstand die wichtigste „Vermittlungsstelle“ war, gefolgt von der Opferhilfeorganisation „WEISSER RING“ sowie von „anderen Beratungsstellen“ und PSNV-Akuten-Kräften (s. Abb. 6).

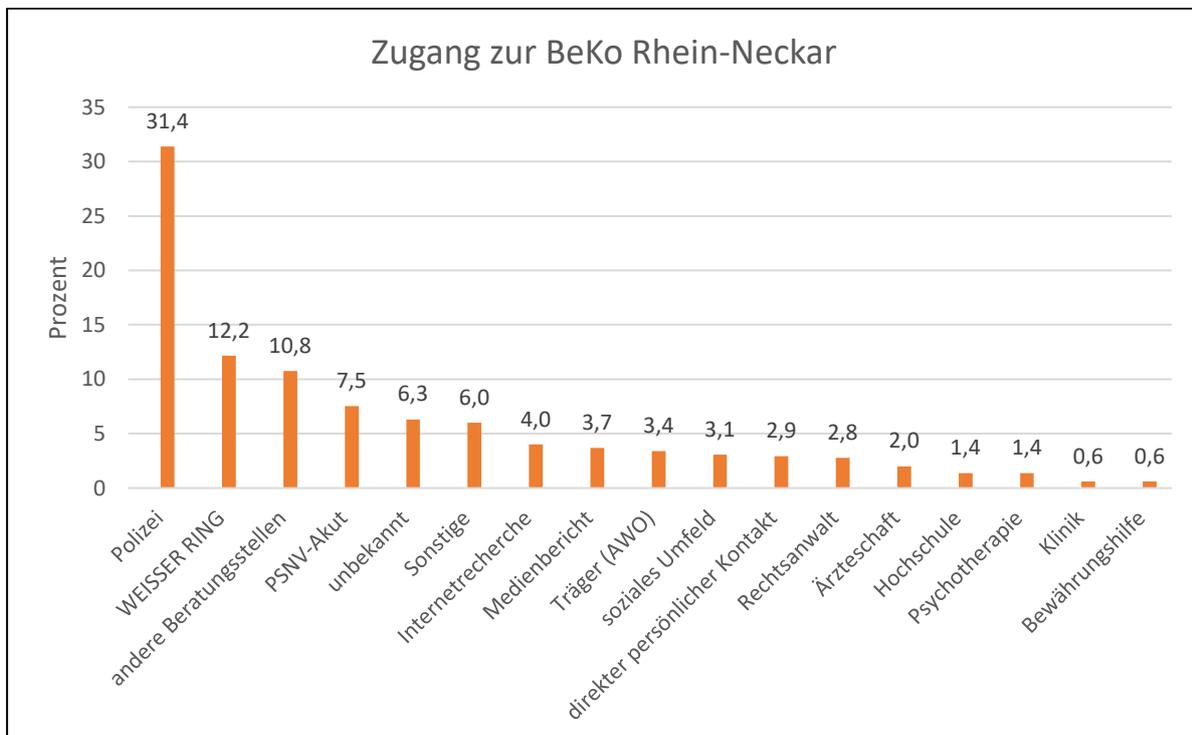


Abb. 6: Zugang zur BeKo Rhein-Neckar

### 3.5 Art der Beratungen

Die telefonische Beratung als niedrigschwellige Form der psychologischen Unterstützung war Kern der Arbeit der BeKo Rhein-Neckar. Falls Betroffene es wünschten, waren jedoch auch persönliche Face-to-Face-Gespräche möglich. Beratung per E-Mail wurde nicht explizit angeboten, eine Kontaktaufnahme per E-Mail war gleichwohl möglich. Als „Beratung“ zählen alle Telefonate, persönlichen Gespräche oder E-Mails mit Betroffenen, die explizit beraterischen Inhalt hatten. Telefonate und Mails rein organisatorischer Natur wurden nicht mitgezählt. Nicht berücksichtigt sind außerdem alle Kontakte und Gespräche mit anderen Stellen, die zur Versorgung eines Falls notwendig waren. Diese Kontakte umfassten zahlenmäßig häufig ein Mehrfaches der Beratungen. Eine Dokumentation sämtlicher Kontakte hätte den zeitlichen Rahmen gesprengt und wäre der Zielsetzung einer zeitnahen Unterstützung Betroffener zuwidergelaufen, weshalb darauf verzichtet wurde. Abb. 7 verdeutlicht das primär telefonische Beratungsangebot der BeKo Rhein-Neckar.

Die Zeitdauer der einzelnen Beratungstermine wurde nicht dokumentiert. Sie ergab sich in der Regel aus dem Bedarf der Betroffenen. 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 zeigte, 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 orientierte, war ein wichtiges Merkmal des Beratungsangebots der BeKo Rhein-Neckar.

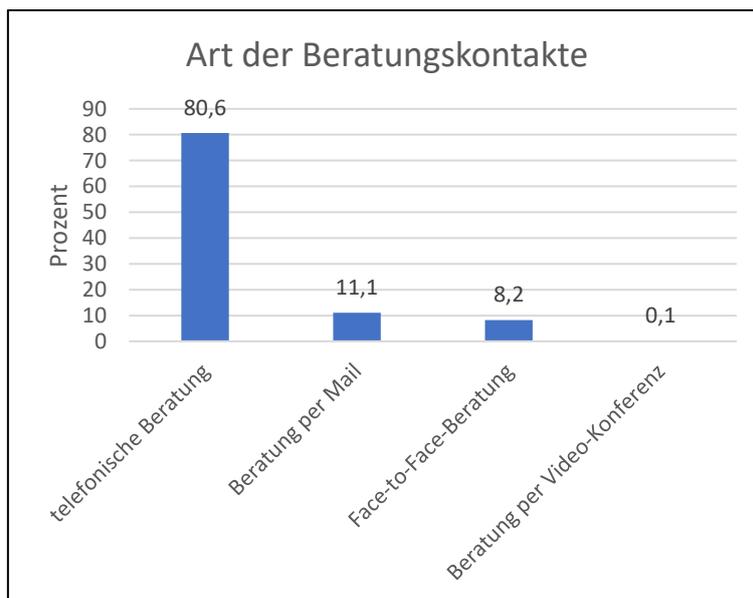


Abb. 7: Art der Beratungen

### 3.6 Anzahl der Beratungen je Fall

Die BeKo Rhein-Neckar stellte Anrufenden zeitnah Beratung und Information zur Verfügung. Ziel war es, Betroffene schnellstmöglich ihrem Bedarf entsprechend zu unterstützen und zu entlasten bzw. weiterzuvermitteln. Eine langfristige, kontinuierliche Anbindung von Betroffenen war nicht vorgesehen.

Abb. 8 stellt dar, wie viele Beratungsgespräche je Fall durchgeführt wurden. Einmalige Kontakte waren am häufigsten, an zweiter Stelle der Häufigkeiten standen Fälle mit zwei Beratungskontakten. Mehr als

zwei Beratungen waren weniger häufig, es gab jedoch auch Fälle mit mehr als 5 und auch mit mehr als 10 Beratungskontakten.

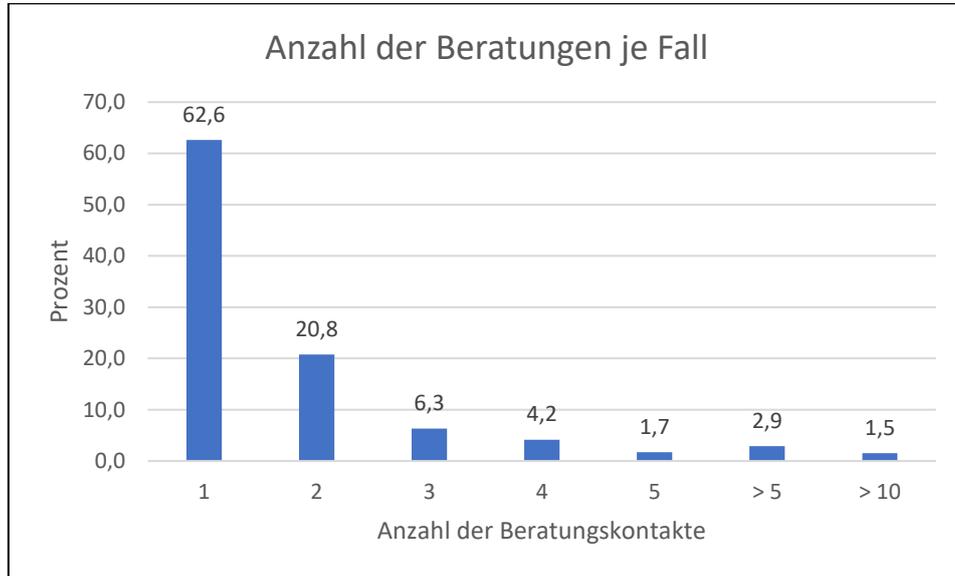


Abb. 8: Anzahl der Beratungen je Fall

Wie bereits ausgeführt, war es Zielsetzung der Beratung durch die BeKo Rhein-Neckar, Betroffene kurzfristig zu unterstützen und gegebenenfalls weiterzuvermitteln. Insofern stellt sich die Frage, welche Merkmale der Fälle dazu führten, dass mehr als fünf Beratungskontakte stattfanden. Insgesamt gab es in den fünf Jahren der Projektlaufzeit 29 Fälle, bei denen mehr als fünf Beratungskontakte stattfanden. In Abb. 9 sind die belastenden Ereignisse der Fälle aufgeführt, bei denen mehr als fünf Beratungskontakte stattfanden.

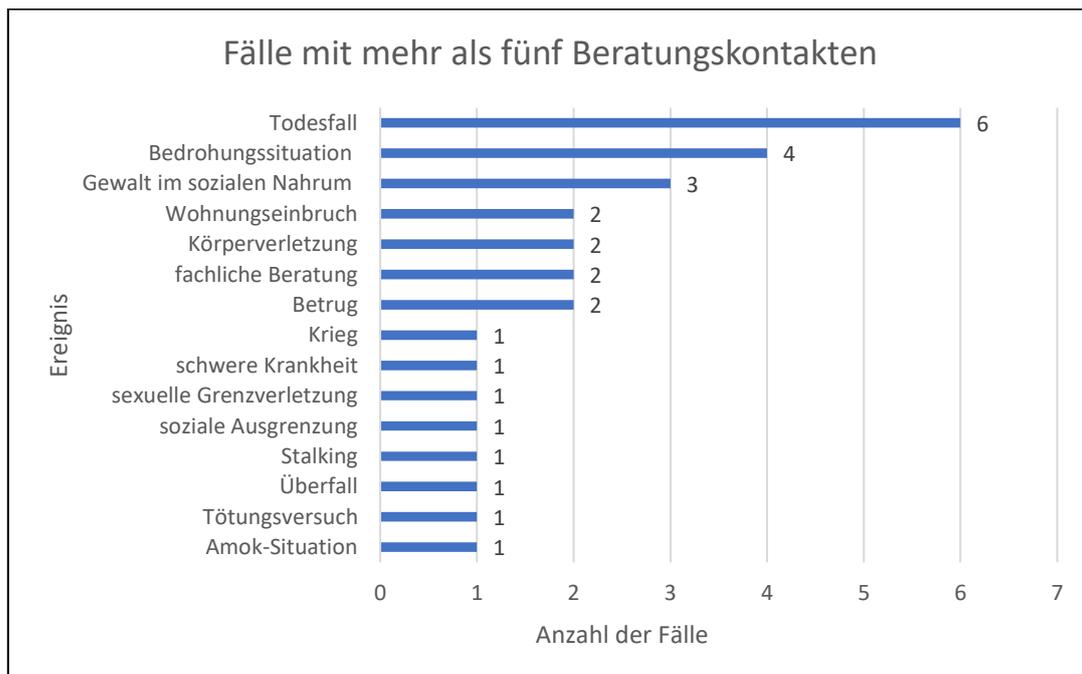


Abb. 9: Fälle mit mehr als fünf Beratungskontakten

Betrachtet man die Darstellung in Abb.9, so sticht kein Ereignis in auffälliger Weise hervor. Zwar dominiert das Thema „Tod“ – aufgrund der insgesamt geringen Fallzahlen in der Grafik kann hieraus jedoch keine inhaltliche Schlussfolgerung gezogen werden. Vielmehr wird auch hier deutlich, dass „jeder Fall anders ist“. Dass es vereinzelt zu einer längerfristigen Begleitung kam, ergab sich z.B. daraus, dass eine „Akutphase“ nicht zeitlich begrenzt ist. Beispielsweise ist bei einer schweren Körperverletzung, bei der immer wieder medizinische Eingriffe notwendig sind, die Akutphase für die Betroffenen nicht beendet, bevor nicht absehbar ist, mit welchen längerfristigen körperlichen Einschränkungen tatsächlich gerechnet werden muss. Gerade in solchen Fällen hat sich das flexible Angebot der BeKo Rhein-Neckar bewährt: so konnte vor oder nach einem medizinischen Eingriff ein unterstützendes kurze Telefonat geführt werden.

### 3.7 Wohnorte der Betroffenen

Die BeKo Rhein-Neckar war ein regionales Angebot für die Städte Heidelberg und Mannheim sowie für die 54 Kommunen des Rhein-Neckar-Kreises. Abb. 10 stellt dar, aus welcher Region die Anrufenden stammen. Der Rhein-Neckar-Kreis ist deutlich dominierend, was der Verteilung der Einwohnerzahlen entspricht.

Das große Einzugsgebiet und die Lage brachten es mit sich, dass sich auch Betroffene meldeten, deren Wohnort in angrenzenden Regionen außerhalb der Rhein-Neckar-Region lagen, z.B. Ludwigshafen, Altrip oder Mosbach. Diese Anrufe wurden nicht „abgewiesen“, sondern es wurde geprüft, wo die Betroffenen in ihrer Region Unterstützung erhalten können, bzw. welche wohnortunabhängigen Unterstützungsangebote in Frage kamen.

In wenigen Fällen blieb der Wohnort unbekannt. Dies liegt erstens darin begründet, dass das Angebot der BeKo Rhein-Neckar auch anonym in Anspruch genommen werden konnte. Zweitens wurde in Gesprächen, in denen Betroffene sehr belastet waren und der Wohnort für die weitere psychosoziale Versorgung keine Rolle spielte, darauf verzichtet, explizit nach dem Wohnort zu fragen, wenn dies den Gesprächsverlauf gestört hätte.

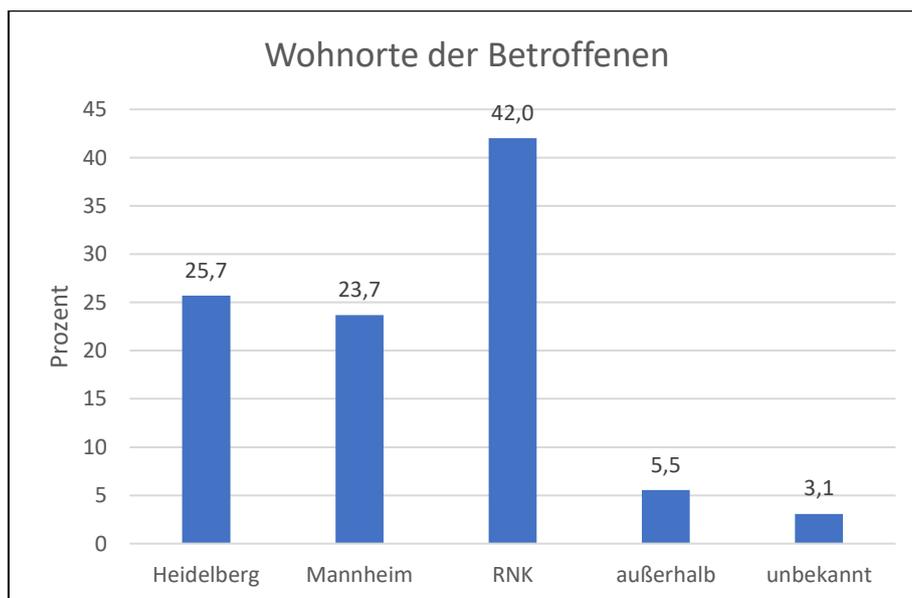


Abb. 10: Wohnorte der Betroffenen

### 3.8 Beratungsinhalte

Das Beratungsangebot der BeKo Rhein-Neckar verfolgte 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 ergab sich eine große Bandbreite an Beratungsthemen. Basierend auf den Erfahrungen der Projektzeit 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 in Folge des Ereignisses

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 starke körperliche und seelische Stressreaktionen „normal“ und menschlich sind, wenn man ein sehr belastendes Ereignis erleben musste. Manche Betroffene sind durch die Heftigkeit gerade auch ihrer körperlichen Reaktionen irritiert und können sie nicht einordnen. Oder Betroffene haben die Erwartung, dass sie schnell mit dem Erlebten fertig werden müssten, oder sie haben eine genaue Vorstellung davon, wie lange das maximal dauern dürfte. Das erzeugt zusätzlichen psychischen 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 „entpathologisieren“ trägt in vielen Fällen dazu bei, schnell Entlastung zu schaffen. Die Art und Weise, wie Psychoedukation vermittelt wurde, orientierte sich am individuellen Fall. Ziel des Telefonats war es stets, auf eine Minderung von Druck und Belastung hinzuwirken, so dass Betroffene am Ende des Gesprächs von einer Entlastung berichten konnten.

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. Im Gespräch mit Frau K. wird erarbeitet, welche konkrete Aktivitäten sie unternehmen kann, um den weiteren Bewältigungsprozess zu unterstützen.

#### 2. Umgang mit Belastungen im sozialen Kontext in Folge des Ereignisses

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 ging 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 ging es darum, herauszuarbeiten, was genau in dieser Situation belastend ist, und individuelle Strategien der Abgrenzung und des Selbstschutzes zu entwickeln. Es wurde erarbeitet, welche Reaktion Herr M. in einer solchen Situation gerne zeigen würde, und was er gerne sagen würde. Dann wurde besprochen, wie daraus konkrete Verhaltensweisen abgeleitet werden können, die er einsetzen kann, wenn er erneut in eine solche Situation käme. Damit konnte 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 braucht man eine Traumatherapie? ... etc.

Die BeKo Rhein-Neckar gab Informationen zu fachlichen Zuständigkeiten und vermittelte an andere Stellen weiter. Bei Bedarf übernahm 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 war. Damit wurde Betroffenen erspart, immer wieder über das Ereignis berichten zu müssen, was eine zusätzliche Belastung dargestellt hätte. Konkrete Terminvereinbarungen mit den entsprechenden Stellen wurden von den Betroffenen selbst getätigt.

Beispielfall:

Eine Mutter meldete sich bei der BeKo Rhein-Neckar. Ihre 9jährige Tochter war von einer erwachsenen Person beim Spielen im Freien aggressiv „gemaßregelt“ und bedroht worden. Beim Flüchten vor dieser Person stürzte das Kind und zog sich erhebliche Verletzungen zu. Die Mutter suchte Unterstützung für sich und die Familie und wünschte sich, dass sich jemand „ihre Tochter mal anschaut“, obwohl diese „einen ganz munteren“ Eindruck machte. Das Anliegen war, eine wohnortnahe professionelle Stelle zu finden, in der zeitnah ein Gespräch mit der Familie stattfinden konnte. 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 konnte. 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 konnten sich an die BeKo Rhein-Neckar wenden, wenn sie im Rahmen ihrer beruflichen (oder ehrenamtlichen) Tätigkeit mit einem konkreten Fall konfrontiert waren, oder wenn sie allgemeine Fragen zu Zuständigkeiten und Vorgehensweisen im Themenbereich „hoch belastende Ereignisse“ hatten.

Beispielfall:

Der Trainer eines Sportvereins meldete sich bei der BeKo Rhein-Neckar. Die Mutter eines Jugendlichen in seiner Mannschaft war unerwartet verstorben. Der Trainer hatte den Wunsch, ihn zu unterstützen, war sich aber unsicher, was er tun könne. Im Gespräch mit dem Trainer wurde deutlich, dass er in einem guten und vertrauensvollen Kontakt mit dem betroffenen

Jugendlichen stand. Es wurde besprochen, wie herausgefunden werden könnte, 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 stand als niedrighschwelliges Angebot, bei dem man „einfach anrufen konnte“, in der Gefahr, von „unpassenden Anfragen“ überflutet zu werden. Tatsächlich gab es jedoch überraschend wenige 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 wurden freundlich weiterverwiesen.

### **3.9 Evaluation der Beratung**

Psychologische Beratung zielt darauf, Menschen hilfreich zu unterstützen und zu entlasten. Wie bereits dargelegt, waren die Beratungsfälle der BeKo Rhein-Neckar von großer Unterschiedlichkeit geprägt. Ungeachtet der Unterschiedlichkeit war 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 wurde im Beratungsgespräch seitens der Beraterin nachgefragt, ob das Gespräch von der anrufenden Person als hilfreich und zielführend erlebt wird, sofern dies nicht schon explizit geäußert worden war. In der gesamten Projektlaufzeit wurden die Gespräche bis auf sehr wenige Ausnahmen als zielführend und entlastend bewertet, ohne dass eine „Kurskorrektur“ im Gespräch notwendig war. Anrufende meldeten in überwältigender Mehrheit zurück, dass die Beratung für sie zu einer deutlichen psychischen Entlastung führte und bewerteten die Beratung als „sehr hilfreich“, und dass sie sich „gut aufgehoben“ fühlten. Auch der zeitnahe und verlässliche Rückruf wurde regelmäßig positiv hervorgehoben.

Wenn auch sehr selten, so kam es vor, dass die Frage, ob der bisherige Gesprächsverlauf den Erwartungen entspräche, von Betroffenen verneint wurde. Diese wichtige Rückmeldung ermöglichte es, zu klären, welche Erwartungen es waren, die (noch) nicht erfüllt wurden, und es wurde gemeinsam besprochen, was erforderlich wäre, um sich dem Ziel anzunähern. Die dafür notwendigen Schritte wurden dann unternommen bzw. geplant. Beispielsweise kam es vor, dass Betroffene die Erwartung hatten, einen fertigen „Schritte-Plan“ von der BeKo Rhein-Neckar zu erhalten, der ihnen garantiere, dass das Geschehene schnell bewältigt werden könne, unabhängig von ihrer Person und Lebenssituation. Eine solche Erwartung wurde als verständlicher Wunsch gewürdigt und es wurde besprochen, warum es keine „fertigen Pläne“ gibt – diese aber individuell entwickelt werden können. In manchen Fällen bestand der Wunsch nach Beantwortung einer Frage, die nicht im Rahmen einer psychologischen Beratung beantwortet werden konnte, z.B. eine juristische Frage. Dann wurde besprochen, auf welchem Weg die gewünschte Information gefunden werden könnte.

Diese Form der „direkten Evaluation innerhalb eines Beratungsgesprächs“ entspricht einer systemischen Haltung, die nicht von linear-kausalen Wirkungszusammenhängen ausgeht. Linear-kausal hätte in diesem Kontext bedeutet, 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 wurde 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.

In gleicher Weise wurde das gesamte Konzept der BeKo Rhein-Neckar einer formativen Evaluation unterzogen. Das bedeutet, dass die Erfahrungen aus der praktischen Arbeit beständig reflektiert wurden und in die Weiterentwicklung der Arbeit einfließen. Gegenüber der Grundkonzeption aus dem Jahr 2019 gibt es nur wenige Veränderungen, z.B. folgende:

- In der überwiegenden Mehrzahl der Fälle erfolgte die Beratung – entsprechend der Konzeption – telefonisch. In Ausnahmefällen waren auch Face-to-Face Beratungen möglich. Die Erfahrung zeigte, dass es sinnvoll war, die Anzahl von Präsenzterminen auf (maximal) 5 Sitzungen zu begrenzen. Damit wurde 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 konnten sich Betroffene auch zu einem späteren Zeitpunkt wieder telefonisch melden – entsprechend dem „Hausarzt-Konzept“.
- Die Angabe von festen „telefonischen Sprechzeiten“ von je drei Stunden an vier Tagen pro Woche hatte sich aus zwei Gründen als nicht zielführend erwiesen: Die Erfahrung zeigte erstens, dass Anrufe ganz unabhängig von den Sprechzeiten eingingen, die Eingrenzung der Uhrzeit also wenig beachtet wurde. Zweitens führt die teilweise erhebliche Dauer der Gespräche dazu, dass Betroffene gerade zu den offiziell genannten Sprechzeiten niemanden erreichten, weil die Beraterin im Gespräch war. Deshalb wurden auf der Homepage nur noch die Öffnungstage der BeKo Rhein-Neckar (Mo, Di, Do, Fr) mitgeteilt. Durch eine technische Umstellung war gewährleistet, dass Anrufende zu jeder Zeit (auch bei besetzter Leitung oder Nicht-Erreichbarkeit wg. Abwesenheit) einen Rückrufwunsch hinterlassen konnten.

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

Die BeKo Rhein-Neckar kann in die Gesamtkonzeption der Psychosozialen Notfallversorgung (PSNV) eingeordnet werden. Die Behörde, die bundesweit mit der Koordination der PSNV befasst ist, ist das Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (im Folgenden: BBK). Abb. 11 (Grafik des BBK mit eigenen Ergänzungen) 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, auf den die BeKo Rhein-Neckar konzeptionell Bezug nahm.

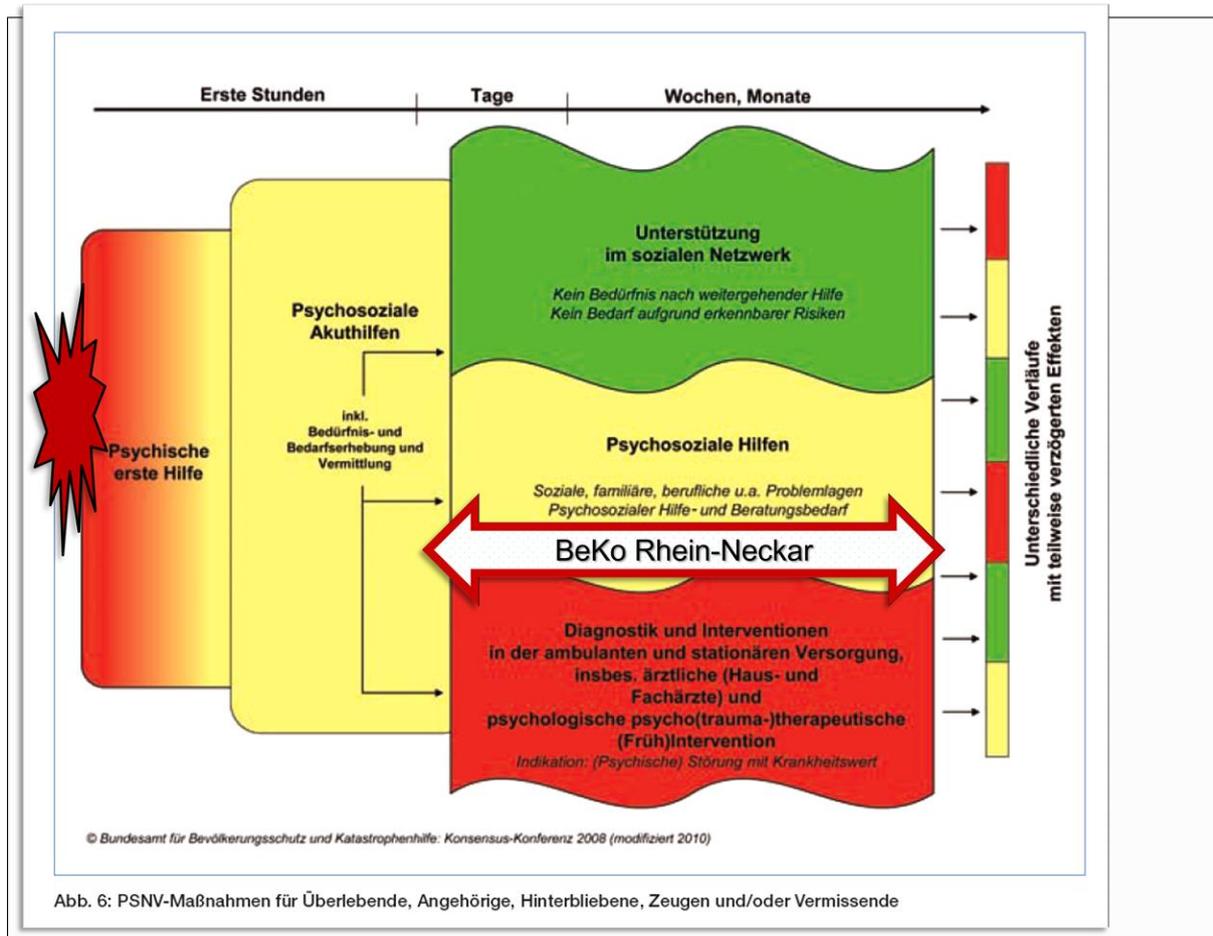


Abb. 6: PSNV-Maßnahmen für Überlebende, Angehörige, Hinterbliebene, Zeugen und/oder Vermisste

Abb. 11: Einordnung der BeKo Rhein-Neckar in das Schema des BBK (BBK 2012, S. 21; mit eigenen Ergänzungen)

Bei der Namensgebung der BeKo Rhein-Neckar war auf die Begriffe „Trauma“ und „Opfer“ ausdrücklich verzichtet worden, auch wenn dies verbreitete Begriffe im Zusammenhang mit hoch belastenden Ereignissen sind. Die Nicht-Verwendung des „Trauma“-Begriffs ergibt sich daraus, dass „Trauma“ eine spezifische Folge eines hoch belastenden Ereignisses beschreibt: 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 war jedoch Anlaufstelle für *alle* Betroffenen eines belastenden Ereignisses, unabhängig von dessen konkreten psychischen und psychosozialen Auswirkungen. Hinzu kommt, dass der Trauma-Begriff nicht nur als fachlich spezifisch, sondern auch als hochschwierig betrachtet werden muss, da er mit „psychischer Störung“ assoziiert werden kann (Rehmer, 2021).

Auch auf die Verwendung des „Opfer“-Begriffs wurde bei der Namensgebung verzichtet, da dieser Begriff in der Opferhilfe verankert ist, die sich ausschließlich um die Anliegen von Betroffenen von *Straftaten* kümmert. Hinzu kommt, dass der Begriff von Betroffenen häufig explizit abgelehnt wird, da er als stigmatisierend empfunden 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 verzichtete explizit auf diese Unterscheidungen, allein die Betroffenheit durch ein belastendes Ereignis war Kriterium für die Inanspruchnahme des Angebots, unabhängig von der Art des Ereignisses und unabhängig von der Schuldfrage.

Auch wenn auf die Begrifflichkeiten „Trauma“ und „Opfer“ in der Namensgebung explizit verzichtet worden war, hatte die Arbeit der BeKo Rhein-Neckar Schnittmengen mit und Schnittstellen zu sowohl der Opferhilfe als auch der „Trauma-Versorgung“ und kooperierte mit beiden Systemen.

Ordnet man die BeKo Rhein-Neckar in das Schema des BBK ein, so lag der *Arbeitsschwerpunkt* der BeKo Rhein-Neckar im „gelben Bereich“ der psychosozialen Hilfen. Mit dem Angebot professioneller psychologischer Beratung lag sie an der Grenze zum „roten Bereich“, dem Bereich klinischer Störungen (s. Abb. 11). Die BeKo Rhein-Neckar hatte in Bezug auf „psychische Störungen mit Krankheitswert“ eine explizit präventive Funktion.

## 5 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 sowie ihr psychologisches Beratungsangebot 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 jedoch 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 verdeutlichten, dass die BeKo Rhein-Neckar aktuelle Themen der Notfallpsychologie bereits aufgegriffen und umgesetzt hat, insbesondere bezüglich des Aspekts, dass sich infolge eines belastenden Ereignisses Themen und Bedarfslagen ergeben, die das gesamte Spektrum psychologischer Themen berühren – nicht nur die Frage von „Störungen mit Krankheitswert“. **Das Beratungsangebot der BeKo Rhein-Neckar erfüllte einen wichtigen sekundärpräventiven Beitrag in der psychosozialen Versorgung von Menschen nach belastenden Ereignissen. Sie war deshalb eine notwendige Ergänzung zu klinisch orientierten Strukturen wie**

**Traumaambulanzen, ambulanter und stationärer Psycho(trauma)therapie und trug dazu bei, Betroffenen eine bedarfsgerechte Versorgung zu gewährleisten und das klinische System zu entlasten.**

Die zentralen Prinzipien der psychologischen Beratung der BeKo Rhein-Neckar (Bedarfsorientierung und Nicht-Pathologisierung) werden in einem Fachartikel in der Zeitschrift „Kriminalistik“ ausführlich dargestellt (Treibel, 2024), um die fachlichen Erfahrungen auch überregional zugänglich zu machen.

## 6 Wöchentlicher Arbeitsplan und benötigte Ressourcen

Die Arbeit der BeKo Rhein-Neckar wurde durch eine 80%-Stelle einer Psychologin ermöglicht, die die Autorin dieses Berichts innehatte. 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

Die notwendige Minimal-Ausstattung der BeKo Rhein-Neckar umfasste: einen störungsfreien Raum für die Durchführung von Telefonaten, ein Festnetz- und ein Mobiltelefon sowie ein Laptop mit Internetzugang. Bei Bedarf stand der BeKo Rhein-Neckar zusätzlich ein Raum für Präsenz-Beratungen zur Verfügung.

## 7 Fazit

Die BeKo Rhein-Neckar betrat mit ihrer Struktur und ihrem Angebot fachliches Neuland, auch wenn keines ihrer Elemente gänzlich „neu“ war. In der Zusammensetzung der Elemente war die BeKo Rhein-Neckar jedoch eine neue, spezifische Einrichtung, die in bestehende „Schubladen“ nicht eindeutig einzuordnen war. Genau deshalb entsprach sie dem Bedarf: Sie füllte Lücken, sie koordinierte Unterstützungsangebote für Betroffene, baute Brücken, sie agierte bedarfsgerecht und flexibel. Der Bedarf an einer niedrigschwelligen, professionellen, flexiblen und bedarfsorientierten Beratungsstelle, wie sie die BeKo Rhein-Neckar darstellte, wurde durch die Erfahrungen der Projektzeit bestätigt. Ein systemisch-zielorientierter Ansatz war geeignet, die Anforderungen an Flexibilität, Zielorientierung und schneller Entlastung zu gewährleisten. **Die konsequente Orientierung am individuellen Fall und die Entwicklung individueller Lösungsansätze waren Kernmerkmale der psychologischen Beratung durch die BeKo Rhein-Neckar und machten ihren inhaltlichen Erfolg aus.** 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 allgemeingültige Antwort auf die Frage geben, was eine bestimmte betroffene Person an Unterstützung braucht. Die Erkundung des individuellen Bedarfs stand deshalb an erster Stelle in der Arbeit der BeKo Rhein-Neckar. Bildlich gesprochen begann jedes Erstgespräch mit einem leeren Blatt Papier. Es gab keine vorgefertigten Fahrpläne – vielmehr ging es darum, diesen Fahrplan bzw. den ersten Schritt gemeinsam mit der betroffenen Person zu erarbeiten.

Gleichwohl ist es nicht gelungen, eine Verstetigung der BeKo Rhein-Neckar zu erreichen, da keine tragfähige längerfristige Finanzierung erreicht werden konnte. Dies liegt auch darin begründet, dass gerade die Flexibilität und das ereignisübergreifende Angebot, das sich nicht auf eine Betroffenengruppe begrenzt, mit einer Uneindeutigkeit der politischen und fachlichen Zuständigkeiten einhergeht.

Im Sinne ihrer Zielsetzungen kann die BeKo Rhein-Neckar eine durchweg positive Bilanz ziehen. Die enge Kooperation mit der Polizei erwies sich als zielführend und funktionierend.

Folgende Merkmale des Angebots können zusammenfassend als richtungsweisend betrachtet werden:

- die enge Anbindung an die Polizei;
- die „drei Säulen“: psychologische Beratung, Information und Weitervermittlung;
- die starke regionale Vernetzung mit anderen Hilfeeinrichtungen und Institutionen;
- das explizite Beratungsangebot auch für indirekt Betroffene und Fachkräfte;
- die individuelle Bedarfserhebung und -versorgung und eine nicht-pathologie-orientierte psychologische Beratung;
- die Orientierung an systemisch-zielorientierten Ansätzen in der Beratung;
- eine wertschätzende Grundhaltung gegenüber einer jeden Person;
- die Anerkennung der Einzigartigkeit eines jeden Falls;
- die primär telefonische Beratung, die sich auch in Pandemie-Zeiten als „krisenfest“ bewährt hat.

## 8 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, (2024). Psychologische Beratung nach hoch belastenden Ereignissen. Bedarfsorientierung und Nicht-Pathologisierung als zielführende Prinzipien. Ein Praxisbericht aus der Beratungsstelle „BeKo Rhein-Neckar“. *Kriminalistik*, 78, 91-97.

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. & Krämper, 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 13.03.2024