



Vier-Jahresbericht
Beratungs- und Koordinierungsstelle
Psychosoziale Notfallversorgung
Rhein-Neckar
(BeKo Rhein-Neckar)
15. März 2019 – 14. März 2023
– Kurzfassung –

Erstellt von/Kontakt:
Dipl.-Psych. 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@beko-rn.de
www.beko-rn.de

1. Beschreibung der BeKo Rhein-Neckar

Belastende Ereignisse wie Kriminalität, Todesfälle und Unfälle stellen für die betroffenen Menschen eine Zäsur im Alltag dar. Dies gilt nicht nur für die Betroffenen selbst, sondern auch für ihr soziales Umfeld. Der Weg der seelischen Bewältigung eines solchen Ereignisses ist so individuell und so unterschiedlich, wie die Situationen und betroffenen Menschen es sind. Den Weg dieser individuellen Bewältigung frühzeitig und zielführend zu unterstützen, ist Anliegen der Beratungsstelle BeKo Rhein-Neckar.

Aufgabe der BeKo Rhein-Neckar ist es, ein niedrigschwelliges, regionales, für die Klient*innen kostenloses und professionelles psychologisches Beratungsangebot zur Verfügung zu stellen, an das sich direkt und indirekt Betroffene sowie Fachkräfte wenden können, wenn sie von einem hoch belastenden Ereignis betroffen sind. Arbeitsschwerpunkt der BeKo Rhein-Neckar ist das Zeitfenster von Tagen bis Wochen nach einem Ereignis, sie dient jedoch

unabhängig vom Zeitfenster als „bedingungslose“ Anlaufstelle.

Die BeKo Rhein-Neckar hat außerdem die Aufgabe, die Vernetzung regionaler Einrichtungen und Personen zu stärken, die im Kontext „hoch belastende Ereignisse“ tätig sind. Diese Tätigkeit ist in den „Vernetzten Opferschutz“ unter Federführung des Polizeipräsidiums Mannheim eingebettet (Treibel, 2014).

Das primär **telefonische Angebot** der BeKo Rhein-Neckar beinhaltet Beratung, Information und Weitervermittlung. Anrufende können auf Wunsch anonym bleiben. Wird die Beraterin nicht direkt erreicht und ein Rückrufwunsch hinterlassen, erfolgt der Rückruf innerhalb von 48 Stunden (Schließzeiten der Beratungsstelle ausgenommen). Auch eine Kontaktaufnahme per E-Mail ist möglich.

Zielgruppen der BeKo Rhein-Neckar sind alle Personen in Heidelberg, Mannheim und dem Rhein-Neckar-Kreis, die infolge eines belastenden Ereignisses psychologische Unterstützung suchen, unabhängig davon, ob sie direkt oder indirekt (als Familienangehörige, Partner*innen, Freund*innen, Augenzeug*innen, Ersthelfer*innen etc.) von einem Ereignis betroffen sind oder als Fachkraft Information und Unterstützung suchen.

Die Angebotsstruktur der BeKo Rhein-Neckar ist am „**Hausarzt-Konzept**“ orientiert. Dies beinhaltet folgende Merkmale: **Niedrigschwelligkeit** (d.h. direkte telefonische Beratung bereits im ersten Kontakt, keine Kosten für die Klient*innen, keine bürokratischen Hürden, Anlaufstelle für alle psychosozialen Themen in Folge des Ereignisses); **Flexibilität**; **Bedarfsorientierung** und **Lotsenfunktion** zu anderen Fachstellen.

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 vermittelt werden kann.

Übergeordnete Zielsetzung der Beratung durch die BeKo Rhein-Neckar ist es, Menschen darin zu stärken und zu unterstützen, ein selbstbestimmtes Leben zu führen. Belastende Ereignisse können zur Folge haben, dass diese Möglichkeit eingeschränkt und die seelische Gesundheit der Betroffenen gefährdet ist. Diese Gefährdung zu mildern, ist Zielsetzung des Angebots, das damit im Sinne seelischer Gesundheit eine explizit präventive Funktion hat.

Grundsätze und Haltungen in der Arbeit der BeKo Rhein-Neckar sind Wertschätzung gegenüber jeder Person; eine „entpathologisierende“ Perspektive auf die Auswirkungen eines belastenden Ereignisses; Zielorientierung und Pragmatismus sowie Orientierung an systemischen Prinzipien. Die systemischen Prinzipien beinhalten im Kern: die Anerkennung der Einzigartigkeit eines jeden Falls; die Anerkennung von Wechselwirkungen sowohl im Beratungsgespräch als auch in Bezug auf die Situation der betroffenen Person in ihrem sozialen Eingebundensein.

2. Entstehungshintergrund/Finanzierung

Der Ursprung des Projekts ist im bereits erwähnten „**Vernetzten Opferschutz**“ zu verorten, einem informellen regionalen Netzwerk unter Federführung des polizeilichen Opferschutzes im Polizeipräsidium Mannheim. 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. Eine strukturelle Versorgungslücke wurde sichtbar (Treibel & Bubenitschek, 2017). Die gleiche Versorgungslücke wurde auch seitens eines PSNV-Akut-Teams (Feuerwehr-Seelsorge-Team FST des Kreisfeuerwehrverbandes Rhein-Neckar-Kreis e.V.) wahrgenommen: so gab es immer wieder Fälle, in denen eine niedrigschwellige Anschlussversorgung nach Akuteinsätzen der Notfallseelsorge fehlte.

Auf Grundlage dieser über Jahre gesammelten Erfahrungen wurde das Konzept der Beratungsstelle „BeKo Rhein-Neckar“ 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.

3. Zentrale Ergebnisse und Erfahrungen der Modellprojektphase 2019 - 2023

Die Modellprojektphase, auf die hier Bezug genommen wird, erstreckt sich über einen Zeitraum von vier Jahren (15.03.2019 bis 14.03.2023). In diesem Zeitraum wurde die BeKo Rhein-Neckar in N = 548 Fällen tätig. Gegenstand des vierten Jahresberichts (in der Langfassung) ist ein Überblick über die gesamte Projektlaufzeit sowie das Aufzeigen von Entwicklungen und Unterschieden innerhalb der vier Jahre. Die vorliegende Kurzfassung fasst die wesentlichen Aspekte der Langfassung zusammen. Die Langfassung des Berichts ist auf der Homepage www.beko-rn.de in der Rubrik „Dokumente“ zu finden. Für die ausführliche Darstellung der statistischen Auswertung sowie die Vergleiche über die vier Jahre wird auf die Langfassung verwiesen.

Die größte **Gruppe der Klient*innen** waren in allen vier Jahren Personen, die direkt von einem Ereignis betroffen waren. Insgesamt machten sie 53 % der Fälle aus, gefolgt von der Gruppe der Fachkräfte (25 %) und schließlich die Gruppe der „indirekt Betroffenen“, die 22 % ausmachten. Der Anteil weiblicher

Klient*innen lag durchgehend bei über 70 Prozent.

Die **Ereignisse**, die Anlass für eine Kontaktaufnahme mit der BeKo Rhein-Neckar waren, umfassen eine große Bandbreite von Geschehnissen und Situationen. Das Thema „Kriminalität“ dominierte in allen vier Jahren mit einem Anteil zwischen 58 % und 65 % deutlich, gefolgt vom Thema „Tod“ an zweiter Stelle.

Zum **Zeitpunkt der ersten Kontaktaufnahme** mit der BeKo Rhein-Neckar lag das belastende Ereignis in der Mehrzahl der Fälle weniger als eine Woche zurück. Ereignisse, die als „noch nicht abgeschlossen“ zu betrachten sind, wie z.B. Bedrohungssituationen, waren und sind ebenfalls häufig Anlass für eine Kontaktaufnahme mit der BeKo Rhein-Neckar. Ereignisse, die mehr als ein Jahr zurücklagen, machten in allen vier Jahren einen eher geringen Anteil der Fälle aus. Generell lässt sich sagen, dass die Fallzahlen sinken, je länger das Ereignis zurückliegt. Gleichwohl kommt es vor, dass Betroffene auch Jahre und Jahrzehnte nach dem Ereignis ein Gespräch wünschen. Das am längsten zurückliegende Ereignis war ein Kriegsergebnis, das mehr als 70 Jahre zurücklag.

Die Auswertung der **Zugangswege** zeigt, dass die meisten Fälle durch die Polizei vermittelt werden. An zweiter Stelle folgt die Opferhilfeorganisation „WEISSER RING“, sowie andere Beratungsstellen und PSNV-Akut-Angebote. Prinzipiell kann sich jedoch jede Person, die in der Rhein-Neckar-Region wohnt und in irgendeiner Form von einem belastenden Ereignis betroffen ist, auch selbst an die BeKo Rhein-Neckar wenden. Die Anzahl Betroffener, die die BeKo Rhein-Neckar durch eigene Internetrecherche finden, ist in der Tendenz steigend.

Die telefonische Beratung als niedrigschwellige Form der psychologischen Unterstützung ist Kern der Arbeit der BeKo Rhein-Neckar. Dementsprechend erfolgen die meisten **Beratungskontakte** telefonisch. Auf Wunsch können in Ausnahmefällen auch Face-to-Face-Gespräche stattfinden. Beratung, die ausschließlich per E-Mail stattfindet, wird nicht explizit angeboten, eine Kontaktaufnahme per E-Mail ist gleichwohl möglich. Der Anteil der telefonisch

durchgeführten Beratungen an der Gesamtzahl der Beratungen lag in allen vier Projektjahren bei deutlich über 70 Prozent. Die Dauer eines Beratungsgesprächs orientiert sich am Bedarf und bewegt sich in einem Zeitfenster von wenigen Minuten bis zu mehreren Stunden.

Auch die **Anzahl der Beratungen je Fall** ergibt sich aus dem Bedarf – prinzipiell ist eine längerfristige, kontinuierliche Anbindung eines Falls an die BeKo Rhein-Neckar jedoch nicht vorgesehen. Über alle vier Projektjahre hinweg gab es in der überwiegenden Mehrzahl der Fälle (mehr als 70 %) nur einen bis zwei Beratungskontakte je Fall. Es gibt jedoch auch Fälle mit mehr als 10 Beratungskontakten.

Die **Wohnorte** der Klient*innen lagen überwiegenden im Rhein-Neckar-Kreis (44 % - 50 % Anteil in vier Jahren), der Anteil der Fälle aus Heidelberg lag zwischen 22 % und 30 % und die Fälle in Mannheim machten 23 % bis 25 % aus. Der Anteil „unbekannter“ Wohnorte oder „außerhalb der Rhein-Neckar-Region“ lag in allen vier Jahren unter 10 %.

Aufgrund der Unterschiedlichkeit der Ereignisse und persönlichen Situationen der Anrufenden ergibt sich eine große Bandbreite an **Beratungsinhalten**. Die Themen lassen sich 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.

Ungeachtet der Unterschiedlichkeit der Themen und Fälle ist übergeordnetes Ziel stets, das Anliegen der anrufenden Person bestmöglich zu versorgen. Um dies – auch im Sinne der **Qualitätssicherung** des Beratungsangebots - zu gewährleisten, wird direkt nachgefragt, ob das Gespräch für die anrufende Person als hilfreich und zielführend wahrgenommen wird – sofern dies nicht schon explizit geäußert wurde. Bis auf sehr wenige Ausnahmen wurden in den vier Jahren der Projektlaufzeit die Gespräche stets als zielführend und entlastend bewertet, ohne dass eine Veränderung in der Gesprächsführung notwendig war. Wird von der Klient*in

geäußert, dass Erwartungen nicht erfüllt werden, wird gemeinsam besprochen, was es braucht, um sich dem gesetzten Ziel doch noch anzunähern. Diese Form der „direkten **Evaluation**“ im Beratungsgespräch entspricht einer systemischen Vorgehensweise, die nicht von der linearen Wirkung einer Beratung ausgeht, sondern von Wechselwirkungsprozessen im Gespräch.

Eine überwältigende Mehrheit der Klient*innen berichtet bereits am Ende des Erstgesprächs von einer spürbaren psychischen Entlastung und bringt Dankbarkeit für das Beratungsangebot zum Ausdruck.

Die Erfahrungen aus der täglichen Arbeit fließen in die Weiterentwicklung der Gesamtkonzeption der Beratungsstelle ein (formative Evaluation).

Im zweiten Projektjahr musste die BeKo Rhein-Neckar unter **Pandemie-Bedingungen** arbeiten. 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 im Home-Office weiterführen zu können. Die pandemische Situation führte jedoch zu einer massiven Einschränkung der Vernetzungsarbeit. Auch die Vermittlung Betroffener an andere Hilfeangebote war erschwert, insbesondere durch den Wegfall von Angeboten wie Gruppentreffen (Trauergruppen, Selbsthilfegruppen etc.).

Die **fachliche Einordnung** der BeKo Rhein-Neckar ist in Abb. 1 dargestellt, einer Grafik des Bundesamts für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK). Die Abbildung 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“ (PSNV) definiert (BBK, 2012). Der PSNV-Begriff stellt damit einen übergeordneten fachlichen Rahmen im Kontext hoch belastender Ereignisse dar, weshalb in der Namensgebung der BeKo Rhein-Neckar auf das PSNV-Konzept Bezug genommen wurde.

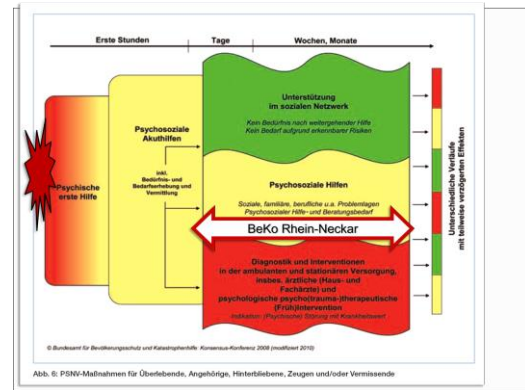


Abb. 1: Einordnung der BeKo Rhein-Neckar in das Schema des BBK (BBK 2012, S. 21; mit eigenen Ergänzungen)

Die Bezugnahme auf die PSNV wird der Breite des Angebots der BeKo Rhein-Neckar gerecht. Dadurch erfolgt auch eine Abgrenzung zu den Arbeitsbereichen „Trauma-Versorgung“ und „Opferhilfe“. Die BeKo Rhein-Neckar ist eine Anlaufstelle für *alle* Betroffenen eines belastenden Ereignisses, unabhängig davon, ob von einer „Traumatisierung“ im klinischen Sinne auszugehen ist, und unabhängig davon, ob es sich bei der betroffenen Person um ein „Opfer“ im Sinne der Schädigung durch Kriminalität handelt. Dessen ungeachtet hat die Arbeit der BeKo Rhein-Neckar eine Vielzahl an Schnittmengen mit und Schnittstellen zu sowohl der Opferhilfe als auch der „Trauma-Versorgung“ und kooperiert mit beiden Systemen im Rahmen der regionalen Vernetzung.

Der Trauma-Begriff wurde in der Namensgebung nicht gewählt, da er nicht nur fachlich spezifisch, sondern auch potenziell hochschwellig ist, da er mit „psychischer Störung“ assoziiert werden kann (Rehmer, 2021). Die BeKo Rhein-Neckar ist ein explizit niedrighschwelliges Angebot. Um das Angebot der BeKo Rhein-Neckar in Anspruch zu nehmen, ist allein die direkte oder indirekte Betroffenheit durch ein belastendes Ereignis Kriterium. Gerade ein Angebot für Fachkräfte und indirekt Betroffene ist aufgrund deren „Multiplikatoren-Rolle“ von besonderer Bedeutung, geht man davon aus, dass belastende Ereignisse in ihren Auswirkungen niemals ein isoliertes

Individuum treffen, sondern immer auch dessen soziales Gefüge.

Die BeKo Rhein-Neckar ist für **das gesamte Spektrum belastender Ereignisse** zuständig, und sie stellt nicht die Frage nach der Schuld.

Das Beratungsangebot der BeKo Rhein-Neckar erfüllt einen wichtigen **sekundärpräventiven** Beitrag in der psychosozialen Versorgung von Menschen nach belastenden Ereignissen. Ihr Ziel ist es, die seelische Gesundheit Betroffener zu schützen. 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.

4. Bilanz nach vier Jahren

Die BeKo Rhein-Neckar betritt mit ihrer Struktur und ihrem Angebot 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 (Treibel & Kramper, 2020). Der Bedarf an einer niedrigschwelligen, 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 Antwort auf die Frage geben, was eine Person individuell 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 nächsten Schritt gemeinsam mit der Klient*in zu erarbeiten. Übergeordnetes Ziel ist stets die bestmögliche psychosoziale Versorgung entsprechend des individuellen Bedarfs.

Nach vier Jahren Projektlaufzeit kann die BeKo Rhein-Neckar eine durchweg positive Bilanz ziehen. Das Gesamtkonzept bewährt sich: die Zielgruppen werden erreicht und das Angebot wird von den Klient*innen als hilfreich bewertet. Die enge Kooperation mit der Polizei erweist sich als zielführend und funktionierend.

Obwohl die BeKo Rhein-Neckar ein regionales Projekt ist, findet das Konzept auch überregional Aufmerksamkeit (Benter, 2021).

Zusammenfassend können folgende Merkmale der BeKo Rhein-Neckar als zielführend betrachtet werden:

- Die individuelle psychosoziale Bedarfsermittlung und Bedarfsorientierung in der Beratung;
- die „drei Säulen“: psychologische Beratung, Information und Weitervermittlung;
- die „Bedingungslosigkeit“ der Anlaufstelle bei gleichzeitiger Fokussierung auf das Zeitfenster von Tagen bis Wochen nach einem belastenden Ereignis;
- das explizite Beratungsangebot auch für indirekt Betroffene und Fachkräfte;
- die enge Anbindung an die Polizei;
- die starke regionale Vernetzung;
- 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 bewährt hat.

Die Langfassung des Berichts ist zu finden auf der Seite:

<https://www.beko-rn.de/dokumente/>

5. Quellen

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

Heidelberg, den 13.09.2023

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.

Rehmer, S. (2021). Stigmatisierung und Wortwahl in der Notfallpsychologie. 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.