



Kreisverband
Heidelberg e.V.

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

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
Tel.: 06221- 7392116
treibel@beko-rn.de
www.beko-rn.de

Inhaltsverzeichnis

0 Einleitung und Zusammenfassung	2
1 Beschreibung der BeKo Rhein-Neckar	3
1.1 Aufgaben und Zielsetzungen	3
1.2 Angebote und Zielgruppen	3
1.3 Das „Hausarzt-Konzept“ im Beratungsangebot der BeKo Rhein-Neckar	4
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
3 Zentrale Ergebnisse und Erfahrungen der Modellprojektphase 2019 – 2023	6
3.1 Klient*innen	6
3.2 Art des belastenden Ereignisses	8
3.3 Zeitabstand zum Ereignis bei erster Kontaktaufnahme	9
3.4 Zugänge zur BeKo Rhein-Neckar	10

3.5 Art der Beratungskontakte	11
3.6 Anzahl der Beratungen je Fall.....	11
3.7 Wohnorte der Klient*innen	12
3.8 Beratungsinhalte.....	13
3.9 Evaluation	15
4 Fachliche Einordnung der BeKo Rhein-Neckar und Abgrenzung zu anderen Angeboten im Arbeitsbereich PSNV.....	17
5 Fachliche und persönliche Anmerkungen der Autorin dieses Berichts.....	18
6 Überregionale Bedeutung der BeKo Rhein-Neckar	19
7 Wöchentlicher Arbeitsplan	20
8 Bilanz nach vier Jahren und Ausblick.....	20
9 Quellen	21

Einleitung und Zusammenfassung

Der vorliegende 4-Jahres-Bericht informiert über die Arbeit der BeKo Rhein-Neckar in der Modellprojektzeit vom 15. März 2019 bis 14. März 2023. Er stellt eine Aktualisierung des 3-Jahresberichts dar. Darüber hinaus wird in den statistischen Auswertungen bei ausgewählten Aspekten ein vergleichender Überblick über die vier Jahre der Modellprojektzeit gegeben. Insgesamt fließen 548 Fälle¹ in die Auswertung ein.

Aufgabe und Kernanliegen der BeKo Rhein-Neckar ist 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. In einem übergeordneten Sinn geht es darum, zur Verbesserung der psychosozialen Versorgung nach belastenden Ereignissen in der Region beizutragen, 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 dem Ereignis betroffen sind, als auch jene, die indirekt betroffen sind (Familienangehörige, Partner*innen, Freund*innen u.a.) können sich niedrigschwellig telefonisch an die BeKo Rhein-Neckar wenden. Auch Fachkräften, die im Rahmen ihrer haupt- oder ehrenamtlichen Tätigkeit mit einem belastenden Ereignis zu tun haben, steht die Beratungsstelle zur Verfügung.

Die BeKo Rhein-Neckar wurde auch im vierten Jahr der Modellprojektphase zu gleichen Teilen durch die Stadt Heidelberg, die Stadt Mannheim und den Rhein-Neckar-Kreis finanziert. Diese Finanzierung ermöglicht es, die Beratung für die Klient*innen kostenlos anbieten zu können. Betroffene können außerdem anonym bleiben, sie müssen ihren Namen nicht nennen.

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

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

¹ 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 reagiert, unabhängig davon, wie viele weitere Kontakte es mit dieser Person bezogen auf das Ereignis in der Folge gibt.

Die BeKo Rhein-Neckar stellt 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.) dar.

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 richtungsweisend.

Vergleicht man die Statistiken der vier Jahre, so zeigen sich keine auffälligen inhaltlichen Unterschiede oder Verschiebungen in der Inanspruchnahme der Beratungsstelle. Vielmehr zeigt sich ein klares Profil des Beratungsangebots und seiner Inanspruchnahme.

Über die Frage, wie die Entwicklungen verlaufen wären, hätte es die Corona-Pandemie nicht gegeben, kann nur spekuliert werden. Zu den Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die Arbeit der BeKo Rhein-Neckar sei auf den Drei-Jahresbericht (Langfassung) verwiesen (siehe dort Abschnitt 3.11).

Insgesamt zeigt sich, dass das Angebot der BeKo Rhein-Neckar die Zielgruppen erreicht und von den Klient*innen als hilfreich bewertet wird. Eine Fortsetzung des Angebots wird deshalb angestrebt.

1 Beschreibung der BeKo Rhein-Neckar

1.1 Aufgaben und Zielsetzungen

Aufgabe der BeKo Rhein-Neckar ist es, in der Rhein-Neckar-Region ein niedrighschwelliges, für die Klient*innen kostenloses, auf Wunsch anonymes 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.

Mit dem Angebot der BeKo Rhein-Neckar wird eine spezifische psychosoziale Versorgungslücke geschlossen und der Zugang zu anderen Hilfeinrichtungen erleichtert. Übergeordnetes Ziel ist es stets, das Anliegen der Klient*innen 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 psychologische Beratung, Information und Weitervermittlung – sowohl für direkt als auch indirekt Betroffenen und Fachkräfte.

Direkt Betroffene eines hoch belastenden Ereignisses können sich mit allen psychologischen und psychosozialen Themen, die sich infolge des 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. Auch die Suche nach Information kann Anlass sein, Kontakt mit der BeKo Rhein-Neckar aufzunehmen.

Die Beratung **indirekt Betroffener** (Familienangehörige, Partner*innen, Freund*innen, Kolleg*innen, Nachbar*innen, Augenzeug*innen u.a.) wird explizit angeboten, weil diese Gruppe häufig unter hohen Belastungen leidet. Die Belastung indirekt Betroffener hat außerdem unmittelbare Auswirkungen auf die Situation der *direkt* Betroffenen. Auch um direkt Betroffene zu unterstützen, ist eine Entlastung des sozialen Umfelds anzustreben.

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 oder ehrenamtlichen 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. mit der betroffenen Person zu stärken und Entlastung zu erreichen. In manchen Fällen erübrigt sich dadurch die Unterstützung der *direkt* betroffenen Person durch die BeKo Rhein-Neckar. Dies ist insofern sinnvoll, als jede Kontaktaufnahme mit einer weiteren „neuen“ Person eine mögliche zusätzliche Belastung für die direkt betroffene Person 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, sowie der regionale Bezug, kein Kriterium, das erfüllt sein muss, um sich an die BeKo Rhein-Neckar zu wenden. Personen, die Unterstützung suchen, sind 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 ist.

In ihrem Selbstverständnis ist die BeKo Rhein-Neckar eine „bedingungslose Anlaufstelle“ für alle psychologischen und psychosozialen Anliegen, die sich infolge eines belastenden Ereignisses ergeben. Die BeKo Rhein-Neckar ist hierbei als Angebot konzipiert, das bei den *unmittelbaren* psychischen Auswirkungen eines Ereignisses unterstützt; d.h., der Arbeitsschwerpunkt liegt 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, finden in der BeKo Rhein-Neckar ein niedrigschwelliges weiterversorgendes Angebot.

Die BeKo Rhein-Neckar kann auch in späteren Zeitfenstern nach dem Ereignis in Anspruch genommen werden. In diesen Zeitfenstern hat sie jedoch primär eine „Lotsenfunktion“, oder steht als kurzfristige Ansprechpartnerin bzw. ZuhörerIn zur Verfügung. Eine wesentliche Entlastung der Situation Betroffener, wie sie in den frühen Zeitfenstern mit wenigen Telefonaten häufig erreicht werden kann, ist erfahrungsgemäß in deutlich späteren Zeitfenstern nur in Ausnahmefällen möglich.

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

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

Das Beratungsangebot der BeKo Rhein-Neckar orientiert sich am „**Hausarzt-Konzept**“. Diese Analogie hat den Hintergrund, dass die Hausarztpraxis eine „bedingungslose Anlaufstelle“ für medizinische Anliegen darstellt. 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 einem späteren Zeitpunkt erneut melden können, auch wenn die akute Phase „bewältigt“ ist. So äußern Betroffene 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 (vgl. Abschnitt 3.3).

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

Prinzipiell können alle direkt und indirekt betroffenen Personen in der Rhein-Neckar-Region 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. Die Vermittlung erfolgt am häufigsten durch die Polizei. Das Polizeipräsidium Mannheim war wesentlich an der Entstehung des Modellprojekts beteiligt (s. Abschnitt 2) und ist 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 stellt die BeKo Rhein-Neckar eine Entlastung polizeilicher Arbeit da, 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 ist 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 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. Sie folgt damit einem explizit präventiven Ansatz.

Die BeKo Rhein-Neckar ist 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 Klient*innen 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, Möglichkeit anonymer Beratung);
 - Flexibilität und Bedarfsorientierung in der Beratung;
 - Lotsenfunktion in Bezug auf andere Hilfeinrichtungen.
- Die Arbeit der BeKo Rhein-Neckar ist 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) ist 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 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 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 manchen Fällen an einer niedrigschwelligen 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 innehat, 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. Die gesicherte Finanzierung endet nach derzeitigem Stand zum 15. Januar 2024.

Die AWO, Kreisverband Heidelberg, übernahm die Trägerschaft des Modellprojekts.

3 Zentrale Ergebnisse und Erfahrungen der Modellprojektphase 2019 - 2023

3.1 Klient*innen

Die BeKo Rhein-Neckar steht als regionales Beratungsangebot allen direkt und indirekt betroffenen Menschen eines belastenden Ereignisses sowie Fachkräften zur Verfügung.

Die Auswertung der Fälle über vier Jahre zeigt, dass **direkt** von einem Ereignis Betroffene durchgehend die größte Gruppe darstellen. Im Verlauf der vier Jahre zeigte sich tendenziell ein leichter Anstieg des Anteils „indirekt Betroffener“ und „Fachkräfte“ (s. Abb. 1).

Der Anteil weiblicher Klient*innen lag in allen vier Jahren bei über 70 Prozent (s. Abb. 2).

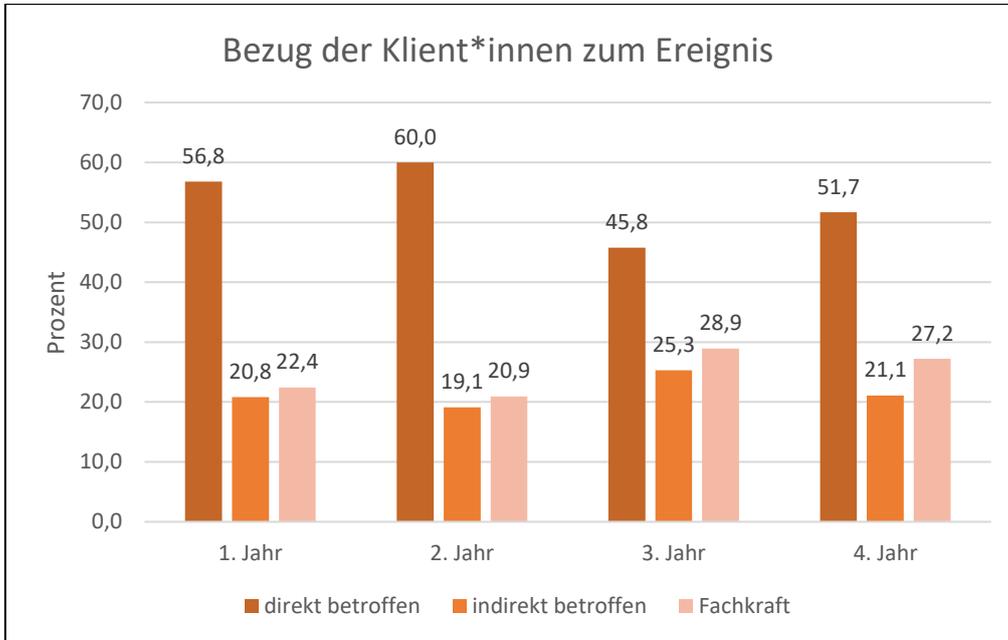


Abb. 1: Bezug der Klient*innen zum Ereignis

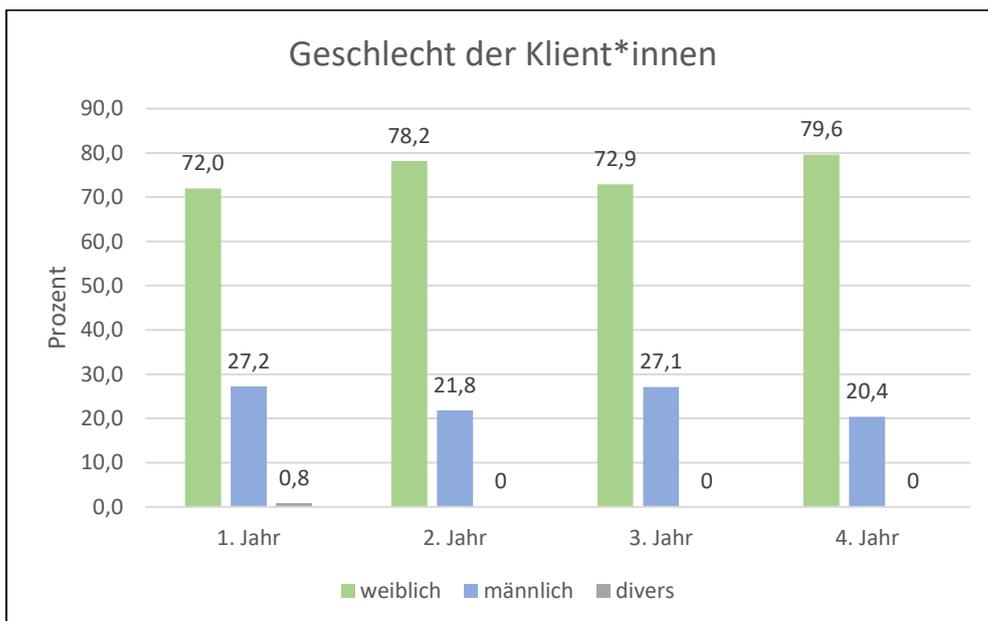


Abb. 2: Geschlecht der Klient*innen

Die Gesamtzahl der Beratungsfälle p.a. in den vier 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).

3.2 Art des belastenden Ereignisses

Die Ereignisse, die Anlass für eine Kontaktaufnahme mit der BeKo Rhein-Neckar waren, umfassen eine große Bandbreite an Geschehnissen. In allen vier Projektjahren dominierte das Ereignis „Kriminalität“ deutlich, gefolgt vom Ereignis „Todesfall“ (s. Abb. 3).

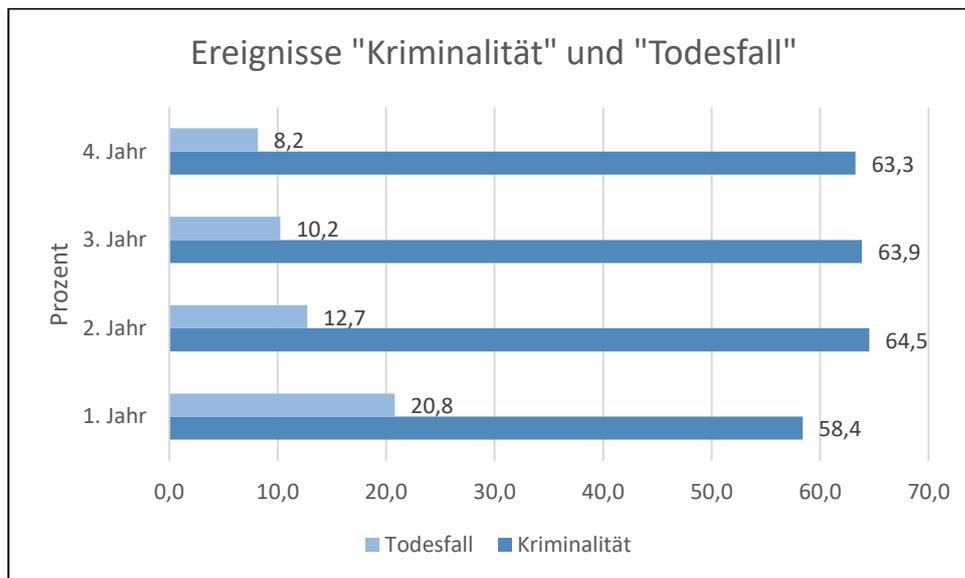


Abb. 3: Art des hoch belastenden Ereignisses

Zu beachten ist, dass die Zuordnung zur Kategorie „Kriminalität“ ausschließlich auf den Angaben der Klient*innen basiert, die einen mutmaßlich rechtswidrigen Vorfall schilderten. Eine Überprüfung der Frage, ob tatsächlich ein Rechtsverstoß vorliegt, ist 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 sechs Delikte innerhalb der Kategorie „Kriminalität“ dar, die insgesamt am häufigsten genannt wurden. (Insgesamt umfasst die Kategorie „Kriminalität“ mehr als 15 unterschiedliche Delikte.) 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.

Über die vier Projektjahre zeigen sich Schwankungen in den Häufigkeiten der einzelnen Delikte, die jedoch aufgrund der jeweils niedrigen Fallzahlen nicht valide interpretiert werden können.

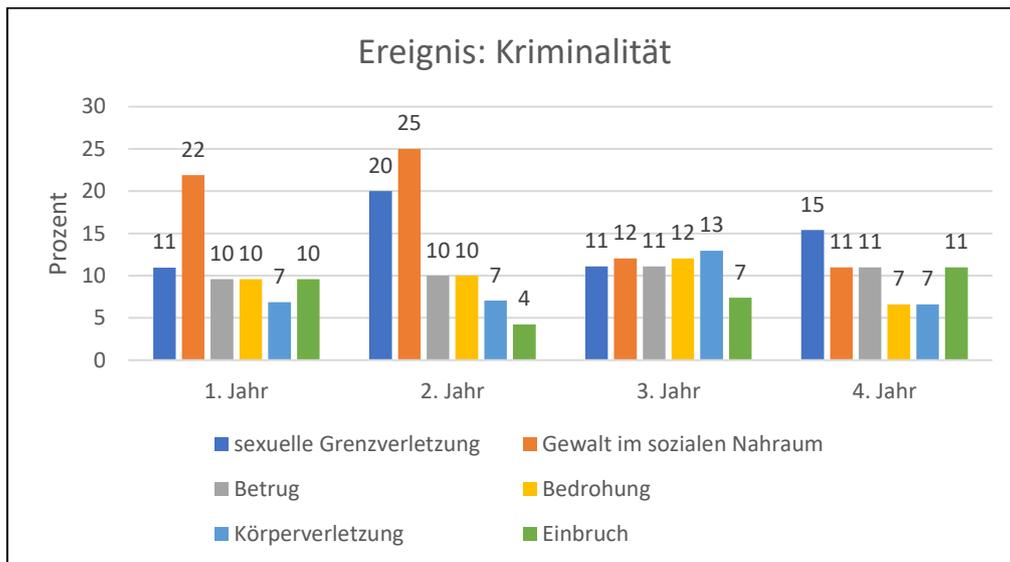


Abb. 4: Formen von Kriminalität (Anteil innerhalb „Kriminalität“)

3.3 Zeitabstand zum Ereignis bei erster Kontaktaufnahme

Der Arbeitsschwerpunkt der BeKo Rhein-Neckar liegt im Zeitfenster von Tagen bis Wochen/Monaten nach einem belastenden Ereignis. Dies spiegelt sich in der Statistik aller vier Projektjahre 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. Insgesamt zeigt sich in der Auswertung in allen vier Jahren (Abb. 5) das gleiche Muster: ein Rückgang der anteiligen Fallzahlen 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 genannt“ beschreibt Fälle, in denen eine zeitliche Einordnung nicht möglich war, da es sich um eine zeitunabhängige Fragestellung handelte oder weil der Zeitpunkt des Ereignisses nicht bekannt war.

Es gab in den vier Jahren Projektzeit insgesamt 20 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.

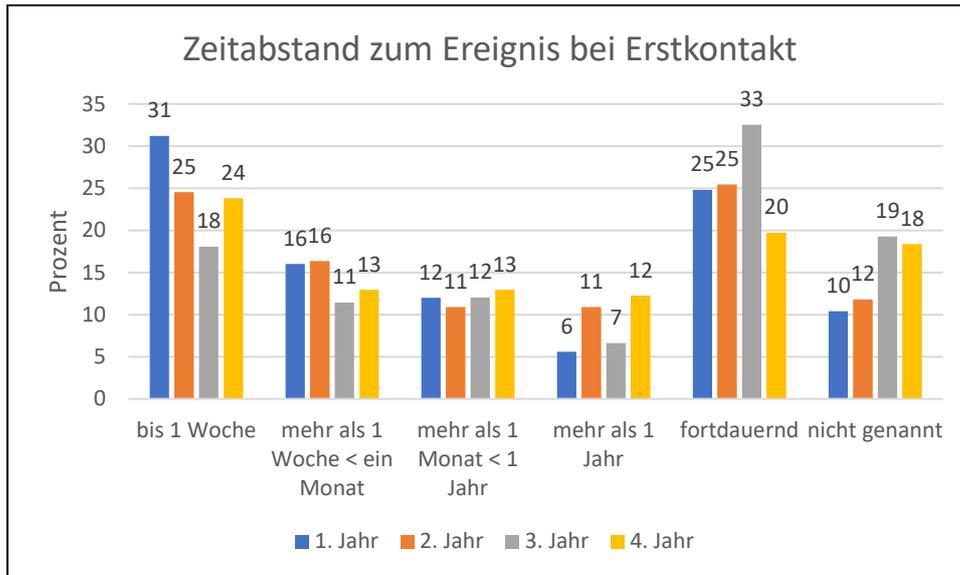


Abb. 5: Zeitabstand zum Ereignis bei erster Kontaktaufnahme

3.4 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 in allen vier Projektjahren mit Abstand die wichtigste „Vermittlungsstelle“ war, gefolgt von der Opferhilfeorganisation „WEISSER RING“ sowie von „anderen Beratungsstellen“ und PSNV-Akut-Kräften. Auf Platz 5 der Zugangswege stehen Medienberichte und Internetrecherchen. Diese fünf wichtigsten Zugangswege werden in Abb. 6 über die vier Projektjahre dargestellt.

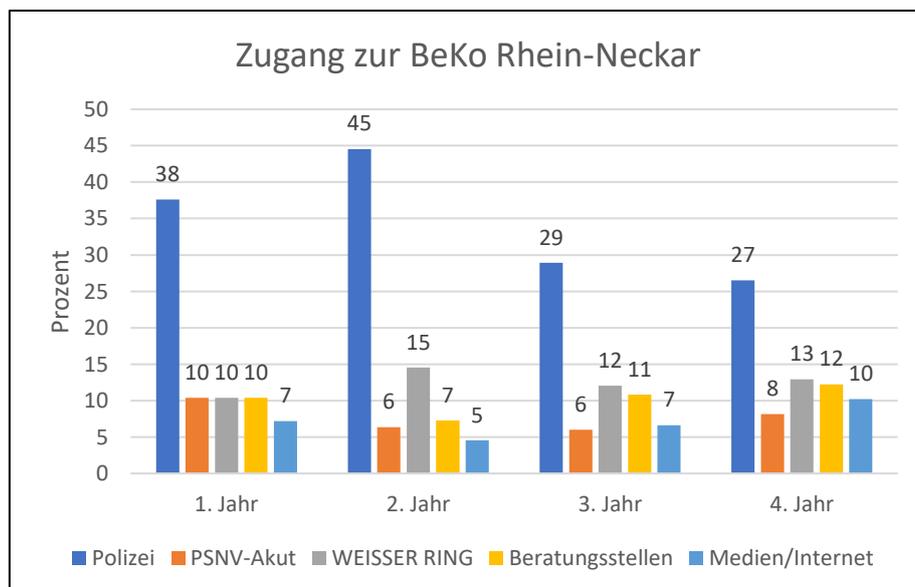


Abb. 6: Zugang zur BeKo Rhein-Neckar

3.5 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.

Abb. 7 verdeutlicht das primär telefonische Beratungsangebot der BeKo Rhein-Neckar in allen vier Projektjahren.

Die Zeitdauer der einzelnen Beratungstermine wurde und wird 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 bewegt. Für geplante und vereinbarte Folgetermine wird 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 des Beratungsangebots der BeKo Rhein-Neckar.

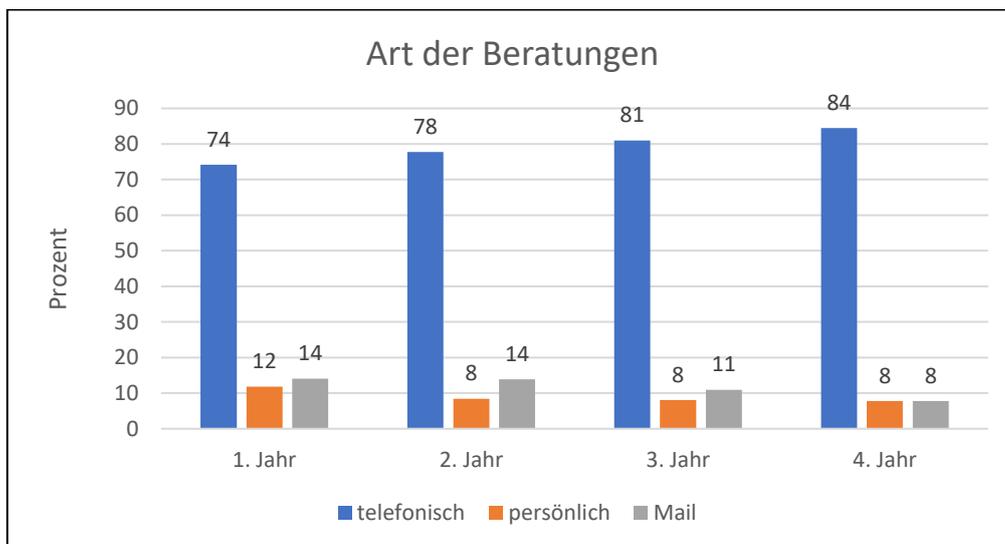


Abb. 7: Art der Beratungen

3.6 Anzahl der Beratungen je Fall

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

Abb. 8 stellt dar, wie viele Beratungsgespräche je Fall durchgeführt wurden. In allen vier Projektjahren waren einmalige Kontakte am häufigsten, mit steigender Tendenz über die vier Jahre. Zu beachten ist

hierbei, dass Fälle nicht in dem Sinne als „abgeschlossen“ betrachtet werden, dass kein weiterer Kontakt zu einem späteren Zeitpunkt stattfinden kann.

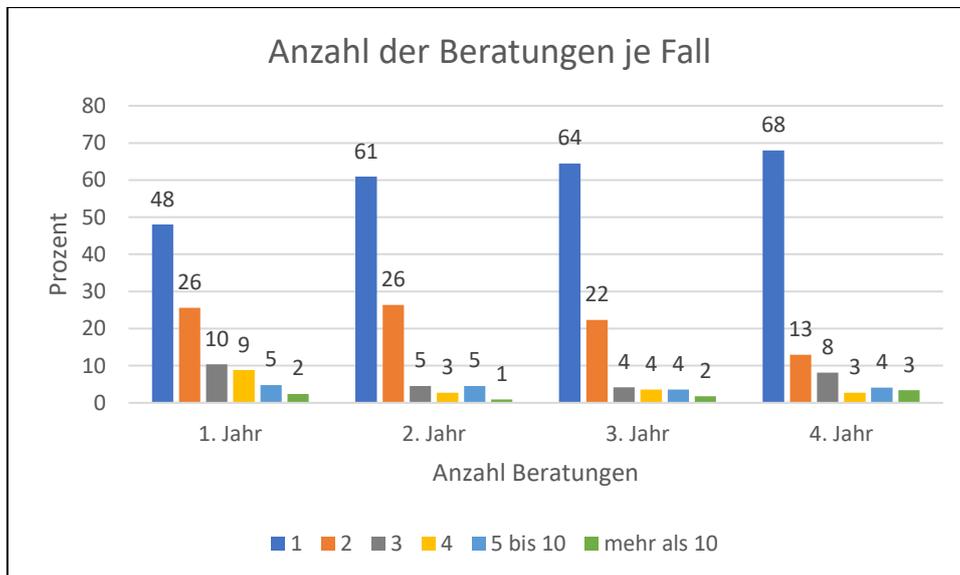


Abb. 8: Anzahl der Beratungen je Fall

3.7 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 Anrufenden stammen. In allen vier Projektjahren war der Rhein-Neckar-Kreis dominierend.

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. 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 wenigen Fällen 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.

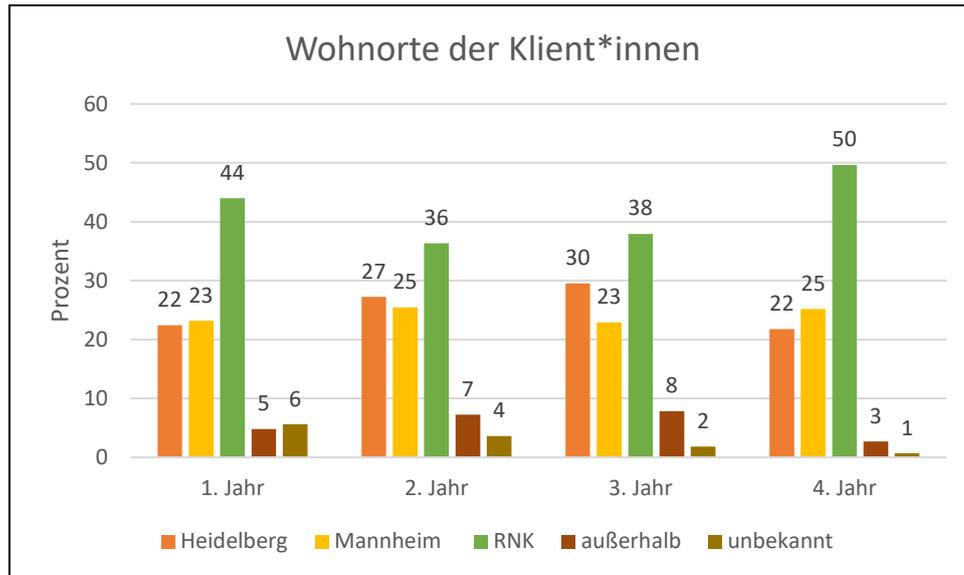


Abb. 9: Wohnort der Klient*innen

3.8 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 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 körperlicher 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 es 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 „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. Ziel des Telefonats ist es, auf eine Minderung von Druck und Belastung hinzuwirken, so dass Klient*innen am Ende des Gesprächs von einer Ent-Lastung 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 „gemaßregelt“ 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.

3.9 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 geprägt. 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 von der anrufenden Person als hilfreich erlebt wird, ob sie mit dem Besprochenen „etwas anfangen“ kann – sofern dies nicht schon explizit geäußert wurde. In der vierjährigen Projektlaufzeit wurden die Gespräche bis auf sehr wenige Ausnahmen 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.

Wenn auch sehr selten, so kommt es 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 bzw. geplant. Beispielsweise kommt es vor, dass Betroffene die Erwartung haben, einen fertigen „Schritte-Plan“ von der BeKo Rhein-Neckar zu erhalten, der ihnen garantiert, dass das Geschehene schnell bewältigt werden kann, 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 Klient*in 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, z.B. folgende:

- 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“.
- Die Angabe von festen „telefonischen Sprechzeiten“ von je drei Stunden an vier Tagen pro Woche hat sich aus zwei Gründen als nicht zielführend erwiesen: Die Erfahrung zeigt erstens, dass Anrufe ganz unabhängig von den Sprechzeiten eingehen, die Eingrenzung der Uhrzeit also wenig beachtet wird. Zweitens führt die teilweise erhebliche Dauer der Gespräche dazu, dass Betroffene gerade zu den offiziell genannten Sprechzeiten nicht durchkommen, weil besetzt ist. Deshalb sind auf der Homepage nur noch die Öffnungstage der BeKo Rhein-Neckar (Mo, Di, Do, Fr) mitgeteilt. Durch eine technische Umstellung ist gewährleistet, dass Anrufende zu jeder Zeit (auch bei besetzter Leitung oder Nicht-Erreichbarkeit wg. Abwesenheit) einen Rückrufwunsch hinterlassen können.

Das Prinzip der formativen Evaluation wird auch zukünftig beibehalten werden. Das bedeutet, dass die Arbeit der BeKo Rhein-Neckar einem beständigen Weiterentwicklungsprozess unterliegt, der die gesammelten Erfahrungen berücksichtigt und die Arbeitsabläufe entsprechend anpasst.

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 (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 nimmt.

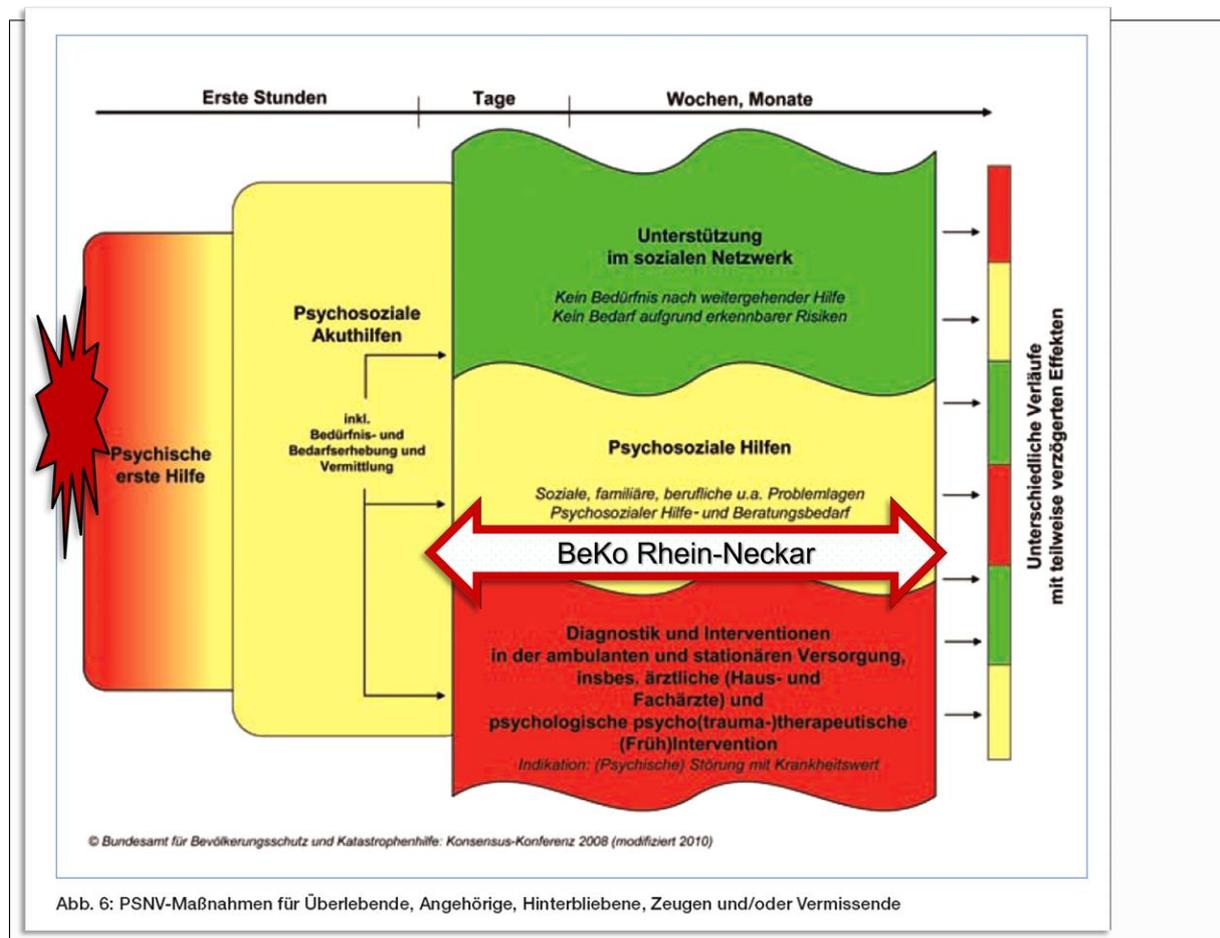


Abb. 9: Einordnung der BeKo Rhein-Neckar in das Schema des BBK (BBK 2012, S. 21; mit eigenen Ergänzungen)

Bei der Namensgebung der BeKo Rhein-Neckar wurde auf die Begriffe „Trauma“ und „Opfer“ ausdrücklich verzichtet, auch wenn dies verbreitete Begriffe im Zusammenhang mit hoch belastenden Ereignissen sind. Der „Trauma“-Begriff beschreibt jedoch 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 hochschwierig 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 Betroffenen 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.

Auch wenn auf die Begrifflichkeiten „Trauma“ und „Opfer“ in der Namensgebung explizit verzichtet wurde, 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 Anmerkungen 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 damit 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 Bilanz nach vier 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 allgemeingültige 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 Klient*in zu erarbeiten.

Nach vier Jahren Projektlaufzeit kann die BeKo Rhein-Neckar eine durchweg positive Bilanz ziehen. 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.

Eine Fortsetzung des Angebots wird deshalb angestrebt.

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 individuelle Bedarfserhebung und -versorgung;
- die starke regionale Vernetzung mit anderen Hilfeeinrichtungen 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.

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 13.07.2023