



**UNIVERSITÄT
BIELEFELD**



Zentrale Studienberatung

Umgang mit Krisensituationen bei Studierenden –

Informationen und Handlungsempfehlungen

Studierende in der Krise

Als Dozent*in werden Sie im Studienalltag mit Ihren Studierenden in der Regel keine besonderen Probleme haben. Der tägliche Umgang und das gemeinsame Miteinander sind vertraute Routine.

Dies kann sich jedoch ändern, wenn Sie auf Studierende treffen, die (stark) belastet wirken oder sich „auffällig“ verhalten – die den Eindruck machen, der Hilfe (in welcher Richtung auch immer) zu bedürfen. Blackout in der Prüfung, Tränen in der Sprechstunde, Seminarleistungen, die kein Ende finden wollen: Studierende zeigen manchmal Verhaltensweisen, die Anlass zur Sorge geben. Doch besteht auch Grund zum Handeln?

Grundsätzlich können Hinweise auf psychische Schwierigkeiten bei Studierenden frühzeitig erkannt werden. Doch welche Auffälligkeiten sind „nicht mehr normal“, wann ist es sinnvoll oder sogar notwendig, aktiv zu werden? Wie unterscheiden Sie „stille Wasser“ von depressiven Studierenden, Lässigkeit von Vernachlässigung der eigenen Person, Lampenfieber von Panik, Originalität von Psychosen? Was sagen und was tun, wenn Sie mit weinenden, erschöpft oder in sich zurückgezogen wirkenden Studierenden konfrontiert sind? Wie gestalten Sie einen solchen Kontakt?

Die Zentrale Studienberatung (ZSB) erhält immer wieder Rückmeldungen zu solchen Situationen und Fragen, wie mit diesen am besten umgegangen werden kann. Mit dieser Broschüre möchten wir Sie darin unterstützen, die seelischen Nöte von Studierenden wahrzunehmen, adäquat zu deuten und angemessen darauf zu reagieren.

Bei allen Fragen und für weitere Informationen und Gesprächswünsche stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Das ZSB-Team der Universität Bielefeld

1. Hinweise auf psychische Probleme

Menschen haben individuelle Besonderheiten und das Befinden unterliegt tagesformabhängigen Schwankungen – das ist selbstverständlich. Folgende Merkmale können allerdings berechtigten Grund zur Sorge geben:

- **Starke Prüfungsangst**, die über normales „Lampenfieber“ hinausgeht und den Zugang zum gelernten Prüfungsstoff nachhaltig blockiert. Für Sie sichtbare Anzeichen dafür können starke körperliche und geistige Anspannung sein, die sich als Unruhe oder starke Nervosität zeigen, Blackout, Zittern bis hin zu „Nervenzusammenbrüchen“.
- **Überlastung/Erschöpfung**: Warnsignale können sein, wenn die Studierenden z.B. „nah am Wasser gebaut“ wirken, gestresst oder gehetzt, wenn sie Konzentrations-, Aufmerksamkeits- und/oder Gedächtnisprobleme zeigen. Auch wenn Studierende berichten, nicht mehr abschalten zu können, von Appetitlosigkeit und Schlafproblemen, kann dies auf (starke) Überlastung hinweisen.
- **Innerer und/oder äußerer Rückzug**: Dieser kann sich u.a. in Verslossenheit, Einzelgängertum, Isolation, Vermeidung von Blickkontakt, einsilbigen Antworten und ausdrucksarmer Mimik zeigen – die Studierenden wirken wie „abgetaucht“ oder zeigen aggressives oder abwehrendes Verhalten gegenüber der Außenwelt. Ein Merkmal kann sein, dass im Gespräch bei Ihnen der Eindruck entsteht, dass Sie nicht an ihren Gesprächspartner bzw. -partnerin „herankommen“.
- **Depressivität**: Diese kann sich in gedrückter Stimmung zeigen, in Niedergeschlagenheit, Anzeichen von Verlangsamung, Entscheidungsunfähigkeit, in Äußerungen von Hoffnungslosigkeit und Sinnlosigkeit, quälendem Grübeln, oder auch dem subjektiven Eindruck der betroffenen Menschen, innerlich „leer“ zu sein, nichts zu fühlen. Auch Äußerungen darüber, sich selbst oder das Leben als Last wahrzunehmen, können deutliche Anzeichen für Depressivität sein.
- **Schlechte körperliche Verfassung**, die sich z.B. als Verwahrlosung zeigt oder es bestehen offensichtliche Verletzungen, es gibt Anzeichen für Drogen- oder Alkoholkonsum. Andererseits wirkt die Person vielleicht überaus blass, stark abgemagert, sehr erschöpft, extrem müde, auch dies kann Anlass zur Sorge sein.

Wichtig:

Die aufgeführten Merkmale (oder „Symptome“) stellen eine Auswahl der häufigsten Anzeichen psychischer Probleme dar; natürlich können sich solche Schwierigkeiten aber individuell auch anders zeigen. Und Sie wissen, dass Interaktionen individuell und je nach Typ unterschiedlich einfach oder kompliziert erlebt werden – es ist hilfreich, dies im „Hinterkopf“ zu behalten. Anlass zur Sorge ist dann gegeben, wenn die beschriebenen

Merkmale häufig, andauernd oder regelmäßig auftreten (oder Sie dies bei Studierenden in stark ausgeprägter Form wahrnehmen, wenn Sie z.B. nur einmalig Kontakt hatten) und davon ausgegangen werden kann, dass wichtige Lebensbereiche (z.B. Studium, soziale Beziehungen, seelische/ körperliche Gesundheit, Nebenjob) darunter leiden.

Achtung: Bei **Äußerung von Suizidgedanken und vor allem bei Verhaltensweisen und Handlungen, die einen Suizid vorbereiten** (z.B. Abschiedsbriefe) – oder bei Äußerung der Absicht, anderen Menschen Gewalt zuzufügen ist sofort Aufmerksamkeit geboten (siehe 2.1).

Für die Einschätzung der Situation gilt: **Verlassen Sie sich nicht zuletzt auf Ihren gesunden Menschenverstand!**

2. Was können Sie tun?

Es kann durchaus heikel sein, eine Person auf ihre persönlichen Schwierigkeiten anzusprechen:

Ist das nicht eine zu persönliche Angelegenheit? Bin ich die richtige Person und überhaupt dafür zuständig?

Eine Person auf Ihren Eindruck hin anzusprechen, erfordert Mut und kostet Überwindung. Doch die „richtige“ Distanz für ein Feedback gibt es nicht.

Bedenken Sie das Risiko, dass u.U. viel Zeit ungenutzt verstreicht, in der sich die Probleme der Betroffenen verschärfen können und er oder sie sich zunehmend aus den bisherigen sozialen Beziehungen und dem Alltag zurückzieht.

Daher: Geben Sie den Studierenden die Chance, mit ihren Schwierigkeiten gesehen zu werden, und nutzen (oder schaffen) Sie eine Gelegenheit zu einem Gespräch.

Aber: Sehen Sie nicht überall nur Probleme. Achten Sie darauf, Ihr Gegenüber nicht auf seine oder ihre mutmaßlichen persönlichen Schwierigkeiten zu reduzieren.

Konkretes Feedback: Auch wenn es Ihnen vielleicht unhöflich vorkommt: Reden Sie nicht um das Thema herum. Sprechen Sie direkt an, dass und aufgrund welcher Verhaltensweisen Sie sich Sorgen um Ihr Gegenüber machen. Benennen Sie konkret, was Ihnen aufgefallen ist. Hilfreich sind in der Regel insbesondere Ich-Botschaften wie „Mein Eindruck ist ...“, „Ich erlebe Sie ...“.

Helfen heißt vor allem, Fragen zu stellen (statt Antworten zu geben): Eine Ansprache macht vor allem Sinn, wenn Sie sich etwas Zeit für den/die Studierende*n nehmen können. Hören Sie zu und stellen Sie Fragen, um seine/ihre Situation zu verstehen.

Interesse zeigen: Machen Sie dem/der Studierenden deutlich, dass er oder sie Ihnen nicht egal ist und signalisieren Sie Ihre Bereitschaft, ihn oder sie bei der Verbesserung seiner Situation und Befindlichkeit zu unterstützen. Machen Sie jedoch zugleich deutlich, dass Sie als Dozent*in gerne, aber nur im Rahmen Ihrer Möglichkeiten helfen können. Machen Sie keine Angebote, die Sie nicht einhalten können und auch keine, die mit Ihrer Rolle als Lehrende*r nicht vereinbar sind!

Weitervermittlung an Angebote professioneller Hilfe: Informieren Sie über Möglichkeiten professioneller Unterstützung (immer verweisen können Sie auf die ZSB – Zentrale Studienberatung der Universität Bielefeld,

aber auch an andere Beratungsstellen, soweit Ihnen diese bekannt sind, zudem z.B. an Haus-/ Fachärzte etc., siehe auch Notfallkarten) und ermutigen Sie Ihr Gegenüber, diese in Anspruch zu nehmen.

Das Angebot psychologischer Beratung und psychotherapeutischer Hilfe trifft leider noch immer auf viele Vorurteile und Vorbehalte: Das sei doch nur etwas für Verrückte; dorthin zu gehen, sei das Eingeständnis des eigenen Versagens bzw. die Kapitulation; man müsse es allein schaffen; und außerdem erwarte man ohnehin weder Hilfe noch Verständnis. Daher ist es uns ein Anliegen, dass Sie als Dozent*in gut informiert sind und im Bedarfsfall diese Informationen entsprechend weitergeben können.

Im Abschnitt 3 stellen wir Ihnen deshalb kurzgefasst unser Beratungsangebot und unsere Arbeitsweise vor.

Vermeiden Sie bitte:

- den Studierenden ihre Gefühle ausreden oder die Situation bagatellisieren zu wollen („das ist doch kein Grund, sich so hängen zu lassen“, „so schlimm ist es doch gar nicht“, „das wird schon wieder“) – dies führt nicht selten dazu, dass die Verzweiflung weiter zunimmt;
- Verantwortung für die betreffenden Studierenden zu übernehmen;
- Ratschläge und Lösungsideen, die sich in Ihrem Leben bewährt haben, nachdrücklich vorzuschlagen – häufig sind diese Ratschläge in zugespitzten Problemsituationen für die Betroffenen nicht anwendbar und können daher das Gefühl verstärken, „nichts mehr im Griff zu haben“;
- Angebote zu machen, die nicht mit Ihrer Rolle vereinbar sind, jenseits Ihrer Möglichkeiten liegen oder die Sie überfordern (Sie bauen sonst u.U. eine Erwartungshaltung auf, die Sie nicht einhalten können und die bei den Betroffenen dann das Gefühl auslösen können, „hängen gelassen“ zu werden).

2.1 Akute Selbst- oder Fremdgefährdung – was sollten Sie tun?

Eine **akute** Gefährdung mit dringendem Handlungsbedarf liegt vor bei **konkreten** Ankündigungen, Absichten, Vorbereitungen und Handlungen, die darauf abzielen, sich selbst oder anderen Gewalt anzutun. (Es ist ein Trugschluss anzunehmen, dass ausgesprochene Suizidabsichten nicht in die Tat umgesetzt werden, allerdings wird auch nicht jeder Suizid angekündigt.) Verwechseln Sie solche Aussagen aber nicht mit **allgemeinen** Gefühlen von Wut, Verärgerung, Enttäuschung, Lebensüberdruß, Sinnlosigkeit, Ausweglosigkeit, die nicht einhergehen mit konkreten Vorstellungen und Möglichkeiten der Umsetzung. Scheuen Sie sich nicht, gegebenenfalls nach Suizidabsichten zu fragen. Falls jemand diese wirklich hegt, ist die betreffende Person meist entlastet, wenn dieses Thema nicht tabuisiert wird. Fragen Sie deshalb im Zweifel direkt nach, ob und inwiefern es konkrete Suizid- oder Gewaltabsichten gibt und inwiefern bereits Vorbereitungen zur Ausführung getroffen wurden (wie? wo? wann?). Nennen Sie Ihre Sorge deutlich beim Namen. Allgemein gilt: Je konkreter die Gedanken, desto größer die Gefahr und desto größer der Handlungsbedarf.

Sofern Sie den Eindruck haben, Ihr Gegenüber steht unmittelbar davor, sich selbst oder andere zu töten oder zu schädigen, rufen Sie die Leitwarte (112 – uniinternes Netz) Von dort aus werden unverzüglich Personal und Maßnahmen koordiniert. In allen Fällen, in denen keine akute Gefährdung vorliegt, sollten Sie der oder dem Betroffenen dringend dazu raten, sich fachliche Hilfe zu holen. Dazu kann er oder sie sich an die ZSB - Zentrale Studienberatung wenden, aber auch an die in Abschnitt 4 aufgeführten Einrichtungen.

2.2 Helfer*innen ohne Grenzen? – Wichtiges zum Thema Selbstfürsorge

Wichtig ist der Schutz vor der eigenen Überforderung. Es ist oft schwer, Hilflosigkeit der Studierenden auszuhalten und mitanzusehen zu müssen, wie jemand (trotz fachlich und persönlich guter Voraussetzungen) leidet und zu scheitern droht. Aber Helfer*innen geraten selbst in seelische Not, wenn sie sich überlasten und ihre eigenen emotionalen, kräftemäßigen und zeitlichen Grenzen missachten. Manchmal entsteht sogar die Situation, dass ein/e Helfer*in engagierter an der Problemlösung arbeitet (und z.T. auch mehr unter der Situation leidet) als die betroffene Person selbst, verbunden mit hohem Aufwand und hohem Verschleiß, ohne dass sich jedoch das eigentliche Problem lösen oder auch nur mindern ließe. Ein konstruktiver Selbstschutz und strikte Beachtung der eigenen Grenzen sind somit unerlässlich, um hilfreich sein zu können.

Gemeinsam statt einsam. Tauschen Sie sich im Kolleg*innenkreis über den Umgang mit hilfebedürftigen Studierenden aus. Welchen Eindruck haben die anderen von der betroffenen Person? Hat ein/e Kolleg*in vielleicht einen besseren Draht zu dem Studenten bzw. der Studentin oder eher Gelegenheit als Sie, ein persönliches Gespräch mit ihm oder ihr zu führen? Mehrere Augen sorgen für eine breitere Informationsgrundlage, mehrere Schultern sorgen für Entlastung und (auf)geteilte Verantwortung. Beachten Sie aber dabei allerdings die Schweigepflicht gegenüber dem Studierenden und gehen Sie sensibel mit persönlichen Informationen um, die Ihnen anvertraut werden. Ein Vertrauensbruch kann dazu führen, dass sich die betroffene Person zurückzieht und es schwieriger wird, sie oder ihn mit Hilfeangeboten zu erreichen.

Hilfe für Helfer*innen. Bei Unsicherheiten und Fragen (auch scheinbar kleinen) können Sie sich gerne an unser Team in der ZSB - Zentralen Studienberatung wenden. Wir unterstützen Sie durch Informationen und Beratung und führen, falls von allen Seiten gewünscht, die Gespräche mit dem oder der betreffenden Studierenden, auch mit Ihnen gemeinsam. Unser Beratungsangebot richtet sich grundsätzlich nicht nur an Studierende in Schwierigkeiten, sondern auch an Helfer*innen mit Fragen. Allerdings: wir führen Beratung nur auf Basis von **Freiwilligkeit** durch! Die Voraussetzung, dass wir mit Studierenden sprechen können, um die Sie sich Sorgen machen, ist, dass die betreffende Person dem zustimmt.

Nur Geduld! Hilfe verschafft nicht immer sofort Erleichterung und stößt nicht immer auf Dankbarkeit. Manchmal werden Hilfsangebote (zunächst) nicht angenommen, Ratschläge nicht beachtet und Gespräche abgelehnt. Helfer*innen können hilflos, enttäuscht und frustriert zurückbleiben, wenn ihre Angebote, auch wenn sie gut und sinnvoll sind, nicht genutzt werden. Oft ist jedoch etwas Zeit nötig, bis sich jemand entschließen kann, etwas Neues zu wagen und sich helfen zu lassen. Verhaltensänderungen benötigen in der Regel einigen Vorlauf, auch wenn sie noch so sinnvoll sind und die Lebensqualität erheblich verbessern würden, das kennen Sie womöglich aus eigener Erfahrung. Letztlich werden Sie im Einzelfall aber auch akzeptieren müssen, wenn jemand Ihre Hilfe komplett ausschlägt; Sie haben es schließlich nach wie vor mit mündigen Erwachsenen zu tun.

3. ZSB - Zentrale Studienberatung

Die ZSB - Zentrale Studienberatung der Universität Bielefeld bietet Studierenden und Promovierenden bei persönlichen Problemen oder Krisen psychologische Beratung an. Unser Angebot versteht sich als Hilfe zur Selbsthilfe. Ziel ist es, bei einer konstruktiven Bewältigung und Lösung von Anliegen oder Konflikten unterstützend zu wirken. Die Themenschwerpunkte sind unter anderem:

- Arbeitsschwierigkeiten und Prüfungsängste
- Besondere Belastungen
- Konflikte
- Kontaktschwierigkeiten
- Schwierigkeiten im Studiums
- Überlastungsgefühl und/oder psychosomatische Beschwerden
- Umbrüche im Lebensentwurf
- Unzufriedenheit in der augenblicklichen Lebenssituation
- Unsicherheit in Beziehungen
- Zweifel bei der Studien- und Lebensplanung
- Persönliche Krisen
- ...

Die psychologische Beratung ist kostenlos und vertraulich, alle Mitarbeiter*innen der Beratungsstelle unterliegen der Schweigepflicht. Wenn die Ratsuchenden möchten, können Sie in der Beratung anonym bleiben, müssen uns weder Ihren Namen noch Ihr Studienfach mitteilen. Zur ersten Kontaktaufnahme können unsere offenen Sprechstunden genutzt werden, diese finden täglich statt und es bedarf dafür keiner Voranmeldung. Auch außerhalb der Sprechstunden können Sie uns erreichen, telefonisch, per E-Mail oder persönlich über das Sekretariat.

Kontakt

ZSB - Zentrale Studienberatung
Universität Bielefeld
Gebäude X, Raum E1 224
Telefon: 0521 106 3017 oder 3019 oder 67820
Email: zsb@uni-bielefeld.de
www.uni-bielefeld.de/zsb

4. Weitere Anlaufstellen

<p>Telefonseelsorge Bielefeld-OWL</p> <p>Telefon: 0800 / 111 0 111 0800 / 111 0 222 Sprechzeiten: Rund um die Uhr</p> <p>www.telefonseelsorge-bielefeld.de</p>	<p>Nightline Bielefeld</p> <p>Telefon: 0521 106 3048 Sprechzeiten: Mo-Do 21:00 – 24:00 Uhr In der vorlesungsfreien Zeit nur Mo.</p> <p>www.uni-bielefeld.de/stud/nightline</p>
<p>Sozialpsychiatrischer Dienst Bielefeld</p> <p>Telefon Bereitschaftsdienst: 0521 51 2581 Sprechzeiten: Mo – Fr 07:30 – 15:00 Uhr</p> <p>www.bielefeld.de/de/rv/ds_stadtverwaltung/gvla/sp</p>	<p>Krisendienst</p> <p>Telefon: 0521 3299285 Sprechzeiten: Mo – Fr nachts: 18:00 – 07:30 Uhr Wochenende + Feiertage: Rund um die Uhr</p> <p>www.bielefeld.de/de/biju/fp/ghk/krd</p>
<p>Psychiatrische Institutsambulanz</p> <p>Telefon: 0521 772 7 85 26 Gadderbaumer Straße 33 33602 Bielefeld</p> <p>Sprechzeiten: Mo – Fr 09:00 – 11:00 Uhr Mo 15:00 – 17:00 Uhr Mi 13:00 – 15:00 Uhr</p> <p>www.evkb.de/psychiatrie</p>	<p>Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie Bethel des EvKB, Gilead IV</p> <p>Telefon: 0521 77 27 71 15 Rempterweg 69-71 33617 Bielefeld</p> <p>www.evkb.de/psychiatrie</p>
<p>Frauennotruf Bielefeld e.V.</p> <p>Telefon: 0521 12 42 48 Sprechzeiten: Mo 10:00 – 12:00 Uhr Di 10:00 – 12:00 Uhr Mi 08:30 – 09:30 Uhr Do 14:00 – 18:00 Uhr Fr 10:00 – 12:00 Uhr</p> <p>www.frauennotruf-bielefeld.de</p>	<p>man-o-mann Männerberatung im VSGB e.V.</p> <p>Telefon: 0521 68676 Sprechzeiten (telefonisch): Mo und Mi 10:00 – 12:00 Uhr Di 15:00 – 17:00 Uhr Do 16:00 – 18:00 Uhr</p> <p>www.man-o-mann.de</p>
<p>Notrufnummern</p> <p>Polizei: 110 Feuerwehr, Rettungsdienst: 112 Arztnotrufzentrale: 116 oder 117</p>	<p>Wichtiger Hinweis: Aufgrund der Pandemie kann es dynamisch zu Veränderungen bei Sprechzeiten kommen. Bitte immer aktuell die Internetseiten nutzen!</p>

Herausgeber:

Universität Bielefeld

ZSB - Zentrale Studienberatung

Redaktion: Christina Schappler, Dirk Lehnen und Carmen Kropat // Stand: Wintersemester 2020/21

Für diese Informationsschrift haben wir uns am Text „Studierende in der Krise“ der Westfälischen Hochschule orientiert und Teile daraus übernommen. Dies geschieht mit freundlicher Genehmigung.

Herzlichen Dank!