

Handlungsleitfaden für den Umgang mit eskalierenden Situationen

**EINE HANDREICHUNG DES
BERATUNGSTEAMS FÜR BESCHÄFTIGTE
IM UMGANG MIT KRISENSITUATIONEN
VON STUDIERENDEN**

STAND AUGUST 2026

In einer großen Institution wie der HAW Hamburg kann es immer wieder vorkommen, dass Menschen in extreme oder verzweifelte Situationen geraten. Mit diesem Leitfaden möchten wir Sie darin unterstützen, im Ernstfall angemessen und mit Klarheit zu handeln.

VORBEMERKUNGEN

Im Bereich der „psychischen Auffälligkeiten“ oder psychischen Erkrankungen gilt es aus sozialer Perspektive, neben medizinisch-psychologischen Erkenntnissen zu Ursachen und Behandlungsweisen, besondere Bedingungen zu beachten.

Psychische Erkrankungen sind in hohem Maße stigmabelastet bzw. psychisch erkrankten Menschen wird häufig mit Vorurteilen begegnet und der Kontakt gemieden, was auch als „zweite Krankheit“ (Asmus Finzen) bezeichnet werden kann: Nicht nur die innerpsychische Belastung, sondern auch die externen sozialen Reaktionen tragen zur (weiteren) Belastung bei und sorgen zudem häufig für Diskriminierung und gesellschaftlichen Ausschluss.

Daher sind folgende Hinweise vorangestellt, um diesen Effekt möglichst zu vermeiden.

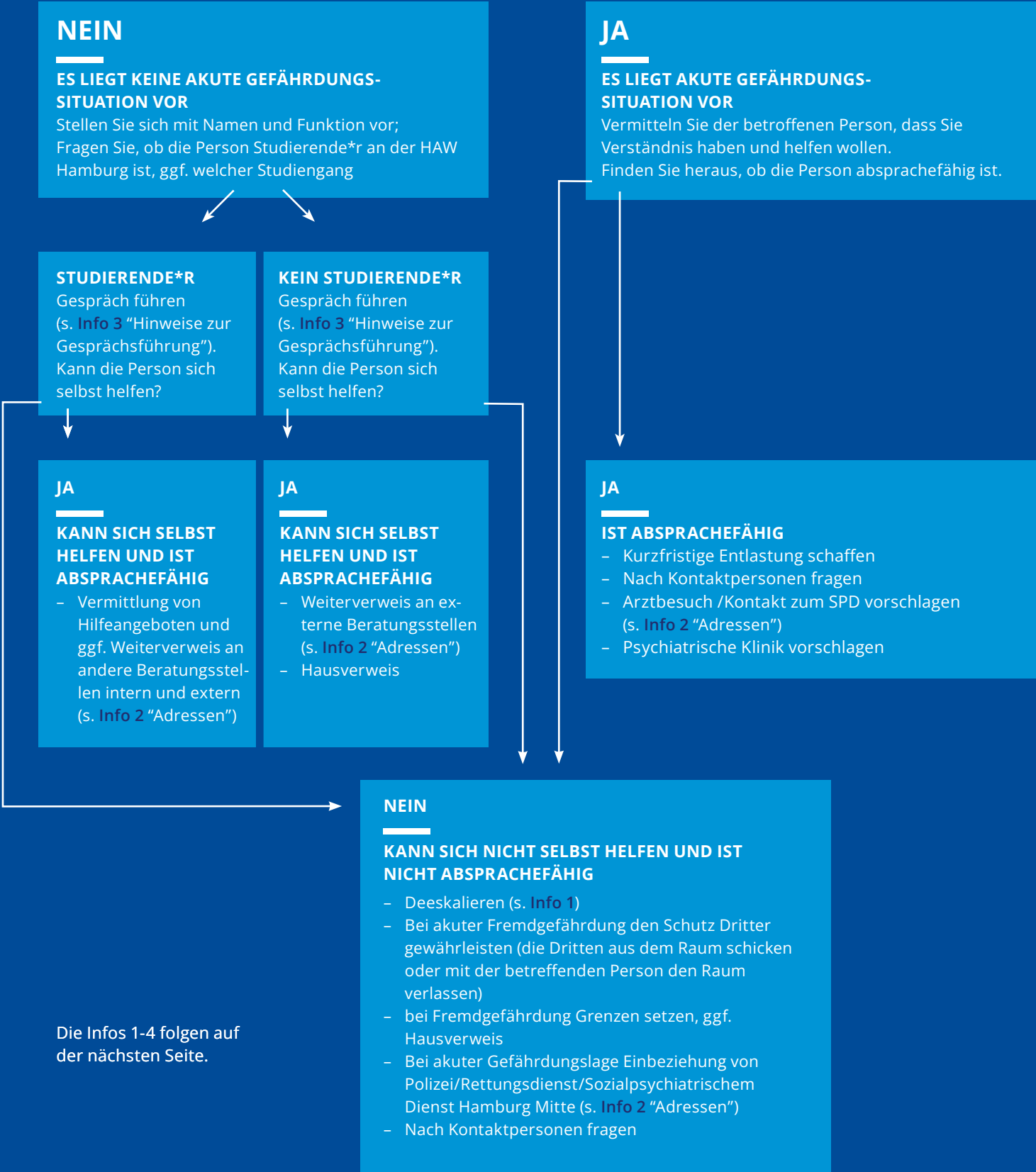
Eine „*eskalierende Situation*“ erkennen Sie daran, dass involvierte Personen sich sehr auffällig jenseits des normalen Handlungsspektrums an der Hochschule verhalten und Anlass zur Sorge besteht. Das eigene Gefühl der Hilflosigkeit ist meistens ein guter Indikator, wenn die gewohnten Routinen nicht mehr greifen, um die Beteiligten zu beruhigen. In dieser Handreichung geht es daher nicht um Situationen, in denen Studierende zwar auffallen, die aber in üblicher Weise aufgelöst werden können.

„*Psychische Auffälligkeit*“ wird hier einerseits als krisenhaftes Erleben und andererseits als ein Verhalten verstanden, das den sozialen Frieden zu stören vermag. Es geht also bewusst um die externe Definition von Auffälligkeit, da erst im Kontakt mit der betreffenden Person überprüft werden kann, ob es sich um eine *Krise* handelt und wie die Auffälligkeit interpretiert werden muss. Daher gilt: „*Auffällig*“ kann z.B. sein, dass die betreffende Person unruhig ist, laut spricht oder gestikuliert, andere Anwesende verbal oder physisch bedrängt oder – im Gegenteil – sehr still ist, verwirrt oder desorientiert wirkt, unverständlich spricht.

Worin der Grund für dieses Verhalten besteht, ist entweder nicht oder nur im Kontakt mit der betreffenden Person herauszufinden.

SITUATIONSKLÄRUNG UND ABLAUF

- 1. Eine psychisch auffällige Person befindet sich auf dem Hochschulcampus und es besteht Handlungsbedarf.
- 2. Zur gemeinsamen Klärung (Situationsbeurteilung) wird das Beratungsteam oder ggf. eine dritte Person hinzugezogen.
- 3. Liegt eine akute Selbst- und/oder Fremdgefährdung vor?



Die Infos 1-4 folgen auf der nächsten Seite.

Handeln Sie stets nach Ihrem Ermessen und dokumentieren Sie Ihre Entscheidung für Ihre Handlungsweise.

Holen Sie sich, wenn möglich, immer ein Einverständnis der betroffenen Person. Gelingt dies nicht und die betroffene Person ist stark gefährdet, dann ziehen Sie eine entsprechende Ansprechperson hinzu!

Info 1 Mögliche Reaktionen bei eskalierenden Situationen

- Wenden Sie sich der Person zu: Augenkontakt, empathische Ansprache, kein Körperkontakt.
- Sicherheitsabstand doppelte Armlänge einhalten.
- Direkte und deeskalierende Ansprache des Gegenübers: „Sie sind gerade sehr aufgebracht. Was ist der Grund?“ – „Wie kann ich Ihnen in dieser Situation helfen?“ – „Ich möchte Sie unterstützen! Dafür brauche ich Ihre Hilfe.“

Melden Sie sich bei uns!

Info 2 Kontakte im Notfall

RETTUNGSEITSTELLE 112

POLIZEI 110 (hier ggf. das Kriseninterventionsteam des DRK anfragen lassen)

SOZIALPSYCHIATRISCHER DIENST (SPD) HAMBURG MITTE

Montag bis Freitag von 8 bis 16 Uhr erreichbar
Tel.: 040 42854-4741

BERATUNGSTEAM DER HAW HAMBURG
beratungsteam@haw-hamburg.de

ZENTRALE STUDIENBERATUNG
studienberatung@haw-hamburg.de

VERTRAUENSSTELLE
carmen.gransee@haw-hamburg.de
Tel.: 040 21904-1508

STUDENTISCHE TELEFONSEELSORGE
Täglich von 20 bis 24 Uhr erreichbar unter:
040 411 70 411

Holen Sie sich Hilfe von Expert*innen. Wir unterstützen Sie in schwierigen Situationen und helfen weiter.

Info 3 Hinweise zur Gesprächsführung

In Situationen, die zu eskalieren drohen, bietet sich eine Gesprächsführung an, die die Grundprinzipien der Krisenintervention beinhaltet. Eine Krise zeichnet sich durch folgende Merkmale aus:

- Eine Situation wird im kognitiven wie emotionalen Sinne als überfordernd interpretiert.
- Es treten spezifische sozio-psycho-somatische Zeichen (wie Gereiztheit, Angst, Müdigkeit, Verwirrung) bei (fast) allen Beteiligten auf.
- Es fehlen angemessene und hilfreiche Bewältigungsstrategien (individuell wie sozial).

BEZIEHUNG AUFBAUEN

Es sollte ein ruhiger, ungestörter Raum aufgesucht und der Person die Wahl gelassen werden, wo sie sich hinstellen oder setzen möchte (dies reduziert ggf. die Angst, bedrängt zu werden, oder gibt das Gefühl, selbst entscheiden zu können).

Es sollte wiederholt werden, dass man das Gefühl habe, dass es der Person (mit der Situation) nicht gut gehe.

ERFASSEN DER SITUATION

Im Weiteren ist die eigene Wahrnehmung neutral zu schildern und der Anlass für die eigene Sorge anzusprechen. Erst im Nachgang dazu sollte auch das „Problem“ der Störung angesprochen werden. Die betroffene Person sollte neutral und offen nach ihrer Wahrnehmung und Problemdefinition gefragt werden.

LINDERUNG DER SYMPTOMATIK

Das angesprochene Problem (ggf. der Konflikt zwischen den Beteiligten) sollte zunächst hintenangelassen werden und allen Beteiligten sollte die Gelegenheit gegeben werden, sich zu beruhigen (z.B. durch einen Moment der Stille).

MENSCHEN EINBEZIEHEN, DIE UNTERSTÜTZEN

Falls noch nicht geschehen, sollten weitere Personen (z.B. bekannte Kommiliton*innen oder andere Vertraute, ggf. Angehörige) einbezogen werden, die involviert waren, aber als unterstützend wahrgenommen wurden.

Versuchen Sie, das Umfeld der Person mit einzubeziehen. Das kann helfen, die Situation zu normalisieren.

ANSATZ ZUR PROBLEMBEWÄLTIGUNG FINDEN

Je nach Möglichkeit der Ansprache und Einsichtsfähigkeit kann auf folgende konkrete Unterstützungsmöglichkeiten hingewiesen werden:

1. Beratung
 - a) psychologische Beratung -> ZSB
 - b) in Konfliktfällen -> Vertrauensstelle
 - c) bei Nachteilsausgleichsfragen -> Beratung zum Studieren mit gesundheitlichen Beeinträchtigungen
2. Inanspruchnahme von Peer-to-Peer
3. Selbsthilfegruppen
4. medizinische Behandlung (stationär wie ambulant), Sozialpsychiatrischer Dienst, Hamburg Mitte

Quelle: Gernot Sonneck; Nestor Kapusta; Gerald Tomandl (2012): Krisenintervention und Suizidverhütung. Wien: UTB Facultas.wuv, S. 105 ff.

Info 4 Einschätzung der Selbstgefährdung

Mögliche Alarmsignale sind:

- Person spricht davon, sterben oder sich das Leben nehmen zu wollen
- (zunehmender) Substanzkonsum
- Ausdruck von Sinnlosigkeit
- Anzeichen von Ängstlichkeit (inkl. Änderung der Schlafgewohnheiten)
- Äußerung von Gefühl, in Situationen gefangen zu sein
- Ausweglosigkeit, Tunnelblick
- Gefühl der Hoffnungslosigkeit
- sozialer Rückzug
- ungewöhnlicher Ausdruck von Ärger und Wut
- rücksichtsloses Verhalten
- Zeichen von Stimmungsänderungen

Erhöhte Alarmsignale sind:

- konkrete Angaben über die Durchführung, Auswahl und Beschaffung der Suizidmittel
- vorangegangene Suizidversuche
- unzureichende Distanzierung von vorangegangenen Suizidversuchen
- psychische Störungen oder Erkrankungen

Das Beratungsteam für Beschäftigte im Umgang mit Krisensituationen von Studierenden ist zuständig für alle Krisensituationen an der HAW Hamburg, in denen Todesfälle von Studierenden bekannt oder Studierende (psychisch) auffällig werden.

Neben der konzeptionellen Arbeit, aus der als eines der ersten Ergebnisse diese Handreichung entstand, steht das Beratungsteam für die Begleitung akuter Krisenfälle von Studierenden und Mitarbeitenden der HAW Hamburg zur Verfügung und unterstützt alle Beteiligten bei deren Bewältigung.

Das Beratungsteam besteht aus Mitarbeitenden der Zentralen Studienberatung, der Vertrauensstelle und des Konfliktlots*innen Teams.