

Fachbereich Erziehungswissenschaft und Psychologie
der Freien Universität Berlin

Zugangs- und Umgangsmöglichkeiten mit Klienten in der Krisenintervention

Eine qualitative Forschung zur Beziehungsgestaltung aus der Sicht
von in Therapie ausgebildeten Beratern des Berliner Krisendienstes

Dissertation

Zur Erlangung des akademischen Grades
Doktorin der Philosophie (Dr. phil.)

Vorgelegt von

Lizentiat in Psychologie Fabiana Cecilia Graieb

Erstgutachter: Prof. Dr. Jarg Bergold
Zweitgutachter: Prof. Dr. Manfred Zaumseil

Abgabe: Berlin, März 2005
Disputationsdatum: 14. Juli 2005

a mi madre por el dolor de mi ausencia
a mi padre por sus anhelos puestos en mí

Der Widerstand¹

Die Menschen finden in der Krise selbst die Kraft zu ihrer Überwindung.

So haben es viele Männer und Frauen bewiesen, die, mit Zähigkeit und Mut als ihrer einzigen Ressource, kämpften und siegten über die blutigen Tyrannen unseres Kontinents.

Der Mensch ist in der Lage aus Hindernissen neue Wege zu erschaffen, denn dem Leben genügt ein kleiner Spalt, um neu geboren zu werden.

Bei dieser Aufgabe ist das Entscheidende, sich zu weigern, das an Leben zu ersticken, was wir mit Licht erfüllen können. So wie es in heroischer Weise die besetzten Völker getan haben, die Tradition zu verteidigen, die uns sagt, wie heilig der Mensch ist.

Nicht zu erlauben, die kleinen Momente der Freiheit zu verschwenden, an denen wir uns erfreuen können: ein Tisch, den wir mit geliebten Menschen teilen, die Lebewesen, denen wir Geborgenheit geben, ein Spaziergang unter Bäumen, die Dankbarkeit einer Umarmung. Ein Akt der Unerschrockenheit wie der Sprung von einem brennenden Haus. Dies sind keine rationalen Tatsachen, aber es ist nicht wichtig, daß sie es sind, es sind ihre Auswirkungen, die uns retten werden.

Die Welt kann nichts ausrichten gegen einen Menschen, der singt in der Misere.

Ernesto Sábato²

¹ In "La Resistencia" von Sábato. Aus dem Spanischen von Silvia Engl.

² Ernesto Sábato ist ein argentinischer Schriftsteller. (Geboren in Rojas, Argentinien). Er hat einen Doktor der Physik und arbeitete als solcher bis nach dem 2. Weltkrieg. Nach dem Krieg begann er Bücher zu schreiben. (vgl. Infos. Aus – Germanien.de)

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung	9
2 Institutionelle Rahmenbedingungen des Berliner Krisendienstes und ihre Auswirkungen auf die Klientenkontakte	14
2.1 Einleitung	14
2.2 Zu Rahmenbedingungen des Berliner Krisendienstes.....	14
2.2.1 Der psychosoziale Auftrag des BKD und die Bedeutung von Zeit in der Kriseninterventionspraxis.....	17
2.2.2 Der Rahmen des BKD als ein offenes und unverbindliches institutionelles Kontaktangebot.....	20
2.2.3 Der Rahmen und die Einschätzung der Klienten.....	22
2.2.3.1 Der Rahmen und die Dauerklienten-Problematik	26
2.2.4 Rahmen und zeitliche Merkmale der Kontakte im BKD	31
2.2.4.1 Zur Kontaktdauer.....	31
2.2.4.1.1 Der einmalige telefonische Kontakt als Standardkundenkontakt.....	31
2.2.4.1.2 Die Folgekontakte.....	32
2.3 Das allgemeine Kontaktangebot des BKD und die Funktion des Krisenberaters	35
2.3.1 Einleitung	35
2.3.2 Zur Ordnungsfunktion des Krisenberaters	35
2.3.2.1 Den Klienten in kurzer Zeit zu stabilisieren.....	36
2.3.2.2 Den Klienten weiterführende Hilfsangebote vermitteln.....	40
3 Forschungsziele und Fragestellung	45
4 Methoden	48
4.1 Auswahl der Forschungsmethode.....	48
4.1.1 Ansätze qualitativer Sozialforschung.....	48
4.1.2 Die subjektive Perspektive bei der Anwendung qualitativer Methoden	52
4.2 Datenerhebung.....	55
4.2.1 Das narrative Interview	55
4.2.2 Kurzfragebogen	57
4.3 Durchführung der Untersuchung	57
4.3.1 Zugang zum Feld.....	57
4.3.2 Samplingstrategie	58
4.3.2.1 Darstellung der Untersuchungsteilnehmer	61
4.3.3 Vorbereitung der Interviews.....	63
4.3.3.1 Die Interviewsituation	65
4.4 Auswertungsmethode der Interviews	66
4.4.1 Theoretischer Hintergrund der Auswertungsmethoden.....	66
4.4.2 Gruppierung der Fälle.....	68
4.4.3 Anwendbarkeit der qualitativen Methode	69

4.5 Perspektive und Subjektivität der Forscherin	71
4.5.1 Vorwissen der Forscherin	72
4.5.2 Überlappungen und Überschneidung von Subjektivitäten bei der Theoriebildung	75
4.5.3 Persönlicher Hintergrund der Forscherin	77
4.5.3.1 Migrationsprozess.....	77
4.5.3.2 Das Forschen in einem fremden akademischen Umfeld	78
4.5.3.3 Ereignisse und Überlegungen während der Forschung	81
5 Das Erleben der Krisenberater von ihrem Spielraum und die Bestimmung der Kontaktdauer	82
5.1 Einleitung	82
5.2 Die Wahrnehmung von und der Umgang mit der Anzahl der Kontakte im BKD ...	82
5.3 Begrenzter, aber wirksamer Raum für den Klienten	83
5.4 Zeitbegrenzung, Komplexität und professionelle Zufriedenheit.....	84
5.4.1 Krisenarbeit als Herausforderung?	85
5.4.2 Wenig Zeit für Rückmeldungen	87
5.5 Bestimmung der Dauer einzelner Gespräche	88
5.5.1 Gründe für längere Gespräche.....	89
5.6 Zum Angebot von Folgekontakten	90
5.6.1 Mitarbeiterbedürfnisse.....	92
5.6.2 Bestimmung der Anzahl von Folgekontakten	93
5.6.3 Klienten überschreiten die Grenze des Rahmens	94
6 Auseinandersetzung von therapeutisch ausgebildeten Krisenberatern mit ihren therapeutischen Kompetenzen im BKD-Kontext.....	95
6.1 Therapeutische Positionierung der interviewten Berater.....	95
6.2 Die Individualisierung des Konzeptes der Krisenintervention.....	99
6.2.1 Die reflexiv-analytisch-explorierende Behandlungsorientierung bis hin zu mobilisierenden Interventionsstrategien am Beispiel einer Mitarbeiterin mit einer Ausbildung in Gestalttherapie – Frau H.....	101
6.2.2 Die reflexiv-analytisch-explorierende Behandlungsorientierung mit stützenden und klärenden Interventionsstrategien am Beispiel einer Mitarbeiterin mit einer Ausbildung in Gestalttherapie – Frau I.....	104
6.2.3 Die reflexiv-analytisch-explorierende Behandlungsorientierung mit mobilisierenden Interventionsstrategien am Beispiel eines Mitarbeiters mit einer psychoanalytischen Ausbildung – Herr E	106
6.2.4 Die lösungssuchende Behandlungsorientierung mit mobilisierender Interventionsstrategie am Beispiel eines Mitarbeiters mit systemtherapeutischer Ausbildung – Herr A	110
6.2.5 Die Schwierigkeiten der Individualisierung einer Behandlungsorientierung am Beispiel einer Mitarbeiterin, in psychoanalytischer Ausbildung – Frau D	116
6.2.6 Abschlusskommentar	119

7 Bildkonstruktionen über den Krisenklienten	122
7.1 Das krisenhafte Problembild	122
7.1.1. Am Beispiel von Notfällen – Die akute Suizidalität	122
7.1.2 Am Beispiel einer psychischen Störung	124
7.2 Das subjektbezogene Bild des Klienten	126
7.2.1. Die Suche nach subjektiven Signalen in der Krise – am Beispiel nicht-akuter Suizidalität	127
7.3 Der Übergang von einem zum anderen Bild am Beispiel eines akuten postsuizidalen Falls	134
7.3.1 Problembezogenes Bild des Klienten – Notfallevidenzen	135
7.3.2 Verschiebung von Problembezogenen zu subjektiven und Beziehungsaspekten im Klientenkontakt – Der Wandel	137
7.3.3 Zugang zur Person	139
8 Das Beziehungsverständnis aus Sicht von Krisenberatern anhand der Erzählung von Folgekontaktfällen	142
8.1 Einleitung	142
8.2 Beziehung als Ermöglichung des Beginns und der Aufrechterhaltung des Interventionsprozesses	143
8.2.1 Die Herstellung eines günstigen psychischen Raumes – die Atmosphäre	144
8.2.1.1 Das Schaffen eines alltäglichen Wohnrahmens im Gespräch	145
8.2.1.2 Das Schaffen eines schützenden Raumes sowohl für den Klienten als auch für den Mitarbeiter	147
8.2.1.3 Der Raum als „Sich Aufwärmen“	147
8.2.1.4 Einen „Haltraum“ (containing) durch die Präsenz des Körpers und der Gefühle des Beraters schaffen	148
8.2.1.5 Das Schaffen eines vertrauensvollen Rahmens	149
8.2.2 Die Verkörperung von Hilfeerwartungen des Klienten	150
8.2.3 Sich mit dem Klienten auf einer Ebene treffen	154
8.2.4 Der spontane Wunsch zu helfen – Erfahrung eines Hilfeappells	156
8.3 Wahrnehmung und Erkennen der Beziehungsmerkmale des Gegenübers – diagnostisches Instrument	157
8.3.1 Das Einschätzen des Klienten in der Kontaktaufnahme	158
8.3.1.1 Der erste Eindruck des Klienten	158
8.3.1.2 Wahrnehmung der Öffnung des Klienten bezüglich der Hilfeerfahrung	161
8.3.2 Hilfeverständnis des Klienten	166
8.3.3 Die Beziehungsmodalitäten des Klienten im Gespräch	167
8.3.3.1 Die Art des Beziehungsangebotes des Klienten	168
8.3.3.2 Die Gesprächskonstellation	168
8.3.4 Die Einschätzung des Gegenübers als Gegenseitigkeitsprinzip	172
8.4 Beziehung als Zugang zum Klienten	174
8.4.1 Die Regulierung von Distanz und Nähe zum Klienten – Annäherungsstrategien	174
8.4.1.1 Das Nähe-Distanz Prinzip	175

8.4.1.2 Das Anpassungsprinzip	176
8.4.2 Zugang zu der (inneren) Welt des Klienten.....	177
8.4.2.1 Bedingungen, um das Weltbild des Gegenübers kennen zu lernen.....	179
8.4.2.2 Die Erfahrung des Weltbildes des Klienten – ein Beispiel	180
9 Das Emotions-/Affektmanagement in der Krisenberatung aus Sicht der Berater	184
9.1 Die Vorstellungsbilder von der Befindlichkeit der Klienten in der Krisenberatung	184
9.1.1 Allgemeine Dimension der Einschätzung der Befindlichkeit der Klienten in der Krisenberatung	186
9.1.2 Beziehungsspezifische Dimensionen der Befindlichkeit der Klienten.....	190
9.1.2.1 Einschätzung des Ausmaßes an Hilflosigkeit in der Krisensituation	191
9.1.2.2 Einschätzung des Ausmaßes, in dem Klienten einen Zugang zu sich selbst haben.....	193
9.1.2.3 Vergleichsdimensionen der eingeschätzten Befindlichkeit der Klienten .	196
9.1.2.3.1 Information- oder Ratsuchende	198
9.1.2.3.2 Offen für (akute) Kriseninterventionen	199
9.1.2.3.3 Klienten mit hohem Anspruch an Fremdhilfe	205
9.1.2.3.4 Andauernder Zustand von Hilflosigkeit	209
9.2 Der Umgang mit den Befindlichkeiten in der Kriseninterventionsbeziehung	214
9.2.1 Emotionale Bewertung der Affektzustände von Klienten.....	215
9.2.2 Ressourcen der Berater im Umgang mit dem Befinden von Klienten	224
9.2.2.1 Fachbezogene Ressourcen.....	224
9.2.2.2 Personale Ressourcen	226
9.2.3 Tendenzen der individuellen Umgangsformen der Berater.....	230
9.2.3.1 Betonung der Einbeziehung der eigenen Gefühle als Umgangsressource	231
9.2.3.1.1 Frau H.....	232
9.2.3.1.2 Frau I	238
9.2.3.1.3 Beraterin Frau D	242
9.2.3.1.4 Beraterin Frau F.....	245
9.2.3.1.5 Beraterin Frau C	248
9.2.3.2 Betonung des Ablegens/ der Distanzierung der eigenen Gefühle als Umgangsressourcen.....	248
9.2.3.2.1 Beraterin Frau G	249
9.2.3.2.2 Berater Herr A	252
9.2.3.2.3 Berater Herr E.....	253
9.2.3.2.4 Berater Herr B	255
9.2.4 Die Dynamik der Berater-Klient-Beziehung.....	256
9.2.4.1 Beziehungsdynamik bei Ratsuchenden zur Situationsklärung.....	256
9.2.4.2 Harmonische Beziehungsdynamik zur Bewältigung einer (akuten) Krise	257
9.2.4.3 Divergierende Beziehungsdynamik.....	263
9.2.4.4 Beziehungsdynamik zum Überstehen akuter Situationen	269
10 Zusammenfassung der Ergebnisse.....	275
11 Diskussion der Untersuchung im Rahmen ausgewählter Literatur	292
11.1 Der Einfluss der Lacanschen Perspektive auf die Entwicklung der Fragestellung	292
11.2 Diskussion der Ergebnisse in Auseinandersetzung mit relevanter Literatur.....	297

11.3 Diskussion der allgemeinen Ebene der Beziehung der Institution zum Nutzer ...	321
Danksagung	326
Literatur	328
Anhang	339