

# 1 Einleitung

Die Existenz von Krisen, d. h. dass Menschen immer wieder mit dem Unerwarteten, Katastrophalen oder mit der Schwere des Lebens konfrontiert werden, hat seit 1948 Lindemann und Caplan im Jahre anfangen sich theoretisch damit zu beschäftigen, das Interesse von Praktikern, Wissenschaftlern, Laien und Politikern geweckt und bis heute wach gehalten. In diesem Kontext ist die Krisenhilfe entwickelt worden.

Während die Entwicklung von verschiedenen Krisentheorien (wie z.B. Cullberg, 1978: traumatische Krisen, Erikson, 1970: Lebenskrisen, Sonneck, 2000: psychosoziale Krisen) erheblich angewachsen ist, hat die Gestaltung der Berater-Klienten-Beziehung innerhalb der verschiedenen Theorien m. E. nicht genügend Berücksichtigung gefunden. Dies ist vor allem vor dem Hintergrund erstaunlich, dass von vielen Autoren immer wieder betont wird, dass die Beziehung zum Klienten eine Voraussetzung für eine gelingende Krisenintervention ist.

Krisen und Krisenintervention werden aus verschiedenen Perspektiven betrachtet, aber nie liegt der Fokus allein auf der Beziehung. Deshalb lege ich in meiner Untersuchung den Schwerpunkt auf diese Thematik.

Ich ging zunächst aus von folgenden Fragen: Welche Art von Beziehung entwickelt sich zwischen den Menschen, die sich in Krisensituationen an einen Krisendienst wenden und denjenigen, die ihnen als Krisenberater Hilfe anbieten? Welchen Stellenwert haben die individuellen Hilfemöglichkeiten des Krisenberaters<sup>1</sup> und das institutionelle Hilfe-konzept in der Beziehungsgestaltung?

Die Art und Weise, wie Krisenintervention durch den Berater praktiziert wird, unterliegt nicht allein dessen Entscheidungsmacht, sondern muss von ihm auch an die institutionelle Konzeption und Rahmung angepasst werden. Die Analyse der institutionellen Rahmenbedingungen des Berliner Krisendienstes (BKD) stellt deshalb einen wichtigen Teil dieser Arbeit dar.

---

<sup>1</sup> Ich habe mich für die männliche Sprachform bei Begriffen wie Berater und Klient oder Interviewter entschieden. Sie repräsentiert hier und im folgenden Text beide Geschlechter. Aus Gründen einer besseren Lesbarkeit habe ich auf eine geschlechtsspezifische Ausdruckweise verzichtet.

Als Interviewpartner bzw. Untersuchungsfeld für meine Arbeit habe ich Krisenberater des Berliner Krisendienstes ausgewählt, um deren Sicht auf die Beziehungsgestaltung im Prozess der Krisenintervention zu analysieren.

Die Ergebnisse der Beziehungsanalyse werden zwei Ebenen zugeordnet: der allgemeinen institutionellen Ebene (Kapitel 2) und der Ebene der Berater-Klient-Beziehung (Kapitel 5 bis Kapitel 9).

Auf der konkreten Ebene der Beziehungsanalyse wird die Positionierung des Beraters im Kriseninterventionskontext, seine Einschätzung der Situation und Person des Klienten und die Beziehungsgestaltung erklärt.

Auf der Grundlage des qualitativen Forschungsansatzes der Grounded Theory habe ich aus dem Datenmaterial Kategorien und Dimensionen entwickelt, und daraus ein Modell über Beziehungs-, Zugangs- und Umgangsmöglichkeiten zu Klienten re/konstruiert.

Um dem Leser die Lektüre zu erleichtern, werden beispielsweise die Dimensionen der Kategorie des sich *Positionierens der Krisenberater* in unterschiedlichen Kapiteln und Kapitelteilen dargestellt. Die Kategorie des sich *Positionierens der Berater* umfasst folgende Dimensionen: die Auseinandersetzung der Berater mit ihrem Spielraum im Kontakt mit Klienten (s. Kapitel 5), ihr therapeutisches (sich) Positionieren (s. Kapitel 6), die Richtung der Bildkonstruktion des Gegenübers (s. Kapitel 7) und die Umgangstendenzen der Berater zur Emotionsregulierung bei den Klienten (s. Kapitel 9.2.3)

Im Kapitel 2 wird das Konzept des Berliner Krisendienstes analysiert. Es wird gezeigt, dass die Konzeption bestimmte Formen der Beziehungsgestaltung nahe legt. Darüber hinaus wird erläutert, welche Funktionen dem Krisenberater im Konzept zugeschrieben werden.

Im Kapitel 3 präsentiere ich die Fragestellung.

Im Kapitel 4 beschreibe ich die theoretischen Ansätze der qualitativen Sozialforschung, die ausgewählten Forschungsstrategien, das Forschungsdesign und besonders meine

Perspektive als Forscherin. Als empirisch sensibilisierende Konzepte stelle ich dar: meine Erfahrung als Psychologin auf Notfallstationen und ambulanten Abteilungen von Krankenhäusern in Argentinien, meine Überlegungen zur Thematik „*Forschen in einem fremden theoretischen Sozialisationskontext*“ und den Einfluss meiner psychoanalytischen Kenntnisse und Kompetenzen (Lacans strukturorientierte Perspektive) auf die Forschungsperspektive.

Kapitel 5 beschäftigt sich mit dem subjektiven Verständnis der Mitarbeiter des BKD von ihrem Spielraum im Umgang mit Klienten unter den gegebenen institutionellen Rahmenbedingungen. Es wird gezeigt, wie sie persönlich den Kriseninterventionskontext erleben und inwieweit dieses Erleben ihr Beratungsangebot beeinflusst.

Das Kapitel 6 illustriert, wie psychotherapeutisch ausgebildete Psychologen sich vor dem Hintergrund ihrer jeweiligen therapeutischen Kenntnisse und Kompetenzen mit der Krisenarbeit auseinandersetzen. Anhand von Beispielen wird herausgearbeitet, wie sie als Krisenberater Grenzen zur therapeutischen Arbeit ziehen. Welche Rolle spielt die jeweilige therapeutische Schule und das Arbeitsfeld dabei? Wie gelingt es ihnen, ein Kriseninterventionskonzept zu individualisieren und vor welche Herausforderungen und Schwierigkeiten sehen sie sich dabei gestellt?

Kapitel 7 expliziert zwei Richtungen, die die Berater bei der Entwicklung einer Bildkonstruktion vom Krisenklienten einschlagen: Es wird gezeigt, dass es zwei Dimensionen bei der Einschätzung von Krisensignalen gibt. Einerseits die der Dringlichkeit einer Krise, bei der die Notlage des Klienten in den Vordergrund gestellt wird. Andererseits gibt es die subjektbezogene Dimension. Hier fließt die subjektive Welt des Klienten in die Bildkonstruktion ein.

Am Beispiel von akuter und nicht akuter Suizidalität werden beide Dimensionen dargestellt und es wird gezeigt, dass sie einander nicht ausschließen und die Art der Beziehung mit den Klienten beeinflussen.

Im Kapitel 8 wird ein Modell des Verständnisses der Berater von der Beziehung zum Klienten präsentiert. Das Modell stellt drei zusammenhängende Beziehungskategorien

dar (Beziehung als Ermöglichung des Beginns und der Aufrechterhaltung des Interventionsprozesses, Wahrnehmung und Erkennen der Beziehungsmerkmale des Gegenübers als diagnostisches Instrument und Beziehung als Zugang zum Klienten), die die Schlüsselrolle der Berater in Bezug auf die Beziehungsgestaltung ausmachen. Es wird auch gezeigt, wie sich diese drei Kategorien im Prozess der Krisenintervention entwickeln.

Das Kapitel 9 beschäftigt sich mit dem Affektregime in der Krisenintervention. Es wird zum Einen gezeigt, auf welche Merkmale der Befindlichkeit der Klienten der Berater als *beziehungsdiagnostische Kriterien* in der Krisenintervention zurück greift. Ich weise nach, dass er dabei implizit eine Gruppierung der Klienten vornimmt. Zum Anderen wird gezeigt, inwieweit die vom Berater wahrgenommene Gefühlslage der Klienten seine Beziehungsgestaltung prägt. Weiterhin wird herausgearbeitet, wie der Berater abhängig von seiner Einschätzung der Dynamik in der Klient – Berater – Beziehung eine Affektregulierung vornimmt. Es wird erläutert, dass bei den Klientengruppen differenzierte Interventionsstrategien verfolgt werden, um eine angemessene Emotionsregulierung zu ermöglichen.

In diesem Kapitel beleuchte ich weiterhin zwei Tendenzen der Berater im persönlichen Umgang mit der Situation der Klienten und zeige, wie unterschiedlich diese Tendenzen die Emotionsregulierung im Gespräch prägen. An Hand von vier analysierten Beziehungsmustern wird aufgezeigt, wie die Berater jeweils ihre Gestaltung der Beziehung wahrnehmen. Wenn Schwierigkeiten gesehen werden, untersuche ich, wie sie diese bewältigen.

Kapitel 10 beinhaltet die Zusammenfassung der Untersuchung.

Im Kapitel 11 diskutiere ich meine Ergebnisse vor dem Hintergrund ausgewählter Kriseninterventionsmodelle.

Diese Arbeit leistet einen Beitrag für die Entwicklung eines Interventionskonzepts im Bereich der ambulanten Krisenberatung, indem der Einfluss von Beziehungsaspekten auf den Interventionsprozess herausgearbeitet und expliziert wird.

Ich konzentriere mich darauf, diejenigen Merkmale der Klienten zu erkennen, auf die die Berater in der Beziehungsgestaltung zurückgreifen.

Die Besonderheit meiner Arbeit sehe ich in der Herausarbeitung dieser bisher theoretisch vernachlässigten beziehungsspezifischen Kriterien, die eine differenzierte Herangehensweise an den Umgang mit Krisenklienten auszeichnen.