

## **5 Das Erleben der Krisenberater von ihrem Spielraum und die Bestimmung der Kontaktdauer**

### **5.1 Einleitung**

In diesem Kapitel wird der Frage nachgegangen, wie die Interviewten in ihrer Funktion als Krisenberater des BKD den Umgang mit der Zeitbegrenzung in der Begegnung mit den Krisenklienten subjektiv betrachten und erleben und wie sich dieses auf den Interventionsraum und die Bestimmung der Kontaktdauer mit den Klienten auswirkt?

Dabei werden zwei Dimensionen in der Auseinandersetzung mit der „Zeit für eine Intervention“ betrachtet: einerseits die Anzahl der Kontakte und andererseits die Dauer des einzelnen Kontaktes.

### **5.2 Die Wahrnehmung von und der Umgang mit der Anzahl der Kontakte im BKD**

Alle im Verlauf der Untersuchung interviewten Mitarbeiter thematisieren von sich aus den Aspekt der Zeitbegrenzung und beurteilen ihn als *kurz*. Die begrenzte Anzahl der Kontakte wird als wesentliche Rahmenbedingung wahrgenommen. Zeitliche Begrenzung für die Kriseninterventionen ist Teil der dem Beratungsgespräch zugrundeliegenden Struktur, mit dem alle Mitarbeiter umgehen müssen.

„[...] also es ist wirklich nur ne kurze Zeit, wo jemand hier ist und, und mit mir spricht.“ (FI I1, 554-555)

„*Kurz*“ bezieht sich einerseits darauf, dass es im Rahmen des BKD um einmalige Kontakte geht bzw. um Folgekontakte, die i.d.R. 4 bis 5 Begegnungen nicht überschreiten. Andererseits betrachten die interviewten Psychologen den vorgegebenen Zeitrahmen einer Krisenberatung als kurz aus einer psychotherapeutischen Perspektive. Die in einer Psychotherapie ausgebildeten Psychologen haben gelernt, die Klienten therapeutisch in einem anderen Zeitrahmen, nämlich eine längere Zeit, zu begleiten. Aus dieser Perspektive schätzen sie die Interventionszeit im BKD als kurz ein.

Je nach der psychotherapeutischen Methode haben sie unterschiedliche Konzepte in Bezug auf die zeitlichen Bedingungen einer Therapie, die in der Regel einen größeren Zeitraum als Krisenintervention beansprucht.

### **5.3 Begrenzter, aber wirksamer Raum für den Klienten**

Trotz dieses begrenzten Zeitrahmens stellen die Mitarbeiter fest, dass sie durchaus Interventionen durchführen können, denen sie eine Wirksamkeit zuschreiben. Sie sind sich aber unsicher, welche Reichweite sie haben. Obwohl die Berater die Folgen ihrer Interventionen in der Regel nicht erfahren, achten sie trotzdem im Gespräch darauf, einen sinnvollen und wirksamen Raum für den Klienten entstehen zu lassen, in dem hilfreiche Interventionen möglich sind. Alle Interviewten sind sich aber darin einig, dass es sich um eine wirksame Begegnung handelt.

Frau I beschreibt, dass sie auch innerhalb kurzer Zeit konkrete Interventionen entwickeln kann, die eine große Wirkung haben können.

„Die Person kommt hierher alleine und sie geht wieder alleine, also es ist wirklich nur ne kurze Zeit, wo jemand hier ist und, und mit mir spricht und mein Einfluss ist dementsprechend auch gering, kann aber wie gesagt auch groß sein, je nachdem äh was für ne Wirkung das auf jemanden hat, ne.“ (FI II, 554-557)

Die Klienten erleben aus Sicht der Mitarbeiter die bis zu 10 Gespräche durchaus als eine sinnvolle Krisenbegleitung. Herr A ist der Meinung, dass eine deutliche Wirkung in der Krisenbegleitung durch das „Dabei-Sein“ erzeugt wird:

„Aber trotzdem kann man mit zehn Gesprächen soviel erreichen, darum nennen wir das ja auch Krisenbegleitung, also dabei sein wenn eine Krise durchlebt wird.“ (HA, 257-258)

Frau H findet, dass der Zeitraum zu intervenieren doch ausreichend ist. Sie versucht mit der Wiederholung des komparativen Ausmaßes „*passiert sehr viel*“ und „*passiert oft viel*“ diesen zu legitimieren. Sie hebt hervor, dass bei den Krisengesprächen, die sie führt, mehr als gewöhnlich in der kurzen Zeit geschieht. Die komparative Aussage beinhaltet darüber hinaus, dass die Kürze der Zeit nicht in einem proportionalen Verhältnis zur Wirkung steht, sondern sogar in einem umgekehrt proportionalen Verhältnis: kurze Zeit, aber große Wirkung.

„[...] wenn Menschen in Krisen sind, wir haben weniger Zeit, also äh auch am Telefon, die sind meist, gucken meist, es kommen, die Leute kommen ja nicht über Jahre sondern in nen kurzen

Zeitpunkt und auch passiert in kurzer Zeit sehr viel bei Leuten, die wirklich akut in ner Krise sind, also wir haben ja nicht nur Leute, die akut in ner Krise sind aber bei denen passiert oft \* viel in kurzer Zeit.“ (FH, 670-774)

## **5.4 Zeitbegrenzung, Komplexität und professionelle Zufriedenheit**

Hier werden unterschiedliche subjektive, emotionale Empfindungen zusammengefasst, um darzulegen, wie sich die befragten Mitarbeiter persönlich mit der Zeitbegrenzung auseinandersetzen. Mitarbeiter erleben den zeitlichen Kontext allgemein als eine Bedingung, mit der sie umgehen müssen. Nicht nur individuell in jeder Begegnung mit einem Klienten wird diese Bedingung wirksam, sondern auch als ein Faktor der die alltägliche professionelle Beziehungsgestaltung und deren Dynamik bestimmt.

Ein weiterer von einem Interviewpartner erwähnter Aspekt der Rahmenbedingungen der in Verbindung mit der Zeitbegrenzung steht, ist der ständige Kontakt mit neuen Klienten. Sich ständig mit neuen Klienten auseinandersetzen zu müssen, ist eine logische Folge des Krisenansatzes, die aus der Konzeption des BKD zu entnehmen ist. Das Verhältnis von Zeitbegrenzung und möglicher Hilfeleistung fordert den Mitarbeiter immer wieder heraus, kurzfristig angemessene und differenzierte Interventionen zu entwickeln, auf Kontinuität im Klientenkontakt zu verzichten und mit „immer etwas Neuem“ konfrontiert zu werden. Dies wird als Herausforderung erlebt, wie Herr A deutlich macht. Hier zeigt sich das Spannungsfeld für die Mitarbeiter, auf der einen Seite mit immer neuen Klienten und Anliegen konfrontiert zu sein und auf der anderen Seite für jeden schnell eine Intervention zu entwickeln und anzubieten.

„Na ja ich glaube ähm ein großer Unterschied zu entweder Kliniken oder anderen Stellen wo man die Klienten kennt und wo äh man sich regelmäßig verabredet oder zu einem niedergelassenen Therapeuten, der dann sagt okay jetzt fünfzig Minuten und dann nächste Woche wieder, ist jetzt dass es immer wieder etwas neues ist, kein Dienst ist wie der andere, das Telefon klingelt und es kann jemand sein, der suizidal ist, der sich gerade umbringen will und es kann sein, dass jemand nur sagt, dass er sich gerade ein bisschen einsam fühlt oder so.“ (HA, 483-488)

Herr E betont, dass er diese Herausforderung als „spannend, interessant, vielseitig und facettenreich“ erlebt.

„[...] ich hätte das mir damals nicht träumen lassen, wie spannend, wie interessant, wie vielseitig, wie facettenreich äh diese Arbeit ist, weil äh es entsteht praktisch kaum Arbeitsroutine oder nee nee nee, nee nee das ist nicht richtig was ich da sage, es entsteht natürlich schon Arbeitsroutine

aber die Klienten, die kommen äh sag mal die Patientenkontakte, da gibt es keine Routine weil die jedes Mal neu sind, jedes Mal neu sind.“ (HE, 1243-1246)

Auch Frau F schließt sich dieser Sichtweise an. Ihr wird es ebenfalls nie langweilig und sie fühlt sich immer wieder aufs Neue gefordert.

„\*\* Ja und dann bedeutet's auch immer eben ne Herausforderung für mich selber, immer wieder **neu**, also ich glaub, das hat mit diesem, dass es nicht **langweilig** wird, zu tun ähm, dass ich mich immer wieder herausgefordert fühle (LACHT KURZ) ja und ähm \* immer auch wieder in Situationen komme, wo ich irgendwie denke, phhhh das ist jetzt irgendwie neu für mich oder da muss ich ähm, weiß ich noch **nicht**, was ich da mache und ich bin gefordert, mich irgendwie auf so neue Situationen immer wieder neu einzustellen.“ (FF, 946-951)

### 5.4.1 Krisenarbeit als Herausforderung?

In diesem Abschnitt wird herausgearbeitet, ob die Mitarbeiter es als motivierend oder belastend erleben, welche professionellen Kompetenzen von ihnen erwartet werden, je nachdem, was sie persönlich für die Krisenarbeit mitbringen.

Das Erleben von beruflicher Zufriedenheit steht im Zusammenhang mit der zeitlichen Begrenzung. Ein guter Umgang mit dem zeitlich begrenzten Rahmen von Krisenarbeit erhöht das Zufriedenheitsgefühl.

Anhand des Datenmaterials wurde festgestellt, dass die von den Mitarbeitern erlebte Herausforderung im Klientenkontakt mit starken affektiven Reaktionen verbunden ist. Dies gilt besonders für einmalige Kontakte.

Manche erleben diese als motivierend und anregend, andere als belastend.

Herr A beschreibt, dass die Herausforderung bei einmaligen telefonischen Kontakten auch mit Aufregung einhergeht. Er betont aber auch, dass schnelle Erfolge und das Erleben von Zufriedenheit möglich sind.

„Das kann gerade, es gibt ja Telefongespräche, wo ich weiß, ich werde den nie sehen, ja so und dann aber zu gucken, was ist möglich, das ist eine Herausforderung so, das ist mit Aufregung verbunden und es gibt auch die Seite, dadurch dass manchmal Erfolge oder halt ein Zufriedenheitsgefühl sehr schnell möglich ist.“ (HA, 492-495)

Mitarbeiter wie Herr A und Herr E bewerten die Zeitbegrenzung als positive Herausforderung als „spannend“ und motivierend.

„[...] und es ist schon immer sehr spannend schnell erfassen zu müssen, was ist das Problem, schnell überlegen zu müssen, welchen Rahmen kann ich bieten und was kann ich in dem Rahmen, den wir haben zum Beispiel bei den Telefongesprächen mit dem Menschen besprechen, dass es ihm etwas nützt.“ (HA, 489-492)

Die Vielfältigkeit der Probleme und die damit verbundene Herausforderung unterschiedliche Wege zu entwickeln und diese dem Klienten aufzuzeigen, bedeutet für Herrn E eine große Freude. Die damit verbundene Erfahrung, kleine Entdeckungen zu machen, vergleicht er mit der Tätigkeit eines Naturwissenschaftlers.

„[...] etwas Spannendes, es ist wie so eine kleine Entdeckung ein äh äh äh weißt du wie ein, wie ein Naturwissenschaftler der sich irgend einem Gebiet widmet und dort immer wieder weiterkommt, immer wieder neue Entdeckungen macht, so könnt ich das beschreiben für mich hier im Krisendienst und das ist das, was mir große Freude macht und was ich sehr spannend finde und in in sofern ist diese Arbeit in dem Punkt bedeutungsvoll für mich.“ (HE, 1253-1257)

Frau F bring zur Sprache, dass professionelle Zufriedenheit mit der Arbeit im BKD mit einem guten Umgang mit der Zeitbegrenzung einhergeht.

„[...]\*\* ja ich glaub einen, eine wichtige Sache für das Wohlfühlen ist, dass ich das Gefühl hab ähm, ähm ich ähm, hab dieses Thema **Grenzen** irgendwie gut im Griff (LACHT KURZ) ja, also Zeitgrenzen und innerliche Abgrenzung.“ (FF, 749-751)

Für die Mitarbeiterin Frau F ist von großer Bedeutung, den Klienten „*viel Zeit zu geben*“, damit diese sich entfalten und sich angenommen fühlen können. Dies ist nach meiner Analyse also etwas, dass auch in einem begrenzten zeitlichen Rahmen möglich ist.

„[...] dass hier **Zeit** ist und dass die Beraterin und Berater sich Zeit nehmen für sie, also das ist für viele Klienten ein ganz, ganz wichtiger Punkt, dass sie nicht das Gefühl haben, hier gehetzt zu werden und jemand guckt auf die Uhr und ähm, ähm für **mich** ist es, ist es schon auch **wichtig**.“ (FF, 259-261)

Für Frau F ist weiterhin bedeutungsvoll, Klarheit zwischen dem Klienten und sich selbst zu haben. Zufriedenheit stellt sich bei ihr ein, wenn sie zwischen dem trennt, was dem Klienten und was ihr gehört, sie also Grenzen ziehen kann und darüber diese Klarheit herstellt.

„[...] ne Klarheit in der Grenze zwischen Klient und mir, also was, was ist da, was passiert bei dem Klienten, was nehm ich von dem Klienten wahr und was ist **meins**, also wenn das gut getrennt ist, also ich glaub, das macht viel von sonem **Wohlfühlen** in ner Beratung aus. \* (LEISE) Mhm. \* Ja aber insgesamt finde ich eben schon, dass das irgendwie nen sehr, Krisenarbeit irgendwie massiv emotional und kräftemäßig fordernd ist, ja, finde ich schon. (LEISE) Mhm.“ (FF, 755-760)

Die Frau F erlebt besonders bei einem einmaligen Kontakt eine massive Wirkung auf ihr Wohlbefinden. Sie fühlt sich als ganze Person gefordert. Einmalige Kontakte, unab-

hängig von ihrer Dauer, sind ihrer Meinung nach ein relevantes Thema für eine Diskussion über die Auswirkungen der Modalitäten der Krisenarbeit auf die Mitarbeiter. Die Frage stellt sich besonders bei der einmaligen Begegnung in zugespitzten Krisensituationen oder bei Klienten in einem Ausnahmezustand, in der sie als ganze Person „total gefordert“ ist. Sie bleibt letztendlich „ausgelaugt“.

„[...] ich glaube schon, dass das mit dieser Art der Arbeit zu tun hat, also mit diesen einmaligen Kontakten und mit dieser gleichzeitig Krisensituationen immer in zugespitzten Situationen, wo man eigentlich so als **ganze Person** total gefordert ist und ähm, ja manche neigen dann dazu sich mehr zu verausgaben und da gehöre ich schon dazu (LACHT KURZ) ja. Also, ja auf diese fordernden Situationen, wo irgendwie jemand in ner Krise ist und in nem Ausnahmezustand ist, da reagiere ich eher so da drauf, dass ich dann auch **voll** reingehe und irgendwie alles von mir **gebe** und irgendwie voll konzentriert bin und voll **da** bin und hinterher dann eher merke, oh war das anstrengend, ich, ich kann gar nicht mehr oder so, ja.“ (FF, 714-721)

Sie verknüpft ihre Burnout-Symptome mit dieser Art der Arbeit. Sie findet, dass Supervision hier Entlastung bieten könnte, diese aber oft zeitlich so begrenzt ist, dass ihr Anliegen keinen Platz darin hat. Frau F spricht das Problem an, dass nicht nur die Kriseninterventionsangebote für die Klienten zeitlich begrenzt sind, sondern auch die Fallbesprechung in Supervisionen oder Teamsitzungen für die Mitarbeiter. Hier kommt es offensichtlich zu einer Verdoppelung der Problematik Zeitbegrenzung.

„[...] schönen Rückzug und so Burnout-Symptome und irgendwie son, ja sone Erschöpftheit auch irgendwie **wahrnehme**, also da denke ich irgendwie das müsste eigentlich noch viel mehr Dauerthema sein, wie, wie können Mitarbeiter ähm sich irgendwie \* äh \* also in welchen Zusammenhängen können die Mitarbeiter auch wieder sich irgendwie auffüllen (LACHT KURZ) oder wieder regenerieren, (LEISE) so ja. Und da gibt's, klar es gibt diesen Rahmen mit der Supervision dafür, wobei der jetzt auch gekürzt wird, also die Gelder werden dafür gekürzt und in den Teamsitzungen erleb ich so, dass da nicht soviel Platz dafür ist für Fallbesprechungen, also ich find' s schon **sehr**, also im Vergleich mit dem Organisatorischen geht das wirklich sehr unter.“ (FF, 864-872)

#### 5.4.2 Wenig Zeit für Rückmeldungen

Auf der Ebene der Interventionswirkung sind die Mitarbeiter überzeugt, dass es eine wirksame Erfahrung für den Klienten ist, aber dass sie im Vergleich zum Therapieprozess weniger Zeit haben, um Feedback zu bekommen, besonders bei einmaligen Kontakten. Die Mitarbeiter gehen unterschiedlich mit diesem Mangel um, je nach dem, ob sie einen kleinen oder großen Bedarf haben, die Effekte ihrer Interventionen zu erfahren.

Die Mitarbeiterin Frau G äußert sich zu dem Mangel an Feedback, den sie einerseits in Beziehung zu klientenbezogenen Aspekten stellt und andererseits den einmaligen Kon-

takten anlastet. Es wurde deutlich, dass manche Wirkungen sich eben nicht nach nur einer Begegnung feststellen lassen.

„Entweder man hat so Leute, wo man sich abmüht und es ändert sich doch nichts in ner, in dieser Zeit wo man miteinander Kontakt hat, oder man hat Leute, wo man nur **einen** Kontakt hat, der auch so berührend und ganz sein kann wie der Erste, was ich eben erzählt hab, das kann auch sein, dass man sone Leute nur **einmal** hat, nur dann kriegt man nicht mit, was das bewirkt, also damit kriegt man kein Feedback, so.“ (FG, 480-484)

Ihre Strategie scheint darin zu bestehen, aufmerksam ihre eigenen konkreten Handlungen zu beobachten und sich deren Wirkung bewusst zu sein. Hier zeigt sie keine Unsicherheit in bezug auf eine angenommene Wirksamkeit.

„Trotzdem weiß ich natürlich, also weiß ich genau, was ich da mache und ich weiß, dass das in jedem Fall wirksam ist, also ich mach mir da keine **Sorgen** oder so was sondern ganz im Gegenteil.“ (FG, 488-490)

Trotz der geringen Möglichkeit, Rückmeldung zu erfahren, versucht Frau F, eine zu bekommen, indem sie nachfragt. Es zeigt sich, dass sie einen großen Bedarf hat, Feedback zu erhalten.

„Und ich versuche, also ich, das ist eigentlich so grundsätzlich ähm gucke ich, dass, dass ich nen Feedback auch bei Einzelkontakten bekomme am Ende, dass ich noch mal frage, was nehmen sie jetzt mit aus dem Gespräch, was war ihnen wichtig ähm, womit gehen sie jetzt hier raus, also dass ich solche Fragen noch mal stelle und da, das ist ja dann ne Möglichkeit noch son kleines Feedback zu **bekommen** und das ist meistens **gut** für mich.“ (FF, 686-690)

## 5.5 Bestimmung der Dauer einzelner Gespräche

Die Dauer des einzelnen Gesprächs unabhängig davon, ob es sich um einen einmaligen Kontakt oder einen Kontakt im Rahmen eines Folgegesprächs handelt, richtet sich nach den eingeschätzten Gesprächsbedürfnissen der Klienten. Deshalb ist die Länge des Gespräches nicht festgelegt. Hier haben die Mitarbeiter Freiheit, aber sie orientieren sich dennoch in der Regel an dem Zeitrahmen einer Stunde. Die Psychotherapie mit ihrem Stundentakt scheint hier Pate zu stehen. Es gibt einen zwar begrenzten, aber flexiblen Rahmen für die Dauer der Gespräche. Die Mitarbeiter haben unterschiedliche Vorstellungen, wie lange ein Kontakt dauern sollte.

Frau G ist beispielweise nicht für Folgegespräche, die länger als eine Stunde dauern. Sie beachtet die Aufnahmefähigkeit der Klienten und richtet sich danach. Bei einer längeren Gesprächszeit findet sie, dass diese nur zu Wiederholungen führt.

„Na ja ich merke, ich merke dass ne Stunde schon zu normal, für normale Folgegespräche ist ne Stunde einfach nen guter Rahmen. Da merk ich irgendwie danach äh wiederholt man nur noch Sachen die eigentlich schon klar sind und tritt eigentlich die Sache noch breit.“ (FG, 1013-1015)

Mitarbeiter bleiben sehr flexibel in der Bestimmung der Dauer des Gespräches. Zum Beispiel gestaltet Frau G die Gesprächszeit frei und kommt auch nicht unter Druck, wenn sie länger als eine Stunde braucht.

„Nen richtig konzentriertes, klares Gespräch dauert auch nicht länger als ne Stunde und es gibt auch Gespräche, die nur ne halbe Stunde dauern, also das gibt's auch aber es gibt's auch schon gelegentlich, dass das Gespräch länger dauert. \*\* Ähm also ich selber mach mir da keinen großen Druck, ich erlaube mir, das länger zumachen.“ (FG, 1025-1028)

Die Dauer der Gesprächszeit beträgt bei Frau I i.d.R. auch etwa eine Stunde. Bei der Bestimmung der Kontaktdauer orientiert sie sich an den Bedürfnissen und Möglichkeiten der Klienten. Sie achtet besonders bei Klienten die keine oder wenig Erfahrung mit psychosozialen Kontakten haben darauf, nicht zu lange Gespräche zu führen.

„Gespräch, ja genau. Mhm. Manchmal macht es Sinn, über ner Stunde zu sprechen, aber in der Regel sind fünfzig Minuten, gerade für jemand auch, der das, für den das fremd ist oder ungewöhnlich ist, einfach von ner, vom Kontakt, von der Begegnung her, von ner, von ner Ausdauer her das zu verstehen und zu begreifen oder auch gefühlsmäßig mitzugehen, wirklich lang genug.“ (FI, 366-370)

### 5.5.1 Gründe für längere Gespräche

Längere Gespräche zu führen, trotz der damit verbundenen Erschöpfungsgefühle, steht im Zusammenhang mit der Schwierigkeit eines Gesprächs oder kann mit Kontrollbedürfnissen des Beraters zu tun haben.

Die Durchführung langer Gespräche hat darüber hinaus mit der Komplexität der Themen zu tun. Frau F stellt fest, dass einige Themen im Krisengespräch „*besonders schwierig*“ sind.

„Weil ähm, also das ist vielleicht auch nen, nen Thema was für mich besonders schwierig ist, ich neige dazu, zu **lange** Gespräche zu führen.“ (FF, 240-241)

Frau F erzählt im Interview, dass sie eine Neigung hat, kontrollierend zu sein, was sie dazu bringt, lange Gespräche zu führen.

„[...] neige ich dazu lieber alles langfristig zu planen und auch nen stückweit kontrollieren zu können.“ (FF, 954-955)

So nimmt sich Frau F vor allem am Anfang Zeit für die Beziehungsgestaltung und gibt dem Klienten auch Raum zur Darstellung seines Problems, sogar über den Zeitpunkt

hinaus, an dem sie noch in der Lage ist, neue Informationen aufzunehmen und zu verarbeiten.

„[...] ähm für **mich** ist es, ist es schon auch **wichtig**, dass ich weiß, ich kann gerade für diese erste Phase, für diese Beziehungs// ähm diese erste Phase der Beziehungsgestaltung wo ähm, dass ich mir dafür Zeit nehmen **kann**.“ (FF, 221-223)

„Also ich glaub so nachdem so das, das Problem oder die Situation sich so **entfaltet** hat sozusagen ähm dann ähm ist es son, irgendwann, ich glaube, das ist so ein gefühlsmäßiger Punkt, wo ich irgendwie merke, auch merke zum Beispiel, ich kann nicht mehr aufnehmen, also ich bin irgendwie voll mit Informationen und ähm das ist ja dann, dann häufig so, dass Klienten dann immer **noch** weiter und **noch** weiter reden.“ (FF, 208-212)

Und erst anschließend versucht Frau F das Thema einzugrenzen, Ziele zu setzen und die Führung zu übernehmen.

„[...] und ähm dann würde ich anfangen zu versuchen ähm das, das Problem oder das Thema, worum es dann hier gehen soll, einzugrenzen und auch zum Beispiel zu fragen, was für jemanden das **Ziel** jetzt hier für dieses Gespräch ist und dann fange ich eigentlich an, aktiver oder mehr **Führung** zu übernehmen, also diese Zielfrage finde ich ganz wichtig, also was möchte jemand jetzt hier in diesem Gespräch oder was wünscht sich jemand von **mir** in diesem Gespräch oder überhaupt ähm für die, für die Krisenberatung hier.“ (FF, 212-217)

## 5.6 Zum Angebot von Folgekontakten

Das Angebot von Folgekontakten wird als Möglichkeit gesehen, eine Krisenbegleitung anzubieten. Folgekontakte werden vom Mitarbeiter am Ende des ersten Gesprächs angeboten, wenn dieser glaubt, dass der Klient ein weiteres Gespräch braucht oder wenn der Klient es wünscht.

Folgekontakte werden zum Beispiel von Frau H dann angeboten, wenn sie denkt, dass der Klient es braucht oder die Problembearbeitung in einem einmaligen Kontakt nicht zu Ende gebracht wurde. Frau H betont, dass sie es selber merkt, wenn der Klient noch Hilfe braucht.

„[...] ich mach das so, dass ich irgendwie am Ende des Erstgespräches, wenn ich denke, jemand braucht noch Nachgespräche oder jemand könnte da helfen, oder wär irgendwie sinnvoll, das ist ja auch wirklich dann, wenn's nicht irgendwie Sinn macht, jemand weiter zu verweisen, und wenn's Problem noch nicht, \* noch nicht irgendwie fertig bearbeitet oder sonst was ist, also denn ähm sage ich, biete ich das an, dass hier die Leute noch mal kommen.“ (FH, 761-765)

Das Angebot eines persönlichen Kontaktes vor Ort oder eines zweiten Kontaktes wird von Frau G dann gemacht, wenn der Klient sich in einem kritischen emotionalen Zustand befindet.

„[...] also das mache ich manchmal relativ schnell, wenn jemand **richtig fertig** am Telefon klingelt mache ich das manchmal relativ schnell, ob nicht jemand sofort jetzt hierher kommen will.“ (FG, 53-55)

„[...] sie rief an und ich merkte irgendwie, sie ist total aufgelöst und frag sie, ob sie weit weg ist, ob sie nicht gleich kommen will und dann kam sie und dann hatten wir mehrere Folgegespräche.“ (FG, 33-35)

Persönliche Kontakte (Face-to-face-Kontakte) bewirken unmittelbar eine Erleichterung beim Klienten.

„[...] nem persönlicher Kontakt ist irgendwie, mit dem kann man mehr anfangen. Also es ist auch ne unmittelbarere Soforterleichterung irgendwie möglich in nem persönlichen Kontakt also.“ (FG, 59-61)

Die Beraterin orientiert sich an den unterschiedlichen Klientenbedürfnissen, der Schwere der Situation, der Intensität oder der Dringlichkeit des Anliegens und dem Ziel der Krisenintervention in der Gestaltung von Folgekontakten.

„Das kommt drauf an, was äh, es kommt wirklich von Klient zu Klient unterschiedlich, manchmal ist das ganz, ganz messbare Sachen wie, wenn ich abgemacht hab, ich blei//, ich begleite die Leute, **bis sie ne Therapie haben**, denn ist das sozusagen begrenzt klar, wann es vorbei ist, nämlich wenn sie die Therapie anfangen, manchmal ist es zu Ende, wenn die Leute nen bisschen **mehr stabilisiert** sind, also wenn ich das Gefühl hab, jetzt können sie gut alleine weiter.“ (FH, 792-797)

Nachgespräche werden von den Mitarbeitern auch dann angeboten, wenn es darum geht, jemanden nicht zu schnell weiter zu verweisen. Denn die Klienten dürfen nach Auffassung von Herrn A nicht in einer Krise durch Interventionen von mehreren Institutionen zusätzlich belastet werden. Die Krisenbegleitung wird als Chance verstanden eine Krise so zu nutzen, dass sich neue Möglichkeiten auftun. Deshalb sind Folgekontakte auch besonders dann sinnvoll, wenn die Klienten selber vorgeschlagen haben, einen neuen Kontakt zu machen und ihre Themen ganz wichtig und aktuell sind.

„[...] es wäre völlig äh verkehrt, sie wieder irgendwo hinschicken, also man, wo wir alle noch einmal anfangen müssten, ich hab ja auch das Gefühl, das typische einer Krise, also es geht, es kulminiert oder ähm es kommen, es kriegt eine große Dynamik und in dieser Krise liegt aber auch eine Chance, die Chance der Veränderung [...] Und ja deswegen dachte ich, ich biete ihr Nach- und biete ihr Folgekontakte an.“ (HA, 104-112)

Herr A beschreibt in diesem Zitat, dass Klienten das Gefühl haben, zu früh abgeschoben zu werden. Das heißt, es wird als Vernachlässigung von den Klienten angesehen, wenn sie in aktuellen Krisensituationen irgendwohin weiter vermittelt werden, ohne dass zuvor im BKD ausreichend interveniert wurde.

„[...] soviel Zeit ist da nicht, hier muss schneller etwas passieren, es muss jetzt etwas passieren und ob sie dann diesen Schritt machen oder so etwas überhaupt angehen, das, da gibt es viele Erfahrungen hier im Krisendienst, dass äh Klienten sich abgeschoben fühlen, wenn wir sie jetzt weiter-

verweisen als ein, ne Distanzierung empfinden auf der persönlichen Ebene, auf der Beziehungsebene gerade dann, wenn die Beziehungsebene unklar ist.“ (HA, 165-170)

Eine längere Begleitung vermeidet nach Ansicht von Herrn B auch, dass der Klient sich später wieder an den Krisendienst wendet:

„Aber im Wesentlichen ist es so, dass es um ne längere Begleitung geht, also wenn, zum Beispiel wenn jemand mit äh mit einer Trennungskrise kommt, dann denke ich also auch aus meinen Erfahrungen mit Trennungen, dass das ein langer Prozess ist und dass es auch sinnvoll ist, äh den zu begleiten, damit der nicht, der oder die nicht drei Wochen später sich wieder an den Krisendienst wendet und dann jemand neues das ganze noch mal erzählen muss, ja, das finde ich ist auch wichtig, also dass das dann die selbe Person ist ähm, mit der man, der die Klienten Kontakt haben.“ (HB, 99-105)

### 5.6.1 Mitarbeiterbedürfnisse

Ein weiterer Grund für Folgekontakte bildet mangelndes Wissen um das Problem des Klienten. In diesem Fall ist ein einmaliger Kontakt nicht ausreichend, um die Situation zu verstehen. Insbesondere bei komplexen Problemen ist dies der Fall, wie die Mitarbeiter Frau H, Herr B und Herr E ausführen:

„[...] manchmal biete ich nur ein Gespräch an, wenn ich noch nicht so genau weiß, manchmal sage ich auch, die Leute können erst mal kommen, wir machen mal drei Sitzungen und denn gucken wir weiter.“ (FH, 766-768)

„[...] und ich es gar nicht schaffe innerhalb einer Stunde oder eineinhalb Stunden so das Gefühl zu bekommen, dass ich jetzt verstanden habe, worum es geht. Das ist so ein anderes wo ich noch mal einen zweiten Termin vorschlage.“ (HB, 70-72)

„Also ich sag mal so, das Ziel, was wir ähm in dem ersten Kontakt miteinander erreichen konnten oder was am Ende des Kontaktes feststand, war, dass seine Problematik so komplex ist, dass ich sie nicht, ich sag mal in insgesamt verstehen konnte innerhalb einer Stunde, so dass ich ihm angeboten habe, wir sollten einen weiteren Kontakt machen.“ (HE, 221-225)

Ein weiterer Grund besteht in dem Umstand, dass die Klienten so viele Probleme erwähnen und die Mitarbeiter mehr Zeit benötigen, um die Problematik einzugrenzen und die Probleme sortieren zu können.

„Also das ist das Eine, also wo ich das Gefühl habe, ich hab nicht genug gegeben und das Andere ist so, wenn es zuviel Probleme sind und ich selber mich nicht beschränken kann und ich selber das nicht sortieren kann.“ (HA, 533-535)

Der Mitarbeiter Herr E hat das Bedürfnis, den Klienten und seine Geschichte kennen zu lernen, um besser das „*eigentliche Problem*“ zu benennen:

„[...] es gab eindeutig großen Bedarf noch mehr, ich sag mal äh aus seiner, also anamnestisches Material zu explorieren, also um ihn einfach noch mehr kennen zu lernen, um auch noch mehr praktisch das eigentliche Problem, was er hatte, besser äh zu benennen ja.“ (HE E1, 288-290)

## 5.6.2 Bestimmung der Anzahl von Folgekontakten

Die Bestimmung der Anzahl von Folgekontakten verstehe ich als eine der wichtigsten Entscheidungen des Settings. Unter Setting verstehe ich alle Bestimmungen für die Gestaltung eines Krisengesprächs, wie die Anzahl der Teilnehmer, die Uhrzeit der Begegnung, der Ort des Treffens, die Regelmäßigkeit der Kontakte etc.

Das subjektive Verständnis des Mitarbeiters von seiner Funktion in der Begegnung mit einem Klienten beeinflusst den Kriseninterventionsprozess. In den Beratungsgesprächen spielt das Setting als Bestandteil der Begegnung eine wichtige Rolle. Die Funktion des Settings besteht darin, die Entwicklung des Kriseninterventionsprozesses und somit die Regulierung der Begegnung zwischen Berater und Klient zu ermöglichen.

Im BKD gibt es nicht ein festes Setting; es wird jedes Mal neu bestimmt. Das Besondere des Settings liegt im Konzept der flexiblen Regulierung. Die Anzahl von Folgekontakten verändert sich je nach den unterschiedlichen Bedürfnissen der Klienten, der Schwere der Problematik, der Intensität oder der Dringlichkeit des Anliegens und den jeweiligen Zielsetzungen des Prozesses.

Es besteht eine Flexibilität und Freiheit in der Gestaltung von Folgekontakten. Diese können beispielweise so gestaltet werden, dass sie in größeren Abständen (von 2 Wochen bis zu 4 Monaten) erfolgen, was einem längeren Zeitraum entspricht. In diesem Fall kann der Klient mit dem Mitarbeiter für längere Zeit verbunden bleiben. Es handelt sich dann um eine lange Begleitung in einem Kurzzeitinterventionskontext.

„Und ich hatte ihr angeboten, dass sie, egal wie sie sich entscheidet [Abtreibungsentscheidung] ähm sie wieder in den Krisendienst kommen kann zu Folgegesprächen und das hat sie wahrgenommen, diese äh, \* dieses Angebot. Sie kam dann, ich glaube zwei Wochen später und wir haben über mit größeren Abständen, ich glaube drei oder vier Monate lang ähm Gespräche miteinander geführt. Aber immer, wie gesagt, in größeren Abständen“ (FI II, 280-285)

Es ist nicht vorher festzulegen, wie viele Kontakte es sein werden, deshalb werden auch nicht zehn Gespräche, das Maximum an Gesprächen, als Paket angeboten. In der Regel bestehen Folgekontakte aus maximal 3-4 Gesprächen.

„Und zehn Folgekontakte, also die meisten Folgegespräche kommen gar nicht an diese Grenze, also die meisten Folgegespräche sind ein oder zwei oder maximal drei.“ (FG, 1067-1068)

Der Mitarbeiter Herr E betont das Realitätsprinzip, was beinhaltet, in dieser begrenzten Zeit nicht alles lösen zu können. Dennoch sieht er die Begrenzung des Rahmens als einen Möglichkeitsraum, um den Klienten auf den Weg zu bringen.

„[...] ich bin nur ein Mensch, wir haben begrenzt Möglichkeiten und in diesem begrenzten Rahmen können diese Möglichkeit nutzen, dazu gehören zum Beispiel auch Folgekontakte oder auch eine (Unverständlich) denjenigen an eine andere Institution zu verweisen, das heißt, ihn auf den Weg zu bringen, diese Möglichkeiten haben wir, wir können vieles klären, aber wir werden nicht sein Problem abschließend 100prozentig, ohne dass es irgendwelche Rückstände gibt, lösen können. Das ist meistens äh eine übertriebene Sichtweise.“ (HE, 398-404)

Konkrete Ziele mit dem Klienten im ersten Kontakt zu vereinbaren, ist wichtig für die Gestaltung der Folgegespräche. Mit der Terminvereinbarung wird dem Klienten Kontinuität in Aussicht gestellt, was nach Ansicht des Mitarbeiters für ihn hilfreich ist.

„Ich brauche diese zehn Kontakte ganz ganz ganz selten. Meistens brauche ich, weiß ich nicht, zwischen drei und fünf oder drei und sechs Kontakten, alles danach äh wäre ganz selten ne und wichtig ist für mich immer sozusagen das Ziel“ (HE, 153-156)

„Und alleine diesen Termin abmachen, dass ich sage, pass auf, nächste Woche oder in drei, vier Tagen oder wann auch immer, dann haben die etwas, das ist ganz, ganz wichtig, das nehmen die sozusagen mit. Da können die **sich dran festhalten**.“ (HE, 447-450)

### 5.6.3 Klienten überschreiten die Grenze des Rahmens

Es gibt Klienten, denen es schwer fällt, mit der Zeitbegrenzung des Angebotes umzugehen, die sich nicht an diesen Rahmen anpassen möchten, sondern im Gegenteil versuchen, die Zeit der Begleitung auszudehnen. Manchmal melden sich beispielweise Klienten beim BKD, die eine therapeutische Beziehung aufnehmen möchten.

„Es gibt Klienten, die da ganz stark gegen arbeiten.“ (FG, 380)

In solchen Fällen bestehen die Mitarbeiter eher fester auf dem zeitlichen Rahmen. Je schwächer die Struktur des Klienten ist, desto mehr wird ein fester Rahmen angestrebt, der ihnen Halt geben soll.

„[...] wo der Rahmen im Krisendienst auch, auch eingehalten werden **muss** und es gibt eben welche, wo es ne, wo's dann wirklich schwierig ist, die dann **massiv** in ne therapeutische Beziehung einsteigen wollen.“ (FG, 300-302)

„[...] irgendwie richtig schwere Arbeit ist die sozusagen ähm, wieder, wieder zu sich zu bringen, die kommen nicht zu sich zurück.“ (FG, 325-326)

Ein Setting zu bestimmen, ist dabei behilflich, um einen Spielraum für die Begegnung zwischen der subjektiven Welt des Beraters und der des Klienten zu strukturieren.