

# Konzepte gegen Krisen

## Anregungen für Beratung und Intervention

■ Ingeborg Schürmann

*Advisors and consultants are well acquainted with the crisis of their clients but in scientific literature this topic is rarely dealt with. Therefore this article wants to stimulate the development of a genuine concept of crisis support/crisis consultancy. The article deals in particular with the aspect of resources as giving advice in crisis situations and the availability of resources are in various ways linked with each other.*

*Conseillers et consultants sont bien renseignés sur les crises de leurs clients mais il y a peu d'écrits scientifiques traitant cette question. C'est pourquoi cet article se propose de susciter le développement d'un concept original qui serait celui du soutien / conseil en situation de crise. L'article traite en particulier de la question des ressources car donner des conseils en situation de crise et disposer de ressources sont des aspects liés l'un à l'autre.*

Dr. Ingeborg Schürmann ist Diplom-Psychologin und wissenschaftliche Angestellte für Klinische Psychologie und Gemeindepsychologie an der Freien Universität Berlin. Sie hat Zusatzausbildungen als Verhaltenstherapeutin und Supervisorin und sie verfügt über eine langjährige Beratungstätigkeit in psychosozialen Einrichtungen. Ihre Lehr- und Forschungsschwerpunkte sind Krisenintervention, systemische Psychotherapie, Beratung und qualitative Methoden. E-Mail: ischuer@zedat.fu-berlin.de

*Berater und Beraterinnen sind durchaus mit Krisen ihrer Klientel vertraut, aber in der wissenschaftlichen Literatur wird Krisenberatung kaum thematisiert. Deshalb soll dieser Artikel zur Entwicklung eines eigenen Krisenberatungskonzeptes anregen. Der Ressourcenaspekt sollte dabei besondere Beachtung finden, da Krisenberatung und Ressourcen in vielfacher Hinsicht miteinander verbunden sind.*

Eine junge Frau sucht eine Erziehungsberatungsstelle auf. Sie hätte ihren siebenjährigen Jungen fast totgeschlagen, wenn ihr Mann nicht dazwischen gegangen wäre. Sie weiß nicht mehr weiter und möchte ihren Sohn in einem Heim unterbringen, zugleich aber liebt sie ihn. Der Junge selbst ist derzeit total verstört und der Ehemann versteht seine Frau nicht mehr. Die Familie ist in einer Krisensituation.

Ein Student gerät während seiner Magisterarbeit in Panik, da er eine Schreibblockade hat und der Abgabetermin nicht mehr verschoben werden kann. Er sucht eine studentische Beratungsstelle auf.

Die beiden Fallskizzen verweisen darauf, dass Menschen in Krisen nicht nur spezialisierte Kriseneinrichtungen wie beispielsweise den Berliner Krisendienst (vgl. Beitrag in diesem Heft) in Anspruch nehmen, sondern sie suchen auch Hilfe bei Beratungseinrichtungen. Sie geraten durch akute Beziehungskonflikte und Überforderungen, durch Trennungen und Tod, schwere körperliche oder psychische Erkrankungen, Arbeitslosigkeit, Erfahrungen von Gewalt, Einsamkeit, Suchtprobleme, Ängste, Suizid-Gedanken und Schwierigkeiten mit einer geistigen oder körperliche Behinderung in eine Krise oder in eine akute seelische Notsituation. Auch im Prozess der Inanspruchnahme von Beratung können Nutzerinnen und Nutzer eine Krise erleiden. Professionelle Hilfe von Menschen mit Lebenskrisen ist eine originäre Aufgabe von Beratungseinrichtungen.

Berater sind mit Krisen ihrer Klientel vertraut und sie verfügen über Interven-

tionsstrategien. Aber nicht immer ist Krisenberatung Teil des expliziten Beratungsverständnisses geworden und nicht immer hat sich die Einrichtung mit ihren Rahmenbedingungen explizit auf Menschen in Krisen eingestellt.

Krisenberatung hat auch in der wissenschaftlichen Literatur bisher wenig thematische Aufmerksamkeit erhalten. Daraus zielt die Intention dieses Artikels darauf, Anregungen für die Entwicklung eines expliziten Konzepts für Krisenberatung zu geben. Dabei soll auf die Erfahrungen von Krisenintervention zurückgegriffen werden, was durchaus legitim ist, da Beratung und Krisenintervention viele Gemeinsamkeiten teilen (Schürmann, 2004). Dies wird schon daran deutlich, dass auch Professionelle in einer spezialisierten Kriseneinrichtung von Krisenbegleitung (Egidi & Boxbücher 1996) sprechen, um eine Form der Krisenintervention hervor zu heben, die längerfristig gedacht ist und die Verantwortung beim Nutzer lässt.

### Krisenkonzepte: So kann es gehen

Die folgenden Ausführungen sollen Anregungen für die Entwicklung eines Konzeptes zur Krisenberatung geben, welches kreativ und spezifisch für die unterschiedlichen Tätigkeitsfelder weiter zu entfalten ist (vgl. Grafik).

- **Die Zielgruppe(n):** Während in spezialisierten Krisendiensten Menschen mit unterschiedlichen Krisen und Lebenshintergründen Hilfe in Anspruch nehmen, grenzt schon der Name der jeweiligen Beratungseinrichtung sowie deren Rahmenbedingungen die Inanspruchnahme ein. Die Frage, ob Krisenberatung indiziert ist oder nicht, hängt einerseits vom Krisenverständnis der Professionellen ab, aber auch vom Definitionsrecht der Nutzerin oder des Nutzers. Hierbei kann es durchaus zu Diskrepanzen kommen. ►

- **Institutionelle Rahmenbedingungen:** Spezialisierte Kriseneinrichtungen wie der Berliner Krisendienst haben Rahmenbedingungen, die es der potenziellen Klientel ermöglichen, sofort telefonisch oder ambulant auf die Hilfe des Krisendienstes zurück zu greifen. Niedrigschwelligkeit ermöglicht es dem Krisendienst, seinen präventiven Auftrag zu erfüllen und sofortige Hilfe anzubieten. Die Möglichkeit zur Notfallinterventionen wird im Berliner Krisendienst durch einen psychiatrischen Hintergrunddienst gelöst. Weitere Merkmale sind seine zeitliche Flexibilität sowie ein hoher Grad an Vernetzung. Multiprofessionalität und Methodenflexibilität werden als notwendige Ressourcen gesehen, um die vielfältigen Anforderungen erfüllen zu können. Um sich als Helfer in einer emotional hoch aufgeladenen Situation unterstützen zu können, ist es möglich, Krisenintervention auch zu zweit durchzuführen. Welche dieser Rahmenbedingungen sollten Beratungseinrichtungen mit einer Krisenklientel vorhalten? Am wenigsten verzichtbar erscheint die zeitliche Flexibilität. Krisen können nicht im wöchentlichen Rhythmus bearbeitet werden, insbesondere dann nicht, wenn sie mit einer Selbst- oder Fremdgefährdung verbunden sind. Die zeitnahe Möglichkeit des Austausches unter Kollegen, auch die Möglichkeit zu zweit eine Krisenberatung durchführen zu können sowie das Wissen um die Möglichkeit weiterer institutioneller Hilfen bei stationären Kriseneinrichtungen und Übernachtungsmöglichkeiten sind hilfreich.
- **Das Krisenverständnis:** Das Krisenverständnis umschließt einerseits die Definition und Klassifikation von Krisen sowie die Erklärungsmodelle zur Krisenentstehung. Häufig werden Krisen in psychosoziale und psychiatrische Krisen geschieden, wobei zwischen diesen Wechselbeziehungen bestehen. Das Krisenerleben wird beispielsweise bei Ulich (1985) und Ciompi (1993) als subjektive Überforderung gesehen, verbunden mit dem Verlust des seelischen Gleichgewichts, als Wendepunkt mit offenem Ausgang, als akut, zeitlich begrenzt aber auch bedrohlich und die ganze Person betreffend. Krisenberaterinnen und Krisenberater haben es mit einer Hilflosigkeit ihrer Klientel zu tun, das sich im »Nicht-mehr-weiter-Wissen« ausdrückt.

Für Krisenberatung wird aber aus Sicht von Professionellen auch die Offenheit des Klienten für professionelle Hilfangebote, das Vorhandsein von personalen Ressourcen relevant (Graeb 2005). Die Hintergründe einer Krise werden mit bestimmten Krisenanlässen und der psychosozialen Verfasstheit einer Person in Beziehung gesetzt, um dann an das jeweilige spezifische Wissen anzuknüpfen wie beispielsweise an das Wissen über die Problematik von Trennungen, das Wissen um Suizidalität, Depression etc. (Kunz et al. 2006). Hobfoll et al. (2004) erklärt die Entstehung von Krisen durch einen relevanten Ressourcenverlust, der droht oder bereits eingetreten ist oder mit einer negativen Ressourcenbilanz, die sich auf das Verhältnis zwischen Ressourceninvestment und Ressourcengewinn bezieht. Ressourcen sieht er als einen Schlüsselfaktor für die Wahrnehmung und Bewertung von stressvollen Ereignissen und Krisen. Auch das Belastungs-Bewältigungs-Paradigma wird zur Erklärung von Krisen herangezogen. Hier rückt die kognitive Bewertung eines bedrohlichen Ereignisses in den Mittelpunkt verbunden mit der Einschätzung eigener unzureichender Handlungsmöglichkeiten und Ressourcen. Weitere Konzepte stehen zur Verfügung wie das Lebenslagenkonzept, das Konzept »Kritische Lebensereignisse«, das Konzept »Selbstwertgefühl«, die Emotionspsychologie, da Krisen mit starken und belastenden Emotionen verbunden sind. Eher wenig wird in der Krisenliteratur gesehen, dass Krisen in einem sozialen Netz stattfinden und auf dieses eine Auswirkung haben (vgl. Beitrag von Albert Lenz in diesem Heft).

- **Interventionsziele und Aufgaben:** Die Gestaltung von Interventionszielen wird beeinflusst vom jeweiligen Krisenverständnis der Handelnden und ihren Kompetenzen, dem Versorgungsauftrag der Einrichtung, und den Erwartungen und Wünschen der Klientel. Hierbei spielt insbesondere der zeitliche Rahmen für die Zielsetzung eine Rolle. Was ist in diesem Rahmen möglich? Was ist dringlich, was hat Zeit? Beziehen sich die Ziele nur auf eine Person oder haben andere Einrichtungen und betroffene Netzwerke ebenfalls Vorstellungen und Aufträge, die divergieren können? Krisenintervention hat eine Reihe von

Interventionszielen allgemeiner Art (siehe z. B. bei Bergold & Zimmermann 2003): Die Früherkennung von Störungen und die Aufklärung über Behandlungsmöglichkeiten, Klärung der Krisensituation, Entlastung von Betroffenen und Angehörigen, Eingrenzung der Gefährdung, Netzwerkaktivierung, Ansatzpunkte für Veränderungen finden, motivieren für weitere Hilfeinanspruchnahme – in oder außerhalb der Einrichtung –, (traumatische) Unterbringung vermeiden helfen usw. Wedler (2003) fasst (einige) dieser Ziele noch griffiger zusammen in »Klärung«, »Weichenstellung« und »Motivation zur weiteren Inanspruchnahme«. Natürlich sollten die Ziele ausgehandelt, nicht zu groß, subjektiv relevant und umsetzbar sein.

- **Handlungsstrategien:** Interventionen stehen nicht für sich, sondern sind in eine Ziel-Mittel-Handlungs-Ergebnis-Relation eingebunden. In diesem Abschnitt soll dennoch primär auf die professionellen Handlungen fokussiert werden in dem Wissen, dass sie mit den anderen Bausteinen verbunden sind. Zu unterscheiden sind hier allgemeine Handlungsinterventionen, die eine Grundorientierung für Krisenberatung geben wie beispielsweise bei Ciompi (1993), Schnyder (1993), Sonneck (2000) und Giernalzyk (2006). Zum Teil werden die allgemeinen Handlungsstrategien dann für bestimmte Krisenfälle ausgearbeitet oder sie beziehen sich von Anfang an nur auf eine bestimmte Klientel, beispielsweise für Menschen mit geistiger Behinderung (Wüllenweber et al. 2001). Es ist durchaus sinnvoll, beide Ansätze miteinander zu verbinden wie es auch viele Autoren tun.

## BELLAs Ressourcen – ein Vorschlag

Im Folgenden erläutere ich das Handlungskonzept BELLA (Sonneck 2000, S. 97 f.), das ich um das Prinzip Ressourcenorientierung erweiterte zu BELLAs Ressourcen. Hobfoll (2004, S. 104) verweist darauf, dass Veränderungen ressourcenmotiviert sind und meint damit: Veränderungen bedürfen Ressourcen, diese müssen aktiviert, entwickelt oder hinzugefügt werden.

Krisen – wie oben erwähnt – sind eng an drohende oder tatsächliche Ressourcenver-

luste geknüpft. Menschen in Krisen sind daher besonders verletzlich und auftretendes defensives Verhalten kann auf den oft schon länger bestehenden Ressourcenverlust zurückgeführt werden. Ressourcenorientierte Interventionen wie Ressourcendiagnostik in einer Situation des subjektiv erlebten Ressourcenmangels erfordert das Vertrauen des Krisenberaters, dass es welche zu entdecken oder zu fördern gibt.

Die einzelnen Buchstaben von BELLA verweisen auf fünf Basisinterventionen: B steht für Beziehung aufbauen; E für Erfassen der Situation; L für Linderung der Symptomatik; L für Leute einbeziehen, die unterstützen; A für Ansatz zur Problembewältigung.

- Der Aufbau der Beziehung und die Kontaktgestaltung sollte einerseits die Ressourcenaktivierung im Sinne von Grawe et al. (1999) umfassen. Damit ist die Ermöglichung positiver Erfahrungen im Sinne wichtiger Bedürfnisse gemeint, die damit zur Beziehungsförderung beiträgt. »Affektregulation zu zweit« (Gernalzyk 2006) beschreibt treffend die Schwierigkeit, mit Klientinnen und Klienten einen tragfähigen Kontakt aufzubauen, eine gegenseitige Basis der Begegnung zu finden, die aggressiv, gespannt, fordernd, hilflos, resigniert, fassungslos, gefährdet oder traurig sind. Unterstützend aus Sicht von Krisenberatung ist dabei, der Klientin, dem Klienten ein Ankommen zu ermöglichen, dafür Zeit zu geben und Ruhe auszustrahlen (Staedt 2004). Sonneck (2000) betont die Wichtigkeit eines aufmerksamen, einfühlenden und aktiven Zuhörens.
- Das »Erfassen der Situation« ist geprägt vom Krisenverständnis der Beraterin und des Klienten. Sonneck (ebd.) zentriert hier auf die Gründe des Kommens, auf Krisenanlass, auf die Lebenssituation des Klienten und auf die mit der Krisensituation verbundenen möglichen Veränderungen. Aber auch die psychische Verfassung des Klienten ist für die Krisenberaterin wichtig einzuschätzen, seine Kompetenzen wie auch die Selbst- und Fremdgefährdung.
- Die »Linderung der schweren Symptomatik« ist ein weiteres Anliegen von Sonneck (ebd.). Zentral ist dabei die Aufgabe, Entlastung zu ermöglichen. Das Ansprechen von Gefühlen ist dabei wesentlich.
- Der Handlungsvorschlag »Leute einzubeziehen« verweist auf eine sehr wesent-

liche Bewältigungsressource, die durch die Aktivierung von sozialen und professionellen Hilfesystemen gegeben ist. Netzwerkaktivierung und Förderung von unterstützenden sozialen Kontakten kann in einer Situation der Trennung äußerst hilfreich sein. Die Einbindung in ein unterstützendes und haltendes Netz verringert Suizidalität und kann eine Unterbringung überflüssig machen. Netzwerk-basiertes Vorgehen kann darin bestehen, das gesamte relevante persönliche Netzwerk sowie die professionellen Helfer zu einem Krisengespräch zusammen zu führen, um das gemeinsame Vorgehen abzustimmen (Seikkula et al. 2006).

- »Ansatz zur Problembewältigung finden« verweist auf die begrenzten zeit-

lichen Möglichkeiten von Krisenintervention. Hier kann sich Krisenberatung mehr Zeit lassen. Aus der Resourcenperspektive ist besonders wichtig, ein handlungswirksames Ziel zu definieren, das motivierend wirkt. Handlungsstrategien hierfür bietet beispielsweise das lösungsorientierte Vorgehen an (siehe etwa bei Bamberger 2005).

Evaluation und Qualitätssicherung sind Anforderungen an die Krisenberatung. Ein Beispiel dafür ist die Evaluation des Berliner Krisendienstes, die eine Organisationsentwicklung einschloss (Bergold & Zimmermann 2003). Hinweise zur Beratungsforschung sind auch bei Schürmann (2006) zu finden. ♦

## Literatur

- Bamberger, G. (2005). Lösungsorientierte Beratung. Weinheim: Beltz.
- Bergold, J. & Zimmermann, R-B. (2003). Wissenschaftliche Begleitforschung des Berliner Krisendienstes. Blaue Reihe. Berliner Zentrum Public Health.
- Ciompi, L (1993). Krisentheorie heute – eine Übersicht. In: Schnyder, U. & Sauvant, J.-D. (Hg.) Krisenintervention in der Psychiatrie. Bern: Huber. S. 13–26.
- Dross M (2001). Krisenintervention. Göttingen: Hogrefe.
- Egidi, M. & Boxbücher, K. (1996). Systemische Krisenintervention. Tübingen: dgvt Verlag.
- Giernalzyk, T. (2006). Beratung in Lebenskrisen. In: Steinebach, C. Handbuch Psychologische Beratung. Stuttgart: Klett-Cotta. S. 460–484.
- Graeb, F.C. (2005). Zugangs- und Umgangsmöglichkeiten mit Klienten in der Krisenintervention. Digitale Dissertation: <http://www.diss.fu-berlin.de/2005/352>.
- Grawe, K. & Grawe-Gerber, M. (1999). Ressourcenaktivierung. Ein primäres Wirkprinzip der Psychotherapie. Psychotherapeut, 2, S. 63–73.
- Hobfoll, S. & Schumm, J. (2004). Die Theorie der Ressourcenerhaltung: Anwendung auf die öffentliche Gesundheitsförderung. In: Buchwald, P., Schwarzer, C. & Hobfoll, S. (Hg.). Stress gemeinsam bewältigen. Ressourcenmanagement und multiaxiales Coping. Göttingen: Hogrefe. S. 91–120.
- Kunz, S., Scheuermann, U. & Schürmann, I. (2006). Krisenintervention. Weinheim: Juventa.
- Schnyder, U. (1993). Ambulante Krisenintervention. In U. Schnyder & J-D. Sauvant (Hg.) (1993). Krisenintervention in der Psychiatrie. Bern: Huber. S. 55–74.
- Schürmann, I. (2004). Beratung in der Krisenintervention. In: Nestmann, F., Engel, F. & Sickendiek, U. (Hg.). Das Handbuch der Beratung, Bd. I: Ansätze, Methoden und Felder. Tübingen: dgvt. S. 523–534.
- Schürmann, I. (2004). Forschung im Feld Psychosozialer Beratung mit dem Schwerpunkt Ressourcenorientierung. Verhaltenstherapie & Psychosoziale Praxis, 38 Jg. (4), S. 847–862.
- Seikkula, J. & Olson M.E. (2006). Der Ansatz des Offenen Dialogs bei akuter Psychose: Seine »Poetik« und »Mikropolitik«. Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung, 24 (3), S. 183–196.
- Staedt, A. (2004). Arbeitskonzepte im Berliner Krisendienst – eine strukturelle Analyse. Unveröffentlichte Diplomarbeit. Freie Universität Berlin.
- Sonneck, G. (2000). Krisenintervention und Suizidverhütung. Wien: Facultas.
- Ulich D. (1985). Psychologie der Krisenbewältigung. Eine Längsschnittuntersuchung mit arbeitslosen Lehrern. Weinheim: Beltz.
- Wedler, H. (2003). Grundprinzipien der Krisenintervention. In: Gernalzyk, T. (Hg.). Suizidgefahr – Verständnis und Hilfe. Tübingen: dgvt. S. 67–74.
- Wüllenweber E & Theunissen G (Hg.) (2001). Handbuch der Krisenintervention. Hilfen für Menschen mit geistiger Behinderung. Stuttgart: Kohlhammer.