

Überarbeitetes Manuskript des Vortrags von Werner Sanio,  
Schuldnerfachberatungszentrum Mainz, gehalten auf der Jahrestagung  
Schuldnerberatung der LIGA-Thüringen am 18.06.2008 in Erfurt

## **Menschenbilder und Beratungsansätze in der Schuldnerberatung im Wandel<sup>1</sup>**

|   |    |
|---|----|
| Menschenbilder und Beratungsansätze in der Schuldnerberatung im Wandel..... | 1  |
| 1. Einleitung .....   | 2  |
| 2. Menschenbild in der Schuldnerberatung.....                               | 5  |
| 2.1. Professionalität in der Schuldnerberatung .....                        | 6  |
| 3. Zur historischen Entwicklung der Beratungsansätze .....                  | 11 |
| 3.1. Angebot und Nachfrage .....  | 12 |
| 3.2. Das gesellschaftliche Umfeld .....                                     | 14 |
| 3.3. Wirksamkeit der Schuldnerberatung.....                                 | 14 |
| 4. Beratungskonzeptionen .....  | 15 |
| 5. Beratungsansätze .....   | 21 |
| 5.1. Systemische Beratungsansätze.....                                      | 21 |
| 5.1.1. Grundbausteine der systemischen Theorie .....                        | 22 |
| 5.1.2. Lösungsorientierte Beratung.....                                     | 22 |
| 5.2. Schuldnerberatung als Mediation .....                                  | 24 |
| 5.3. Onlineberatung .....   | 25 |
| 5.4. Gruppeninformationsveranstaltungen .....                               | 26 |
| 5.5. Telefonberatung.....   | 27 |
| 6. Ratsuchendenbefragung.....   | 28 |
| 6.1. Ziele einer Ratsuchendenbefragung können sein:.....                    | 28 |
| 6.2. Fragestellungen der Ratsuchendenbefragung.....                         | 29 |
| 6.3. Erhebung von Grunddaten.....   | 30 |
| 6.4. Methodische Aspekte.....   | 30 |
| 6.5. Fragebogenkonstruktion .....   | 31 |
| 7. Ratsuchendenbefragung DW-Hannover 2006 .....                             | 32 |
| 8. Prof. Dr. Stefan Sell: Schuldnerberatung: Optionen für die Zukunft.....  | 36 |

---

<sup>1</sup> Dieser Text beruht in Teilen auf Arbeiten meiner KollegInnen Nina Hauth und Dr. Michael Appel. Für alle Fehler und Unzulänglichkeiten trage ich jedoch die alleinige Verantwortung.



**Forschungs- und Dokumentationsstelle für  
Verbraucherinsolvenz und Schuldnerberatung**

**SchuldnerFachberatungsZentrum**  
Johannes Gutenberg-Universität Mainz

## **Menschenbilder und Beratungsansätze in der Schuldnerberatung im Wandel**

[www.sfz.uni-mainz.de](http://www.sfz.uni-mainz.de)



### **1. Einleitung**

Mit dem Titel ihrer diesjährigen Fachtagung „Verschuldet – selber schuld?!“ hat die LIGA der Freien Wohlfahrtspflege in Thüringen ein deutliches Zeichen gegen den weit verbreiteten Trend zur Simplifizierung und Popularisierung der Analyse des Überschuldungsproblems gesetzt. In der Medienrealität verkürzt sich aber nicht nur der Blick auf die Problemstellung, auch die Frage, wie Überschuldungssituationen mit der fachlichen Hilfe der Schuldnerberatung bewältigt werden können, wird teilweise mit fröhlicher Unbedarftheit und Naivität abgehandelt. Diesen simplifizierten Betrachtungsweisen möchte ich mit meinem Vortrag einen differenzierten Blick hinzufügen.

In den letzten Jahren ist die Bedeutung des Arbeitsfeldes verglichen mit den Anfängen in den neunzehnhundertsiebziger Jahren stark gewachsen. Wir sehen dies gerade wieder im Rahmen der aktuellen Diskussionen um für die Beratungsarbeit grundlegende Gesetzesänderungsvorhaben - so bei der in wenigen Tagen, am 01.07.2008, in Kraft tretenden Reform des Rechtsdienstleistungsgesetzes, im Kontopfändungsrecht und nicht zuletzt bei der geplanten Reform der Verbraucherinsolvenz. Insbesondere bei der InsO-Reform konnten wir seitens der Schuldnerberatung in engem Schulterschluss mit den ReferentInnen der Sozialministerien und mit wirksamer Unterstützung verständiger Vertreter der Justizseite einen unsäglichen Gesetzesentwurf an vielen Punkten entschärfen, auch wenn noch längst nicht alle Mängel beseitigt sind. Auch die Vernetzung der Akteure auf europäischer Ebene und sogar weltweit hat an stabiler Struktur gewonnen – ein Zeichen hierfür ist die erfolgreiche Neugründung des europäischen Schuldnerberatungsnetzwerks ECDN (European Consumer Debt Network).



Für den Fall, dass Sie die Internetadresse des ECDN noch nicht kennen: [www.ecdn.eu](http://www.ecdn.eu). Sie finden hier vielfältige Informationen teilweise auch auf Deutsch, die meisten jedoch auf Englisch.

Trotz dieser organisatorischen Stärkung und Entwicklung blieben aber einige grundlegende Fragen für die Schuldnerberatung bis heute ungeklärt, vielleicht haben wir sie uns bei allen Versuchen, der Nachfrage nach Beratung gerecht zu werden, auch noch nicht konsequent genug gestellt. Zu diesen vernachlässigten Themen gehören nach meiner Einschätzung die konzeptionelle Ausgestaltung des Beratungsprozesses und die Evaluierung seiner Ergebnisse und Wirkungen. Auf beide Aspekte werde ich in meinem Vortrag ausführlicher eingehen.

Wenn wir von Veränderungen im Menschenbild und in den Beratungsansätzen der Schuldnerberatung sprechen, so gilt zu beachten, dass diese nicht im luftleeren Raum einer idealisierten Beratungsbeziehung abseits gesellschaftlicher Realität erfolgen. Und sie werden auch nicht alleine durch die Reflexionstätigkeit der Beraterinnen und Berater auf der Suche nach einem bestmöglich gestalteten Beratungsgeschehen angeregt.

Die Einflussfaktoren, mit denen wir es in der Schuldnerberatung zu tun haben, sind im Gegenteil vielfältig und unübersichtlich. Es treten verschiedene Akteure auf den Plan, die ihre ganz unterschiedlichen Interessen verfolgen und gegen die sich Schuldnerberatung immer wieder neu erfinden und behaupten muss. Dazu bedarf es einer gemeinsamen Überzeugung über die grundlegenden identitätsstiftenden Merkmale des Arbeitsfeldes. Wir benötigen u.a. eine gemeinsame Beratungsidentität der Schuldnerberatung. Ob es diese gibt und wie wir diese definieren, erscheint mir jedoch stark klärungsbedürftig.

Letztlich geht es bei der Frage nach der Beratungskonzeption in der Schuldnerberatung um die Sicherung der Professionalität des

Beratungsangebots und damit um die Wahrung seiner Erfolgsperspektiven. Dieser Klärungsprozess ist nach meiner Auffassung auch nicht als einmalige Aufarbeitung abzuschließen, sondern im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses dauerhaft zu gestalten.

Zur Klärung der Frage, welche Beratungsansätze für die Schuldnerberatung sinnvoll und angemessen sein können, ist es hilfreich, sich nochmals vor Augen zu führen, welche Faktoren zur Entstehung des Problems der Überschuldung beitragen.

**Ursachen der Überschuldung 2004**

| Ursachen<br>(Klienten)                    | 19-25<br>Jahre<br>(66) | 26-35<br>Jahre<br>(214) | 36-45<br>Jahre<br>(298) | 46-55<br>Jahre<br>(178) | 56+<br>Jahre<br>(100) |
|---|------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------|
| Unwirtschaftl. Haushaltsführung           | 52%                    | 30%                     | 24%                     | 23%                     | 23%                   |
| Arbeitslosigkeit                          | 36%                    | 36%                     | 33%                     | 27%                     | 24%                   |
| Haushaltsgründung/ Geburt<br>eines Kindes | 21%                    | 10%                     | 4%                      | 2%                      | 1%                    |
| Trennung, Scheidung, Tod des<br>Partners  | 11%                    | 28%                     | 39%                     | 28%                     | 24%                   |
| Erkrankung (Sucht), Unfall                | 12%                    | 16%                     | 15%                     | 24%                     | 24%                   |
| Gescheiterte Selbstständigkeit            | 3%                     | 14%                     | 16%                     | 23%                     | 16%                   |
| Zahlungsverpflichtung aus<br>Bürgschaft   | 3%                     | 8%                      | 10%                     | 6%                      | 10%                   |
| Gescheiterte<br>Immobilienfinanzierung    | 0%                     | 3%                      | 10%                     | 12%                     | 7%                    |

Quelle: GP Forschungsgruppe, Basisstatistik 2004, 856 Klienten von Schuldnerberatungsstellen

Wir haben es hier nicht mit einem eindimensionalen Geschehen zu tun, sondern wie wir der Übersicht von Dieter Korczak aus dem Jahr 2004 entnehmen können, ist es ein komplexes Zusammenwirken von verschiedenen Ursachen und Auslösern, das letztlich dazu führt, dass Haushalte überschuldet werden. Wie die Übersicht zeigt, spielen bei jungen Menschen individuelle (unwirtschaftliche Haushaltsführung), bei älteren jedoch zunehmend strukturelle (z.B. Arbeitslosigkeit) Faktoren eine maßgebliche Rolle.



### Ursachen der Überschuldung von Jugendlichen und jungen Erwachsenen

|                                  |                                       |   |   |                           |                                    |                           |                      |
|----------------------------------|---------------------------------------|---|---|---------------------------|------------------------------------|---------------------------|----------------------|
| <b>Persönlichkeitsfaktoren</b>   | Risikobereite Persönlichkeitsstruktur | Unterdurchschnittliche Intelligenz              | Minderwertigkeitsgefühl                   | Fehlende Copingstrategien |                                    |                           |                      |
| <b>Elternhaus</b>                | Risikolage im Familienbereich         | Entwicklungshemmende elterliche Erziehungsstile | Frühzeitige Konsumeinübung                | Fernsehkonsum             | Eltern als Suchtvorbild            | Armut im Elternhaus       | Scheidung der Eltern |
| <b>Ausbildung</b>                | Niedrige Bildungsqualifikation        | Schlechte Ausbildungschancen                    | Fehlende Finanz- und Wirtschaftserziehung |                           |                                    |                           |                      |
| <b>Konsequenzen</b>              | Niedrigeinkommen                      | Fehlende Haushaltskompetenz                     | Sucht                                     | Frühe Mutterschaft        | Nicht rationale Vertragsabschlüsse | Kompensation durch Konsum | Arbeitslosigkeit     |
| <b>Intervenierende Variablen</b> | Risikolage Erwerbsbereich             | Werbedruck                                      | Kreditangebote                            | Handy-Verträge            | Strukturwandel Arbeitsmarkt        |                           |                      |

Quelle: GP Forschungsgruppe, Münchner Präventionsstudie 2007

© GPF 2008

32

Und auch die zweite Übersicht, die auf Jugendliche und junge Erwachsene abzielt, macht die Komplexität des Geschehens deutlich. Ich will hier nicht auf die Details eingehen, sie sind ihnen aus ihrer Tätigkeit bekannt, bei Interesse können Sie die Darstellung in der Dokumentation der Tagung nachvollziehen.

## 2. *Menschenbild in der Schuldnerberatung*

Die Art und Weise, in der die Beratung in der Schuldnerberatung erfolgt, ist von verschiedenen Faktoren abhängig. Hierzu zählen die finanzielle und strukturelle Ausstattung der Beratungsstelle, die professionellen Kompetenzen der Beratungskräfte, die Frage, wie hoch die Unterdeckung des Bedarfs ausfällt, und einiges andere mehr. Ein wichtiger Aspekt, dem ich mich hier widmen möchte, ist jedoch auch das Leitbild des Trägers der Beratungsstelle und die Vorstellung, die die Beratungskräfte von den Menschen, die ihren Rat und ihre Unterstützung suchen, haben. In der Schuldnerberatung, ob als persönliche face-to-face-Beratung oder als Onlineberatung, findet Interaktion zwischen Personen statt, für deren Ablauf das Bild, dass diese Personen voneinander haben, entscheidende Bedeutung hat. Die Arbeit der Schuldnerberatung kann, so wissen wir es aus allen Untersuchungen, dauerhaft nur erfolgreich sein, wenn sie nicht in einer Unterweisung der Ratsuchenden über eine bessere Lebenspraxis verkümmert, sondern in gemeinsamer Beratung nachhaltige Lösungen und Wege zur Problembewältigung entwickelt.

Dazu erforderlich sind im Sinne der Empowerment-Konzepte u.a.:

- die Abwendung von der Defizitorientierung bei Menschen mit häufig vielfältigen persönlichen Problemlagen
- die bewusste Wahrnehmung und Betonung individueller Ressourcen der Ratsuchenden
- der Respekt vor der Autonomie und Eigenständigkeit der Ratsuchenden

- die Eigenorientierung der Beratungskraft auf die Begleitung in einem grundsätzlich offenen Prozess.

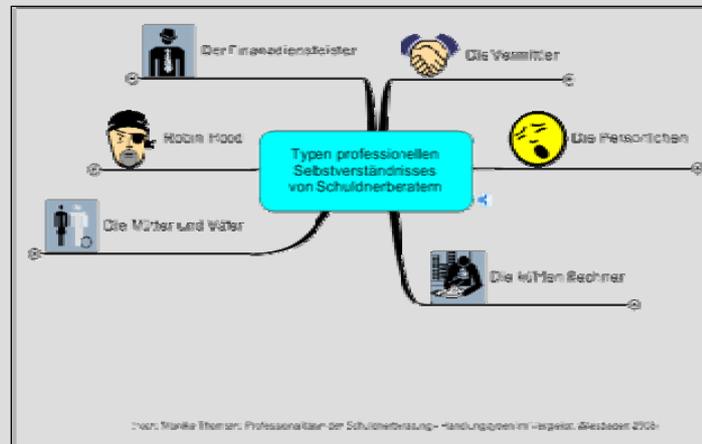
Unter Beachtung dieser Grundsätze kann die Zielbestimmung in der Beratung und die Aufgabenverteilung im Beratungsprozess möglicherweise erst nach einem längeren Prozess geklärt werden, die Wirksamkeit der Beratungsarbeit und die Nachhaltigkeit ihrer Ergebnisse werden auf diese Weise jedoch dauerhaft gestärkt.

Es geht in der Beratungsarbeit um einen interpersonalen Dialog, der idealerweise von gegenseitigem Verständnis und gegenseitiger Achtung geprägt ist.

Und um es nicht als Selbstverständlichkeit unter den Tisch fallen zu lassen, möchte ich an dieser Stelle ausdrücklich betonen, dass der Beratungsprozess nur selten geradlinig verlaufen kann, häufig wird er geprägt von Umwegen, Sackgassen und irritierenden Wiederholungen. Im Umkehrschluss heißt das natürlich nicht, dass die Wünsche und Anliegen der Ratsuchenden alleine den Verlauf der Beratung bestimmen. Die professionelle Kompetenz in der Schuldner- und Insolvenzberatung zeigt sich nach meiner Überzeugung vielmehr auch darin, Wünsche und Bedarf der Ratsuchenden mit den Möglichkeiten und notwendigen Grenzen der Beratungsstelle bestmöglich in Einklang zu bringen.

## **2.1. Professionalität in der Schuldnerberatung**

Wie ist es nun um die Professionalität der Beratungskräfte in der Schuldner- und Insolvenzberatung gestellt? Monika Thomsen hat für ihre im letzten Monat veröffentlichte Doktorarbeit „Professionalität in der Schuldnerberatung – Handlungstypen im Vergleich“ Interviews mit 20 Schuldnerberaterinnen und Schuldnerberatern in unterschiedlichen Bundesländern geführt. Im Ergebnis entwickelt sie unterschiedliche Typen, die ich Ihnen kurz vorstellen möchte:



## 1) Die Vermittler\*



- Allparteilichkeit bei stärkerer Stützung der Schuldner
- Aufnahme der Schuldneranliegen
- Rahmenbedingungen und Arbeitsprinzipien als Gegengewicht
- Gemeinsame falladäquate Strategieentwicklung
- Mitschwingen und gleichzeitig emotional distanziert bleiben

\*Merkmalsgliederung nach Thomsen: Professionalität in der Schuldnerberatung - Handlungstypen im Vergleich.

## 2) Die Persönlichen\*



- Klientengruppenspezifische Werte und Normen
- Ausagieren von Sympathie und Antipathie

\*Merkmalsgliederung nach Thomsen: Professionalität in der Schuldnerberatung - Handlungstypen im Vergleich.

8/36

## 3) Die kühlen Rechner\*



- Finanzorientierte, technische Beratung
- Geschäftsmäßig distanzierte Haltung gegenüber den Schuldnern
- Ökonomische Argumentation gegenüber den Gläubigern
- Ambivalenzen in Bezug auf (sozial)pädagogische Elemente

\*Merkmalsgliederung nach Thomsen: Professionalität in der Schuldnerberatung - Handlungstypen im Vergleich.

9/36

## 4) Die Mütter und Väter\*



- Aufbau eines Vertrauensverhältnisses
- Intensive emotionale Zuwendung gegenüber den Schuldern
- Abgrenzungsprobleme
- Versteckte Parteilichkeit im Umgang mit den Gläubigern

\*Merkmalsgliederung nach Thomsen: Professionalität in der Schuldnerberatung - Handlungstypen im Vergleich.

10/36

## 5) Robin Hood\*



- Der Bruch mit der Gläubigerseite
- Berufung zum Kampf gegen „schurkische“ Gläubiger
- Solidarität mit den Schuldern
- Entscheidungsübernahme für (tendenziell) unmündige Schuldner
- Belohnung statt Entlohnung der Arbeit

\*Merkmalsgliederung nach Thomsen: Professionalität in der Schuldnerberatung - Handlungstypen im Vergleich.

11/36

## 6) Der Finanzdienstleister\*



- Das Dienstleister-Kunden-Verhältnis
- Effiziente und kundenfreundliche Arbeitsorganisation
- Sachorientierte Beratung im Dienste der Effizienz
- Service bis zum Rande der Leistungsgrenzen
- Kooperation mit Gläubigern  
- Kollegialität mit Gläubigervertretern

\*Merkmalsgliederung nach Thomsen: Professionalität in der Schuldnerberatung - Handlungstypen im Vergleich.

12/36

Während der Finanzdienstleister in der gemeinnützigen Schuldnerberatung eher noch eine untergeordnete Rolle spielt, zeigen die anderen Ausprägungen professionellen Selbstverständnisses die ganze Bandbreite mehr oder weniger gelungener Ausbalancierung von Nähe und Distanz in der Beziehung zu den Ratsuchenden.

Es würde an dieser Stelle zu weit führen, auf die von Thomsen herausgearbeiteten Typen professionellen Selbstverständnisses in der Schuldnerberatung im Detail einzugehen. Ich kann die Lektüre ihres Buchs aber allen empfehlen, die etwas genauer betrachten möchten, wie die Arbeit in der Schuldnerberatung die dort Tätigen beeinflusst, und wie diese andererseits mit ihrer persönlichen Haltung, manchmal unbewusst oder unreflektiert die Ergebnisse ihrer Arbeit beeinflussen.

Einen Ausblick auf die zukünftigen Anforderungen an die Schuldnerberatung gibt Uwe Schwarze in seinem aktuellen Beitrag für die BAG-SB Informationen. Er formuliert hier Grundsätze der Schuldnerberatung, die nach meiner Ansicht für die Wahrung der Qualität des Angebots sehr hilfreich sein können:

- "Koproduktion bzw. Mitwirkung
- Ergebnisoffenheit
- Offener Zugang
- Kostenfreiheit
- Zeitautonomie
- Fachliche Autonomie und Wissensbasiertheit
- Kindeswohlorientierung

- Nachhaltigkeit"<sup>2</sup>

### **3. Zur historischen Entwicklung der Beratungsansätze**

Die aktuelle Diskussion um die Qualität und Professionalität der Schuldner- und Insolvenzberatung kann nicht ohne Bewusstsein über die historische Entwicklung des Arbeitsfeldes geführt werden. Es lohnt sich daher, die Entwicklung der Diskussion in der Vergangenheit zu betrachten.

"Schuldnerberatung ist Sozialarbeit" - dieser programmatische Ausspruch von Roger Kunz aus der frühen Zeit der Schuldnerberatung<sup>3</sup> wird heute nicht mehr allgemein geteilt. In den 1980er Jahren hatte sich Schuldnerberatung als psychosoziales Beratungsangebot mit teilweise ökonomischer Schwerpunktsetzung (Stichwort Wirtschaftssozialarbeit) etabliert. Das Beratungssetting war geprägt von der individuellen Beratung von Angesicht zu Angesicht, das methodische Repertoire variierte auf einer im Allgemeinen klientenzentrierten Grundlage.

Von dieser Ausgangssituation aus hat sich die Szenerie zu einem breiten Spektrum von unterschiedlichen Beratungsmethoden verändert und es wurden verschiedene innovative Beratungsansätze entwickelt, so z.B.:

- Gruppenberatung
- Onlineberatung
- Kurzzeitberatung u.a.

Aber auch schon länger etablierte Arbeitsformen wie zum Beispiel die Telefonberatung haben teilweise neue Variationen erlebt, denken wir nur an die Hotlinefunktion im Rahmen der „Schuldenhelpline“ der Schuldnerhilfe Köln.

Anders als vielleicht viele vermuten würden, ist die Diskussion um die Beratungsinhalte der Schuldnerberatung jedoch kein neues Phänomen. Nicht erst mit der Einführung der Insolvenzordnung oder des SGBII, sondern schon Ende der neunzehnhundertachtziger Jahre wurde heftig über die Konzeptionen und Inhalte der Schuldnerberatung diskutiert.

Gertrud Dorsch etwa hat in einem Beitrag für die Fachzeitschrift der BAG-SB 1989 die Beraterinnen und Berater zur reflexiven Auseinandersetzung mit ihrer Position und ihrer Rolle aufgefordert:

„Mit der Auswahl und Aufbereitung von Inhalten für Beratungsangebote sind immer Interessen verbunden, auch wenn sie nicht offen gelegt werden. Alle, die mit Beratung zu tun haben, sollten kontrollieren, was ihre und der anderen Interessenslagen sind,

---

<sup>2</sup> Uwe Schwarze: Grundsätze und Selbstverständnis von Schuldnerberatung als soziale Institution im modernen Wohlfahrtsstaat. In: BAG-SB Informationen 02-2008, Kassel (erscheint in Kürze).

<sup>3</sup> Münder, Johannes: Schuldnerberatung in der Sozialen Arbeit. Münster 1999

um Täuschungen und falschen Erwartungen zu entgehen und nicht in "Opfer-" oder "Täterpositionen" zu geraten bzw. diese zu erkennen.“<sup>4</sup>

Dies ist nur ein Beispiel für die intensiv und grundsätzlich geführte Auseinandersetzung, die uns über die Jahre begleitet hat und auch noch lange nicht abgeschlossen ist.

Im Folgenden will ich auf einige Faktoren mit erheblichem Einfluss auf die Wandlung der Beratungsinhalte der Schuldnerberatung ausführlicher eingehen.

### **3.1. Angebot und Nachfrage**

Auch in der Schuldnerberatung übt der Beratungsbedarf, das heißt die Nachfragekomponente der Schuldnerberatung, einen nachhaltigen Einfluss auf das Angebot aus und stellt eine der größten Herausforderungen in der Beratungspraxis dar. Ein intelligenter Mix aus Clearingsberatung, Öffentlichkeitsarbeit, Fachberatung und MultiplikatorInnenschulungen kann dabei zwar den Druck auf die Beratung reduzieren, ganz auszuschalten ist er unter den gegenwärtigen Rahmenbedingungen aber nicht.

Aus vielen Untersuchungen wissen wir, dass die Nachfrage nach Schuldnerberatung zunächst einmal rein zahlenmäßig bei weitem das verfügbare Angebot übersteigt. In ihrem zweiten Armuts- und Reichtumsbericht<sup>5</sup> schätzt die Bundesregierung, dass lediglich 12 Prozent der Menschen, die von Überschuldung bedroht oder betroffen sind, in den Schuldnerberatungsstellen beraten werden können. Dieser Wert hat sich in der Zwischenzeit nicht verbessert.

Der immense Druck durch die Beratungsanfragen und die überlangen Wartelisten führt in der Schuldnerberatung zu einer extrem hohen Fallzahlbelastung. So war dem Jahresbericht der Schuldnerberatung in Mecklenburg-Vorpommern für das Jahr 2006 zu entnehmen:

„Die Betreuungszahlen im Laufe des Jahres 2006 haben sich mit durchschnittlich 225 Fällen pro Beratungsfachkraft dagegen noch einmal erhöht. Aufgrund der in den vergangenen Jahren stetig gestiegenen Arbeitsbelastung der Beratungsfachkräfte werden auch in den kommenden Jahren die Bemühungen um eine Begrenzung der Betreuungszahlen auf ein verträgliches Maß pro Beratungsfachkraft fortgesetzt werden müssen.“<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Dorsch, Gertrud: Zu Inhalten der Beratung für Haushalt und Verbrauch. In: BAG-SB Informationen 1989-01, S. 22

<sup>5</sup> [=336 - BMFSFJ 2004 Materialien zur Fami...=] [=404 - Korczak 2004 Überschuldungsexpert...=]

<sup>6</sup> LAG-SB/ LIGA der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege Mecklenburg-Vorpommern e.V.: Jahresbericht 2006 „Zur Situation überschuldeter privater Haushalte in Mecklenburg-Vorpommern“, S. 4. [http://www.bag-sb.de/uploads/tx\\_inhaltlag/JahresberichtLAGLIGA2007.pdf](http://www.bag-sb.de/uploads/tx_inhaltlag/JahresberichtLAGLIGA2007.pdf), Stand 17.06.2008

Im Jahresbericht 2007 wird zunächst konstatiert, dass das Problem der Fallzahlen durch eine Begrenzung der Fallaufnahmen im vergangenen Jahr gemildert, aber nicht wirklich gelöst ist. Weiter heißt es:

„Überschuldung löst Existenz- und Zukunftsängste aus und führt zu Dauerbelastungen und Stress, unter denen alle Haushaltsmitglieder, insbesondere die Kinder, leiden. Die Folgen sind nicht selten psychische und physische Beschwerden und Erkrankungen bis hin zu Suizidgedanken. Wenn in dieser Verfassung die Hemmschwelle zur Kontaktaufnahme überwunden wurde, ist es besonders wichtig, den Ratsuchenden in seiner Entscheidung, Unterstützung anzunehmen, zu bestätigen. Die Ratsuchenden brauchen in der Regel Ermutigung, dem ersten Schritt weitere Schritte zur Problemlösung folgen zu lassen. Immer wieder berichten Klienten im Rückblick davon, dass in dieser ersten Phase Suizidgedanken aufgegeben wurden und neue Hoffnung und Motivation zur Bewältigung der Lebenslage geschöpft wurde.“<sup>7</sup>

Für die sorgfältige Bearbeitung der häufig existenziellen und im jeweiligen Einzelfall sehr unterschiedlichen Problemlagen der Ratsuchenden fehlen aber die nötigen, insbesondere zeitlichen Kapazitäten. So heißt es an anderer Stelle in dem Bericht:

„Momentan steht den Beratungskräften nur sehr wenig Zeit für den einzelnen Klienten zur Verfügung, nämlich durchschnittlich rund 3 Stunden im Jahr [...]. Ein Zustand, der im Hinblick auf die Erhaltung der Beratungsqualität auf Dauer nicht zu vertreten ist.“<sup>8</sup>

Die Fallzahlen in der Schuldnerberatung sind in den einzelnen Bundesländern und auch von Kommune zu Kommune sehr unterschiedlich<sup>9</sup>, und vermutlich bewegen sich die genannten Zahlen am oberen Ende der Skala. Trotzdem sind die daraus resultierenden Probleme bundesweit gleich. Alle BeraterInnen sind nach der Definition, wie sie z.B. die Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände in ihrem Entwurf einer Funktions- und Tätigkeitsbeschreibung für Schuldner- und InsolvenzberaterInnen verwendet, „zuständig für natürliche Personen, die sich in einer schuldenbedingten Notlage befinden oder denen diese droht“<sup>10</sup>. Und idealtypisch will Schuldnerberatung letztlich zur Überwindung dieser Notlage beitragen. Das Angebot muss aber angesichts der unzureichenden finanziellen Ausstattung

---

<sup>7</sup> LAG-SB/ LIGA der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege Mecklenburg-Vorpommern e.V.: Jahresbericht 2007 „Zur Situation überschuldeter privater Haushalte in Mecklenburg-Vorpommern“, S. 10. [http://www.bag-sb.de/uploads/tx\\_inhaltlag/JahresberichtLAGLIGA2007.pdf](http://www.bag-sb.de/uploads/tx_inhaltlag/JahresberichtLAGLIGA2007.pdf), Stand 17.06.2008

<sup>8</sup> LAG-SB/ LIGA der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege Mecklenburg-Vorpommern e.V.: Jahresbericht 2007 „Zur Situation überschuldeter privater Haushalte in Mecklenburg-Vorpommern“, S. 9. [http://www.bag-sb.de/uploads/tx\\_inhaltlag/JahresberichtLAGLIGA2007.pdf](http://www.bag-sb.de/uploads/tx_inhaltlag/JahresberichtLAGLIGA2007.pdf), Stand 17.06.2008

<sup>9</sup> Zum Vergleich: Die Fallbemessungsgrenze pro Schuldnerberatungsfachkraft liegt in der Stadt München bei rd. 130 Fällen [(je zur Hälfte Langzeit- und persönliche Kurzzeitberatung) Stadt München/Beschluss des Sozialausschusses vom 22.09.2005, S.4] und die gewichteten Fallzahlen in der Schuldner- und Insolvenzberatung in Rheinland-Pfalz liegen aktuell mittig zwischen diesen Werten.

<sup>10</sup> Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände (AG SBV): Funktions- und Tätigkeitsbeschreibung Schuldner- und Insolvenzberater/in. Unveröffentlichter Entwurf 2004

ebenfalls unzureichend bleiben. Die mangelhafte Finanzierung ist eine ständige Belastung für die in der Beratung tätigen Fachkräfte und beeinflusst direkt ihre Arbeitsweise, denn ihr Blick geht zwangsläufig nicht nur zu den tatsächlich beratenen Personen, sondern auch zu denen, die außen vor bleiben müssen. Wartelistenabbau und zeitoptimale Abwicklung der Beratung stellen Anforderungen an die BeraterInnen, die nur schwer mit einer umfassenden Beratungsarbeit in Einklang zu bringen sind, die z.B. auch die Aufarbeitung der Entstehungsgeschichte der Überschuldung in den Blick nimmt.

### **3.2. Das gesellschaftliche Umfeld**

Ein weiterer Faktor, der die Beratungspraxis in der Schuldnerberatung maßgeblich beeinflusst, ist das gesellschaftliche Umfeld, in dem sich die Beratung vollzieht.

Seit Gründung der ersten Schuldnerberatungsstellen Ende der neunzehnhundertsiebziger Jahre hat sich die gesellschaftliche Realität in Deutschland grundlegend verändert. Mit dieser Veränderung haben sich auch die Mechanismen und die Strukturen, die den Überschuldungsprozess bestimmen, gewandelt. Allerdings müssen wir auch heute noch konstatieren, dass wir zwar die gravierenden individuellen, ökonomischen, sozialen und gesellschaftlichen Auswirkungen des Überschuldungsproblems sehr gut benennen können, aber unser Wissen um die Ursachen und Auslöser von Überschuldung, ihre Wechselwirkungen und Abhängigkeiten immer noch unzureichend ist. Insbesondere die Frage, in welcher Form die „subjektiven“ individuellen und „objektiven“ strukturellen Ursachen und Auslöser der Überschuldungsskalation zusammenwirken, gilt es noch genauer zu untersuchen.

Diesbezüglich gibt es leider nur wenige Ansätze, die mehr Licht in die Sache zu bringen versprechen. So z.B. die [InsO-Studie der TU-Chemnitz<sup>11</sup>](#) von Dr. Wolfram Backert und KollegInnen.

### **3.3. Wirksamkeit der Schuldnerberatung**

Auch die Auseinandersetzung mit der Frage, wodurch die Wirksamkeit der Schuldnerberatung begründet wird, spielt in der Diskussion um die angemessenen Beratungsmethoden eine wichtige Rolle. Die Wirksamkeit der Schuldnerberatung, nicht nur in finanziell-ökonomischer Hinsicht, ist inzwischen durch diverse regionale und bundesweite Studien ausreichend belegt. So kommt eine für den neuen Armuts- und Reichtumsbericht der Bundesregierung ausgewertete Untersuchung zu dem Schluss:

---

<sup>11</sup> s.: <http://www.tu-chemnitz.de/phil/soziologie/brock/ungleichheit/>, Stand: 17.06.2008

„dass sich nach acht Monaten

- nicht nur die subjektive körperliche Verfassung der Klienten/Klientinnen sondern auch ihre familiäre Situation verbesserte.
- Auch gewinnen die Klienten/Klientinnen durch die Schuldnerberatung eine positivere Lebenseinstellung“.<sup>12</sup>

Es stellt sich jedoch die Frage, wie es mit der nachhaltigen und dauerhaften Wirksamkeit der Schuldnerberatung, betrachtet über einen mehrjährigen Zeitraum, bestellt ist. Hierzu fehlen uns Untersuchungen, aus den aktuellen Statistiken der Schuldnerberatung ist in der Regel noch nicht einmal zu entnehmen, wie hoch der Anteil wiederkehrender Beratungsfälle an allen Beratungen ist.

Die Ergebnisse und Leistungen der Schuldnerberatung entziehen sich somit dem Versuch einer vorschnellen Beurteilung. Wir kennen die positiven individuellen (psychosozialen) und strukturellen (gesellschaftlich-ökonomischen) Wirkungen eines gelungenen Schuldnerberatungsprozesses, aber noch verfügen wir über kein taugliches Instrumentarium, um die Leistungen und Ergebnisse der Schuldnerberatung messen und vergleichen zu können.

In dieser Situation werden wir jedoch aktuell mit Strategien des Benchmarkings und der Kennzahlssysteme konfrontiert, die der Arbeit der Schuldner- und Insolvenzberatung in keiner Weise gerecht werden können. Hier bleibt abzuwarten, inwieweit die allmählich in Gang kommenden Diskussionsprozesse z.B. mit den entsprechenden Arbeitskreisen der großen und mittelgroßen Großstädte zu Verbesserungen führen können.

Zum Ende meines Vortrags will ich am Beispiel von Ratsuchendenbefragungen aufzeigen, wie auch mit relativ geringen Mitteln Erkenntnisse über die Qualität und Wirksamkeit der Beratung zu finden sind.

#### **4. Beratungskonzeptionen**

Werfen wir nun einen Blick auf die Beratungskonzeptionen, die für die Schuldnerberatung vorliegen.

Seitens der Trägerverbände Caritas, Diakonie und AWO existieren seit Mitte der neunziger Jahre umfassende Rahmenkonzeptionen. Eine Auflistung wichtiger Punkte zeigt die nächste Folie.

---

<sup>12</sup> Lebenslagen in Deutschland - Der 3. Armuts- und Reichtumsbericht der Bundesregierung Entwurf des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales. 19. Mai 2008 [http://www.bag-sb.de/uploads/tx\\_inhalt/A\\_R-Bericht\\_2008\\_berichtsentwurf\\_05.2008.pdf](http://www.bag-sb.de/uploads/tx_inhalt/A_R-Bericht_2008_berichtsentwurf_05.2008.pdf) Stand 17.06.2008

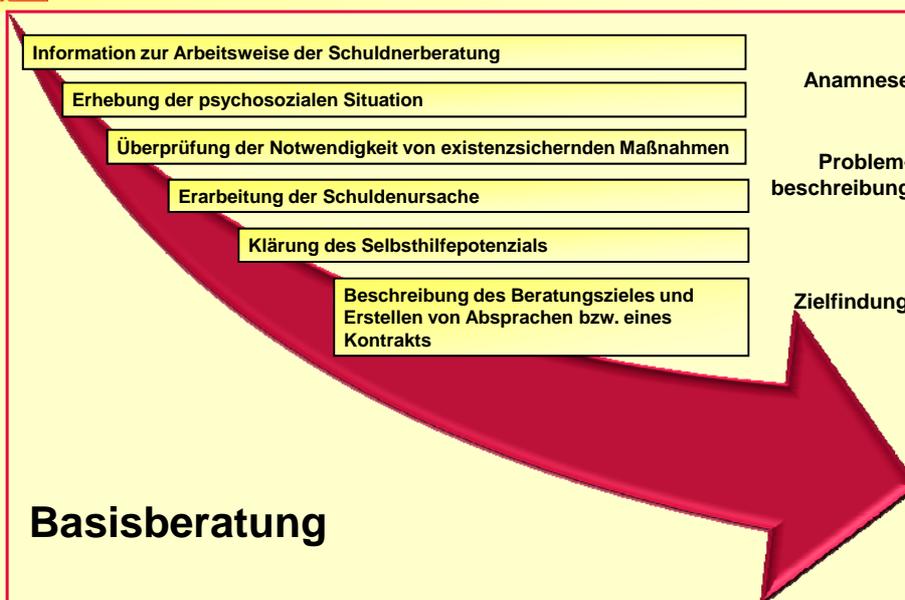
## Beratungskonzepte

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Inhalte</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Finanz- und Budgetberatung</li> <li>• Ökonomische Krisenintervention</li> <li>• Beratung für Haushalt und Verbrauch (ökotrophologischer Ansatz)</li> <li>• Verbraucherschutz</li> <li>• Ganzheitlicher Ansatz in der sozialen Arbeit</li> <li>• Wirtschaftssozialarbeit</li> </ul> |
| <b>Trägerstruktur</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrierte Schuldnerberatung</li> <li>• Spezialisierte Schuldnerberatung</li> <li>• Fachberatung</li> </ul>   |
| <b>Grundsätze</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ganzheitlichkeit</li> <li>• Freiwilligkeit</li> <li>• Vertrauen, Ergebnisoffenheit</li> <li>• Hilfe zur Selbsthilfe; Nachvollziehbarkeit</li> </ul>  |

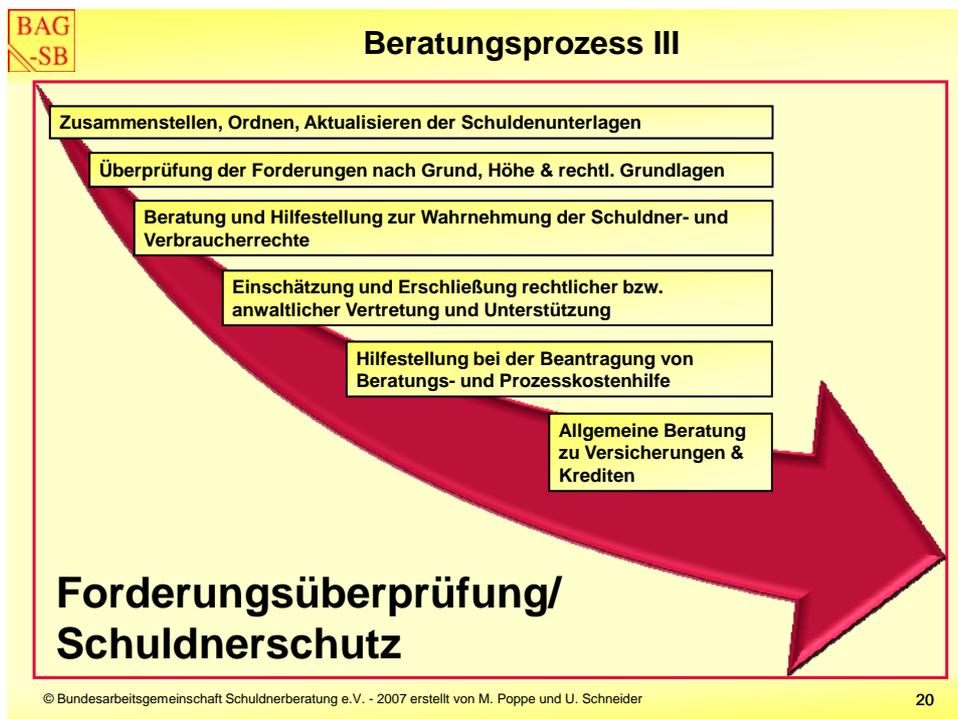
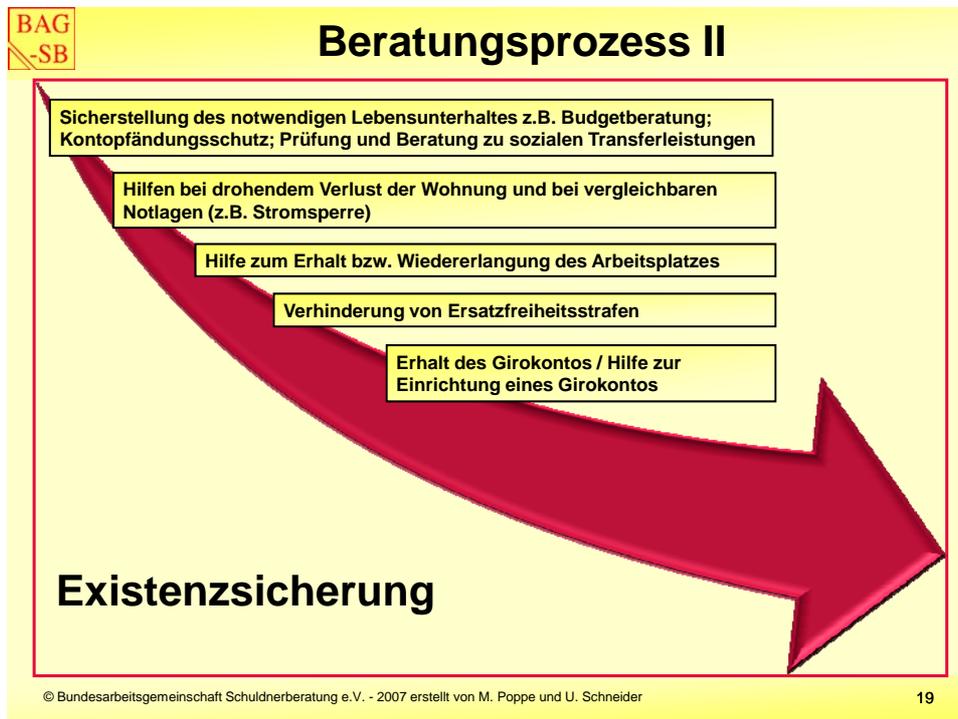
Die Inhalte unterscheiden sich je nach Trägerstruktur, die Grundsätze der Beratung sind aber idealtypisch gedacht gleich (oder sollten es zumindest sein).

Die mit den nächsten Folien skizzierten Phasen des Beratungsprozesses stellen nur eine mögliche Variante von vielen dar.

## Beratungsprozess I



Wichtig ist insbesondere die grundsätzliche Offenheit für einen zeitlich extensiven Prozess, dessen Tempo v.a. die Persönlichkeit, die Möglichkeiten und der Wille der Ratsuchenden bestimmen.



## Beratungsprozess IV

Klärung und Bewertung der pers. Ursachen der Verschuldung und Überschuldung und des Konsumverhaltens

Erarbeitung einer finanziellen Lebensplanung und Handlungsalternativen zur Vermeidung weiterer Schuldenprobleme

Kompetenzvermittlung zum Leben an der Pfändungsgrenze

Motivationsarbeit und Perspektivenentwicklung unter Berücksichtigung des Selbsthilfepotenzials

Ggf. Vermittlung an zusätzliche soziale Beratungsangebote (z.B. Sucht)

**Psychosoziale  
Betreuung**

## Beratungsprozess V

Eruiieren von Drittmitteln aus öffentlichen Stellen, Stiftungs- bzw. Fondsmitteln, aber auch Eigenmitteln aus freiem Einkommen

(gemeinsame) Erarbeitung von außergerichtlichen Regulierungsplänen und deren Umsetzung unter Berücksichtigung: z.B. des Haushaltsbudgets, von Drittmitteln, aber auch Forderungsüberprüfung

Führen von Verhandlungen mit Gläubigern zur Erzielung einer außergerichtlichen Einigung unter den erarbeiteten Aspekten

Erarbeitung und Begleitung im gerichtlichen Schuldenbereinigungsplanverfahren

Hilfe und Unterstützung bei der Beantragung des Insolvenzverfahrens

**Regulierung und  
Entschuldung**

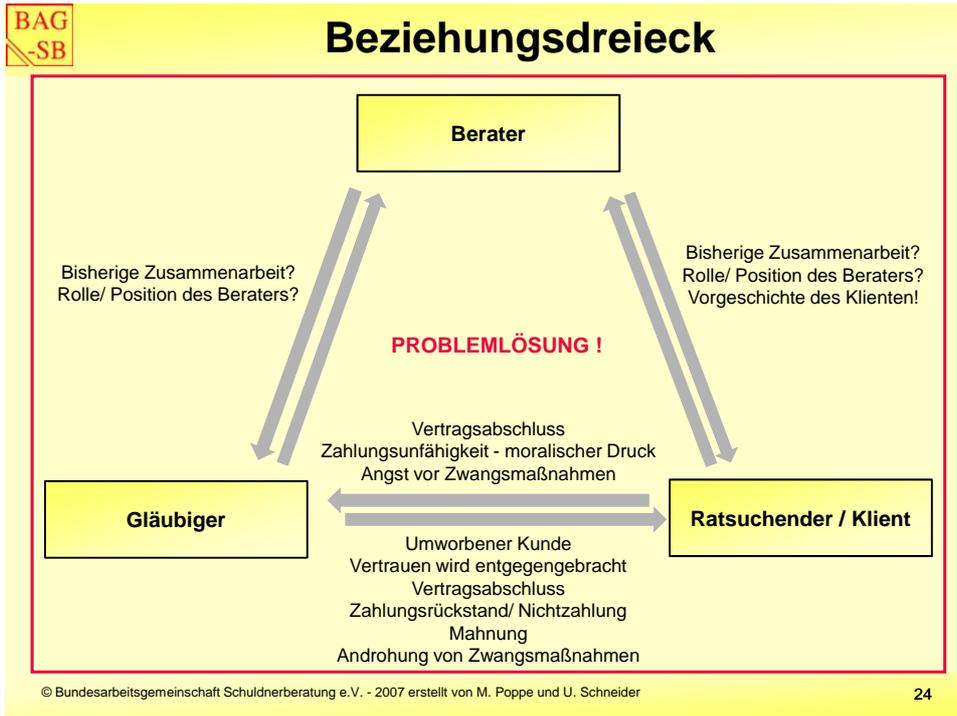
Es handelt sich bei der Beratung in der Schuldnerberatung also um einen Möglichkeitsraum, der individuell zu füllen ist.



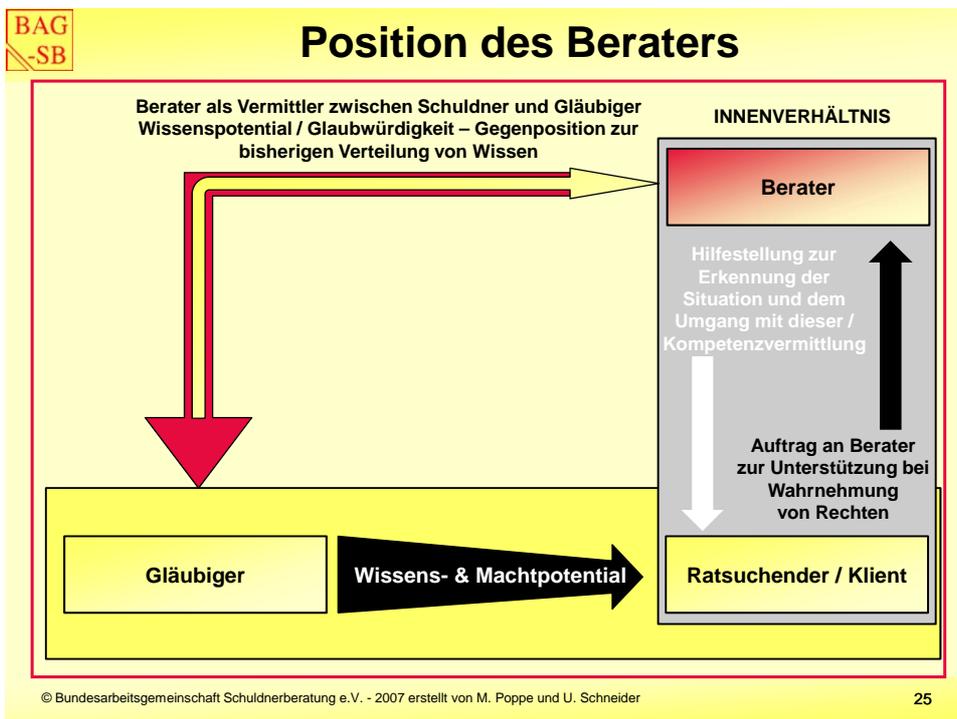
Auch die erforderlichen Rahmenbedingungen der Beratung lassen sich klar benennen, sind aber leider nicht überall selbstverständliche Praxis:

- Die Beratung muss ungestört bleiben.
- Es müssen geeignete Räumlichkeiten vorhanden sein.
- Die Grundhaltung der BeraterInnen muss angemessen sein.
- Und den Ratsuchenden wenden sie sich in einer besonderen, ihrer professionellen Aufgabe gerecht werdenden Form zu.

Unstrittig dürfte auch diese Sicht auf das Beziehungsdreieck Gläubiger-Schuldner-Berater sein:



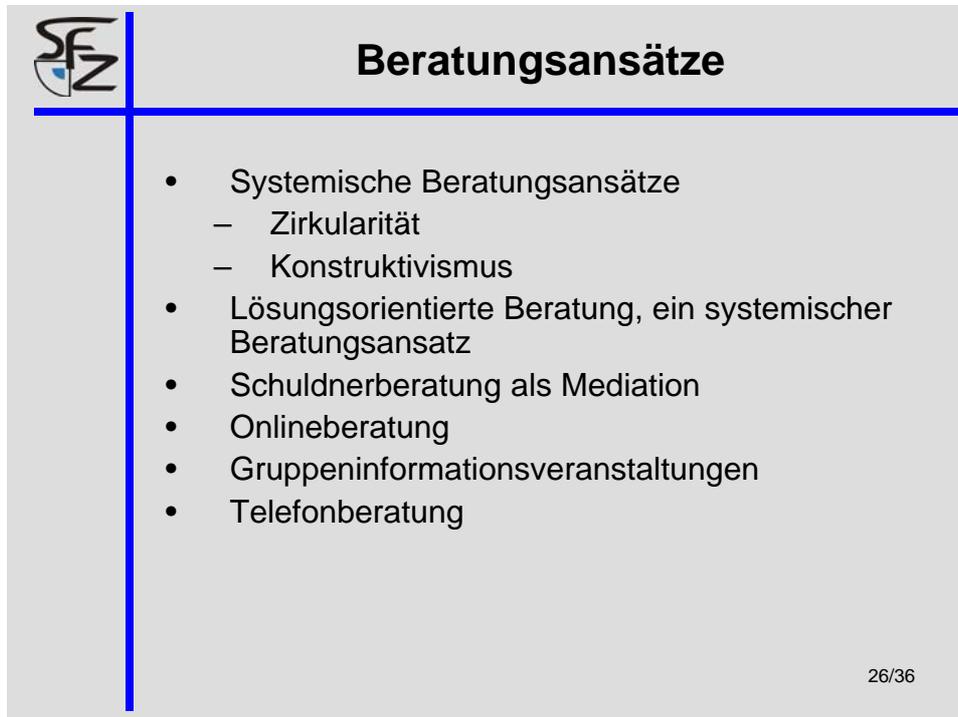
Und schließlich ist die Art und Weise, wie die BeraterInnen ihre Position ausfüllen, nicht gänzlich deren Belieben überlassen.



Die Grundzüge der Rolle sind durch ihre Aufgaben und Funktionen in der Schuldnerberatung vorgezeichnet.

## 5. Beratungsansätze

Nachfolgend möchte ich auf einige aus meiner Sicht besonders interessante Beratungsansätze eingehen (die Auswahl ist unvollständig).



The slide features a logo 'SFZ' in the top left corner. The title 'Beratungsansätze' is centered at the top. A list of seven items is presented in the center, with the first item having two sub-points. The slide number '26/36' is located in the bottom right corner.

- Systemische Beratungsansätze
  - Zirkularität
  - Konstruktivismus
- Lösungsorientierte Beratung, ein systemischer Beratungsansatz
- Schuldnerberatung als Mediation
- Onlineberatung
- Gruppeninformationsveranstaltungen
- Telefonberatung

26/36

### 5.1. Systemische Beratungsansätze

Systemische Beratungsansätze sind seit den Anfängen der Schuldnerberatung ein wichtiger Bestandteil des Methodenspektrums in der Beratung. In der systemischen Beratung wird die Situation der Ratsuchenden nicht einfach als individuelles Problem und zu beseitigender Missstand betrachtet. Vielmehr wird versucht, die Bedeutung der Überschuldungslage sowohl für die persönliche Situation der Betroffenen als auch für deren zwischenmenschliche und soziale Interaktionen und Beziehungen und darüber hinaus auch für das Handlungssystem der Haushalte und Familien zu ergründen. Die hierbei gewonnenen Erkenntnisse eröffnen neue Möglichkeiten, die Entstehungsgründe und Auslöser der Überschuldung umfassend zu verstehen und angemessene, auf die reale Lebenssituation der Betroffenen abgestimmte Lösungen zu entwickeln.

Systemische Beratung eignet sich insbesondere für Fälle, in denen nicht strukturelle objektive Überschuldungsgründe im Vordergrund stehen, sondern die individuellen, sozialen oder familiären Ursachengeflechte vorherrschend erscheinen. Mit der systemischen Beratung wird der Blick gewendet von der formalen rechtlichen und ökonomischen Überschuldungsgenese und den sich auf diese fokussierenden Ansätzen zur wirtschaftlichen Reintegration hin zu einer im besten Sinne ganzheitlichen Betrachtung der persönlichen

Lebenssituation der Betroffenen - mit der nach meiner Überzeugung eine nachhaltige Problemlösung erreicht werden kann.

### **5.1.1. Grundbausteine der systemischen Theorie**

Im Mittelpunkt der systemischen Beratung stehen das Individuum und der Kontext, das interdependente Beziehungsgeschehen, insbesondere die interpersonelle Kommunikation.

Zentrale Begriffe in der systemischen Beratung sind:

- *Zirkularität*  
Die Verhaltensweisen des Einzelnen sind immer durch die Verhaltensweisen der anderen (mit)bedingt und bedingen diese gleichzeitig selbst.
- *Konstruktivismus*  
Jedes Individuum konstruiert sich auf Grund seiner Erfahrungen, die es in den Interaktionen mit seiner Umwelt macht, sein Bild von der Wirklichkeit. Die eigenen Bilder der Wirklichkeit führen zu Konfrontationen zwischen den Menschen, wenn diese auf ihrer jeweiligen Realitätsannahme mit Absolutheitsanspruch beharren.

Für die Schuldnerberatung lässt sich schlussfolgern: Das Expertentum der Beratungskraft, zu wissen, dass die Konstruktion der Wirklichkeit umkonstruiert werden kann, kann in der Beratung in einen konstruktiven Dialog eintreten mit dem Expertentum der KlientInnen, um zu beurteilen welche Konstruktion für sie nützlich sind und welche nicht.

### **5.1.2. Lösungsorientierte Beratung, ein systemischer Beratungsansatz**

*Ausblick statt Rückblick: Lösungsszenarien statt Problemanalyse*

In der Schuldnerberatung geht es oft darum, den Klienten bei einem akuten Problem zu helfen. Es interessiert diese mehr, wie hoch ihre Pfändungsfreigrenze ist und wie sie mit ihren Gläubigern umgehen sollen, als eine Bestandsaufnahme davon, wie sie in die Schuldensituation gekommen sind. Hier ist es zunächst einmal wichtig, dem Klienten eine neue Perspektive zu geben und ihn zu stärken. Die Aufnahme des Problems spielt erst im weiteren Verlauf der Beratung eine Rolle, um letztlich eine ganzheitliche Beratung zu gewährleisten.

Würde der Fokus zunächst auf die Probleme der Ratsuchenden gelegt, würde diesen ihre Hilflosigkeit nur noch klarer vor Augen geführt. Deshalb ist es wichtig, sie neue Erfahrungen machen und durch Empowerment Lösungen für ihre Probleme finden zu lassen. An die Stelle des Rückblicks auf die Vergangenheit tritt beim lösungsorientierten Beratungskonzept die Vision von Zukunft. Lösungen sollen konstruiert statt Probleme analysiert werden.

### *Lösungsorientierte Beratung zeichnet sich u.a. aus durch*

- Erschließen alternativer Verhaltensmöglichkeiten  
z.B. durch Budgetberatung, damit die KlientInnen ihre Einnahmen und Ausgaben vor Augen haben und sehen, an welchen Stellen sie etwas ändern können
- Ressourcen-Aktivierung  
Den Ratsuchenden hilfreiche Persönlichkeitsanteile bewusst machen, etwa Ressourcen aufzeigen, die sie dazu nutzen können, ihre Einnahmen zu verbessern oder um erfolgreicher mit Gläubigern zu verhandeln
- Ermutigung der Ratsuchenden  
Bereits die Festlegung des ersten Schritts, um die Problemlösung zu erreichen, unterstützt die Handlungsfähigkeit der Ratsuchenden
- Betonung der Autonomie des Menschen  
Der lösungsorientierte Beratungsansatz steht in der Tradition eines humanistischen Menschenbilds, die Autonomie des Menschen hat Vorrang. Die BeraterInnen lassen die Ratsuchenden so viel wie möglich selbst tun statt in ihrem Auftrag zu handeln. So können diese neues Selbstbewusstsein aufbauen und gesammelte Erfolge als ihre eigenen verbuchen
- Kundenorientierte BeraterInnen statt Expertenstatus  
Die Beratungskraft wirkt als SupervisorIn für die Interaktion mit der Außenwelt
- Förderung der Normalität  
Die Probleme, die die Ratsuchenden haben, werden als etwas Normales angesehen
- Unterstützung von Selbstwirksamkeit

Für die Schuldnerberatung stellt die frühzeitige Orientierung auf Lösungen statt auf Problemklärungen eine erhebliche Zumutung dar, denn die Arbeit z.B. zur Schuldenregulierung beginnt ja in der Regel erst, nachdem alle Gläubigerunterlagen vorhanden sind, und dies wird meist erst nach einigen Beratungsgesprächen der Fall sein. Andererseits kann auch unter diesen Rahmenbedingungen mit der lösungsorientierten Sicht zumindest eine andere Grundausrichtung vorgenommen werden.

In der lösungsorientierten Beratung will sich der Berater entbehrlich machen. Dazu müssen die Probleme der Ratsuchenden nicht vollkommen aus der Welt geschafft sein, es reicht meistens aus, wenn diese sich bekräftigt und kompetent genug fühlen, ihr Leben wieder alleine zu regeln.

Dies geschieht zum Beispiel dadurch,

- dass die Ratsuchenden ermutigt wurden und wissen, in den Verhandlungen mit ihren Gläubigern auf dem richtigen Weg zu sein
- dass ihnen bekannt ist, welche Forderungen berechtigt sind und welche nicht
- dass sie Unterstützung wahrnehmen, die ihnen zusteht,...

## **5.2. Schuldnerberatung als Mediation**

Schuldnerberatung ist Sozialarbeit, Schuldnerberatung ist Interessenvertretung für Überschuldete. Diesen beiden programmatischen Aussagen stellt sich heute eine Auffassung von Schuldnerberatung entgegen, die die Bedeutung der vermittelnden, mediativen Ansätze der Beratung in den Vordergrund ihrer Arbeit rückt. In der Beratung geht es demnach darum, seitens der Schuldnerberatung den Konflikt zwischen Schuldner und Gläubiger mediativ zu steuern. Dabei gilt ein Spezifikum, da ein Mediationsverfahren im Rahmen der Schuldnerberatung im Gegensatz zur üblichen Vorgehensweise der Mediation ohne Anwesenheit der Beteiligten auf Grundlage schriftlicher Belege durchgeführt wird.

Die Bereitschaft zur Mediation kann von Gläubigern dann erwartet werden, wenn Regelungen der Zwangsvollstreckung wenig aussichtsreich erscheinen. Für die Schuldner kann ein solches Verfahren möglicherweise interessant sein, wenn sie durch die bloße Wahrung ihrer Rechte in der Zwangsvollstreckung oder die Perspektiven des Insolvenzverfahrens keine befriedigende Lösung ihrer Probleme erreichen können.

Eine andere Besonderheit der Mediation in der Schuldnerberatung liegt in der Tatsache begründet, dass hier die Beratungskräfte durchaus auf die Verhandlungsführung und die Verhandlungsergebnisse Einfluss nehmen können und sollen. In Abweichung von der reinen Lehre der Mediation ist die Beratungskraft ja qua ihrer Aufgabendefinition von vorneherein in unterstützender Funktion für die Ratsuchenden tätig. Eine künstliche Distanzierung erscheint daher nicht sinnvoll, angemessener ist es, die Widersprüchlichkeit der Situation auszuhalten und für den Mediationsprozess produktiv zu nutzen.

Auf der anderen Seite ist Schuldnerberatung kein niedrighschwelliges Beratungsangebot, die Ratsuchenden müssen bestimmte Voraussetzungen erfüllen, wie z.B. die Bereitschaft zur Anpassung ihres wirtschaftlichen Handelns an die veränderten Rahmenbedingungen in der Überschuldungssituation, die Orientierung an den rechtsförmlichen Arbeitsprinzipien der Beratungsstelle, die Bereitschaft zur Kommunikation und Interaktion mit den Gläubigern ggf. durch Vermittlung der Beratungsstelle. Schuldnerberatung tritt hier auch als Bewahrerin der Interessen der Gläubiger in Erscheinung.

Gleichzeitig können die Grundlagen für eine Mediationslösung nur gesichert werden, wenn die Gläubiger das Existenzrecht der SchuldnerInnen anerkennen und es nicht z.B. durch Zwangsvollstreckungsmaßnahmen in das eigentlich unpfändbare Einkommen mittels Kontopfändungen in Frage stellen.

Ich sehe in einem solchen speziellen Mediationsansatz insofern einen großen Vorteil, als die widersprüchliche Rolle, die Schuldnerberatung nach meinem Verständnis stets einzunehmen hat, hier nicht negiert, sondern im Gegenteil ausdrücklich betont und positiv gewendet wird.

Allerdings begrenzt sich die Anwendbarkeit auf Fälle, in denen es überhaupt Möglichkeiten gibt, etwas zu verhandeln. Für die Ratsuchenden der Schuldnerberatung, ich nehme hier als Beispiel die Zahlen für Rheinland-Pfalz, gilt aber fast immer und mit steigender Tendenz, dass sie über keinerlei pfändbare Einkünfte verfügen. Das heißt, sie können den Gläubigern keinerlei Angebote machen, sondern sind vielmehr auf den schützenden Rahmen des Verbraucherinsolvenzverfahrens angewiesen. Soweit Verfechter des Mediationskonzeptes in der Schuldnerberatung hier aber nun Ratenzahlungen aus dem unpfändbaren Einkommen als Verhandlungsmasse der Ratsuchenden ins Spiel bringen, schadet dies nur der Nachhaltigkeit und Realitätstauglichkeit der eigenen Konzeption. Leider ist die theoretisch denkbare Variante, dass auch in Fällen unpfändbarer Schuldner verständige Gläubiger zu Verhandlungen bereit wären, um ein Insolvenzverfahren vermeiden zu können, in der Praxis ohne Bedeutung. Gläubiger nehmen noch immer lieber in Kauf, dass durch die Verfahren zusätzliche Kosten entstehen, als sich dem mühseligen und langwierigen Weg der außergerichtlichen Einigung und ihrer anschließenden Umsetzung zu stellen. Das heißt aber nicht, dass Schuldnerberatung deshalb über die minimalen Existenzsicherungsrechte der Ratsuchenden hinwegsehen kann.

Somit bleibt das Mediationsmodell zunächst v.a. eine gedankliche, theoretische Anregung. Dies könnte sich z.B. dann ändern, wenn der außergerichtlichen Einigung im Insolvenzverfahren in der Praxis endlich die Bedeutung zukäme, die ihr vom Gesetzgeber ursprünglich zugedacht war.

### **5.3. Onlineberatung**

Ein Modethema in der Schuldnerberatung stellt seit einigen Jahren die Onlineberatung dar. Auch hier gilt es aber zu fragen, welche tatsächlich neuen Ansätze und Möglichkeiten sich hinter der Methode verbergen, und welche Probleme und Risiken im Überschwang der Innovationsfreudigkeit vielleicht zu wenig Beachtung finden. Die mit der Onlineberatung verbundene so genannte Kanalreduktion führt auf der einen Seite dazu, dass der Blick stärker auf das Hauptthema der Beratung konzentriert werden kann, andererseits erscheint es zunächst schwer vorstellbar, dass eine Beratung ausschließlich über den Weg online vermittelter Kommunikation durchgeführt werden könnte. Denn auf diesem Weg sind die natürlichen Bestandteile der zwischenmenschlichen Interaktion, der Austausch von Emotionen und nonverbalen Signalen, und somit wichtige atmosphärische Rahmungen des persönlichen Beratungsgesprächs nicht oder nur vermittelt möglich.

Aus dem Bereich der Psychotherapie ist jedoch heute bekannt, dass online-gestützte Therapien, die ohne einen einzigen persönlichen Kontakt zwischen der Therapeutin bzw. dem Therapeut und der Klientin/dem Klient auskommen, zumindest in bestimmten Fällen das erfolgreiche Mittel der Wahl darstellen können.

Die unangenehme Begleiterscheinung der Modediskussion um die Onlineberatung ist mit Sicherheit die neuerliche Vernachlässigung der angemessenen konzeptionellen Grundlegung und unzureichende Beachtung materieller und personeller Voraussetzungen. Ohne fachliche Vorbereitung verkommt die Onlineberatung zu einer Variante der Telefonberatung mit anderen Mitteln. Beraterinnen und Berater müssen für die Anwendung dieser Methoden Kompetenzen entwickeln, um sowohl beraterische Inputs angemessen erbringen als auch auf die Äußerungen und Signale der Ratsuchenden kompetent reagieren zu können.

Auch die Vorstellung, dass sich mit Hilfe der Onlineberatung die Wartezeiten in der Schuldnerberatung verkürzen ließen, entspricht nicht der Realität. Die Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung wird in Ergänzung ihres in Kooperation mit dem Bundesfamilienministerium betriebenen Online-Ratgebers ([www.meine-schulden.de](http://www.meine-schulden.de)) ein Onlineberatungsportal für die Schuldnerberatung einrichten. Das Projekt wird mit finanzieller Unterstützung des Deutschen Sparkassen- und Giroverbands realisiert. Mit dem Portal wird es möglich, sowohl die technischen Grundlagen für die Onlineberatung bereitzustellen als auch den fachlichen Austausch und die Vernetzung unter den Beratungskräften zu gewährleisten.

#### **5.4. Gruppeninformationsveranstaltungen**

Ein anderer methodischer Baustein der Schuldnerberatung, auf den ich kurz eingehen will, ist die Gruppenarbeit. Hier ist zunächst eine Begriffsklärung erforderlich: zwar wird häufig von Gruppen**beratung** gesprochen, tatsächlich handelt es sich bei der in der Schuldner- und Insolvenzberatung praktizierten und teilweise kontrovers diskutierten Methode jedoch um Gruppen**informations**veranstaltungen.

Dieses Angebot zeichnet sich durch Merkmale aus, die durchaus Nähe zur Beratungstätigkeit aufweisen - z. B. Reflexion, Aushandlung, Erarbeiten von Lösungsansätzen - aber zwei maßgebliche Unterschiede sind zu erkennen:

- die Interaktion erfolgt zwischen der Beratungskraft und den einzelnen TeilnehmerInnen bzw. der Gruppe der TeilnehmerInnen und nicht, jedenfalls nicht unbedingt, zwischen den einzelnen Gruppenmitgliedern
- die Veranstaltung zielt darauf ab, ein zuvor definiertes Ziel zu erreichen; in der Regel ist dies die Vermittlung des für eine erfolgreiche Abwicklung der InsO erforderlichen Wissens über den Ablauf des Verfahrens, seine Stolperstellen und mögliche Sanktionen.

Mit dieser Abgrenzung reduzieren wir keineswegs die Bedeutung der Gruppenarbeit für das Methodenrepertoire der Schuldnerberatung. Durch die Befreiung von dem nicht einlösbaren Versprechen, in Veranstaltungen mit kleinen bis größeren heterogen zusammengesetzten Gruppen individuelle Komponenten der Lebenssituation und -perspektive der TeilnehmerInnen angemessen zu behandeln, können die Chancen der Gruppenarbeit umso besser genutzt werden.

Für viele Beratungsstellen sind Gruppeninformationen, in unterschiedlicher konzeptioneller Ausgestaltung, ein fester Bestandteil der Arbeit. Sie helfen, die Abwicklung des Insolvenzverfahrens zu stabilisieren und entlasten die individuellen Beratungskontakte von formalen und rechtsförmlichen Themen. Zu fragen bleibt, ob die Verpflichtung Ratsuchender zur Teilnahme an diesen Veranstaltungen eine sinnvolle Strategie darstellt oder ob dies den Beratungsprozess unnötig belastet.

Bisher sind mir keine Fälle bekannt, in denen eine Nichteinhaltung dieser Verpflichtung zum Abbruch der Beratung durch die Beratungsstelle geführt hätte. Insofern scheint diese „Obliegenheit“ von Ratsuchenden durchgängig als zusätzliches Unterstützungsangebot wahrgenommen und genutzt zu werden.

### **5.5. Telefonberatung**

Als letztes möchte ich noch einige Aspekte der Telefonberatung ansprechen. In der Telefonberatung wird seit Jahren vieles von dem praktiziert, was, wie ich vorhin ausgeführt habe, heute in Zusammenhang mit der Onlineberatung kritisch gesehen wird. Telefonberatung hat sich dabei von einer Methode zur kurzzeitigen Klärung, Beratung und Unterstützung in schwierigen Situationen zu einem eigenständigen Beratungsfeld entwickelt. Telefonberatung ist jedoch nach wie vor der eigentlichen persönlichen Beratung von Angesicht zu Angesicht vorgeschaltet bzw. wird ergänzend zu dieser geleistet. Hier besteht zudem, und vielleicht noch mehr als in der Onlineberatung, das Problem, dass im telefonischen Beratungsprozess keine Unterlagen zu den einzelnen Forderungsverhältnissen oder zu Einnahmen und Ausgaben gesichtet werden können. Gleichzeitig bietet die Telefonberatung jedoch den Vorteil eines niedrigschwellig verfügbaren Angebots, bei dem die Ratsuchenden die Steuerung des Geschehens mitbestimmen können.

Bevor eine Beratungsstelle über die Einrichtung eines Onlineberatungsangebots nachdenkt, sollte zunächst die Frage geklärt werden, ob die telefonische Erreichbarkeit den Anforderungen entspricht. Eine Ausweitung der Telefonberatungszeiten stellt im Vergleich zu den vorhin von mir genannten Hürden für die Onlineberatung vermutlich den effektiveren Weg zur Angebotsverbesserung dar.

## **6. Ratsuchendenbefragung**

Zum Schluss meines Vortrags will ich auf die Frage eingehen, wie das Beratungsangebot zukunftsfähig gehalten werden kann. Wie kann die einzelne Beratungsstelle ihre Leistungen auf deren Sinn und Nutzen überprüfen? Ein Weg ist die regelmäßige Befragung der Ratsuchenden zu ihrer Zufriedenheit mit den Angeboten der Beratungsstelle und zum Verlauf der Beratung. Einzelne Beratungsstellen nutzen diese Möglichkeit zur Qualitätsentwicklung schon heute. Die Mehrzahl macht von solchen Befragungen jedoch keinen Gebrauch. Sei es, weil sie den Aufwand scheuen, oder den möglichen Ertrag für die Qualität ihrer Arbeit gering schätzen. Gründe genug, sich näher mit dem Thema zu befassen.

### **6.1. Ziele einer Ratsuchendenbefragung können sein:**

- Die Wirksamkeit der Schuldner- und Insolvenzberatung durch die explizite Einbeziehung der Perspektive und Bewertungen der Ratsuchenden besser dokumentieren.
- Durch die Rückmeldung der Ratsuchenden Entwicklungspotentiale für die Beratungsarbeit aufzeigen.

Die Untersuchung der Wirksamkeit und der Bewertung des Beratungsangebots impliziert selbstverständlich Bewertungsmaßstäbe, die zu einem großen Teil normativ gesetzt werden.

Die Standards für das Beratungsangebot nämlich

- Vertraulichkeit und Verschwiegenheit
- Kostenfreiheit
- Eigenverantwortung der Hilfesuchenden
- Ganzheitlichkeit und
- Ergebnisoffenheit

sind auch bei der Konzeptionierung einer Ratsuchendenbefragung zu Grunde gelegt.

Das Kriterium „Freiwillige Inanspruchnahme“ kann ggf. nur eingeschränkt gelten, wenn etwa Kooperationsabkommen mit den Jobcentern existieren, die in diesen Fällen Arbeitslosengeld II-Bezieher im Rahmen der „Eingliederungsvereinbarung“ zur Schuldnerberatung schicken können.

Die Fragestellungen können sich auf der Ebene der Prozess- (v.a. Beratungsarbeit), Struktur- und Ergebnisqualität an Vorlagen etwa aus Mecklenburg-Vorpommern, Schleswig-Holstein oder NRW orientieren und nach individuellen Bedarfen angepasst werden.

## 6.2. Fragestellungen der Ratsuchendenbefragung

Die Befragung kann z.B. über folgende Aspekte der Arbeit der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung Auskunft geben:

- *Klientenzufriedenheit:*

Eine wichtige Rolle für die Annahme der Angebote der Schuldnerberatung und damit auch für die Wirksamkeit spielt die Zufriedenheit der Ratsuchenden. Zwar besteht keine lineare und einfach kausale Verknüpfung von Zufriedenheit und Wirksamkeit, jedoch ist die Zufriedenheit der Ratsuchenden eine wichtige Voraussetzung für die Aktivierung ihrer Ressourcen für die Problembearbeitung. Aspekte sind:

- Zufriedenheit mit dem Service der Beratungsstelle (Zugang, Kontaktaufnahme, Information, Terminvereinbarung, Wartezeiten, Räumlichkeiten)
- Zufriedenheit mit dem Kontakt zum Berater (Erreichbarkeit, Verhalten dem Ratsuchenden gegenüber)

- *Wirksamkeit:*

Hier spielen unterschiedliche Qualitätskriterien eine Rolle. Neben Fragen zur Bewertung der Ergebnisqualität sind auch Fragen zur Prozessqualität, d.h. insbesondere der Qualität des Beratungsprozesses, von Bedeutung. Dem liegen v.a. solche Standards zu Grunde, die eine professionelle Beratung gewährleisten. Im Sinne einer Plausibilitätsannahme wird davon ausgegangen, dass die Wirksamkeit des Beratungsprozesses umso höher ist, je eindeutiger die Erfüllung von prozessbezogenen Kriterien auch von den Ratsuchenden bestätigt wird. Darüber hinaus spielt hier auch die Abfrage von ‚Zielerreichungsquoten‘ eine Rolle. So kann beispielsweise das fachlich unumstrittene Ziel der Beteiligung der Ratsuchenden an der Definition der Ergebnisziele und ihrer aktiven Beteiligung an den einzelnen Phasen und entsprechenden Entscheidungen des Beratungsprozesses mehr oder weniger direkt von den Befragten mit Hilfe von Fragen und Einschätzskalen abgefragt werden. Schließlich soll auch den Effekten bzw. Wirkungen der Schuldnerberatung auf das gesundheitliche und allgemeine Wohlbefinden der Ratsuchenden sowie auf Veränderungen hinsichtlich der wirtschaftlichen, familiären und der Situation der Berufsarbeit/ Arbeit zur Sicherstellung des Lebensunterhalts nachgegangen werden. Folgende Fragestellungen spielen hier eine Rolle:

- Welche Ergebnisse werden mit Abschluss des Beratungsprozesses erzielt?
- Sind die Ratsuchenden mit dem erzielten Ergebnis zufrieden?
- Mit welchen Erwartungen gehen die Ratsuchenden in die Schuldnerberatung?
- Werden diese Erwartungen aus der Sicht der Ratsuchenden erfüllt?
- Haben die Ratsuchenden den Eindruck, als kompetente Partner in einem gemeinsam gestalteten Beratungsprozess beteiligt gewesen zu sein?

- Werden aus der Sicht der Ratsuchenden die zentralen Schritte des Beratungsprozesses in einer überprüfbaren Qualität deutlich, d.h. Fragen nach Eigenschaften des Prozesses der Problemerkundung, der Zielvereinbarung, der Planung und ggf. umsichtigen Umsteuerung des Regulierungsplans, der Ergebnissicherung und Evaluation?
- Fragen nach der psychosozialen Situation vor und nach der Beratung bzw. während des Beratungsprozesses zur Erhebung entsprechender Veränderungen der persönlichen, gesundheitlichen, familiären, wirtschaftlichen sowie der Wohn- und Arbeitssituation.
- Fragen, die Hinweise darauf geben, ob die Ratsuchenden Lernprozesse durchlaufen haben z.B. durch die Frage, ob sie nach oder in der Beratung gelernt haben zu verstehen, wie es zur Überschuldung gekommen ist und welche Handlungsstrategien ergriffen werden können, um zukünftig eine erneute Überschuldung zu vermeiden.

### **6.3. Erhebung von Grunddaten**

Um der Frage nachgehen zu können, ob bestimmte Ausprägungen der Ratsuchendenzufriedenheit und der Wirksamkeit mit bestimmten sozialstrukturellen Merkmalen korrelieren, sollte die Befragung auch Auskunft über das Alter, Geschlecht, Familiensituation sowie zur Freiwilligkeit der Beratung bzw. Verpflichtung über die Integrationsvereinbarung des Jobcenters und zur Klassifikation des Beratungsprozesses entweder als allgemeine Schuldnerberatung oder Verbraucherinsolvenzberatung geben.

### **6.4. Methodische Aspekte**

So genannte Kundenzufriedenheitsbefragungen werden dann kritisiert, wenn sie nur Auskunft über ‚Produkteigenschaften‘ geben, aber nicht darüber, wodurch die Eigenschaften sichergestellt werden. Die beschriebene Konzeption der Ratsuchendenbefragung kapriziert sich jedoch nicht allein auf die Abfrage der Zufriedenheit der Ratsuchenden mit dem Beratungsangebot der Schuldnerberatungsstellen. Vielmehr sollen die Ratsuchenden den Beratungsprozess, die Leistungen der Schuldnerberatung und die Wirkungen des Beratungsangebots anhand solcher Items selbst bewerten, deren Relevanz sich aus Qualitätskriterien für die Schuldner- und Insolvenzberatung ableitet (so.). Auf diese Weise wird gewährleistet, dass die Aussagen der Ratsuchenden auch Aufschluss darüber geben können, ob die Schuldnerberatungsstellen erfolgreich arbeiten bzw. wo Ansatzpunkte für Veränderungs- und Entwicklungsbedarfe deutlich werden.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Für die Erreichung der Untersuchungsziele und der Beantwortung der Forschungsfragen würden sich auch qualitative Methoden der Sozialforschung anbieten. Ein Nachteil ist, dass die Auswertung der erhobenen Daten sehr zeit- und arbeitsaufwändig wäre und die Auskünfte nicht alle Schuldnerberatungsstellen abdecken würden. Deshalb wird eine Erhebung

## 6.5. Fragebogenkonstruktion

Je nach Spezifizierung des Untersuchungsinteresses kann es sinnvoll sein, einige offene Fragen in den zu entwickelnden Fragebogen einzubauen. Bei der Konstruktion des Fragebogens kann auf einige einschlägige Untersuchungen zurückgegriffen werden und entsprechende Fragen bzw. ganze Fragekomplexe übernommen werden<sup>14</sup>:

Ich nenne im Folgenden nochmals die jeweiligen Kategorien, auf die sich die Fragen beziehen:

1. Ratsuchendenzufriedenheit
  - Fragen zum ersten Kontakt
  - Fragen zur Beratungsstelle
  - Fragen zum Kontakt zum Berater
  - Fragen zur Termingestaltung
  - Fragen zum Service
  
2. Wirksamkeit
  - Fragen zum Beratungsprozess
  - Fragen zum Verhalten des Beraters
  - Fragen zur Bewertung der eigenen Beteiligung
  - Fragen zu den Erwartungen und ihrer Erfüllung
  - Fragen zu den Ergebnissen der Beratung (auch nach Abschluss der Beratung)
  - Fragen zu den Wirkungen der Beratung
  - Fragen zu psychosozialen Aspekten (Vorher-Nachher-Vergleich)
  - Fragen zu Veränderungs-/ Entwicklungsbedarfen
  
3. Allgemeine Daten<sup>15</sup>

---

quantifizierbarer Daten geplant, deren Auswertung sich weitgehend auf die Interpretation von Häufigkeitsverteilungen in den einzelnen abgefragten Items konzentriert.

<sup>14</sup> vgl. a) Diakonie Hannover a.a.O.

b) Kuhlemann a.a.O. u. Walbrühl a.a.O.

c) Schuldnerberatung Salzburg a.a.O.;

<sup>15</sup> Literatur:

- Diakonisches Werk der Ev.luth. Landeskirche Hannover (Hg.): Diakonische Schuldnerberatung in der Sicht ihrer Klienten. Ergebnisse einer Befragung, Hannover 2006
- Kuhlemann, Astrid: Wirksamkeit von Schuldnerberatung Teil 1. Empirische Untersuchungen zur Evaluation, Hamburg 2006
- LIGA der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege Mecklenburg Vorpommern u. LAG Schuldnerberatung Mecklenburg Vorpommern: Qualitätskriterien der Sozialberatung für Schuldner und Schuldner-Verbraucherinsolvenzberatung der Freien Wohlfahrtspflege in Mecklenburg-Vorpommern, o.O., o.J.
- Schuldnerberatung Salzburg (Hg.): Klientenzufriedenheit in der Schuldnerberatung Salzburg, Salzburg 1999
- Schuldnerfachberatungszentrum Mainz/ Sylvia Kreußner: Beratungs- und Verwaltungsabläufe in der Schuldnerberatung, Mainz 2000

Als Ergebnis einer solchen Befragung kann der Beratungsansatz der eigenen Stelle einerseits auf den seitens der Ratsuchenden formulierten Bedarf ausgerichtet und zugleich für eine bestmögliche Zielerreichung gesorgt werden. Zwei Aspekte, die auch in der aktuellen Diskussion um Kennzahlen, Benchmarking und Leistungswettbewerb Beachtung finden sollten.

Dass hier noch viel zu tun ist, zeigt u.a. die Tatsache, dass in den mir bekannten Statistiken der Schuldnerberatung eine erneute Beratung z.B. zwei Jahre nach Beendigung des ersten Beratungsprozesses schlicht als Neufall zählt, und die Statistik nicht berücksichtigt, dass diese Person schon einmal in Beratung war.

## **7. Ratsuchendenbefragung DW-Hannover 2006**

Insgesamt umfasste der Rücklauf 1.106 Bögen (= 64,9 % aller zugestellten Bögen) und überstieg das gesetzte Ziel um mehr als die Hälfte. Diese hohe Zahl der Teilnehmenden und die zahlreichen persönlichen Anmerkungen, die zu den anzukreuzenden Antworten hinzugefügt wurden, unterstreichen die persönliche **Verbundenheit** mit der Schuldnerberatung und die **Bedeutung** der Beratung und ihrer Ergebnisse für die Lebenssituation der Ratsuchenden. Aus den Ergebnissen möchte ich einige für mein heutiges Thema besonders interessanten Aspekte vorstellen.

Zugang zur Beratung und Clearingsphase:

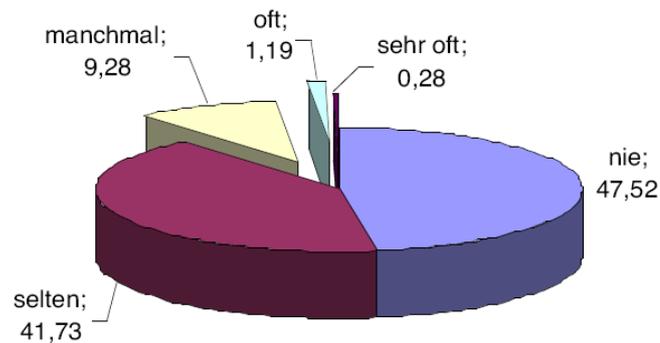
- Knapp die Hälfte der Ratsuchenden hatte **Hemmungen**, die Beratungsstelle aufzusuchen (46,9 %) (S. 17)
- Zwar hatten über 80% der Beratenen mit der Berater/in die gegenseitigen Erwartungen geklärt, trotzdem ist für fast 65% Klienten die **Frage nach der Möglichkeit und den Bedingungen eines vorzeitigen Endes bzw. Abbruchs der Beratung nicht eindeutig geklärt** worden. (S. 19)

---

• Walbrühl, Ulrich: Wirksamkeit von Schuldnerberatung Teil 2. Zusammenhänge mit Ressourcen und Lerngeschichte der Klienten – Implikationen für die Praxis, Hamburg 2006

## Strukturelle Aspekte:

Abbildung 12 – beratungsgespräche wurden durch Telefonate oder Besuche unterbrochen



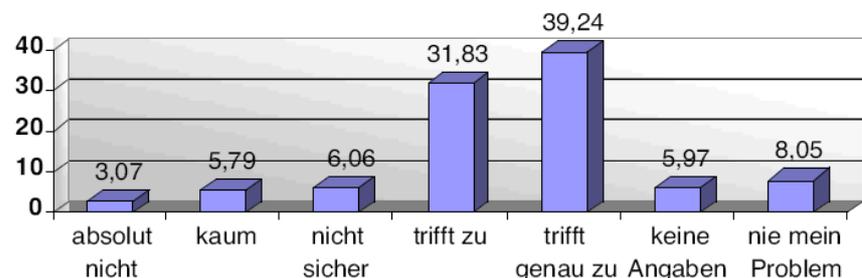
(S. 23)

- Mehr als die Hälfte der Befragten gaben an, dass sie bereits einmal **im Gespräch gestört** wurden.

Diese Zahl ist für die Schuldnerberatung ein deutliches Signal, auch die äußeren Umstände der Beratungssituation mit der notwendigen Sorgfalt zu behandeln. Nicht nur weil eine kurze Unterbrechung z.B. durch eine Nachfrage der Kollegin wegen Fehler in der Statistik möglicherweise für die Beraterin tatsächlich schnell vergessen ist, die Gesprächssituation jedoch für die Ratsuchenden empfindlich gestört sein kann.

Auch für die Professionalität der Beratungspraxis ist es nicht hilfreich, Multitasking die persönliche Gesprächsbeziehung beeinflussen zu lassen. Die Qualität der Beratungsleistung wird unter dieser Störung leiden. Eine völlig ungestörte Konzentration auf das Gespräch – Anrufbeantworter einschalten und Bitte-nicht-stören-Schild an die Tür hängen! – sollte für die Schuldnerberatungspraxis eine Selbstverständlichkeit sein.

Abbildung 15 – ich kann nun besser schlafen

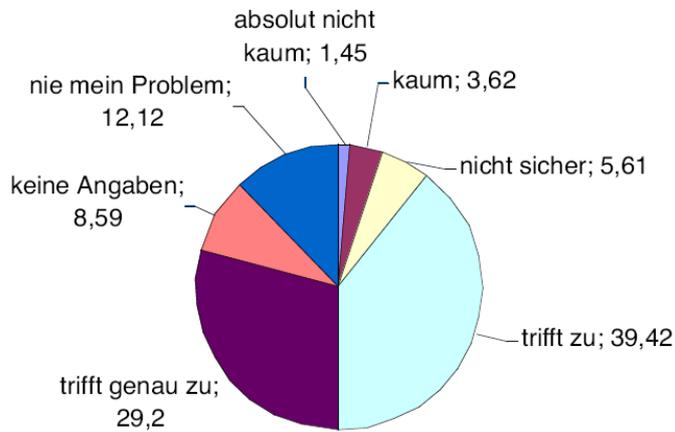


(S. 27)

- Über 70 % haben bezogen auf die Schulden kaum oder keine Ängste (S. 26)
- Über 70 % können nun wesentlich besser schlafen (S. 26)
- 8 % der SchuldnerInnen leiden noch an schuldenbedingten Schlafproblemen (S. 26)

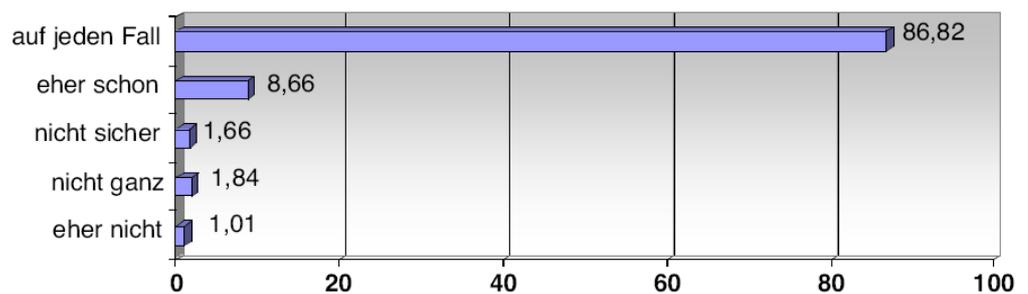
- knapp die Hälfte sehen Gläubigerverhalten durch Schuldnerberatung geändert (S. 29)

**Abbildung 17 - anderes Verhalten gegenüber Gläubigern**



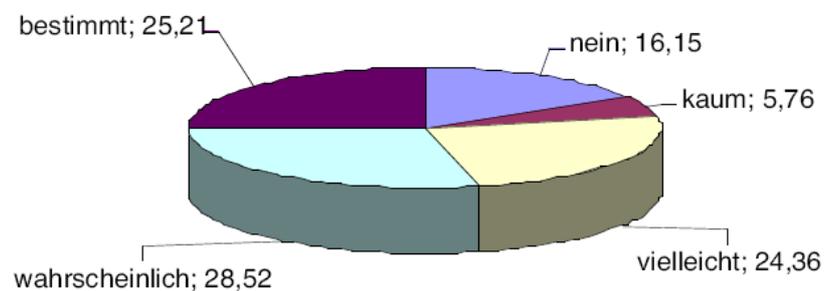
(S. 29)

**Abbildung 18 - Waren Sie mit dem Beratungsergebnis zufrieden?**



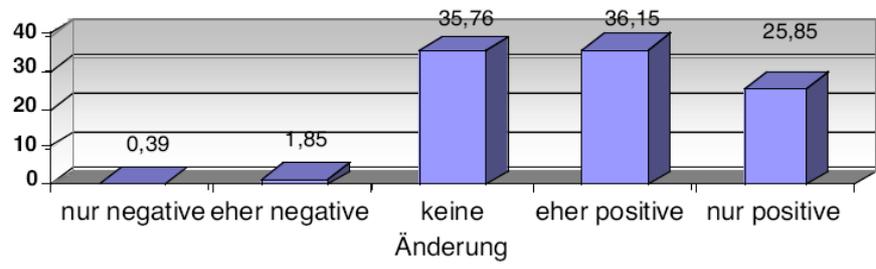
(S. 29)

**Abbildung 20 - Abbruch hätte Berater/in enttäuscht**



(S. 32)

Abbildung 21 - im familiären Bereich: Wandel durch Beratung



(S. 33)

## 8. Prof. Dr. Stefan Sell: Schuldnerberatung: Optionen für die Zukunft (1)



Prof. Dr. Stefan Sell

1984

### ► Was hatten die Schuldnerberater?

- Zeit für persönliche Beratungsgespräche
- viel persönlichen Kontakt
- Zeit für Hausbesuche

### ► Arbeitsmaterialien

- Schreibmaschine
- Taschenrechner
- Telefon
- selbstentwickelte Musterschreiben

### ► Schuldnertypus

dankbarer Armutsschuldner

### ► Eine typische Handlung

Plastiktüte mit unsortierten  
Schuldenunterlagen annehmen

### ► Noch unvorstellbar bzw. wieder vorstellbar

Handy

Ausblick in die Zukunft – ein Modell (Thien 2004: 291)

Prof. Dr. Stefan Sell: Schuldnerberatung: Optionen für die Zukunft. Vortrag auf der 9. Fachtagung der Schuldnerberatung in Rheinland-Pfalz am 28.11.2006 in Mainz

## Prof. Dr. Stefan Sell: Schuldnerberatung: Optionen für die Zukunft (2)



Prof. Dr. Stefan Sell

2004

### ► Was haben die Schuldnerberater?

- viel weniger Zeit für Beratung
- weniger Zeit aufgrund von Arbeitsverdichtung
- wenig Hausbesuche

### ► Arbeitsmaterialien

PC mit Drucker  
InsO-Software  
Telefon

### ► Schuldnertypus

- fordernder Anspruchnehmer der Dienstleistung
- steigende Inanspruchnahme durch ehemalige Selbständige

### ► Eine typische Handlung

Mach mir die InsO!

### ► Noch unvorstellbar bzw. wieder vorstellbar

Völlig papierlose Akten- und Klientenverwaltung  
per Chipkarte oder Mail

Ausblick in die Zukunft – ein Modell (Thien 2004: 291)

Prof. Dr. Stefan Sell: Schuldnerberatung: Optionen für die Zukunft. Vortrag auf der 9. Fachtagung der Schuldnerberatung in Rheinland-Pfalz am 28.11.2006 in Mainz

## Prof. Dr. Stefan Sell: Schuldnerberatung: Optionen für die Zukunft (3)



Prof. Dr. Stefan Sell

2024

### ► *Was werden die Schuldnerberater haben?*

- keine Zeit für Beratung
- keinen oder möglichst wenig persönlichen Kontakt
- keine Hausbesuche

### ► *Arbeitsmaterialien*

- Bildtelefon zur Videokonferenz  
  vernetzt mit dem Rechner
- alles papierlos

### ► *Schuldnertypus*

Verbraucherkonkurs ist gesellschaftlich anerkannt

### ► *Eine typische Handlung*

Versteigerung von Insolvenzberatungsterminen  
bei Ebay (oder dessen Nachfolgeunternehmen)

### ► *Noch unvorstellbar bzw. wieder vorstellbar*

Sparbuch

Ausblick in die Zukunft – ein Modell (Thien 2004: 291)

Prof. Dr. Stefan Sell: Schuldnerberatung: Optionen für die Zukunft. Vortrag auf der 9. Fachtagung der Schuldnerberatung in Rheinland-Pfalz am 28.11.2006 in Mainz