



Starke Beratung in NRW

Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung

konkret

Anforderungen an Beratungskräfte

Prof. Dr. Claus Richter, TH Köln

Überblick

- (1) Herausforderungen moderner Schuldnerberatung –
Herausforderungen für die Beratungskräfte**
- (2) Anforderungen an die Beratungskräfte –
eine theoretische Annäherung aus dem Blickwinkel des
Beratungsprozesses**
- (3) Ein kurzer Blick auf Lehre und Vermittlung von
Kompetenzen**

(1) Herausforderungen moderner Schuldnerberatung

- **Komplexität** des Phänomens Überschuldung (vgl. DISW 2017, 143) und Auswirkungen auf alle Lebensbereiche der Betroffenen.
- Arbeitsfeld stark **von rechtlichen Zusammenhängen** sowie von justizförmigen Interventionsinstrumenten geprägt.
- Problemlage in besonderem Maße geprägt durch **Verhalten Dritter** (Gläubiger, Vollstreckungsorgane).
- Nicht auskömmliche und kompliziert strukturierte **Finanzierung**.

(2) Der Beratungsprozess

a) Vorgehensweise

- Wie wirken sich die beschriebenen Herausforderungen **an die Schuldner- und Insolvenzberatung** *für die einzelnen Fachkräfte* aus? Ergeben sich spezifische Anforderungen an die Beratungskräfte?
- *Ein möglicher Blickwinkel:* Welche Auswirkungen haben sie auf den Beratungsprozess?

(2) Der Beratungsprozess

Schaubild:
Anamnese – Diagnose –
Intervention - Evaluation

Allgemeines Modell
professioneller Fallarbeit nach
Burkhard Müller (Konzept
multiperspektivischer Fallarbeit)

Quelle: *Müller* 2017, S. 83
S.a. Groth / Schulz Rackoll, S. 6.

(2) Der Beratungsprozess

b) Anamnese

- Sammlung von Vorinformationen.
- Öffnung des Blickes und Gewinnung von Informationen, die ansonsten im späteren Beratungsprozess durch *Engführungen* leicht verloren gehen können.
- Besonderheiten SIB: Arbeitsfeld besonders geprägt von strukturierten Interventionsinstrumenten, die die Gefahr mit sich bringen, die Ratsuchenden in „Schubladen“ einzuordnen.

(2) Der Beratungsprozess

b) Anamnese

- Schulden als **Querschnittsproblematik**; Ursachen können aus vielen Lebensbereichen heraus resultieren
 - => Beraterin und Berater müssen umfassend abklären
(vgl. *Ansen* 2014, S. 68)
- Dabei: viele Ursachen **schambehaftet** oder mit belastenden bis hin zu traumatischen Lebenserfahrungen verbunden:

(2) Der Beratungsprozess

b) Anamnese

- Arbeitslosigkeit, Krankheit, Trennung / Scheidung, Suchtproblematik, Konsumverhalten?
- Sehr intime Lebensbereiche können betroffen sein, ohne dass Ratsuchende sich bewusst sind, dass diese für eine nachhaltige Entschuldung relevant sein werden. Sensible und umfassende Problemklärung erforderlich!
- Zudem: Isolierte Bearbeitung der Schuldenproblematik oft nicht möglich; *Notwendigkeit vorrangiger Problemklärung durch andere Dienste* muss erkannt werden.

(2) Der Beratungsprozess

b) Anamnese

- Extreme **Breite der Problemlagen**, die aus regelrecht allen Lebensbereichen stammen können.
- DISW 2017: Gruppe der Ratsuchenden zunehmend von enormer **Heterogenität** gekennzeichnet. Es findet eine zunehmende Streuung der Altersgruppen statt, auch die Haushaltsform hat sich stark ausdifferenziert. Je nach Lebensphase stellen sich vollkommen unterschiedliche Fragestellungen und Herausforderungen.

⇒ Eine *lebensweltlich orientierte* Beratung ist unumgänglich

(2) Der Beratungsprozess

c) Diagnose

- Problemklärung und Suche von Lösungsmöglichkeiten; welche Hilfe könnte sich eignen? (vgl. *Müller 2017*, 97).
- „Objektive“ Diagnose im Spannungsfeld zu den **Selbstbestimmungsrechten** der Ratsuchenden.
- Entscheidende Quelle dabei: Einschätzung der Ratsuchenden selbst.

(2) Der Beratungsprozess

c) Diagnose

- Die Ratsuchenden müssen mit Hilfe der Beratung von Fachkräften entscheidungsfähig gemacht werden, ob und welche Hilfe sie annehmen wollen.
- Die Fachkräfte müssen mit Hilfe von Beratung durch die Ratsuchenden entscheidungsfähig gemacht werden, welche Hilfen insofern als „geeignet“ anzusehen sind, als sie die Bereitschaft der Klienten, sie auch zu wollen, ermöglichen (vgl. *Müller 2017, 88*).
- **Aushandlungsprozess** (vgl. Ebli 2007, 102) bzw. Handlungsmaxime Verhandlungsorientierung (Ansen 2014, 72). Haltung der **Offenheit** und des **Sich-Einlassens** notwendig.

(2) Der Beratungsprozess

c) Diagnose

- **Besonderheit SIB:** Hohe Komplexität der Interventionsinstrumente, Abstraktheit und Bürokratisierung. Ratsuchende weit weniger, als in anderen Bereichen, in der Lage, „Risiken und Nebenwirkungen“ abzusehen.
- *Intuitiver Zugang* nicht gegeben, anders als zB. teilweise im medizinischen Bereich. Vergleichbares Erfahrungswissen steht nicht zur Verfügung.

=> Schwierigkeit, die Ratsuchenden zu tatsächlich selbst getragenen (und nicht ihnen in den Mund gelegten) Entscheidungen zu führen, größer als in anderen Arbeitsfeldern.

(2) Der Beratungsprozess

c) Diagnose

- **Weitere Besonderheit SIB:** Verhältnis der **Verbindlichkeit und Verlässlichkeit auch gegenüber den Gläubigern / Verhandlungspartnern** notwendig; zudem:
- **(Sozialpolitische) Grundpositionen** wie Umgang mit den Pfändungsfreigrenzen bzw. **Lobbyfunktion für Überschuldete** (Groth / Schulz-Rackoll).

(hierzu noch näher im Rahmen der Diskussion des Mandats der Schuldner- und Insolvenzberatung)

(2) Der Beratungsprozess

c) Diagnose

Vielfach gut begründete Klagen über „**Verrechtlichung**“ des Arbeitsfeldes (*Groth / Schulz-Rackoll*, 6f; *Ansen* 2014, 70, *Schwarze* 2011, 194). :

- Gerichtsförmige Verfahren (InsO) bzw. stark formalisierte Verfahrensabläufe (AEV).
- „Juristische“ Interventionsinstrumente.

(2) Der Beratungsprozess

c) Diagnose

Wichtig insoweit auch:

- Abgrenzung der Sozialen Schuldnerberatung gegenüber unseriösen Regulierern und
- gegenüber einer Ausbildung, die allzu sehr von einer **anwaltlichen Blickweise** geprägt ist:

(2) Der Beratungsprozess

c) Diagnose

	Anwaltliche Herangehensweise	Soziale Beratung
Mandat / Stellung	RAin / RA als Vertreter des „Klienten“ – Klient gibt den Auftrag „ab“ für eine juristisch fundierte Lösung seines Problems	Beratende in einer partnerschaftlich kritischen Austauschposition, die Interventions- und Unterstützungsangebote aushandelt
Umfang des Mandats	Umfassendes Mandat, Verantwortungsabgabe , RA/RAin als Stellvertreter/in der Klienten	Hilfe zur Selbsthilfe, Befähigung zu eigenverantwortlichem Leben, begleitende Unterstützung

(2) Der Beratungsprozess

c) Diagnose

	Anwaltliche Herangehensweise	Soziale Beratung
Weiteres Mandat	nein	Doppel- bzw. Tripelmandat – Bindung an gesellschaftlichen / institutionellen Auftrag und vor allem an berufsethische Prinzipien und Menschenrechte
Parteilichkeit	Loyalität gegenüber dem Mandaten	Loyalität gegenüber der <i>Zielgruppe</i> ; sozial-politisch gesellschaftliche Verantwortung
Einbindung	RAin / RA agiert allein / freiberuflich	Beratende agieren eingebunden in Beratungslandschaft und Träger
Finanzierung	Durch Klient*innen und ggf. Beratungshilfe	Öffentl. Hand - komplizierte Finanzierungsstrukturen zzgl. ggf. Eigenmittel Träger; i.d.R. nicht durch Ratsuchende

(2) Der Beratungsprozess

c) Diagnose

Nicht zuletzt – Finanzierung und ihre Auswirkungen:

- Finanzierung InsO getrennt nach Fallpauschalen: prägt die Arbeit, Tunnelblick

(2) Der Beratungsprozess

d) Intervention

- Übergang von **Anamnese** und **Diagnose** zu **Intervention** fließend, denn eine Situation zu schaffen, in der Klienten ihre Sicht der Dinge angstfrei erzählen können und in der Sozialarbeiter*Innen genau zuhören, ist selbst schon eine wirksame Intervention (vgl. *Müller* 2017, 149).

(2) Der Beratungsprozess

d) Intervention

Rückgriff auf Elemente der **Diagnose** und der **Anamnese** häufig erforderlich (vgl. *Ansen* 2014, 68):

- Meist lange Dauer einer Entschuldung;
- SIB: Geradezu Automatismus für Notwendigkeit zu Neuaufnahme von Anamnese und Diagnose mit dem Anschreiben der Gläubiger gegeben.

(2) Der Beratungsprozess

d) Intervention

Dazu kommt:

- Klienten haben Überblick verloren
- schambesetzte Schulden
- emotional belastete Situationen – Verdrängung von Schulden
- Missverständnisse angesichts fachlich technischer Zusammenhänge.

(2) Der Beratungsprozess

d) Intervention

Formen der Intervention:

Zur Klärung von Angeboten der Sozialen Arbeit ist es sinnvoll, zu unterscheiden zwischen (*Müller 2017, 160*):

- Angeboten, die Situationen ändern sollen und
- Angeboten, die Verhalten und Wollen ändern sollen.

(2) Der Beratungsprozess

d) Intervention

Besonderheit SIB hierbei:

- Zentral sind zu Anfang der Beratung (Existenzsicherung) vor allem Angebote, die *Situationen ändern* sollen.
- Reaktion auf Handeln Dritter (Gläubiger, Vollstreckungsorgane), das zunächst nicht direkt beeinflussbar ist.

(2) Der Beratungsprozess

d) Intervention

Nicht zuletzt auch von großer Bedeutung – Interventionen, die Verhalten und Wollen ändern sollen: **Prävention.**

- DISW 2017: Überschuldete Personen verfügen grundsätzlich über keine geringere Finanzkompetenz als der Durchschnitt
- Herausforderung: zT. diametral verschiedene Problemprofile nicht nur im Hinblick auf die äußeren Ursachen, sondern auch im Hinblick auf den Bedarf an psycho-sozialer Beratung und Stabilisierung (vgl. auch Mesch 2004, 34).

(2) Der Beratungsprozess

d) Intervention

- DISW 2017: Je früher ein Beratungsangebot greift, desto wahrscheinlicher wird eine außergerichtliche Einigung, die sowohl den Interessen von Überschuldeten als auch von Gläubigern dient.

(2) Der Beratungsprozess

d) Intervention

4 Interventionsformen (Ansen 2014, 71)::

- Problemlösung durch einen Perspektivwechsel, der neue Sichtweisen auf belastende Lebensumstände ermöglicht.
- Wissensvermittlung.
- Gezielte Kompetenzförderung und
- Konkrete Maßnahmen zur Unterstützung der Ratsuchenden in ihrem Alltag

Wichtig nicht zuletzt: „**Instrumentenkoffer**“ zur Lösung der beschriebenen Aufgaben - Forderung nach einer **Stärkung der methodischen Kompetenzen in der Schuldner- und Insolvenzberatung** (Ansen, ebd.).

(2) Der Beratungsprozess

d) Intervention

- **Methodisch** z.B. klientenzentrierte Beratung (so bereits im Curriculum der BAG SB 1994). Eingehend stellt *Ansen* (2014, 73ff) **unterschiedliche Methoden für die Phasen der Beratungsbeziehung** dar (Gestaltung einer Arbeitsbeziehung, Motivationsförderung, Informationsvermittlung, Förderung eines Ressourcenbewusstseins, Krisenintervention) .
- Ferner „**handlungsleitende Prinzipien für das methodische Vorgehen**“ (ebd. S. 71f): u.a. Freiwilligkeit, Niederschwelligkeit, Unabhängigkeit und Neutralität, Orientierung an den Ratsuchenden und Nicht-

Bevormundung,

(2) Der Beratungsprozess

e) Evaluation

- Begleitung während der Phase der Eröffnung als Rückmeldung über die vorgängig geleistete Arbeit insbesondere im Hinblick auf die Antragstellung
- Begleitung während des eröffneten Insolvenzverfahrens und bis zum Ende der Abtretungsphase Rückmeldung insbesondere im Hinblick auf die Nachhaltigkeit – ist Ratsuchender wirklich befähigt, eigenständig wirtschaftlich zu agieren?

(3) Vermittlung von Wissen und Kompetenzen

Ausbildung kann und sollte:

1. Fachkompetenz im Hinblick auf psychologische, soziale, wirtschaftliche und rechtliche Zusammenhänge sowie

2. Methodenkompetenz fördern*, insbesondere betr. den Beratungsprozess u. Interventionsinstrumente mit Bezug zu einem ganzheitlichen, lebensweltorientierten Beratungsansatz, dabei

- sensibilisieren für die Anforderungen durch umfassende, fall- und praxisorientierte Beispiele und Übungsfälle
- die unterschiedlichen Interventionsinstrumente zueinander in Beziehung setzen

sowie schließlich **personale Kompetenz** und **soziale Kompetenz** stärken*.

** Allerdings: Kompetenzen können nur bedingt **gelehrt** werden.*

(3) Vermittlung von Wissen und Kompetenzen

Anforderungs- niveau	Schlüsselbegriffe
6. Beurteilung	wählen, kritisieren, bewerten, verteidigen, interpretieren, widerlegen, einschätzen
5. Synthese	kombinieren, herstellen, einschätzen, sich vorstellen, konstruieren, Theorie aufstellen
4. Analyse	analysieren, klassifizieren, kategorisieren, unterscheiden, vereinfachen
3. Anwendung	anwenden, auswählen, bilden, konstruieren, interviewen, entwickeln, organisieren
2. Verständnis	vergleichen, erklären, umschreiben, ableiten Klassifizieren, gegenüberstellen
1. Wissen	wer, was, wie, warum, finden, zeigen, wiederholen, erzählen, aufzählen, zuordnen

Taxonomie von Lern- zielen nach B.S. Bloom

Nach *Reis / Ruschin* 2007, 6

(3) Vermittlung von Wissen und Kompetenzen

Vermittlung in Anlehnung an die Taxonomiestufen

Phase	Schlüsselbegriffe
6. Integrieren	Außerhalb der Lehrsituation in Zusammenhang setzen, ggf. Selbstverständnis modifizieren
5. Rückblick / Bewerten	Tragweite, Nutzen, Grenzen
4. Transfer	Übertragen der Lernsituation
3. Verarbeitung / Vertiefung	Anwendung
2. Erarbeitungsphase	Systematische Stoffvermittlung
1. Einführung	Wiederholung der letzten Einheit, Problemexposition

Wildt / Wildt 2008, S. 6.

Fazit

- Für den gesamten Beratungsprozess lassen sich besondere Anforderungen identifizieren, die in der Schuldner- und Insolvenzberatung an Beratungskräfte gestellt werden.
- Diese resultieren z.T. aus Besonderheiten der **Querschnittsproblematik „Überschuldung“** sowie den Lebenslagen und der Heterogenität der Ratsuchenden, aber auch z.B. aus dem **Gläubigerdruck**.
- **Besondere Herausforderung** für Praxis, aber auch Aus- und Weiterbildung: Fach- und Methodenkompetenz müssen *in besonderer Weise ineinandergreifen*. Die **justizförmige Eigengesetzlichkeit** vieler Interventionsinstrumente des Arbeitsfelds darf nicht methodische Grundsätze der Sozialen Arbeit überlagern.

Literatur

- *Ansen, Harald (2014). Methodik der Sozialen Schuldnerberatung – ein vernachlässigtes Thema in: IFF Überschuldungsreport, S. 67ff.*
- *Ansen, Harald / Langer, Andreas / Molle, Jana / Peters, Sally u.a. Herausforderungen moderner Schuldnerberatung. Zusammenfassung in: BAS SB-Info Heft 3/2017, S. 143ff (zit. als DISW 2017).*
- *BAG SB e.V. (Hrsg.): Curriculum Schuldnerberatung, Kassel 1994.*
- *Ebli, Hans (2007): Helfen ohne zu entmündigen in: Blätter der Wohlfahrtspflege, S. 101ff.*
- *Groth, Ulf / Schulz-Rackoll, Rolf , Zur Professionalität in der Schuldnerberatung in: Praxishandbuch Schuldnerberatung, Teil 2, derzeit aktuell in der 25. Aktualisierungslieferung 2017, Groth, Ulf u.a. (Hrsg.), Köln.*
- *Mesch, Rainer (2004). Beratungsqualität und -methodik in der Schuldner- und Insolvenzberatung in: BAG SB Info, Heft 1, S. 31ff.*
- *Müller, Burkhard (2017): Sozialpädagogisches Können. Ein Lehrbuch zur multiperspektivischen Fallarbeit (Bearbeitung: Hochuli Freund, Ursula), 8. Auflage, Freiburg im Breisgau.*
- *Reis, O./ Ruschin, S. (2007): Kompetenzorientiertes Prüfen als zentrales Element gelungener Modularisierung. Journal Hochschuldidaktik, Jg.18/H.2. S. 6-9.*
- *Schwarze, Uwe. Schuldnerberatung vor neuen Herausforderungen in: BAG SB Informationen Heft 4/2011, S. 191ff.*
- *Wildt, Johannes / Wildt, Beatrix (2008): Lernprozessorientiertes Prüfen im „Constructive Alignment“ in: Neues Handbuch Hochschullehre, Stuttgart, Abschnitt H.6.1.*