

Blended Counseling – Die sinnvolle Gestaltung eines Settingwechsels in der Schuldnerberatung

Sophie Anna Wex

Zusammenfassung

Schuldnerberatungsstellen in Deutschland können den Bedarf an Beratung kaum decken, wodurch beispielsweise erhebliche Wartezeiten für den Klienten entstehen. Gleichzeitig gewinnt die Digitalisierung in der Beratungslandschaft immer mehr an Bedeutung, wie zum Beispiel das Angebot einer Onlineberatung. Diese bietet viele Chancen, vor allem auch für Ratsuchende. Allerdings wird eine reine Onlineberatung in der Schuldnerberatung kritisch betrachtet. Dahingehend bietet Blended Counseling eine Alternative, die sich mit der systematischen und sinnvollen Verknüpfung von Offline- und Onlineberatung befasst. In diesem Artikel wird die Möglichkeit eines sinnvoll gestalteten Settingwechsels von Offline- und Onlineberatung in der Schuldnerberatung beschrieben sowie die sich daraus ergebenden Anforderungen eines Settingwechsels an die Einrichtung, den Berater [1] sowie den Klienten. Zum Schluss folgt die zusammengefasste Beschreibung eines möglichen Settingwechsels ein kurzer Ausblick.

Schlüsselwörter

Blended Counseling, Onlineberatung, Face-to-Face-Beratung, Schuldnerberatung, Settingwechsel, Beratungsprozess

Abstract

Debt counseling institutions in Germany can hardly cover the need of counseling. Consequently, the clients are often faced with a considerable waiting period. At the same time the digitization gains in importance in the scenery of counseling, as for example the offer of online counseling. This offer opens chances, especially for the people who are seeking for advice. Indeed, a pure online counseling for debtors is considered critically. From that point of view, Blended Counseling offers an alternative, which deals with the systematic and sensible combination of online and face-to-face counseling. In this article, the possibilities of sensible created setting shifts of online and offline counseling in the field of debt counseling will be described and as well the resultant requirements for the institutions, counselors and clients. Finally, a summarized description of a setting shift will be described as well as a short prospect

Keywords

blended counseling, online counseling, face-to-face counseling, debt counseling, setting shifts, counseling process

Autorin

- **Sophie Anna Wex**
- Studium der Sozialen Arbeit (B.A.) an der Technischen Hochschule Nürnberg
- Onlineberaterin (Technische Hochschule Nürnberg)
- **Kontakt:** Web: sophie-wex@web.de

1. Notwendigkeit von Onlineberatung

Die Zahl von überschuldeten Privatpersonen in Deutschland nimmt noch immer, wenn auch nur leicht, zu (Creditreform Wirtschaftsforschung, 2015). Die Schuldnerberatung bietet dahingehend ein umfassendes Beratungsangebot für Betroffene und hat das Ziel, die vielfältigen Problemlagen, die eine Überschuldung mit sich bringen kann, zu beseitigen oder zu mindern (Schruth, 2003). Allerdings können die Schuldnerberatungsstellen in Deutschland den Beratungsbedarf nicht annähernd decken, wodurch unter anderem erhebliche Wartezeiten für einen Beratungstermin von bis zu zwanzig Wochen entstehen können (Joachimiak, 2017). Diese Wartezeit kann vor allem dann problematisch werden, wenn sich der Ratsuchende in einer Zwangslage befindet, die einer dringenden Beratung bedarf (Weiß, 2013).

Der Überschuldungsreport des Instituts für Finanzdienstleistungen von 2015 zeigt aber auch, dass durchschnittlich drei Jahre vom ersten Anzeichen einer Überschuldung vergehen, bis sich der Schuldner das erste Mal an eine Beratungsstelle wendet. Begründet wird dies unter anderem damit, dass der Überschuldete erst versucht, seine Situation selbst zu bewältigen (Knobloch, Laatz, Reifner, Hebebrand & Al-Umaray, 2015). Des Weiteren bestehen noch immer Zugangsbarrieren und Hemmschwellen gegenüber Beratungseinrichtungen, die einen Ratsuchenden, welcher im Folgenden auch als Klient und Hilfesuchender bezeichnet wird, daran hindern, eine solche aufzusuchen (Stetina, Sofanopoulou & Kryspin-Exner, 2009).

Dahingehend bietet die Onlineberatung mit ihren Potentialen eine Alternative zur klassischen Face-to-Face-Beratung, die im Folgenden auch als Offline- oder Präsenzberatung bezeichnet wird. Immer mehr Beratungseinrichtungen setzen deshalb diese Form der Beratung ein. Auch einzelne Schuldnerberatungsstellen bieten bereits eine Onlineberatung für ihre Klienten an. Dennoch arbeiten laut dem Überschuldungsreport des Instituts für Finanzdienstleistungen noch immer 42 Prozent ausschließlich mit einer Präsenzberatung. Eine reine Onlineberatung für Schuldner finden allerdings knapp die Hälfte der befragten Berater als ungeeignet (Ulbricht, Al-Umaray, Butenob, Hebebrand, Stähr & Ulikowski, 2016). Auch eine Umfrage der Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung verdeutlicht, dass eine ausschließliche Onlineberatung nicht auszureichen scheint, da knapp über die Hälfte der befragten Ratsuchenden, die ihr Onlineberatungsangebot nutzten, zukünftig auch eine Präsenzberatung in Anspruch nehmen möchten (Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung, 2011). Darüber hinaus wird häufig kritisiert, dass bisher eingeführte Onlineberatungskonzepte parallel zur Offlineberatung ablaufen und die Kombination beider Beratungsformen häufig zufällig entsteht (Weiß & Engelhardt, 2012).

2. Blended Counseling

Blended Counseling bietet für die zuvor beschriebene Problematik ein theoretisches Konzept, das sich mit der systematischen und sinnvollen Verknüpfung von Offline- und Onlineberatung beschäftigt (Weiß, 2013). Engelhardt und Reindl beschreiben diese Verknüpfung als einen Wandel in der Onlineberatung und sehen dies als eine Reaktion auf die veränderten

Erwartungen von Ratsuchenden, denen es zunehmend neben der Anonymität auch um die Flexibilität geht (Engelhardt & Reindl, 2016).

Damit Blended Counseling erfolgreich eingesetzt werden kann, muss bereits bei der Konzeption darauf geachtet werden, die Vorteile beider Beratungsformen zu nutzen und mögliche Nachteile der Offline- und Onlineberatung abzumildern (Weiß & Engelhardt, 2012). Die Praxis zeigt allerdings, dass bei bereits existierenden Online-Beratungskonzepten die Kombination von Offline- und Onlineberatung vielmehr, wie bereits beschrieben, durch Zufall zustande kommt oder beide Settings parallel ablaufen (Weiß & Engelhardt, 2012). Dabei sollte es beim Blended Counseling darum gehen, die unterschiedlichen Kommunikationsmöglichkeiten systematisch in die Beratungspraxis zu integrieren, sowohl innerhalb der Onlineberatung als auch innerhalb der Offlineberatung. Engelhardt und Reindl sehen diese Vorgaben in Einrichtungen jedoch selten umgesetzt, da die Onlineberatung häufig nur als Einstieg in die Face-to-Face-Beratung betrachtet wird (Engelhardt & Reindl, 2016). Wie eine sinnvolle Verknüpfung von Offline- und Onlineberatung erfolgen kann, ist sowohl von der jeweiligen Zielgruppe als auch vom jeweiligen Informations- bzw. Beratungsanliegen abhängig (Kretschmer & Brunner, 2015).

3. Beratungsprozessphasen

Bedeutend für den Erfolg von Blended Counseling ist die Kenntnis über die verschiedenen Beratungsprozessphasen mit ihren jeweiligen Zwischenzielen. Auf Grundlage dieses Wissens können Kriterien für einen sinnvollen Settingwechsel entwickelt werden. Denn ein Settingwechsel zwischen Offline- und Onlineberatung muss geplant, gezielt und zweckmäßig vollzogen werden (Weiß, 2013).

In der Literatur werden Beratungsprozesse in verschiedene Beratungsphasen eingeteilt. Dieser Beitrag orientiert sich an den vier Phasen nach König und Volmer, die im Folgenden dargestellt werden. König und Volmer teilen den Beratungsprozess in die Orientierungsphase, Klärungsphase, Veränderungsphase und Abschlussphase (König & Volmer, 1996). Obwohl sich die vier Phasen auf die Beratung von Organisationen beziehen, findet man diese grundlegenden Phasen auch in erfolgreichen psychosozialen Beratungsprozessen, sowohl online als auch offline (Weiß, 2013).

In der Orientierungsphase geht es hauptsächlich darum, sich gegenseitig kennenzulernen um eine tragfähige Arbeitsbeziehung aufzubauen sowie die Rahmenbedingungen der Beratung zu klären. Des Weiteren kann in dieser ersten Phase auch bereits eine Krisenintervention notwendig sein (Weiß, 2013).

In der Klärungsphase, in der nach König und Volmer der eigentliche Beratungsprozess beginnt, steht die Problemsituation des Klienten im Mittelpunkt. Ziel ist es dabei herauszufinden, worin der Klient das Problem sieht, was erreicht werden soll und was der Klient bisher versucht hat, um das Problem zu lösen (König & Volmer, 1996).

In der dritten Beratungsprozessphase, der Veränderungsphase, wird das Augenmerk darauf gelegt, neue Lösungswege zu entwickeln (König & Volmer, 1996), mit dem Ziel, den in der Klärungsphase entwickelten Handlungsplan schrittweise umzusetzen (Weiß, 2013).

Die Abschlussphase unterstützt den Klienten dabei, seine Ziele langfristig zu erreichen und zu erhalten (Weiß, 2013). Eine erfolgreiche Beratung zeichnet sich nach König und Volmer dadurch aus, dass neue Handlungsmöglichkeiten für die Zukunft entwickelt wurden. Der Erfolg des Beratungsprozesses wird daran gemessen, inwieweit es dem Klienten gelingt, geeignete Lösungsmöglichkeiten für seine Problemsituation zu finden (König & Volmer, 1996).

4. Sinnvoller Settingwechsel in der Schuldnerberatung

Im Folgenden wird beschrieben, wie ein sinnvoller Settingwechsel zwischen Offline- und Onlineberatung in der Schuldnerberatung gestaltet werden kann. Dabei werden Vorschläge für einen Settingwechsel anhand aktueller Erkenntnisse über die Zielgruppe und der Informations- und Beratungsanliegen der Ratsuchenden, der Ziele der jeweiligen Beratungsprozessphasen nach König und Volmer sowie des typischen Ablaufs einer Schuldnerberatung entwickelt.

Da die Mailberatung neben der Chat- und Forenberatung zu den häufigsten Beratungsformen zählt, liegt der Fokus der folgenden Darstellung auf dieser Form der Beratung.

4.1 Orientierungsphase

Die Kontaktaufnahme des Klienten erfolgt in den klassischen Beratungsstellen meist persönlich oder per Telefon (Herten & Monshausen, 2012). Gibt man dem Ratsuchenden bereits bei diesem ersten Schritt die Möglichkeit, sich auch online zu melden, könnten dadurch bestehende Zugangsbarrieren verringert werden, welche Überschuldete daran hindern, sich an eine Schuldnerberatungsstelle zu wenden, da die Onlineberatung nach Kühne und Hintenberger eine innere Niedrigschwelligkeit anbietet, die beispielsweise die Hemmschwelle zur Kontaktaufnahme verringert (Kühne & Hintenberger, 2009). Des Weiteren zeigt die Überschuldungsstatistik des Statistischen Bundesamtes, dass sich zwar auf der einen Seite die Anzahl der Klienten in einer Schuldnerberatungsstelle erhöht hat, aber auf der anderen Seite dennoch nur geschätzte 10 Prozent von Personen mit Zahlungsschwierigkeiten eine längerfristige Beratung in Anspruch nehmen (Ulbricht et al., 2016). Zudem hat diese niedrigschwellige Kontaktierungsmöglichkeit das Potential, die gegenwärtige Zeitspanne von drei Jahren zu verringern, die durchschnittlich vergeht, bis der Überschuldete nach dem Auftreten der ersten Überschuldungsanzeichen Kontakt zu einer Beratungsstelle aufnimmt (Knobloch et al., 2015). Durch das Angebot einer Kontaktaufnahme per Onlineberatung könnten dadurch möglicherweise mehr überschuldete Personen erreicht und damit längerfristig gesehen einer Manifestation der Überschuldung entgegengewirkt werden.

Ebenso bietet die Onlineberatung in der Orientierungsphase die Möglichkeit, in der Rolle des Beraters schneller in dringlichen Angelegenheiten reagieren zu können. Denn diese Form der Beratung kann sowohl vom Hilfesuchenden als

auch vom Berater zeit- und ortsunabhängig genutzt werden. Durch das Schreiben kann zudem der Problemdruck des Ratsuchenden sofort verringert werden (Knatz & Dodier, 2003). Wie bereits erwähnt, können die klassischen Schuldnerberatungsstellen den Beratungsbedarf nicht annähernd abdecken. Dadurch entstehen für den Ratsuchenden erhebliche Wartezeiten. In dem ersten Gespräch geht es meist um die dringlichsten materiellen und sozialen Problemlagen des Klienten, beispielsweise auch um Widersprüche oder Einspruchsfristen (Kuntz, 2003). Diese erfordern in der Regel ein Handeln innerhalb einer bestimmten Zeitspanne. Deshalb bietet sich in der Orientierungsphase der Einsatz einer Onlineberatung aufgrund ihres niedrigschwelligen Charakters an.

Aber auch die Hemmschwelle der Kontaktaufnahme kann durch die Möglichkeit einer anonymen Onlineberatung gesenkt werden. Abhängig von der Beratungsstelle kann sich der Ratsuchende komplett anonym oder mit einem selbst gewählten Nicknamen beraten lassen. Zudem gibt es auch Beratungsplattformen, auf denen die Angabe einer E-Mail-Adresse nicht verpflichtend ist (Eichenberg & Kühne, 2014). Diese Anonymität bietet dem Ratsuchenden zusätzlichen Schutz (Kühne & Hintenberger, 2009). Allerdings ist es wohl kaum möglich, diese Anonymität bei einem Wechsel von der Online- in die Präsenzberatung im weiteren Beratungsverlauf, beispielsweise aufgrund der Schuldenunterlagen, aufrecht zu erhalten. Um diese Umstellung für den Ratsuchenden zu erleichtern, ist es von großer Bedeutung, sicherzustellen, dass der Ratsuchende in der Beratungsstelle von demselben Berater weiterberaten wird (Weiß & Engelhardt, 2012). Dennoch bietet die Anonymität zu Beginn für den Ratsuchenden die Möglichkeit eines niedrigschwelligen Zugangs zu Schuldnerberatungsstellen.

Beim Einsatz einer Onlineberatung in dieser ersten Phase sollte aber dennoch die Möglichkeit bestehen, diese auch auf anderen Wegen in Anspruch nehmen zu können, um auch überschuldete Personen in einem höheren Alter zu erreichen oder Personen, die aus anderen Gründen nicht online Kontakt aufnehmen möchten. Eine Alternative dazu wäre das Angebot einer Telefonberatung. Wie die Beratungsstatistik der Schuldnerhelpline zeigt, nutzen knapp drei Viertel der Klienten die Telefonberatung, während sich lediglich 23 Prozent an die Onlineberatung wenden (Schuldnerhilfe Köln e.V., 2016). Weshalb die Telefonberatung der Onlineberatung mehrheitlich vorgezogen wurde, ist aus der Beratungsstatistik nicht ersichtlich.

Betrachtet man die Altersspanne der Klienten, die sich nach verschiedensten Klientenstatistiken von Schuldnerberatungsstellen, sowohl offline als auch online, an eine solche Einrichtung gewandt haben, wird deutlich, dass sich der überwiegende Teil im mittleren Lebensalter befindet (Diakonie Sachsen, 2015). Eine Statistik des Statistischen Bundesamtes zeigt zudem, dass 87 Prozent der privaten Haushalte einen Internetzugang besitzen und sich die Nutzung des Internets in den verschiedenen Altersgruppen kaum voneinander unterscheidet. Personen ab 65 Jahren nutzen das Internet allerdings nur halb so oft verglichen mit den anderen Altersgruppen (Statistisches Bundesamt, 2016). Die Notwendigkeit dafür wird ebenso durch die zunehmende Anzahl von Rentnern (Diakonie Sachsen, 2015), die sich an eine Schuldnerberatungsstelle wenden sowie der steigenden Altersarmut unterstrichen. Nach dem Datenreport des Statistischen Bundesamtes von 2016 haben sowohl Frauen als auch Männer in

einem Alter zwischen 55 und 64 Jahren ein überdurchschnittlich großes Armutsgefährdungsrisiko. Anschließend sinkt das Risiko zwar statistisch gesehen wieder, dennoch bleibt die Armutsgefährdungsquote bei Frauen ab 65 Jahren noch immer überdurchschnittlich hoch (Kott & Kuchler, 2016).

4.2 Klärungsphase

Während der Klärungsphase kann eine Offlineberatung von Vorteil sein. In dieser Phase geht es darum, die Problemsituation des Ratsuchenden zu klären und gemeinsam Ziele für die Beratung zu entwickeln (Weiß, 2013). Bezogen auf die Schuldnerberatung gilt es in dieser Phase, einen Überblick über die komplette Schuldsituation des Ratsuchenden zu erhalten. Auch nach Kuntz sollte dies möglichst beim Klienten zuhause erfolgen. Dies begründet er damit, dass es einfacher ist, bei dem Klienten zuhause auf die gesamten Schuldenunterlagen zugreifen zu können und gleichzeitig einen Eindruck von den Wohn- und Lebensverhältnissen zu bekommen (Kuntz, 2003). Auf der anderen Seite kann das Sortieren der Unterlagen, abhängig vom Schuldenumfang, viel Zeit in Anspruch nehmen (Berner, 1995). Würde man diese Tätigkeit online durchführen, wäre dies mit einem erhöhten Zeitaufwand verbunden, da der Klient dem Berater jedes einzelne Dokument als Datei über den Computer schicken müsste. Folglich ist der Einsatz einer Präsenzberatung in dieser Phase von Vorteil.

Zudem ist es sinnvoll, die Klärungsphase Face-to-Face durchzuführen, wenn es sich um Ratsuchende mit sehr komplexen Problemsituationen oder Multi-problemlagen handelt. Denn diese benötigen meist eine ausführlichere Klärung (Weiß, 2013). Gründe dafür, warum Menschen in finanzielle Notsituationen geraten, sind vielfältig. Häufig führen mehrere Aspekte dazu, dass sich eine Person überschuldet. Ebenso kann sich eine Überschuldungssituation auf alle Lebensbereiche des Betroffenen negativ auswirken. Neben ökonomisch-materiellen Schwierigkeiten kann auch der soziale, kulturelle und gesundheitliche Lebensbereich des Überschuldeten negativ beeinflusst werden. Viele Ratsuchende, die sich an eine Schuldnerberatungsstelle wenden, bringen deshalb multiple und komplexe Problemlagen mit sich. Diese benötigen eine ausführlichere und zeitintensivere Klärung, für die sich nach Empfehlung von Weiß eine Offlineberatung besser eigne.

4.3 Veränderungsphase

In der Veränderungsphase bietet wiederum der Einsatz einer Onlineberatung gewisse Vorteile. Innerhalb dieser Phase kontaktiert der Schuldnerberater die Gläubiger und kümmert sich gleichzeitig aber auch um die Problemlagen des Klienten, die mit seiner Überschuldungssituation in Zusammenhang stehen. Der Schuldnerberater sowie der Klient stehen in dieser Phase regelmäßig in Kontakt zueinander (Kuntz, 2003). In dieser Phase geht es also auch um die Umsetzung der zuvor in der Klärungsphase festgelegten Ziele und dem dazugehörigen Handlungsplan. Um dabei die Eigenständigkeit bei der Aufgabenbewältigung des Klienten zu fördern, eignen sich nach Weiß Kurzkontakte. Dadurch hat der Klient die Möglichkeit, eine Rückmeldung über den Verlauf seiner Aufgabenbewältigung zu geben. Nach Weiß sollte der Berater auf solche Rückmeldungen zeitnah reagieren. Besonders hier trumpft die Onlineberatung mit ihrer orts- und zeitunabhängigen Kontaktmöglichkeit auf (Weiß, 2013).

Ein weiterer Aspekt, der für eine Onlineberatung während der Veränderungsphase spricht, ist die schriftliche Dokumentation des Handlungsplans. Denn Ziel dieser Phase ist es auch, einen solchen Handlungsplan zu erstellen und diesen schrittweise umzusetzen (Weiß, 2013). Findet dieser Prozess online statt, werden sowohl der Handlungsplan als auch die Aufgaben und Ressourcen des Klienten, die für die Umsetzung von Bedeutung sind, schriftlich festgehalten (Weiß, 2013). Der Klient hat dadurch zum Beispiel die Möglichkeit, bei Bedarf jederzeit auf diesen schriftlich dokumentierten Handlungsplan zurückzugreifen. Die Onlineberatung bietet demnach einen Vorteil in Bezug auf den Handlungsplan im Vergleich zur Offlineberatung.

Allerdings können bestimmte gesetzliche Regelungen in dieser Phase dem reinen Einsatz einer Onlineberatung im Wege stehen, wodurch eine Face-to-Face-Beratung unumgänglich wird. In der Veränderungsphase werden mit dem Klienten Lösungs- und Verhandlungsstrategien entwickelt, um seine Lebenssituation zu verbessern (Kuntz, 2003). Dazu gehört beispielsweise der Versuch einer außergerichtlichen Einigung mit den Gläubigern. Für den Fall, dass diese scheitert, muss das Insolvenzverfahren eröffnet werden, wozu der Klient eine Bescheinigung über das Scheitern der außergerichtlichen Schuldenbereinigung durch eine geeignete Person oder Stelle benötigt. Diese Bescheinigung setzt mittlerweile ein persönliches Beratungsgespräch voraus (Langenbahn, 2014). Durch diese gesetzlich bestimmte Voraussetzung ist eine reine Onlineberatung in der Veränderungsphase nicht möglich.

Aufgrund dessen, dass in dieser Phase abhängig von den Handlungsschritten, eine Online- oder Offlineberatung eingesetzt werden muss, kann auch ein gezielter flexibler Wechsel angeboten werden. Dabei werden beide Formen der Beratung je nach dem Bedarf des Klienten angewendet. Der Wechsel des Beratungssettings kann dabei sowohl vom Berater als auch vom Klienten angeregt werden. Deshalb ist es von Bedeutung, dass der Klient über diese Möglichkeit informiert wird (Weiß, 2013). So kann er sich bei Bedarf zwischen zwei Präsenzterminen online an seinen Berater wenden (Engelhardt & Reindl, 2016). Deshalb bietet die Möglichkeit eines flexiblen Wechsels zwischen der Online- und Offlineberatung eine Chance während dieser Phase.

4.4 Abschlussphase

Das Ziel der Schuldnerberatung ist es, dass der Klient die Hintergründe, warum er in eine Überschuldung geraten ist, nachvollziehen kann, um dem Ratsuchenden zukünftig zu einem eigenverantwortlichen Handeln zu verhelfen (Kuntz, 2003). Zwangsläufig ist das Ziel der Schuldnerberatung also nicht, eine vollständige Entschuldung des Klienten zu erreichen, sondern vielmehr seine Lebenssituation in allen Bereichen nachhaltig zu verbessern (Pape, Zurwonne & Spitzer, 2016). Dieses Ziel spiegelt sich auch in der Beschreibung der Abschlussphase nach König und Volmer wider, die den Erfolg einer Beratung darin sehen, dem Klienten Handlungsmöglichkeiten für die Zukunft mitzugeben (König & Volmer, 1996).

Die Onlineberatung kann bei dem Ablöseprozess ein unterstützendes und zur Offlineberatung ergänzendes Element darstellen. Um die zuvor beschriebenen Ziele langfristig zu erreichen, soll der Klient nicht abrupt, sondern gezielt und

schrittweise von der Beratung abgelöst werden (Weiß, 2013). Durch den Einsatz einer Onlineberatung hat der Klient die Möglichkeit, sich selbst regelmäßig zu reflektieren, um einen Rückfall in alte Verhaltensmuster zu verhindern. Denkbar wäre in diesem Zusammenhang zum Beispiel, einen wöchentlich stattfindenden Onlinetermin zu vereinbaren. Dadurch hat der Klient die Möglichkeit, regelmäßig bei Bedarf Unterstützung zu erhalten aber gleichzeitig auch die Chance, sich allmählich von der Beratung zu lösen (Weiß, 2013).

Doch auch eine reine Onlineberatung in der Abschlussphase bietet Vorteile. So kann der Klient über einen längeren Zeitraum nachbetreut werden, um beispielsweise das Entstehen von neuen Schulden zu vermeiden. Auch das stellt ein Aufgabenbereich von Schuldnerberatungsstellen dar (Pape et al., 2016). In der Face-to-Face-Beratung ist eine solche Nachbetreuung meist nicht möglich. Durch diese längere Nachbetreuung kann die Kontinuität des Lernprozesses auch über die Beratung hinaus aufrechterhalten werden. Weiß betont in diesem Zusammenhang, dass es sich in einem solchen Fall empfiehlt, sowohl die Veränderungs- als auch die Abschlussphase online stattfinden zu lassen, da die beiden Beratungsphasen häufig nahtlos ineinander übergehen (Weiß, 2013).

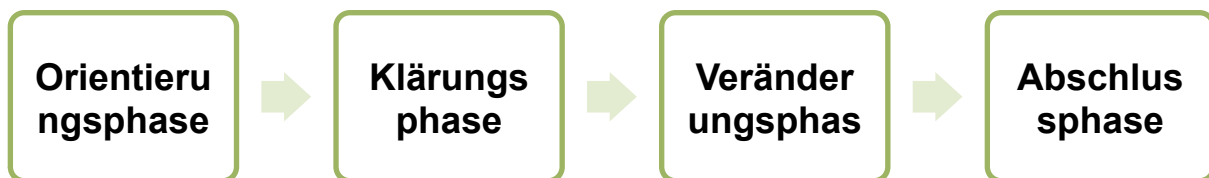


Abbildung 1: Möglicher Settingwechsel in der Schuldnerberatung (eigene Darstellung)

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die Onlineberatung aufgrund ihrer Niedrigschwelligkeit in der Orientierungsphase gezielt genutzt werden kann, um den Nachteil einer klassischen Präsenzberatung bei der Kontaktaufnahme von noch immer bestehenden Zugangsbarrieren auszugleichen. Ebenso kann der Vorteil der zeit- und ortsunabhängigen Nutzungsmöglichkeit einer Onlineberatung die Wahrnehmung eines Beratungstermins ausgleichen, was im Gegensatz zur Onlineberatung mit einem wesentlich höheren zeitlichen Aufwand verbunden ist. Allerdings stellt für viele Klienten, wie zum Beispiel Menschen höheren Alters, die zunehmende Digitalisierung auch eine Herausforderung dar. Deshalb empfiehlt es sich, zusätzlich andere Wege der Kontaktaufnahme zu ermöglichen, zum Beispiel persönlich oder per Telefon. In der Klärungsphase bietet sich wiederum die Face-to-Face-Beratung an, da in diesem Prozess mit vielen Dokumenten gearbeitet wird und es sich häufig um Klienten mit multiplen Problemlagen und komplexen Problemsituationen handelt, was wiederum viel Zeit in Anspruch nimmt. In der Veränderungsphase dagegen kann die Onlineberatung mögliche Nachteile einer Präsenzberatung aufgrund der flexibleren Nutzung ausgleichen. Wenn bei der Umsetzung der Ziele der Kontakt zwischen dem Berater und dem Klienten in Form von Kurzkontakten aufrechterhalten wird, kann dadurch die Eigenständigkeit des Klienten erhöht werden. Dennoch kann eine Offlineberatung in dieser Phase aufgrund einer gesetzlichen Regelung bei der Eröffnung eines Verbraucher-insolvenzverfahrens zwingend erforderlich sein. In der Abschlussphase kann die Präsenzberatung durch den Einsatz von Onlineberatung ausgeglichen werden und damit eine längere Nachbetreuung ermöglichen.

Letztendlich sollte aber immer der Wunsch des Ratsuchenden entscheidend für einen Wechsel in die Online- oder Offlineberatung sein. Wenn sich der Klient beispielsweise in der Onlineberatung unsicher fühlt oder nicht leicht auf einen Computer mit einer Internetverbindung zugreifen kann, sollte der Berater das akzeptieren (Weiß, 2013). Der Wechsel dieser beiden Beratungssettings kann also flexibel an dem aktuellen Bedarf des Klienten und den individuellen Zielen der Beratung angepasst werden.

5. Anforderungen eines Settingwechsels

Um Blended Counseling in einer Schuldnerberatungsstelle anbieten zu können, müssen bestimmte Voraussetzungen in Bezug auf die Einrichtung, den Berater und den Klienten erfüllt werden. Der folgende Abschnitt soll dabei eine Orientierung bieten und als kurzer Überblick dienen, weshalb keine Vollständigkeit garantiert wird.

5.1 Einrichtung

Für die jeweilige Beratungsstelle ist es unerlässlich, Datenschutz und Datensicherheit zu gewährleisten. In der Onlineberatung ist aufgrund eines erhöhten Risikos durch den Anschluss zum Internet beim Umgang mit den sensiblen Daten ein höherer Schutzbedarf als in der Offlineberatung notwendig (Wenzel, 2006).

Das deutsche Bundesdatenschutzgesetz bildet gemeinsam mit den Datenschutzgesetzen der anderen Länder mit anderen bereichsspezifischen Normen die gesetzliche Grundlage. Darin ist vorgeschrieben, dass Hilfesuchende über den Umgang mit ihren personenbezogenen Daten auf der Webseite hingewiesen werden müssen. Diese Hinweise enthalten Informationen darüber, welche personenbezogenen Daten gespeichert werden, warum und von wem diese erhoben werden und wie und wofür man diese Daten benutzt. Dazu gehören auch Informationen darüber, wer Zugriff auf die Daten hat und wann diese gelöscht werden (Knatz, 2013). Innerhalb einer Beratungsstelle ist zu klären, wer auf welche Daten zugreifen kann und wie diese untereinander weitergegeben werden. Dies ist vor allem dann von Bedeutung, wenn es sich um eine Beratungsstelle mit mehreren Beratenden handelt (Engelhardt & Reindl, 2016).

Auch bezüglich der Gestaltung der Webseite und der Benutzerfreundlichkeit gilt es einige Aspekte zu berücksichtigen. Die Webseite soll umfassend über das Beratungsangebot sowie der Beratungseinrichtung informieren (Knatz, 2013). Des Weiteren ist es von Bedeutung, die Webseite professionell und benutzerfreundlich zu gestalten, da dies nach Weiß darüber bestimmt, wie die Seite von den Hilfesuchenden akzeptiert und dadurch auch tatsächlich genutzt wird (Weiß, 2013).

Als Beratungssoftware für die Onlineberatung eignen sich beispielsweise „beranet“, die sich nach eigenen Angaben durch eine einfache Handhabung und eine sichere Anwendung auszeichnet. Der AWO Bundesverband e.V. arbeitet in der Schuldner- und Insolvenzberatung mit dieser Software. (Beranet, 2014) Eine alternative Beratungssoftware bietet „AYGOnet“. Auch dieser Anbieter betont den Aspekt der Datensicherheit über dieses Programm durch SSL, wodurch die Daten immer verschlüsselt übertragen und gespeichert werden (AYGOnet, 2017).

Um Blended Counseling anbieten zu können, ist auch ein Zugang zum Internet erforderlich. Des Weiteren erfüllt Blended Counseling nur dann seinen Zweck, wenn die Entfernung zur nächsten Beratungsstelle möglichst gering ist und dadurch ein fließender Übergang von der Onlineberatung zur Offlineberatung gewährleistet werden kann. Das kann beispielsweise mit Hilfe eines Postleitzahlenfilters ermöglicht werden (Weiß, 2013). Kann eine Beratungsstelle nicht sicherstellen, dass der Hilfesuchende bei einem Wechsel weiterhin vom gleichen Berater beraten wird, ist dieser darüber zu informieren und es muss ihm die Entscheidung überlassen werden, ob der neue Berater den bisherigen Onlineberatungsverlauf einsehen darf oder nicht (Weiß, 2013).

Aspekte hinsichtlich der Dokumentation der Offline- und Onlineberatung sind insbesondere dann zu klären, wenn eine Dokumentationspflicht seitens des Kostenträgers besteht (Engelhardt & Reindl, 2016).

5.2 Berater

Auch die Berater benötigen gewisse Kompetenzen, um Onlineberatung und Blended Counseling anbieten zu können. Die Deutschsprachige Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung (DGOB) hat diesbezüglich Richtlinien zur Anerkennung von Onlineberatern veröffentlicht, welche die persönlichen Voraussetzungen für den Titel „Onlineberater/in (DGOB)“ aufzeigen. Dazu zählt auch das humanistische Menschenbild und ein daraus resultierendes Beratungsverständnis, das Onlineberater teilen und welches das Fundament einer Onlineberatung darstellt. Aber auch die Fähigkeit, virtuell und in einer adäquaten Verbindlichkeit eine Beziehung zu seinem Gegenüber aufzubauen, fortzuführen und abzuschließen (DGOB, 2009).

Zu den psychologischen und kommunikativen Kompetenzen zählen unter anderem die Fähigkeit, Grenzen, Indikation und die Perspektiven der Onlineberatung richtig einschätzen zu können sowie eine Verweisungskompetenz, die aktuelle Kenntnisse über Beratungsangebote und den dazugehörigen Beratungsformen voraussetzt (DGOB, 2009).

Ebenso sind erweiterte Kompetenzen im Lesen und Schreiben erforderlich, um sich den sprachlichen Möglichkeiten des Hilfesuchenden auch schriftlich anpassen zu können (DGOB, 2009).

Engelhardt und Reindl betonen allerdings auch, dass Qualifikationen sowohl in der Onlineberatung als auch Offlineberatung nicht genügen, um Blended Counseling durchführen zu können. Dies erfordert zusätzlich entsprechende Kenntnisse, um diese beiden Beratungsformen systematisch miteinander verknüpfen zu können, da sich diese zwei Formen der Beratung sowohl

methodisch als auch organisatorisch unterscheiden. Diese Kenntnisse beinhalten beispielsweise die Kompetenz, welche Aspekte für einen möglichen Settingwechsel sprechen und wie mit den dadurch entstehenden Auswirkungen umgegangen werden kann (Engelhardt & Reindl, 2016).

Die Berater sollten zudem gewisse technische Fähigkeiten besitzen, wie ein aktuelles Grundwissen über EDV-Hard- und Software sowie ein vertieftes Wissen über das Internet und aktuelle virtuelle Kommunikationsformen. Des Weiteren sind auch Kompetenzen in Bezug auf Datenschutz und Datensicherheit unerlässlich, um die entsprechenden Maßnahmen in Bezug darauf beurteilen und bewerten zu können (DGOB, 2009).

Da die Schuldnerberatung keine staatlich geschützte Tätigkeit darstellt, verlangt der Staat für die Ausübung keine bestimmten Qualifikationen. Ebenso wenig ist die Berufsbezeichnung des Schuldnerberaters geschützt. Seit einigen Jahren ist es deshalb das Ziel der Wohlfahrtsverbände, ein einheitliches Berufsbild zu entwerfen (Mesch, 2015).

Die Grundausbildung der Schuldnerberatung als Arbeitsfeld der Sozialen Arbeit setzt zumeist ein Studium der Sozialen Arbeit voraus. Dennoch kommen einige Schuldnerberater auch aus anderen Berufen, wie beispielsweise aus dem juristischen und kaufmännischen Bereich. Aufgrund der Komplexität einer Überschuldungssituation benötigen Schuldnerberater auch zusätzliche Kenntnisse aus dem juristischen und kaufmännischen Bereich (Mesch, 2015). Dazu zählt unter anderem auch ein umfassendes Wissen über die Insolvenzordnung und aktuelle Rechtsprechungen, die aufgrund des im Jahr 1999 eingeführten Verbraucher-insolvenzverfahrens hinzukamen (Stark, 2012).

5.3 Klient

Die Nutzung einer Onlineberatung setzt für den Ratsuchenden eine funktionierende Verbindung zum Internet sowie einen PC oder einen mobilen Computer voraus. Daneben sind auch Kenntnisse hinsichtlich der Nutzung des Computers und des Internets notwendig, um eine Onlineberatung in Anspruch nehmen zu können. Zudem sollten die Ratsuchenden für Blended Counseling eine gewisse Flexibilität mitbringen, um sich auf einen Settingwechsel einlassen zu können (Weiß, 2013). Döring beschreibt schon 2003, dass sogenannte Hybrid-Beziehungen für Personen, die heutzutage das Internet benutzen, zum Alltag gehören. Mit Hybrid-Beziehungen beschreibt sie menschliche Beziehungen, die sowohl Offline als auch Online stattfinden (Döring, 2003). Deshalb folgert Weiß, dass ein solcher Settingwechsel für viele keine Herausforderung darstellt, da einige in ihrem sozialen Umfeld einen flexiblen Wechsel in ihren Beziehungen zwischen offline und online haben und dadurch daran gewöhnt sind. Deshalb geht sie auch davon aus, dass der Einsatz von Blended Counseling für Personengruppen, die in sozialen Netzwerken aktiv sind, eher von Vorteil ist und nicht als Überforderung erlebt wird. Für Personen, die das Internet seltener nutzen und dadurch weniger Erfahrung haben, könnte allerdings der Einsatz eines Blended Counseling Modells mit einem höheren Offlineberatungsanteil vorteilhafter sein, um ihnen dadurch die Onlineberatung schrittweise näher zu bringen (Weiß, 2013).

6. Fazit

Zusammenfassend kann nochmals beschrieben werden, dass sich ein möglicher Settingwechsel, bei dem die Vorteile der jeweiligen Beratungsform genutzt werden, um die möglichen Nachteile der anderen Beratungsform ausgleichen und abmildern zu können, so gestalten ließe, dass während der Orientierungsphase sowohl eine Online- als auch Offlineberatung angeboten wird. In der Klärungsphase eignet sich wiederum mehr der Einsatz einer Offlineberatung, während in der Veränderungs- und Abschlussphase nochmals beide Beratungsformen gewisse Vorteile mit sich bringen. Diese Möglichkeiten sollen dabei lediglich als Anregung dienen. Als Grundlage für den Erfolg eines solchen Settingwechsels bedarf es allerdings ein zielgerichtetes Konzept der jeweiligen Beratungseinrichtung.

Zudem ist es auch nochmals wichtig zu erwähnen, dass der Einsatz einer Onlineberatung im Vergleich zu einer reinen Face-to-Face-Beratung bei der Arbeit mit überschuldeten Personen vielversprechende Aussichten bietet, weshalb der Einsatz dieser Beratungsform im Feld der Schuldnerberatung insgesamt noch weiter ausgebaut werden sollte.

Dies impliziert allerdings auch eine größere Unterstützung seitens der Träger der Beratungsstellen, um den Anforderungen an die Einrichtung, die das Angebot eines solchen Settingwechsels mit sich bringt, gerecht zu werden.

Anmerkungen

[1] Die abwechselnd gewählte männliche bzw. weibliche Form steht jeweils pars pro toto, wechselt je nach Kontext und stellt keine Bewertung des jeweils anderen Geschlechts dar.

Literatur

AYGOnet. (2017). AYGOnet Coach. Zugriff am 03.11.2017. Verfügbar unter <https://www.aygonet.de/software-fuer-online-beratung/aygonet-coach.html>

Beranet. (2014). Institutionen / Beratungsstellen. Niedrigschwellige Hilfe auf professionellem Niveau. Zugriff am 09.10.2017. Verfügbar unter <http://www.beranet.de/einsatzgebiete/beratungsstellen.html>

Berner, W. (1995). *Schuldnerhilfe. Ein Handbuch für die Soziale Arbeit* (2. Auflage). Neuwied: Hermann Luchterhand Verlag.

Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung. (2011). *Auswertung Umfrage Onlineberatung BAG-SB*. Zugriff am 08.10.2017. Verfügbar unter <http://www.infodienst-schuldnerberatung.de/wp-content/uploads/AuswertungUmfrageBAG-SB-OLB2011.10.pdf>

- Creditreform Wirtschaftsforschung. (2015). *SchuldnerAtlas Deutschland. Überschuldung von Verbrauchern. Jahr 2015*. Zugriff am 09.10.2017. Verfügbar unter https://www.boniversum.de/wp-content/uploads/2016/04/Analyse_SchuldnerAtlas_2015.pdf
- DGOB. (2009). *Richtlinien zur Anerkennung von Online-Berater/innen (DGOB)*. Zugriff am 10.10.2017. Verfügbar unter http://dg-onlineberatung.de.www139.your-server.de/wp-content/uploads/2016/10/Richtlinien_Anerkennung_von_24_11_09.pdf
- Diakonie Sachsen. (2015). *Schuldnerberatung. Statistikerhebung. Bericht 2015*. Zugriff am 09.10.2017. Verfügbar unter http://www.diakoniesachsen.de/viomatrix/imgs/download/schuldnerberatung_bericht_2015.pdf
- Döring, N. (2003). Beratung und Medien. In C. Steinebach (Hrsg.), *Handbuch Psychologische Beratung* (S. 96-116). Stuttgart: Klett-Cotta Verlag.
- Eichenberg, C. & Kühne, S. (2014). *Einführung Onlineberatung und -therapie*. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Engelhardt, E. & Reindl, R. (2016). Blended Counseling – Beratungsform der Zukunft?. *Resonanzen. E-Journal für biopsychosoziale Dialogie in psychosomatischer Medizin, Psychotherapie, Supervision und Beratung*. 4(2), 130-144. Zugriff am 09.10.2017. Verfügbar unter <http://www.resonanzen-journal.org/index.php/resonanzen/article/view/393>
- Herten, A. & Monshausen, P. (2012). Erstkontakte und Erstgespräche. In S. Gastiger & M. Stark (Hrsg.), *Schuldnerberatung – eine ganzheitliche Aufgabe für methodische Sozialarbeit* (S. 23-32). Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag.
- Joachimiak, W. (2017). Wartezeit auf Schuldnerberatung beträgt im Schnitt 10 Wochen. *Statistisches Bundesamt. Pressemitteilung vom 14. Juni 2017*. 201(17). Zugriff am 10.10.2017. Verfügbar unter https://www.destatis.de/DE/PresseService/Presse/Pressemitteilungen/2017/06/PD17_201_635pdf.pdf;jsessionid=3BBFB1D87E9141DDE6C1161055802AC2.cae3?__blob=publicationFile
- Knatz, B. & Dodier, B. (2003). *Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail*. Stuttgart: Pfeiffer bei Klett-Cotta.
- Knatz, B. (2013). *Handbuch Internet Seelsorge. Grundlagen Formen Praxis*. Gütersloh: Gütersloher Verlagshaus.

- Knobloch, M., Laatz, W., Reifner, U., Hebebrand, L. & Al-Umaray, K. S. (2015). iff-Überschuldungsreport 2015. Überschuldung in Deutschland. In iff-Institut für Finanzdienstleistungen e.V. (Hrsg.). Zugriff am 09.10.2017. Verfügbar unter <https://www.iff-hamburg.de/media.php?id=5101>
- König, E. & Volmer, G. (1996). Systemische Organisationsberatung. Grundlagen und Methoden. In E. König (Hrsg.), *System und Organisation*. Band 1 (4. überarbeitete Auflage). Weinheim: Deutscher Studien Verlag.
- Kott, K. & Kuchler, B. (2016). Armutsgefährdung und materielle Entbehrung. In Statistisches Bundesamt (Hrsg.), *Datenreport 2016: Ein Sozialbericht für die Bundesrepublik Deutschland* (S. 169-177). Zugriff am 09.10.2017. Verfügbar unter https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Datenreport/Downloads/Datenreport2016.pdf?__blob=publicationFile
- Kretschmer, S. & Brunner, S. (2015). Blended Counseling. Neue Konzepte der Beratung für Studieninteressierte und Studierende mit beruflicher Qualifikation. In A. Hanft, O. Zawacki-Richter & W. B. Gierke (Hrsg.), *Herausforderungen Heterogenität beim Übergang in die Hochschule* (S. 97-111). Münster: Waxmann.
- Kühne, S. & Hintenberger, G. (2009). *Handbuch Online-Beratung*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Kuntz, R. (2003). Schuldnerberatungstätigkeit: Ablauf, Strategie, organisatorischer Rahmen. In P. Schruth, R. Kuntz, P. Müller, C. Stammler & J. Westerath (Hrsg.), *Schuldnerberatung in der Sozialen Arbeit* (S. 92-106). Weinheim: Beltz Verlag.
- Langenbahn, M. (2014). *Die Verbraucherinsolvenz*. Zugriff am 09.10.2017. Verfügbar unter http://www.infodienst-schuldnerberatung.de/wp-content/uploads/2014_07_01_VerbraucherinsO-ML.pdf
- Mesch, R. (2015). Wissenswertes über Schuldner- und Insolvenzberater. In Landesstelle Glücksspielsucht in Bayern (Hrsg.), *Praxishandbuch Glücksspiel* (S. 412-426). Zugriff am 09.10.2017. Verfügbar unter <http://docplayer.org/13477076-Praxishandbuch-gluecksspiel.html>
- Pape, U., Zurwonne, M. & Spitzer, S. (2016). Thema kompakt. Schuldnerberatung. Zugriff am 10.10.2017. Verfügbar unter <http://www.diakonie-sh.de/assets/Schuldnerberatung/DDEB-Thema-kompakt-Schuldnerberatung-2014-06.pdf>
- Schruth, P. (2003). Schuldnerberatung als Aufgabe der sozialen Arbeit. In P. Schruth, R. Kuntz, P. Müller, C. Stammler & J. Westerath (Hrsg.), *Schuldnerberatung in der Sozialen Arbeit* (S. 19-25). Weinheim: Beltz Verlag.

- Schuldnerhilfe Köln e.V. (2016). Beratungsstatistik „Schuldenhelpline“ für den Zeitraum 01.01.2016 – 31.12.2016. Zugriff am 10.10.2017. Verfügbar unter https://www.schuldenhelpline.de/fileadmin/dokumente/schuldenhelpline/SHL_Statistik_2016neu.pdf
- Stark, M. (2012). Von der Existenzsicherung zur professionellen Schuldnerberatung. In S. Gastiger & M. Stark (Hrsg.), *Schuldnerberatung – eine ganzheitliche Aufgabe für methodische Sozialarbeit* (S. 7-11). Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag.
- Statistisches Bundesamt. (2016). *Wirtschaftsrechnungen. Private Haushalte in der Informationsgesellschaft – Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien*. 5(4). Wiesbaden. Zugriff am 09.10.2017. Verfügbar unter https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/EinkommenKonsumLebensbedingungen/PrivateHaushalte/PrivateHaushalteIKT2150400167004.pdf?__blob=publicationFile
- Stetina, B. U., Sofianopoulou, A. & Kryspin-Exner, I. (2009). AnbieterInnen, Angebote und Kennzeichen von Online-Interventionen. In B. U. Stetina & I. Kryspin-Exner (Hrsg.), *Gesundheit und Neue Medien. Psychologische Aspekte der Interaktion mit Informations- und Kommunikationstechnologien* (S. 171-204). Wien: Springer-Verlag.
- Ulbricht, D., Al-Umaray, K. S., Butenob, M., Hebebrand, L., Stähr, D. & Ulikowski, C. (2016). iff-Überschuldungsreport 2016. Überschuldung in Deutschland. In iff-Institut für Finanzdienstleistungen e.V. (Hrsg.). Zugriff am 09.10.2017. Verfügbar unter <http://www.iff-ueberschuldungsreport.de/media.php?id=5228>
- Weiß, S. & Engelhard, E. (2012). Blended Counseling – Neue Herausforderungen für BeraterInnen (und Ratsuchende!). *e-beratungsjournal. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*. 8(1), 1-9. Zugriff am 09.10.2017. Verfügbar unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0112/weiss_engelhardt.pdf
- Weiß, S. (2013). *Blended Counseling. Zielorientierte Integration der Off- und Onlineberatung*. Hamburg: Diplomica Verlag GmbH.
- Wenzel, J. (2006). Qualitätsmanagement mit integriertem Datenschutzmanagement bei Online-Beratung. *e-beratungsjournal. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*. 2(1). Artikel 4. Zugriff am 10.10.2017. Verfügbar unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/wenzel.pdf