

## **Ergebnisprotokoll der Arbeitsgruppe „Neue Kommunikationstechniken“**

In der Arbeitsgruppe „Neue Kommunikationstechniken“ stellte der Leiter Volker Haug einige Leitfragen an den Beginn der Veranstaltung:

- Welche Bedeutung nimmt derzeit das Medium Internet im Berufsalltag von Schuldnerberatern/Innen ein?
- Welche Vor- und Nachteile bringt das Medium hierbei mit sich?
- Welche Forderungen lassen sich daraus für die Zukunft formulieren?

### **Welche Bedeutung nimmt derzeit das Medium Internet im Berufsalltag von Schuldnerberatern/Innen ein?**

Die Medien Computer und Internet nehmen ohne Zweifel immer mehr Raum im Berufsalltag ein. In einer Befragung bewerteten ca. 40 % der Befragten die Bedeutung des Mediums für ihre Arbeit als „sehr hoch“ bis „hoch“, ca. 30 % machten die Aussage „mittel“ und ca. 27 % stuften die Bedeutung des Internet mit „niedrig“ ein. Die Befragten gaben darüber hinaus an, das Medium in über 90 % zur Informationsrecherche und Kommunikation zu nutzen. Die Mehrzahl der Befragten schätzten ihre Nutzungsdauer des Internet auf 1-2 Stunden.

Als Grund für die derzeitige Situation ist sicherlich sowohl die technische Weiterentwicklung der Kommunikationstechnik, als auch die Forderung nach Effizienzsteigerung anzusehen. Darüber hinaus hat die Menge an notwendigem Wissen in den letzten Jahrzehnten stark zugenommen. So ist im Zeitraum 1960 bis 1990 eine Steigerung des Informationsangebots von 3000 % zu beobachten.

Die Kompetenz der Berater/Innen ergibt sich aus

- dem Fachwissen (Aus- und Fortbildung),
- der Berufserfahrung und
- externen Quellen.

Als externe Quellen können der Austausch mit Kollegen, der Kontakt zu Fachstellen, Urteile u.a. verstanden werden. Eben an diesem Punkt stellt das Medium Internet eine wichtige Ergänzung (in Form von E-Mail, Homepages, Diskussionsforen usw.) dar.

### **Welche Vor- und Nachteile bringt das Medium hierbei mit sich?**

Die Vorteile in der Nutzung des Internet in der Schuldnerberatung wurden von den Teilnehmern/Innen gesehen in:

- Zeitersparnis oder –entlastung (→ Informationen schneller zugänglich)
- Aktualität von Informationen
- mögliche Erweiterung des Kollegenteams, bessere Kooperation
- zeitliche und räumliche Unabhängigkeit

- Kostenersparnis
- Anonymität senkt Hemmschwelle der Klienten/Innen
- evtl. zunehmende Transparenz

Als Nachteile in der Nutzung des Internet wurden von den Beratern/Innen angeführt:

- zusätzliche Arbeitsbelastung (insbesondere durch E-Mail-Kontakt)
- großer Bedarf an notwendigen Kompetenzschulungen
- Technik und damit verbundene Kompetenzen erhöht Hemmschwelle
- sinkende Beratungsqualität durch unpersönliche Kommunikation
- Fragen der Sicherheit im Internet
- evtl. Durchsetzung von Leistungs- und Kontrollstrukturen

### **Welche Forderungen lassen sich daraus für die Zukunft formulieren?**

Für die Zukunft wurde insbesondere die Notwendigkeit der Kompetenzentwicklung im Bereich der Medien Computer und Internet betont. Darüber hinaus schien für die Berater/Innen die Frage nach der Qualität von Beratung hinsichtlich der oben dargestellten Tendenzen von besonderem Interesse zu sein. In diesem Rahmen sollte in Zukunft sicherlich verstärkt über die Möglichkeiten der Selbststeuerung der Mediennutzung diskutiert werden.