

5. Fachtagung Schuldnerberatung Rheinland-Pfalz

Arbeitsgruppe 3: Kurzberatungssysteme

Leitung: Brigitte Thalmann, LIGA
Claus Müller, Schuldnerberater

1. *Einleitend berichten B. Thalmann und C. Müller über*

Zielsetzungen, Chancen und Risiken von Kurzberatung. Beratung ist mehr als „Schmerzbehandlung“. Die Berücksichtigung aller Aspekte des Einzelfalles sei wichtig. Die Bedürfnisse der Ratsuchenden liegen häufig in einer Jetzt- und Sofort-Hilfe. Dementsprechend muss es zwei voneinander zu trennende Beratungsangebote geben:

- a) die Krisenintervention
- b) die langfristige Beratung

Ein vorgelegtes Schaubild „Die Schulden-Heilung“ verdeutlicht das unterschiedliche Angebot zwischen Krisenintervention und dem sich später nicht ausschließenden längerfristigen Angebot.

Anschließend schildert C. Müller den typischen Ablauf in der Beratungsstelle von Kurzberatung (übrigens verstärkte Zunahme von Telefonberatung) über Erstgespräche bis zur Vereinbarung über weiteren Verlauf. Dabei fungiert die Sozial- und Lebensberatungsstelle als sog. Katalysator.

Beratungsprinzip ist: Zuhören – Verstehen - Lösungsansätze anbieten.

Langfristige Beratungsangebote werden immer schwieriger einzurichten.

2. *Frage an die Runde, wie es andere Stellen praktizieren?*

Genannt werden u.a.:

- feste Sprechstunden und Vereinbarung weiterer Termine
- offene Sprechstunden an einem bestimmten Tag in der Woche (dies sei effektiv!)
- Informationsveranstaltung zu InsO
- Erstkontakte über die Sprechstunden

Dabei wird auch berichtet, dass man die anfangs sehr positiv bewertete offene Sprechstunde am Ende (durch zu viele Kontakte und fehlende Zeitressourcen) zurücknehmen und wieder auf die Warteliste zurückgreifen musste

These: Kurzberatung ist eine Notlösung und Bedarf zugleich

- Paradoxon der immer mehr mit Ratfragenden vorfindbaren Situation (Frage nach den wirklich dringenden Fällen nicht objektivierbar)
- Kapazitätsprobleme fast überall
- Tendenzen, sich ständig neu organisieren zu müssen
- eine hohe beraterische Kompetenz ist erforderlich (Herausforderung)
- bestimmte Anlaufzeiten sind üblich, bis Prozesse wirklich anlaufen können.
- je nach Art des Klientels mit der eigenen Zeitplanung nicht mehr hinkommen (wo angesetzte 45 Minuten nicht reichen)
- Aspekt der unterschiedlichen Klientengruppen!
- anderes Phänomen; den Druck der Berater an die Klienten weiterzugeben
- die Frage nach der Zumutbarkeit von zu langen Gesprächen wird gestellt (nicht über eine Stunde!)

3. Diskussion:

Was hat sich verändert?

- Die Forderungen sind mehr (zahlenmäßig) geworden
- Spektrum der Klientel hat sich verändert
- Nicht überall ist das Bewusstsein für Existenzsicherung erkennbar
- Mehr Betreuer wenden sich an die SB-Stellen („Betreuer betreuen“!)
- Allgemeine Sozialberatung bei Schuldensituation abnehmend

Dilemmata

- Selektion von „Kundschaft“ durch die Beratungsstellen selbst aufgrund des Drucks der Anfragen („eigentlich bleibt alles unbefriedigend“)
- Zusätzlicher Druck aus den anderen Arbeitsfeldern
- Klassische Armutsberatung fällt mehr und mehr weg, auch die ALB in ihrer Filterfunktion
- *Mangelverwaltung als solche kann nicht mehr bestritten werden!*
- Wie mit dem Anfragedruck umgehen?

Lösungsmöglichkeiten?

- Telefon-Sprechstunden / Filter-Funktion
- Telefon-Filter statt Kurzberatung (was hier schon abgeklärt werden kann)
- E-Mail- und Internetberatung? (auch anonymer Austausch wird gewünscht)
- Anregung: Filtern und Vernetzen, mit dem Ziel Ausfallquoten zu senken
- Dringlichkeit und Wichtigkeit von Anfragen beurteilen/bewerten können (wobei auch Zweifel an der Treffsicherheit der eigenen Bewertung von Wichtigkeit geäußert werden)
- Überprüfung der Aufgabenstellung der Beratungsstellen unter den real existierenden Arbeitsbedingungen
- (Neue) Kriterien für Kurzberatung ermitteln

Resümee

Zu vielen Anfragen stehen zu wenig Beratungskapazitäten gegenüber. Immer wieder werden neue Lösungsmodelle ausprobiert, die aber an der unbefriedigenden Situation nichts Grundlegendes ändern.

Protokoll: Jürgen Malyssek