

Frankfurt University of Applied Sciences
Fachbereich 4: Soziale Arbeit und Gesundheit
Studiengang: Psychosoziale Beratung und Recht (M.A.)

Masterthesis
Schuldnerberatung zwischen Informationsvermittlung und psychosozialer Beratung

Referentin: Prof. Dr. Ulle Jäger
Korreferentin: Prof. Dr. Susanne Schönborn

Vorgelegt von:
Laura Diehl
lauradiehl@fb4.fra-uas.de
Abgabetermin: 21.09.2020

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	III
Abkürzungsverzeichnis	IV
1. Einleitung	1
2. Soziale Schuldnerberatung	4
2.1 Soziale Schuldnerberatung als psychosoziales Beratungsangebot	4
2.1.1 Informationsvermittlung als Teil Sozialer Schuldnerberatung	4
2.1.2 Psychosoziale Beratung als Teil Sozialer Schuldnerberatung	5
2.2 Historische Entwicklung	7
2.2.1 Schuldnerberatung als Aufgabenfeld Sozialer Arbeit.....	7
2.2.2 Professionalisierungsphase	11
2.2.3 Zunehmende Verrechtlichung und inhaltliche Komplexität	12
2.2.4 Forderung nach Weiterentwicklung der Beratungsmethodik	14
2.3 Stand der methodischen Konzeptualisierung.....	15
2.3.1 Bundesweites Konzept der AG SBV	16
2.3.2 Beratungsmethoden in der Sozialen Schuldnerberatung	18
2.4. Aktueller Forschungsstand	23
3. Beratungshandeln als professionelle Handlungskompetenz	26
3.1 Kompetenzmodell der Beratung nach Zwicker-Pelzer (2010)	28
3.2 Kompetenzstrukturmodell nach Weinhardt (2014)	28
3.3 Drei Komponenten der Beratungskompetenz nach Zürcher (2018).....	29
3.4 Kompetenzübersicht Soziale Arbeit nach Spiegel (2018).....	30
4. Methodik	31
4.1. Zielsetzung und Fragestellung	32
4.2 Forschungsdesign.....	32
4.3 Fallauswahl und Feldzugang	35
4.4 Datenerhebung	38
4.5 Datenaufbereitung	40
4.6 Datenanalyse.....	40
4.7 Reflexion des methodischen Vorgehens	43
5. Darstellung der Ergebnisse.....	46
5.1 Falldarstellungen	47
5.1.1 IP1 – Die Quereinsteigerin: „ <i>Ich habe es quasi so gelernt, dass ich die [Briefe] abgebe, damit sie auch wirklich ankommen</i> “	47
5.1.2 IP2 – Der Sozialarbeiter: „ <i>Wir machen hier Sozialarbeit</i> “	48

5.1.3 IP3 – Die Engagierte: “[Es ist eine] hochqualifizierte Arbeit (...), in der wir eben auch hoch qualifizierte Kräfte brauchen“	48
5.2 Kategorienverteilung	49
5.3 Haltung	50
5.3.1 Selbstverständnis	51
5.3.2 Merkmale guter Beratung	54
5.3.3 Auswertung in Hinblick auf das professionelle Selbstverständnis.....	55
5.4 Können	59
5.4.1 Settinggestaltung	59
5.4.2 Beziehungsgestaltung	60
5.4.3 Erzählraum öffnen und Inhalte erfassen.....	60
5.4.4 Psychosoziale Belastung wahrnehmen und reduzieren.....	62
5.4.5 Beratung als gemeinsamer Prozess mit Handlungsoptionen.....	64
5.4.6 Erklären als didaktische Methode	65
5.4.7 Reflexionsprozesse	65
5.4.8 Vernetzung und sozialräumliche Anbindung	67
5.4.9 Auswertung in Hinblick auf die Integration informatorisch-rechtlicher und psychosozialer Beratungsanteile.....	68
5.5 Wissen	71
5.5.1 Beratungsverständnis	71
5.5.2 Qualifizierung	73
5.5.3 Rückgriff auf zentrale Begriffe des Theoriediskurses.....	75
5.5.4 Auswertung in Hinblick auf theoretische Wissensbestände	76
6. Diskussion in Hinblick auf die Berücksichtigung psychosozialer Aspekte	82
7. Fazit	85
Literaturverzeichnis	89
Anhang.....	95

Abbildungsverzeichnis

<i>Abbildung 1: Kompetenzmodell der Beratung nach Zwicker-Pelzer (2010)</i>	<i>28</i>
<i>Abbildung 2: Kompetenzstrukturmodell nach Weinhardt</i>	<i>29</i>
<i>Abbildung 3: Drei Komponenten der Beratungskompetenz nach Zürcher (2018).....</i>	<i>30</i>
<i>Abbildung 4: Kompetenzübersicht Soziale Arbeit nach Spiegel (2018).....</i>	<i>31</i>
<i>Abbildung 5: Ablaufschema einer inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse nach Kuckartz (2018)</i>	<i>41</i>
<i>Abbildung 6: Hauptkategorien.....</i>	<i>42</i>
<i>Abbildung 7: Kategoriensystem</i>	<i>42</i>
<i>Abbildung 8: Kategorienverteilung im Interviewmaterial</i>	<i>49</i>
<i>Abbildung 9: Mögliche Veränderungen über die Zeit im Verhältnis von Wissen und Können</i>	<i>49</i>
<i>Abbildung 10: vollständige Kompetenzübersicht von Spiegel (2018).....</i>	<i>96</i>

Abkürzungsverzeichnis

AG SBV	-	Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände
ALG II	-	Arbeitslosengeld II
BMJV	-	Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz
BSG	-	Bundessozialgericht
BSHG	-	Bundessozialhilfegesetz
DGfB	-	Deutsche Gesellschaft für Beratung e.V.
DISW	-	Deutsches Institut für Sozialwirtschaft e.V.
e.V.	-	eingetragener Verein
InsO	-	Insolvenzordnung
IP	-	Interviewte Person
LAG SB	-	Landesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung Hessen e.V.
SGB	-	Sozialgesetzbuch

1. Einleitung

„Die Reduktion der Beratung auf gleichsam abstrakte Handlungsmöglichkeiten und individuelle Kompetenzen führt zum Ausblenden der sozialen, materiellen, rechtlichen und politischen Strukturen, die den Alltag bestimmen und vor allem zur Vernachlässigung der alltagspragmatischen Bewältigungsaufgaben, in deren Ineinander von Ressourcen und Unzulänglichkeiten Menschen auf Unterstützung angewiesen sind (...).“ (Hans Thiersch 2014: 216)

Die psychosoziale Beratung¹, verstanden als „professionelle Hilfestellung“ (Schubert/Rohr/Zwicker-Pelzer 2019: 28) auf Grundlage kommunikativer Prozesse (vgl. Nestmann/Engel/Sieckendiek 2014: 34) ist dadurch gekennzeichnet, dass sie sich zwischen „Auskunft und Therapie“ (Stimmer/Ansen 2016: 42) bewegt. Hier kann stets neben der „Inhaltsebene/Wissensaspekt“ auch die „Beziehungsebene/Handlungsaspekt“ (ebd.: 41) ausgemacht und je nach Beratungssetting unterschiedlich gewichtet werden. Sowohl Informationsvermittlung als auch die Bearbeitung psychosozialer Aspekte findet somit ihren Raum in psychosozialen Beratungsprozessen. Einige Beratungsfelder zeichnen sich hier aber durch einen besonders hohen Umfang an informatorisch-rechtlichen Inhalten aus, im nachfolgenden werden diese als informatorische Beratungssettings bezeichnet. Während Rechtsinhalte als Inhaltsebene im Fachdiskurs regelmäßig umfassend ausgearbeitet sind², fehlt es informatorischen Beratungssetting allerdings häufig an einer Bezugnahme zu beratungsmethodischem Vorgehen (vgl. Fasselt/Schellhorn 2017; Ehmann 2018). Gleichzeitig bleiben auch in der Beratungsliteratur informatorische Beratungssettings größtenteils gänzlich unberücksichtigt und spezifische methodische Anforderungen unbeleuchtet³. Die von Thiersch (2014) formulierte Gefahr einer „Vernachlässigung der alltagspragmatischen Bewältigungsaufgaben“ (ebd.: 216) scheint auch heute noch aktuell zu sein. Da auch die Beratungspraxis der Verfasserin durch die Bearbeitung informatorischer und psychosozialer Aspekte gekennzeichnet ist⁴ und sich regelmäßig eine klare inhaltliche Trennung beider Ebenen sowohl im Rahmen der Ausbildung beispielsweise

¹ Die Verfasserin schließt sich hier der Einschätzung Greguschs (2013) an, dass die im Beratungsdiskurs regelmäßig zu findende Unterscheidung zwischen „Sozialberatung“ und „psychosozialer Beratung“ nicht zielführend ist, da auch die zu Grunde liegenden Problemlagen nicht in einer solchen Weise unterschieden werden können (vgl. ebd.: 46). In der vorliegenden Arbeit wird demnach der Begriff der „psychosozialen Beratung“ gewählt. Zur Vertiefung findet sich in Gregusch (2013) die Entwicklung eines Beratungsbegriffes der Sozialen Arbeit umfassend dargestellt (vgl. ebd.: 23ff). In ihrem Grundsatzpapier „psychosoziales Beratungsverständnis“ formuliert die DGfB (o.J.) ein übergreifendes Beratungsverständnis, welches auch im Rahmen dieser Arbeit herangezogen wird.

² Es finden sich rechtliche Inhalte umfassend ausgearbeitet u.a. in Fasselt/Schellhorn (2017) „Handbuch Sozialrechtsberatung“; Ehmann (2018) „Gesamtkommentar Sozialrechtsberatung“ sowie in zahlreicher themenspezifischer Fachliteratur wie Bork/Hölzle (2019) „Handbuch Insolvenzrecht“.

³ Beispielsweise das 1839 Seiten umfassende Übersichtswerk „Das Handbuch der Beratung Band 1-3“ von Nestmann/Engel/Sieckendiek enthält keine entsprechenden Abschnitte (vgl. 2014b; 2014c, 2013).

⁴ Diese findet maßgeblich im Rahmen der Sozialrechtsberatung mit Schwerpunkt ALG II und Sozialhilfe statt.

bei Modulhalten und Qualifikation der Lehrenden als auch in Hinblick auf die entweder juristische oder beratungsmethodische Literatur zeigte, besteht ein besonderes Interesse an der Frage, wie eine erfolgreiche Integration informatorisch-rechtlicher und psychosozialer Aspekte im Beratungsprozess gelingen kann. Ein Blick auf den Beratungsdiskurs zeigt, dass dieser beratungsmethodisch bis heute maßgeblich durch die Psychotherapieansätze geprägt ist. Zahlreiche Publikationen im Feld der Sozialberatung fokussieren beratungsmethodisch die Übertragung der Therapieansätze auf die Besonderheiten der Sozialberatung⁵ (vgl. Thivissem/Wälte 2018 m.w.N.; ebenso Schubert/Rohr/Zwicker-Pelzer 2019: 1, 16). Von umfassenden sozialarbeitsspezifischen Konzepten kann bisher allerdings (noch) nicht die Rede sein (vgl. Gregusch 2013: 24). Abweichend zu Psychotherapieangeboten werden im Rahmen der psychosozialen Beratung regelmäßig notwendige inhaltlich-rechtliche Informationen vermittelt, welche, wie es scheint, in beratungsmethodischen Überlegungen übersehen, ignoriert oder als notwendiges Übel wahrgenommen werden.

Wie kann eine erfolgreiche Integration inhaltlich-rechtlicher und psychosozialer Beratungsaspekte gelingen? Welche spezifischen beratungsmethodischen Merkmale zeigen rechtlich dominierte Beratungskontexte und wie sind diese konzeptionell zu verankern? Diese Fragen werden vom Fachdiskurs bisher nicht ausreichend beantwortet. Die vorliegende Arbeit soll hier anhand der Sozialen Schuldnerberatung einen Einblick geben. Die Soziale Schuldnerberatung wurde in diesem Zusammenhang als Forschungsfeld gewählt, da es sich um ein Beratungsangebot mit informatorischen Anteilen handelt, das sich thematisch sowohl in Hinblick auf rechtliche Inhalte als auch der Zuständigkeit gut abgrenzen lässt⁶. Schuldnerberatungsstellen bedürfen einer Anerkennung nach der Insolvenzordnung und verschuldete Personen werden einer Beratungsstelle örtlich zugewiesen. Dementsprechend sind diese registriert, dadurch gut sichtbar und durch den Fokus auf die Verschuldung auch thematisch eingegrenzt und in ihrer Angebotsstruktur vergleichbar. Da eine Überschuldungssituation nicht allein als wirtschaftliche Problemlage verstanden werden kann, sondern häufig eine komplexe Belastungssituation darstellt (vgl. Ansen 2014: 68), werden die bundesweiten Schuldnerberatungsstellen

⁵ Eine Übertragung der Therapieansätze auf Beratung findet sich in der aktuellen Beratungsliteratur u.a. in Boeger (2018) und Stimmer/Ansen (2016). Beushausen (2020) sowie Schubert/Rohr/Zwicker-Pelzer (2019) ergänzen die klassischen therapeutischen Ansätze um den lebensweltorientierten Ansatz nach Thiersch sowie den sozial-ökologisch-transaktionalen Ansatz nach Schubert. Lediglich Ortmann (2018) stellt in „Soziale Arbeit als Beratung“ keinen systematischen Bezug zur therapeutischen Ansätzen her.

⁶ Darüber hinaus stellt die Soziale Schuldnerberatung ein wichtiges Beratungsfeld der Sozialen Arbeit dar. So waren 2019 nach Schätzung des SchuldnerAtlas rund 6,92 Millionen Personen in Deutschland überschuldet. Im vierten Jahr in Folge erreichte die Überschuldungsquote in Deutschland damit die 10% Grenze, betroffen war demnach jede zehnte Person (vgl. Verband der Vereine Creditreform e.V. 2019: 72). Es ist zu vermuten, dass diese Zahlen im Zusammenhang mit der Covid-19 Pandemie und damit verbundener Kurzarbeit und Arbeitslosigkeit weiter steigen werden.

der Sozialen Arbeit zugeordnet und eine ganzheitliche Beratung konstatiert (vgl. AG SBV 2018:10). Die Soziale Schuldnerberatung (vgl. Kapitel 2.2.1) ist damit ein Tätigkeitsbereich von Sozialarbeitenden mit der zentralen Aufgabe der Sozialberatung. Als Ziel dieser Beratung kann die Förderung bzw. Herstellung sozialer Teilhabechancen und im Besonderen der (rechtlichen) Handlungsfähigkeit formuliert werden (vgl. Ansen 2018: 28). In der Beratungspraxis ist hierfür zum einen die Vermittlung rechtlicher, wirtschaftlicher und kaufmännischer Informationen von Bedeutung, ebenso aber auch die Berücksichtigung der psychosozialen Situation der Betroffenen. Die Soziale Schuldnerberatung bewegt sich damit zwischen Informationsvermittlung und psychosozialer Beratung, eben jenem Spannungsfeld, welches sich in vielen Tätigkeitsfeldern der Sozialen Arbeit und im Besonderen der Sozialberatung zeigt. Sie dient damit als passendes Beratungsfeld, um die Integration beider Aspekte exemplarisch im Beratungshandeln zu erforschen.

Untersuchungsgegenstand dieser Arbeit wird demnach das Beratungshandeln in der Sozialen Schuldnerberatung in Hinblick auf die Berücksichtigung psychosozialer Aspekte sein. Mit Hilfe leitfadengestützter Interviews mit Beratenden der Sozialen Schuldnerberatung soll herausgearbeitet werden, wo es Beratenden gelingt rechtlich-informatorische Beratung und psychosoziale Aspekte zu integrieren und wo es möglicherweise an theoretischer Aufarbeitung bedarf. Das Forschungsfeld wird ausgehend von der Forschungsfrage „*Wo im Beratungshandeln Beratender der Sozialen Schuldnerberatung zeigt sich die Berücksichtigung psychosozialer Aspekte?*“ erschlossen. Darüber hinaus wurden drei Teilfragen formuliert, die jeweils einem bestimmten Beratungskompetenzbereich (vgl. Kapitel 3.1) zugeordnet werden können:

1. Welches professionelle Selbstverständnis zeichnet sich bei Beratenden der Sozialen Schuldnerberatung ab? (Kompetenzbereich: Haltung)
2. Wo ist eine Integration informatorisch-rechtlicher Beratungsanteile und psychosozialer Aspekte erkennbar? (Kompetenzbereich: Können)
3. Auf welches theoretische Wissen greifen die Beratenden zurück? (Kompetenzbereich: Wissen)

Für die Beantwortung der Forschungsfragen wurden im Rahmen einer qualitativen Untersuchung drei Beratende der Sozialen Schuldnerberatung befragt. Das Interviewmaterial wurde anschließend mit Hilfe der qualitativen Inhaltsanalyse nach Kuckartz (2018) ausgewertet und wird in dieser Arbeit dargestellt wie auch diskutiert.

Dazu wird zunächst im Rahmen des zweiten Kapitels der theoretische Bezugsrahmen „Sozialen Schuldnerberatung“ erschlossen. Anfangs werden die zentralen Begriffe „Informations-

vermittlung“ und „psychosoziale Beratung“ geklärt, es folgt eine Darstellung der geschichtlichen Entwicklung sowie eine anschließende Skizzierung des aktuellen Methodendiskurses der Sozialen Schuldnerberatung. Zum Abschluss des Kapitels wird ein Überblick über den aktuellen Forschungsstand gegeben. Im dritten Kapitel wird die theoretische Erfassung des Beratungshandelns als Handlungskompetenz thematisiert und vier verschiedene Kompetenzmodelle vorgestellt. Eine Übersicht über das methodische Vorgehen der qualitativen Forschung findet sich in Kapitel 4 mit anschließender Ergebnisdarstellung in Kapitel 5. Hier werden insbesondere die Falldarstellungen innerhalb der Interviews und die Kategorienverteilung dargestellt, um dann die zentralen Ergebnisse anhand der Hauptkategorien zu beschreiben und jeweils in Hinblick auf die Teilfragen zu diskutieren. Im Rahmen des sechsten Kapitels folgt dann eine Zusammenführung und Diskussion der Forschungsergebnisse in Hinblick auf die zentrale Fragestellung. Fazit und Ausblick schließen diese Arbeit im Kapitel 7 ab.

2. Soziale Schuldnerberatung

Das vorliegende Kapitel beinhaltet die Erschließung des theoretischen Bezugsrahmens „Soziale Schuldnerberatung“. Zunächst wird die Soziale Schuldnerberatung als psychosoziales Beratungsfeld abgebildet. Es folgt eine Darstellung der historischen Entwicklung Sozialer Schuldnerberatung, da sich hier unterschiedliche psychosoziale und informatorisch-rechtliche Schwerpunktsetzungen zeigen. Ein Überblick über den Stand der methodischen Konzeptualisierung der Sozialen Schuldnerberatung und dem aktuelle Forschungsstand beschließt das Kapitel.

2.1 Soziale Schuldnerberatung als psychosoziales Beratungsangebot

Wie in der Einleitung dieser Arbeit formuliert, bewegt sich die Soziale Schuldnerberatung zwischen Informationsvermittlung und psychosozialer Beratung. Nachfolgend wird dargestellt inwiefern sich diese beiden Aspekte im Beratungshandeln zeigen und auf welcher Grundlage die Soziale Schuldnerberatung nicht nur als Informationsvermittlung, sondern eben auch als psychosoziales Beratungsangebot kategorisiert werden sollte.

2.1.1 Informationsvermittlung als Teil Sozialer Schuldnerberatung

Die Schuldnerberatung findet ihre rechtliche Grundlage im Sozialstaatsgebot nach Art. 20 Abs. 1 i.V.m. Art. 28 Grundgesetz. Sie zählt zu den vom Staat zu gewährleistenden Aufgaben der Daseinsvorsorge (vgl. AG SBV 2018: 4). Diese Daseinsvorsorge wird in Form einer

Dienstleistung erbracht (vgl. ebd.: 8). Soziale Schuldnerberatung versteht sich dabei als ein Beratungsangebot, mit dem Ziel eine „wirtschaftliche Sanierung und psychosoziale Stabilität bei den Hilfesuchenden zu erreichen (ebd.: 8). Die Leistungen der Sozialen Schuldnerberatung fasst die Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände dabei wie folgt zusammen:

„Im Zentrum des Hilfeangebotes der Sozialen Schuldnerberatung steht die Beratung von ver- bzw. überschuldeten Einzelpersonen. Beratung in der Sozialen Arbeit ist eine bestimmte Form der Kommunikation. Zur Aktivierung der Eigenkräfte (Erkenntnis- und Handlungspotenziale) der Ratsuchenden werden Informationen vermittelt sowie verschiedene professionelle Methoden genutzt. Ausgangspunkt der Beratung in der Sozialen Schuldnerberatung ist die Lebenssituation der Ratsuchenden (ebd.: 9).

Neben der Nutzung „verschiedene[r] professionelle[r] Methoden“ (ebd.) stellt somit auch die Informationsvermittlung einen der Kernbereiche der Sozialen Schuldnerberatung dar. Bei einem näheren Blick in das Tätigkeitsfeld wird deutlich, dass informatorische Beratungsanteile den Beratungsprozess prägen. Dies ist beispielsweise aus den Handlungsbeschreibungen der AG SBV wie „Sicherung der Existenzgrundlagen“, „Budgetberatung“, „Förderungsüberprüfung und Regulierung“, „Interessenvertretung“ zu entnehmen (vgl. ebd.: 12f).

2.1.2 Psychosoziale Beratung als Teil Sozialer Schuldnerberatung

Wie schon die vorangegangenen Zitate verdeutlichen, handelt es sich nicht um eine alleinige Informationsweitergabe, obwohl davon auszugehen ist, dass informatorische Beratungsanteile den Beratungsprozess maßgeblich prägen. So resümiert auch Gregusch (2013), dass allgemein in sozialarbeiterischen Beratungskontexten zumeist bereits die den Beratungsanlass gebende Problematik mit psychosozialen Problemstellungen verbunden sei. Diese würden bei einer reinen Vermittlung von Informationen weder benannt noch bearbeitet. Beratung könne deshalb nicht auf eine Informationsweitergabe reduziert werden (vgl. Gregusch 2013: 32; ebenso Stimmer/Ansen 2016: 41). Die AG SBV formuliert für die Soziale Schuldnerberatung explizit einen solchen psychosozialen Hilfebedarf Ratsuchender:

„Psychosozial meint in diesem Zusammenhang die Wechselwirkungen zwischen den mit einer Überschuldung verbundenen sozialen und finanziellen Belastungen und den psychischen Reaktionen der Betroffenen, die insbesondere in Form von Resignation und Rückzug zum Ausdruck kommen.“ (AG SBV 2018: 11).

Schubert/Rohr/Zwicker-Pelzer (2019) nutzen zur Abgrenzung verschiedener Beratungsfelder das Vierachsen-Modell zur qualitativen Beschreibung von Beratungssettings nach Rohr (2017). Die erste Achse bildet hierbei die „Spezifität“ der Beratung ab. Die beiden Pole werden als „Fachberatung“/„informationsgebende Beratung“ auf der einen Seite und „psychosoziale Beratung“/„Prozessberatung“ auf der anderen Seite benannt (vgl. ebd.: 18f). Auf Grund der Tätigkeitsbeschreibung des Arbeitsfeldes sowie der exponierten Rolle gesetzlicher Bestim-

mungen kann davon ausgegangen werden, dass informationsgebende Anteile in der Beratungspraxis eine große Rolle spielen und eine Einordnung der Sozialen Schuldnerberatung daher nahe am Pol der „informationsgebenden Beratung“ vorzunehmen ist. Gleichwohl ist offensichtlich, dass sich in der Sozialen Schuldnerberatung auch psychosoziale Anteile finden und dass diese trotz notwendiger Informationsweitergabe „mehr als bloßes Informieren umfasst, nämlich die Prozesssteuerung, wodurch ein handlungstheoretisches Kriterium eingeführt wird, das sie von einseitiger ‚produktorientierter‘ Beratung abgrenzt“ (Gregusch 2013: 33). Die Soziale Schuldnerberatung findet damit, wie im Titel festgehalten, zwischen Informationsvermittlung und psychosozialer Beratung statt.

Informationsvermittlung und psychosoziale Beratung wurden bisher als spezifische Charakteristika des Beratungshandelns beschrieben, als zwei Beratungskomponenten, die in mehr oder weniger ausgeprägter Form den Beratungsprozess bestimmen. Zweitens wird jedoch darüber hinaus im Fachdiskurs ebenso als Überbegriff für psychosoziale Beratungsangebote genutzt. Während seit Jahrzehnten unter anderem diskutiert wird, was genau unter Beratung im Rahmen der Sozialen Arbeit zu verstehen sei⁷, welche fachlichen Standards gelten sollten, wie und ob diese von Therapieangeboten abzugrenzen ist⁸, fehlt es auch an einer einheitlichen Verwendung des Beratungsbegriffs⁹. 2003 wurde durch die Deutsche Gesellschaft für Beratung e.V. (DGfB) im Rahmen des Grundsatzpapiers „psychosoziales Beratungsverständnis“ erstmalig ein allgemein anwendbares auf sozialwissenschaftlicher und interdisziplinärer Grundlage Beratungsverständnis verfasst. In Bezugnahme auf die DGfB wird in der vorliegenden Arbeit der Begriff der „psychosozialen Beratung“ für Beratungsprozesse auf sozialwissenschaftlicher und interdisziplinärer Grundlage verwendet. Beratung als Interventionsform ist hierbei abzugrenzen von „Informationsvermittlung in der Medizin, [...] Case Management in der Sozialen Arbeit, [...] handlungsanleitende Beratung bei der Gewährung von materiellen Leistungen in der Sozialhilfe, [...] Rechtsberatung und [...] Psychotherapie (heilkundliche Behandlungen entsprechend PsychThG und HPG)“ (DGfB 2003: 3). Eine kritische Perspektive dieser Begrenzung des Beratungsbegriffs findet sich in Ortmann (2018). Er ordnet „Case Management in der Sozialen Arbeit“ und „handlungsanleitende Beratung bei der Gewährung von materiel-

⁷ Eine ausführliche Darstellung des Fachdiskurses findet sich bei Gregusch 2013: 21ff „Teil B - Der Beratungsbegriff – Bestandsaufnahme, Klärungsbedarf, Klärungsversuche“.

⁸ Die unterschiedlichen Positionen der Abgrenzungsdebatte finden sich in Gregusch 2013: 33f.

⁹ Gregusch (2013) resümiert, dass es im Zusammenhang einer Beratung in der Sozialen Arbeit an einer einheitlichen und allgemeinen sozialarbeiterischen Beratungstheorie fehlt. Als Beleg führt sie hier unter anderem die verschiedenen Beratungsbegriffe an. So „ist die Rede von sozialer Beratung (Thiersch 1992, 1997, 2004), sozialpädagogischer Beratung (Belardi et al. 1999), Sozialberatung (Lüssi 1995) oder psychosozialer Beratung in der klinischen Sozialen Arbeit (Geißler-Pilz, Mühlum & Pauls 2005) oder Sozial- und Rehabilitationspädagogik (Kottler 2004, Schnoor 2006)“ (Gregusch 2013: 28).

len Leistungen in der Sozialhilfe“ (DGfB 2003: 3) als Bestandteile sozialarbeiterischer Beratung ein. Ortmann vermutet, dass diese Einschränkung des Beratungsbegriffs der schwachen Vertretung sozialarbeiterischer Fachverbände und damit verbunden einer fehlenden sozialarbeiterischen Perspektive im Dachverband DGfB geschuldet ist (vgl. Ortmann (2018: 38). Im Grundsatzpapier des DGfB wird die Schuldnerberatung aber explizit als ein Tätigkeitsfeld psychosozialer Beratung genannt (vgl. DGfB 2003: 4, ebenso Stimmer/Ansen 2016: 50). Ebendiese Beratung enthält demnach nicht nur Anteile einer psychosozialen Beratung, sie ist vielmehr als psychosoziales Beratungsangebot zu verstehen. Krüger (2011) definiert diese als Unterstützung bei „der Überwindung der sozialen Probleme des Einzelnen“, welche sowohl den Einbezug des Umfeldes als auch bestehender negativer Strukturen sowie gesellschaftlicher Rahmenbedingungen beinhaltet. Ziel dieser sei es, übergreifende Problematiken und typische Konflikte langfristig zu reduzieren (vgl. ebd.: 48).

2.2 Historische Entwicklung

In der Entwicklung der Sozialen Schuldnerberatung kommt den beiden Aspekten Informationsvermittlung sowie psychosoziale Beratung zu unterschiedlichen Zeiten unterschiedliche Bedeutung zu. Die Professionalisierung dieses Tätigkeitsfeldes scheint sich dabei stets zwischen diesen beiden Bereichen zu bewegen. In der historischen Entwicklung der Sozialen Schuldnerberatung zeigen sich somit wichtige Informationen zum Verhältnis von Informationsvermittlung und psychosozialen Aspekten, weshalb diese nachfolgend dargestellt werden.

2.2.1 Schuldnerberatung als Aufgabenfeld Sozialer Arbeit

Bereits Mitte des 19. Jahrhunderts zeigten sich im Rahmen der Armenfürsorge erste Formen der Schuldnerberatung (vgl. Ansen 2018: 24)¹⁰. Das heutige Format der Sozialen Schuldnerberatung entwickelte sich aber erst Ende der 1970er Jahre¹¹ als Antwort auf die ansteigende Überschuldungsquote. Diese kann auf das Wirtschaftswachstum der 1960er Jahre zurückgeführt werden, welches in der BRD eine Lockerung der Geldmarktpolitik, Massenproduktion von Konsumartikeln und zeitgleich eine Zunahme an Kreditvergaben auch an einkommensschwächere Personen zur Folge hatte. Mit der Wirtschaftskrise ab 1973 kam es dann zu einem Anstieg der Arbeitslosigkeit, veränderten wirtschaftlichen Rahmenbedingungen wie erhöhte Kosten für den Lebensunterhalt und damit letztendlich zu zahlreichen Rückzahlungsausfällen (vgl. Mesch 2018: 194; ebenso Ebli 2015: 55 m.w.N.). Dass die Schuldnerberatung der Sozia-

¹⁰ Erste Formen der Schuldnerberatung und ihre geschichtlichen Ursprünge werden in Schwarze (2019) ausführlich dargelegt.

¹¹ Die erste allgemeine Schuldnerberatungsstelle wurde 1977 als Teil der Ludwigshafener Stadtverwaltung eröffnet (vgl. Ansen 2018: 25; ebenso Mesch 2018: 194, Stark 2012: 7).

len Arbeit zugeordnet werden würde, war zunächst keineswegs eindeutig. Ansen (2018) beschreibt: „In der Anfangszeit konkurrierten unterschiedliche Akteure um die Deutungshoheit. Überschuldung hatte vor unterschiedlichen verbraucherrechtlichen Reformmaßnahmen zunächst viel zu tun mit sittenwidrigen Kreditverträgen, Zinswucher und der Übervorteilung von Verbrauchern.“ (ebd.: 26). So kamen auch Juristen und Juristinnen oder Mitarbeitende der Verbraucherzentralen als mögliche Berufsgruppen für die Schuldnerberatung in Frage (vgl. Mesch 2018: 194; auch Ebli 2015: 57). Sowohl der psychosoziale Bedarf von überschuldeten Menschen als auch strukturelle Überschuldungsgründe wurden damals als Begründung für eine Verortung der Sozialen Schuldnerberatung in der Sozialen Arbeit herangezogen (vgl. Ebli/Groth 2014: 1164). Die Berücksichtigung dieser beiden Dimensionen von Verschuldung führte maßgeblich dazu, dass die Soziale Schuldnerberatung der Sozialen Arbeit zugeordnet wurde und bis heute als Sozialberatung verstanden wird¹². Da hierdurch auch die Berücksichtigung psychosozialer Aspekte konstatiert wurde, werden die psychosozialen und strukturellen Dimensionen von Überschuldung nachfolgend kurz dargestellt.

Psychosoziale Dimension

Aus Sicht der Sozialen Arbeit wurde die Verschuldungssituation bereits zum damaligen Zeitpunkt als komplexes psychosoziales Problem verstanden, für welches eine rein rechtliche oder wirtschaftliche Beratung nicht ausreichte. Diese Haltung wurde durch wissenschaftliche Untersuchungen bestätigt und von politisch Verantwortlichen unterstützt. Damit konnte ein Unterstützungsbedarf über rechtliche und wirtschaftliche Wissensvermittlung hinaus konstatiert und die Schuldnerberatung im Zuständigkeitsbereich der Sozialen Arbeit verortet werden¹³ (vgl. Ansen 2018: 26; Mesch 2018: 194; Ebli 2015: 57). Bereits mit Zuordnung des Arbeitsfeldes zur Sozialen Arbeit wurde so sowohl die Informationsvermittlung als auch die psychosoziale Beratung als Beratungsinhalte festgelegt.

Ebenso ist in der Entwicklung der Berufsbezeichnung ein psychosozialer Beratungsfokus zu finden. Wurde anfangs kurzzeitig der Begriff „Schuldenregulator“ genutzt, setzte sich im weiteren Verlauf die Bezeichnung „Schuldnerberater“ durch (vgl. Mesch 2018: 194, ebenso AG

¹² Mattes (2020) dagegen vertritt die Position, die damalige Verortung der Sozialen Schuldnerberatung als sozialarbeiterisches Angebot sei nicht auf inhaltliche Aspekte zurückzuführen. Das Arbeitsfeld wäre für andere Berufsgruppen finanziell nicht interessant genug gewesen, so dass diese sich aus dem Wettbewerb zurückgezogen hätten (vgl. ebd.: 25).

¹³ Das Bundesministerium der Justiz und das Bundesministerium für Jugend, Familie, Frauen und Gesundheit gab 1988 eine Studie in Auftrag, welche 1992 mit dem Titel „Überschuldungssituation und Schuldnerberatung in der Bundesrepublik Deutschland“ veröffentlicht wurde. Auf Grundlage der Studienergebnisse konnte eine „ökonomische und psychosoziale Destabilisierung“ festgestellt werden und die Zuordnung zu Sozialen Arbeit wurde gefestigt (vgl. Ebli 2015: 53, weitere Informationen Buschkamp 2019: 201).

SBV 2018: 8). Es fällt auf, dass zunächst die wirtschaftliche Problemlage im Fokus stand („Schulden-“). Die Umbenennung lässt die veränderte Perspektive zur Person des Schuldners und deren komplexe soziale Situation („Schuldner-“) erkennen. Die Formulierung („-regulator¹⁴“) weist auf ein Beratungsverständnis hin, dass die Verwaltung von wirtschaftlichen, kaufmännischen und rechtlichen Inhalten als zentrale Aufgabe sieht. Mit der Verankerung in der Sozialen Arbeit wird die ganzheitliche Beratung der verschuldeten Person fokussiert („-berater“).

Heute wird die psychosoziale Dimension der Überschuldung wie folgt abgebildet. Die Überschuldung stellt eine wirtschaftliche Notsituation dar, welche sich destabilisierend auf eine Vielzahl an Lebensbereichen der verschuldeten Person sowie deren Familienmitglieder auswirken kann. Hierbei können sowohl soziale, psychische als auch gesundheitliche Folgen der Überschuldung festgestellt werden (vgl. Ansen 2015: 78; Just 2012: 14). Stark (2012) klassifiziert überschuldeten Personen anhand ihrer Bedarfe in drei Gruppen. Bei der ersten Gruppe seien allein wirtschaftliche und rechtliche Fragestellungen erkennbar. Bei Gruppe zwei und drei zeigten sich dagegen auch psychosoziale Belastungen in unterschiedlicher Schwere (vgl. Stark 2012: 15f). Ziel der Beratung sei für diese beiden daher die psychische, soziale und wirtschaftliche Stabilisierung im Rahmen der Sozialen Schuldnerberatung. Für Gruppe eins dagegen sei eine rein wirtschaftliche Schuldenregulation, wie beispielsweise von Rechtsanwälten angeboten, ausreichend (vgl. Stark 2012: 10). Insgesamt kann festgehalten werden, dass die Berücksichtigung der komplexen sozialen Situation Betroffener und damit verbunden die Notwendigkeit psychosozialer Beratung als Teil Sozialer Schuldnerberatung explizit formuliert wurde. Sie stellt das maßgebliche Element für eine Verankerung in der Sozialen Arbeit dar und ist damit entscheidend für das Selbstverständnis der Beratenden.

Strukturelle Dimension

Während zu Beginn der Debatte um die Professionszugehörigkeit der Schuldnerberatung Ende 1970 die soziale Dimension stark thematisiert und fokussiert wurde, wurde ab Anfang der 1990er Jahre zunehmend auch strukturelle Faktoren von Überschuldung beleuchtet¹⁵. Verstärkt wurde sichtbar, dass neben den komplexen individuellen auch gesellschaftlich strukturelle Faktoren wie die gelockerte Konsumentenkreditvergabe, die Normalisierung von Überschuldung und steigende Arbeitslosenquoten eine Überschuldung begünstigen. Aus den Reihen der in der Sozialen Schuldnerberatung Tätigen wurde ein „gesellschaftlicher Handlungs-

¹⁴ Wortbedeutung Regulator „steuernde, ausgleichende, regulierende Kraft“ (Dudenredaktion o.J.).

¹⁵ Ebli (2003) führt dies zurück auf die damalige zunehmende Politisierung der Sozialen Arbeit (vgl. ebd.: 246).

bedarf“ (Ebli 2003: 247 m.w.N.) formuliert. Es folgten zwar keine politischen Konsequenzen und die Forderungen verebbten im weiteren Diskurs, sie wirkten aber einer Isolierung und Personalisierung der Überschuldungsproblematik entgegen (vgl. Ebli 2003: 246f). Im aktuellen Fachdiskurs wird die strukturelle Dimension benannt und als wichtiger Teil Sozialer Schuldnerberatung konstatiert. Ansen (2018) beschreibt hier:

„Überschuldung ist in den allermeisten Fällen auf strukturelle Ursachen zurückzuführen. In der Beratungspraxis ist es deshalb unverzichtbar, die übergeordneten Zusammenhänge in die Fallanalyse einzubeziehen und Ratsuchende zu entlasten, indem sie nicht individuell für ihre Probleme verantwortlich gemacht werden.“ (ebd.: 22).

Auch die Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände gibt in ihrem im Jahr 2018 veröffentlichten bundesweiten Konzept als „Leistungen der Sozialen Schuldnerberatung“ explizit „strukturbezogene Tätigkeiten“, insbesondere in Form von „Interessenvertretung“ und „Öffentlichkeitsarbeit“ an (AG SBV 2018: 13).

Soziale Schuldnerberatung

Bis heute ist die Bezeichnung Schuldnerberatung nicht gesetzlich geschützt. So finden sich bei einer Onlinesuche¹⁶ nach dem Begriff „Schuldnerberatung“ beispielsweise neben Informationen zur Schuldnerberatung der freien Wohlfahrtspflege auch zahlreiche gewerbliche Angebote. Es ist davon auszugehen, dass Letztere eine primär finanzielle Beratung anbieten und die zuvor genannten sozialarbeiterischen Aspekte, wie die psychosoziale Situation überschuldeter Personen als auch die strukturellen Ursachen einer Überschuldung hier kaum berücksichtigt werden. Die AG SBV (2018) empfiehlt aus diesem Grund „in Abgrenzung zur heutigen Vielfalt der Beratungs- und Unterstützungsangebote die Verwendung des Begriffs ‚Soziale Schuldnerberatung‘“ (ebd.: 9). Da ein fachliches Verständnis der Schuldnerberatung als ein personenbezogenes, ganzheitliches und soziales Angebot nicht mehr überall gegeben sei, habe sich ebendieser Begriff durchgesetzt (vgl. ebd.). Soziale Schuldnerberatung bezeichnet somit ein Beratungsangebot für überschuldete Menschen, welches die multiplen Faktoren einer Überschuldung zu berücksichtigen und ganzheitlich zu bearbeiten sucht (vgl. Ansen et al. 2017: 3). Der Begriff findet auch Verwendung in der vorliegenden Arbeit, da dieser mit Erwähnung im bundesweiten Konzept der AG SBV als aktueller Terminus gewertet werden kann. Darüber hinaus schließt sich die Verfasserin der Einschätzung an, die Verwendung des Begriffs „Soziale Schuldnerberatung“ sei hilfreich um sich von kommerziellen Angeboten abzugrenzen (vgl. Ansen et al. 2017: 3f).

¹⁶ Onlinerecherche mit der Suchmaschine Google [Stand 2.09.2020].

2.2.2 Professionalisierungsphase

Nach Klärung der Professionszugehörigkeit, welche im weiteren Verlauf auch rechtlich verankert wurde¹⁷, begann für die Soziale Schuldnerberatung eine Phase der Professionalisierung (vgl. Mesch 2018: 195). Da der Tätigkeitsbereich aus der Praxis heraus entwickelt wurde, fehlten zunächst wissenschaftliche Grundlagen (vgl. Stark 2012: 8; ebenso Ebli/Groth 2014: 1163). 1984 veröffentlichte Groth das erste Handbuch der Schuldnerberatung mit dem Titel „Schuldnerberatung – ein praktischer Leitfaden für die Sozialarbeit“ (Groth 1984) und definierte die Soziale Schuldnerberatung als „ein ganzheitliches Hilfeangebot, das die psychosoziale Begleitung und auch pädagogisch-präventive Maßnahmen mit einschließt“¹⁸ (Groth 1984: 15). Es fällt aber auf, dass das Handbuch darüber hinaus keine Hinweise gibt, wie eine solche psychosoziale Begleitung in der Praxis aussehen könnte¹⁹. Auch beratungsmethodische Überlegungen fehlen (vgl. Groth 1984). Kurz darauf kam es zur Gründung des Vereins Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung e.V.²⁰, größtenteils durch in der Praxis Tätige. Es folgten Landesarbeitsgemeinschaften in mehreren Bundesländern. 1995 gründete sich dann die Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände²¹ als bundesweite Interessenvertretung (vgl. Mesch 2018: 195, ebenso Ebli/Groth 2014: 1165). Eine Formulierung beratungsmethodischer Grundsätze wurde gewünscht und in Grundzügen festgelegt. Prägend war hier die von Ebli formulierte „nicht-expertokratische“ (Ebli 1995) Beratungshaltung.

Es fällt auf, dass die Überschuldungssituation bereits zu diesem Zeitpunkt als komplexe soziale Problemlage erkannt und die Notwendigkeit eines ganzheitlichen Hilfeangebotes sowie ei-

¹⁷ Beratung bei Forderungen und rechtlichen Fragen zum Vollstreckungsschutz, als auch außergerichtliche Vertretung gegenüber Dritten, stellen eine Rechtsdienstleistung dar, welche regelmäßig nur Juristen und Juristinnen zuerkannt wird. Mit dem Rechtsdienstleistungsgesetz wurde festgelegt, welchen öffentlich anerkannten Stellen (§ 8 RDG) im Rahmen ihres jeweiligen Aufgaben- und Zuständigkeitsbereichs erlaubt ist, Rechtsdienstleistungen zu erbringen. Diese Erlaubnis gilt für Verbände der freien Wohlfahrtspflege und deren Einrichtungen, anerkannte Träger der Jugendhilfe u.a. (§ 8 Nr. 5 RDG) sowie für Verbraucherzentralen und andere öffentlich geförderte Verbraucherverbände (§ 8 Nr. 4 RDG). Hier sind explizit auch anerkannte Insolvenzberatungsstellen im Sinne von § 305 Abs. 1 Nr. 1 InsO genannt.

¹⁸ Zum Begriff der „Ganzheitlichkeit“ in der Sozialen Schuldnerberatung siehe Kapitel 2.3.

¹⁹ Groth (1984) thematisiert im Rahmen von Beratungsgrundsätzen lediglich kurz die Notwendigkeit einer freiwilligen Inanspruchnahme der Beratung. Darüber hinaus vertritt er die Position, dass eine Schuldnerberatung als direktive Beratung angeboten werden müsse (vgl. ebd.: 25). Eine „umfassende Motivation des Schuldners zur intensiven Mitarbeit“ (ebd.) sei ebenfalls Voraussetzung der Schuldnerberatung. Liege diese nicht vor, sei die Beratung abzubrechen (ebd. 27).

²⁰ Seit 1986 Herausgeber der Fachzeitschrift für Schuldnerberatung „BAG-SB Informationen“.

²¹ Bundesweiter Zusammenschluss der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege, Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. sowie der Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung mit dem Ziel der „Vertretung der Interessen von überschuldeter Menschen in Deutschland und der in der Schuldnerberatung tätigen Verbände.“ (Homepage der AG SBV, verfügbar im Internet: <https://www.agsbv.de/mitglieder-organe-gremien/> [Stand 19.08.10], nachfolgend dargestellt in Kapitel 2.3.1.

ner Beratungsmethodik²² formuliert wurde. Eine umfängliche Konzeptualisierung unterblieb allerdings (vgl. Ansen 2018: 25; Mattes/Lang 2015: 70). Mehrere Autoren führen dies maßgeblich auf die besonderen Anforderungen dieser Zeit zurück (vgl. Mesch 2018; Ansen 2018; Ebli 2015, Stark 2012). Mit Erhöhung der Arbeitslosen- und Überschuldungsquote ab Anfang der 1990er Jahre stieg auch die Nachfrage an Schuldnerberatung drastisch in die Höhe. Zeitgleich folgten rechtliche Veränderungen, die den Tätigkeitsbereich der Sozialen Schuldnerberatung erweiterten und auf die es zu reagieren galt (vgl. Ebli 2015: 60f). Ressourcen für eine methodische Theorieentwicklung standen nach Mesch in dieser „wilden Zeit“ (Mesch 2018: 196) nicht zur Verfügung (vgl. ebenso Stark 2012: 9; Ansen 2018: 25). Auch die Berücksichtigung psychosozialer Beratungsaspekte in der Beratungspraxis war nach Einschätzung Eblis auf Grund der hohen Nachfragen und langen Wartelisten zu dieser Zeit kaum möglich, denn die Bearbeitung finanzieller Fragestellungen dominierte den Beratungsprozess (vgl. Ebli 2015: 61). In den nachfolgenden Jahren war die Soziale Schuldnerberatung maßgeblich damit beschäftigt die rechtlichen Beratungsinhalte zu klären, sodass psychosoziale Beratungsaspekte kaum Berücksichtigung fanden.

2.2.3 Zunehmende Verrechtlichung und inhaltliche Komplexität

Anfang der 1990er Jahre wurden in einem erheblichen Maß neue Schuldnerberatungsstellen eingerichtet. So stieg die Anzahl dieser von 442 im Jahr 1989 auf ca. 1.050 im Jahr 1996 (vgl. Mesch 2018: 195). Mit der Einführung des Verbraucherinsolvenzverfahrens 1999 wurden neue Entschuldungsmöglichkeiten für überschuldete Verbraucher geschaffen und gleichzeitig der Tätigkeitsbereich der Sozialen Schuldnerberatung erweitert. Nach § 305 Insolvenzordnung (InsO) ist seither vor Beginn eines gerichtlichen Entschuldungsverfahrens oder eines Verbraucherinsolvenzverfahrens ein außergerichtlicher Einigungsversuch „von einer geeigneten Person oder Stelle“ (§ 305 InsO) nachzuweisen. Liegt eine solche staatliche Anerkennung vor, gelten auch Soziale Schuldnerberatungsstellen als geeignete Stelle in diesem Sinne²³ (vgl. Ansen 2018: 25).

Mit dem 1. Januar 2005 folgte dann die Einführung des SGB II und SGB XII. Zuvor wurde die Soziale Schuldnerberatung über § 8 BSHG und § 14 SGB I der „Beratung in sonstigen sozialen Angelegenheiten“ zugeordnet mit dem Ziel „die Führung eines Lebens zu ermöglichen, das der Würde des Menschen entspricht“ (§ 2 BSHG). Eine explizite Erwähnung der Schuld-

²² So konstatierten Groth/Schulz/Schulz-Rackoll bereits 1994 die Entwicklung eines eigenen Beratungsprofils sei unabdingbar und die Entwicklung einer eigenen Beratungsmethodik notwendig (vgl. ebd.: 182; ebenso Münder et al. 1999: 25).

²³ Die Soziale Schuldnerberatung umfasst seit diesem Zeitpunkt immer auch die Insolvenzberatung.

nerberatung erfolgte nicht. Mit der Einführung des SGB II und SGB XII kam es zu einer Aufteilung der Sozialhilfeleistungen in Grundsicherung für Arbeitssuchende (SGB II) und Sozialhilfe (SGB XII). Während die Schuldnerberatung im Rahmen der Sozialhilfe nach § 11 Abs. 5 SGB XII weiterhin zur Überwindung besonderer Lebenslagen gewährt wird, ist eine Schuldnerberatung nach dem SGB II seit 2005 nur noch als Maßnahme zur Arbeitsmarktintegration vorgesehen. Schulden können ein „Vermittlungshemmnis“ darstellen und eine Schuldnerberatung kann als „Eingliederung (...) in das Erwerbsleben erforderlich“ sein (§ 16a Nr. 2 SGB II)²⁴. Wird die Erforderlichkeit der Schuldnerberatung vom Jobcenter in die Eingliederungsvereinbarung²⁵ aufgenommen und die überschuldete Person nimmt keinen Kontakt zur Schuldnerberatungsstelle auf oder nimmt einen vereinbarten Termin nicht wahr, stellt dies eine Pflichtverletzung nach § 31 Abs. 1 SGB II dar. Die Sozialleistung kann in diesem Fall nach § 31a SGB II um 30 Prozent des maßgebenden Regelbedarfs²⁶ gekürzt werden (vgl. Bundesagentur für Arbeit 2019: 11). Darüber hinaus wurde mit dem BSG Urteil vom 13.7.2010 (B 8 SO 14/09 R) festgelegt, dass eine präventive Schuldnerberatung im SGB II und SGB XII nicht vorgesehen ist.²⁷

Die rechtlichen Veränderungen wirkten sich sowohl auf den Fachdiskurs als auch auf beratungsmethodische Inhalte aus. Innerhalb weniger Jahre erweiterte sich das junge Tätigkeitsfeld der Sozialen Schuldnerberatung von der Sozialberatung in besonderen Lebenslagen um die Aufgabenbereiche nach § 305 InsO, der Vorbereitung eines Insolvenzverfahrens sowie den außergerichtlichen Einigungsversuch. Wenige Zeit später folgte dann mit § 16a Nr. 2 SGB II die Funktion als Eingliederungsleistung in den Arbeitsmarkt. Die Einführung des Verbraucherinsolvenzverfahrens sowie der außergerichtliche Einigungsversuch stellt eine rechtliche Besserstellung überschuldeter Personen dar. So bewertet Ansen (2018) den nun explizit formulierten sozialrechtlichen Anspruch auf Schuldnerberatung im SGB II/SGB XII als eine

²⁴ Sofern die Schuldnerberatung keine Eingliederungsleistung nach dem SGB II darstellt, ist für erwerbsfähige Leistungsberechtigte und ihre Angehörigen ein Anspruch nach § 11 Abs. 5 SGB XII denkbar.

²⁵ Die Eingliederungsvereinbarung nach § 15 SGB II stellt einen öffentlich-rechtlichen Vertrag zwischen Jobcenter und der leistungsberechtigten Person dar. Ein solcher Vertrag ist umgehend mit jedem erwerbsfähigen Leistungsberechtigten abzuschließen und spätestens alle 6 Monate zu überprüfen. Hier ist sowohl festgelegt welche Bemühungen die leistungsberechtigte Person nachzuweisen hat, als auch welche Leistungen sie von Seiten des Jobcenters und anderen Leistungsträger erhält (§ 15 SGB II).

²⁶ Bis zum BSG Urteil vom 5. November 2019 (1 BvL 7/16) konnte die Sozialleistung bei einer weiteren Pflichtverletzung um 60 % des maßgebenden Regelbedarfs gekürzt und anschließend sogar vollständig entzogen werden (§ 31a SGB II).

²⁷ Die Präventive Schuldnerberatung sowie Beratungen nicht leistungsberechtigter Personen nach dem SGB II/SGB XII sind im Rahmen einer Pauschalfinanzierung weiterhin möglich. Der Ausschluss dieser Angebote und Personengruppen von einer Finanzierung über das SGB II/SGB XII führt allerdings zu einer unklaren Kostendeckung und verstärkt damit die von vielen Beratenden ohnehin als prekär eingeschätzten finanziellen Rahmenbedingungen der Sozialen Schuldnerberatung (vgl. Stark 2012: 9ff).

Stärkung der rechtlichen Position Ratsuchender, welche zur Verringerung der ungleichen Machtverhältnisse zwischen Ratsuchenden und Beratenden beitrage (ebd.: 33). Gleichzeitig bestehe aber auch die Gefahr, dass Ratsuchende die Soziale Schuldnerberatung regelmäßig als Teil des Jobcenters wahrnehmen würden (vgl. ebd.: 25). Er bemerkt kritisch:

„Die Einbindung der Sozialen Schuldnerberatung in das Verbraucherinsolvenzverfahren und in das SGB II hat Auswirkungen auf die Inhalte der Sozialen Schuldnerberatung, die damit zumindest teilweise mehr den rechtlichen Vorgaben als den sozialarbeiterisch-beraterischen Erkenntnissen unterliegt. Für die fachliche Weiterentwicklung ist diese Konstruktion mit Risiken behaftet.“ (ebd.: 25f, auch Ebli/Groth 2014: 1166).

Mattes/Lang (2015) schließen sich dieser Einschätzung an und geben zu bedenken, dass diese Entwicklung auch „zu einer Entfremdung dieses eigentlich der Sozialen Arbeit zugehörigen Arbeitsfeldes [führt]“ (ebd.: 70). Sie geben darüber hinaus zu bedenken, dass die SGB II-Beratungen „im Beratungsalltag stark von den institutionellen Zielen des (SGB II- Anm. d. Verf.) Trägers geleitet sein [dürften]“ (ebd.: 73). Auch besteht durch die Durchführung der Schuldnerberatung als Eingliederungsleistung die Möglichkeit der finanziellen Sanktionierung und somit die Gefahr, dass die Soziale Schuldnerberatung in diesem Rahmen zur Zwangsberatung wird (vgl. Mesch 2018: 197). So kann ebenso der Wegfall einer Finanzierung präventiver Beratungsangebote auf Grund des BSG-Urteils sowie das reduzierende Verständnis der Überschuldung im SGB II auf ein „Vermittlungshemmnis“ und damit verbunden eine Reduzierung auf eine individuelle Problemlage als Entfremdung zur Sozialen Arbeit gewertet werden.

In jedem Fall ist festzustellen, dass die zunehmende Verrechtlichung sowie inhaltliche Komplexität dazu führte, dass sich die Soziale Schuldnerberatung über Jahre vornehmlich mit rechtlichen-informativischen Inhalten auseinandersetzte und beratungsmethodische Aspekte kaum Beachtung fanden²⁸. Mattes/Lang (2015) stellen auf Grund der vorrangig rechtlich und kaufmännischen Beratungsinhalte sogar den Bezug zur Sozialen Arbeit in Frage (vgl. ebd.: 70) und Ebli weist darauf hin, dass sich diese Verrechtlichung der Inhalte nicht nur im Fachdiskurs zeige, sondern sich auch auf die Beratungspraxis auswirke. Diese werde maßgeblich durch die Informationsvermittlung dominiert (vgl. Ebli 2015: 61; ebenso Ansen et al: 2017: 98 m.w.N).

2.2.4 Forderung nach Weiterentwicklung der Beratungsmethodik

Als Antwort auf die Verrechtlichung des Arbeitsfeldes, wurde vermehrt eine pädagogische Rückbesinnung und beratungsmethodische Auseinandersetzung gefordert. Bereits 2007 zwei-

²⁸ Mesch (2018) bestätigt dies in Hinblick auf die vorrangig rechtlichen Inhalte der Internetplattform „forum schuldnerberatung“ (vgl. ebd: 196). Weiter kritisiert er die auf verwaltungsrechtliche Tätigkeiten reduzierte Darstellung der Sozialen Schuldnerberatung in einem Lehrbuch (vgl. ebd.: 200). Buschkamp kommt bereits 2007 zu dem Ergebnis, dass Lehrbücher der Schuldnerberatung beratungsmethodisches Vorgehen nicht bis wenig thematisieren (vgl. Buschkamp 2007: 6).

felte (Mattes 2007) an der sozialarbeiterischen Ausrichtung der Beratungspraxis. Rechtliche Anforderungen könnten zwar erfüllt werden, es sei aber nicht erkennbar, warum die Soziale Schuldnerberatung der Sozialen Arbeit zugeordnet werde (vgl. ebd.: 215). Buschkamp (2007) kritisiert die fehlende Ausarbeitung beratungsmethodischen Vorgehens in der Fachliteratur. „Die Schuldnerberatung selbst hat das Beratungshandeln nicht konzeptualisiert und überlässt dieses anderen.“ (ebd.: 6). Entsprechende Ausbildungsinhalte seien unspezifisch und ohne Bezug zum Arbeitsfeld (ebd.). 2012 resümiert auch Just, die Soziale Schuldnerberatung sei zu weiten Teilen lediglich eine „Verfahrensberatung der Entschuldung“ (Just 2012: 17). Sind Forderungen nach einer methodischen Weiterentwicklung im Fachdiskurs anfangs nur vereinzelt zu vernehmen, steigert sich die Häufigkeit in den folgenden Jahren (vgl. Mesch 2018: 196), so dass Mesch ab ca. 2014 von einer „Phase der neuerlichen methodischen Reflexion“ (ebd.: 198) spricht. Er führt dies darauf zurück, dass ab diesem Zeitpunkt die rechtlichen Veränderungen größtenteils abgeschlossen und in der Praxis verankert waren. Nun standen wieder Ressourcen für den Methodendiskurs zur Verfügung. Die Anzahl veröffentlichter Fachartikel zur Thematik steigt erkennbar. Erstmals kommt es zur Erstellung eines bundesweiten Konzepts der Sozialen Schuldnerberatung²⁹ (vgl. Mesch 2018: 198). „Die Diskussion um das Selbstverständnis dieses Arbeitsfeldes wurde erneut eröffnet.“ (ebd.).

2.3 Stand der methodischen Konzeptualisierung

Die historische Entwicklung der Sozialen Schuldnerberatung zeigt, dass informatorische Inhalte den Fachdiskurs in der Vergangenheit bestimmten, psychosoziale Aspekte dagegen kaum bzw. nur sehr fragmentarisch thematisiert wurden. Erst in den letzten Jahren erhielten diese wieder mehr Aufmerksamkeit. Autoren wie Ansen (2014, 2015, 2017, 2018), Ebli (2017) Mesch (2016), Ebli/Groth (2014) und Mattes (2014, 2015, 2018) kritisieren, dass mit zunehmender Komplexität der rechtlichen und wirtschaftlichen Beratungsinhalte die beratungsmethodischen und psychosozialen Dimensionen der Schuldnerberatung vernachlässigt wurden.

Der Begriff der Ganzheitlichkeit, maßgeblicher Terminus für den Professionsbezug der Sozialen Schuldnerberatung zur Sozialen Arbeit und bis heute prägend im Fachdiskurs³⁰, scheint hier im Besonderen für die fehlende Konzeptualisierung zu stehen. Damals wie heute ist ein Konsens über die Notwendigkeit einer ganzheitlichen Sozialen Schuldnerberatung erkennbar

²⁹ Eine nähere Darstellung dieses Konzepts findet sich in Kapitel 2.3.1.

³⁰ Auch im bundesweiten Konzept der Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände findet der Begriff Erwähnung und wird wie nachfolgend definiert: „Ganzheitlichkeit: Die Berater*innen berücksichtigen bei der Deutung und Bearbeitung der Überschuldungssituation alle problemrelevanten Ebenen. Insbesondere sind das pädagogische, sozialräumliche, psychosoziale, ökonomische und juristische Aspekte“ (ebd. 2018: 10).

und gerade das Postulat der Ganzheitlichkeit scheint das sozialarbeiterische Selbstverständnis zu legitimieren (vgl. Mesch 2018: 194; Mattes/Lang 2015: 70). So trug nach Mattes/Lang (2015) die Forderung nach einer ganzheitlichen Schuldnerberatung auch maßgeblich dazu bei, Überschuldung nicht als personalisierte, sondern mehrdimensionale Problemlage zu verstehen. Gleichzeitig blieb aber eine weitergehende Begriffsbestimmung sowie Konkretisierung aus. Was genau unter einer ganzheitlichen Schuldnerberatung zu verstehen ist und wodurch diese sich beratungsmethodisch auszeichnet, bleibt bis heute unklar (vgl. ebd.: 70). Just (2012) weist in diesem Zusammenhang auf die Gefahr hin, zwar eine Ganzheitlichkeit zu fordern und nach außen zu vertreten, diese in der Praxis aber nicht umzusetzen (vgl. ebd.: 17). Er führt dies im Besonderen auch auf schwierige Rahmenbedingungen zurück:

"Diesem Anspruch wird sie (die Schuldnerberatung, Anm. d. Verf.) in der Praxis jedoch nur zu einem Teil gerecht, weil die finanziellen und institutionellen Rahmenbedingungen dies häufig nicht zulassen. Faktoren wie fehlende Beratungskapazitäten, wirtschaftlicher Erfolgsdruck und hohe Fallzahlen erschweren die Umsetzung des Anspruchs einer ganzheitlichen Beratung.“ (ebd.).

Es lässt sich vermuten, dass darüber hinaus auch die fehlende inhaltliche Ausarbeitung der Ganzheitlichkeit als Beratungskonzept, zu einer mangelnden Umsetzung in der Praxis beiträgt.

2.3.1 Bundesweites Konzept der AG SBV

Bis April 2018 fehlte es an einer bundesweit einheitlichen Definition der Sozialen Schuldnerberatung. Mit Veröffentlichung des Konzepts „Soziale Schuldnerberatung“ seitens der AG SBV (2018) wurden erstmalig eine Tätigkeitsbeschreibung, Funktion sowie Qualitätsmerkmale der Sozialen Schuldnerberatung auf Bundesebene festgelegt (vgl. ebd.: 4). Da die AG SBV aus einem Zusammenschluss der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege, Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. sowie der Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung besteht, kann davon ausgegangen werden, dass das vorgelegte Dokument den Konzeptualisierungsstand auf Bundesebene abbildet³¹. Das Konzept umfasst auch beratungsmethodische Überlegungen. Diese werden hier als aktueller Stand der methodischen Konzeptualisierung der Sozialen Schuldnerberatung in Deutschland verstanden und nachfolgend dargestellt.

³¹ Nach einer Recherche der Verfasserin scheint das Konzept der AG SBV darüber hinaus von vielen Akteuren der Sozialen Schuldnerberatung wahrgenommen worden zu sein. So wurde dieses in verschiedenen Fachartikeln der Fachzeitschrift BAG-SB Informationen zitiert, auf Internetseiten wie www.infodienst-schuldnerberatung.de, www.schuldnerberatung-nachrichten.de und www.soziale-schuldnerberatung-hamburg.de veröffentlicht und auch im SchuldnerAtlas 2019, herausgegeben von Auskunft Creditreform, findet sich ein Beitrag zum Konzept „Soziale Schuldnerberatung“. Da eine negative Rückmeldung ausblieb und das Dokument augenscheinlich mit Wohlwollen aufgenommen wurde, geht die Verfasserin davon aus, dass dieses den aktuellen Stand der Konzeptualisierung in großen Teilen abbildet. Eine weitere übergreifende Konzeption liegt der Verfasserin nicht vor. Nach Schwarzer (2020) habe das Konzept sogar dazu geführt, dass „auf allen verbandlichen Ebenen (...) das Verständnis und die Methoden einer bisher eher ‚allgemeinen‘ Schuldnerberatung spezifisch auf eine in Zukunft ausdrücklich ‚soziale‘ Schuldnerberatung verändert wird.“ (vgl. ebd.: 19).

Die Überschuldung wird von der AG SBV in Übereinstimmung mit dem zuvor abgebildeten Fachdiskurs als komplexe soziale Problemlage beschrieben, strukturelle Ursachen werden genannt und sich gegen eine Individualisierung der Problematik ausgesprochen (vgl. ebd.: 5). Als Ziel der Sozialen Schuldnerberatung wird die „psychosoziale Stabilität der Hilfesuchenden“ sowie „Aufbau und Erweiterung eigenständiger Handlungskompetenzen“ (ebd.: 8) formuliert. Die Leistung wird als Beratung erbracht, welche sowohl Informationsermittlung als auch die „Nutzung verschiedene[r] professionelle[r] Methoden“ (ebd.: 9) umfasst. Die psychosoziale Beratung wird hier beschrieben als „Grundlage des Hilfeprozesses“ (ebd.: 11). Als psychische Reaktion auf soziale und wirtschaftliche Belastungen seien bei Ratsuchenden im Besonderen Verhaltensmuster von Resignation und Rückzug festzustellen. So könne es mitunter notwendig sein Ratsuchende zunächst psychosozial zu stärken, bevor eine Bearbeitung der wirtschaftlichen Problemlage möglich sei (ebd.: 11). Weiter werden allgemeine Beratungsgrundsätze festgelegt³². Der Beratungsprozess wird als zirkulär und dynamisch verstanden und die idealtypischen Phasen kurz dargestellt. Er wird in Erstgespräch, Anamnese, Formulierung von Hypothesen, Auswahl geeigneter Methoden und entsprechenden Interventionen sowie die Evaluation der Beratung eingeteilt. Die positive Beratungsbeziehung wird als Grundlage eines gelingenden Beratungsprozesses beschrieben (vgl. ebd.: 10). Bezüglich des konkreten beratungsmethodischen Vorgehens wird festgehalten, dass „die Methoden der Sozialen Schuldnerberatung (...) angesichts der breiten Aufgabenstellung (...) hochgradig differenziert“ (ebd.: 10) sind. Weiter wird formuliert, dass eine „Vielzahl an Methoden“ (ebd.: 10) erforderlich sei. Anschließend folgt eine Aufzählung dieser mit Zuordnung zu bestimmten Phasen oder Problemlagen im Beratungsprozess. So sei für den Aufbau der Beratungsbeziehung die kooperative Gesprächsführung notwendig. Zur Anamnese werden Kenntnisse der explorativen Gesprächsführung sowie der systematischen Reflexion benötigt. Motivierende Gesprächsführung und Kompetenzen in der Zielentwicklung werden als Voraussetzungen für eine erfolgreiche Beratung genannt und zum Einbezug des sozialen Umfeld Ratsuchender wird die Soziale Netzwerkarbeit empfohlen. Weiter formuliert die AG SBV: „für die Auswahl und den Einsatz von Beratungsinterventionen sind Kenntnisse der systematischen Informationsvermittlung, der Ressourcenaktivierung und der Krisenbewältigung nötig.“ (ebd.: 11) und schließt mit Methoden der Konfliktdeeskalation und Verhandlungsstrategien, die im Besonderen für Verhandlungen mit Ratsuchenden und Gläubigern benötigt würden (ebd.: 11). Warum genau diese Me-

³² Hier werden die nachfolgenden Begriffe genannt und jeweils kurz erläutert. Freiwilligkeit, Autonomie, Partizipation, Hilfe zur Selbsthilfe, Verschwiegenheit, Nachvollziehbarkeit, Fachlichkeit, Ganzheitlichkeit, Orientierung an Nutzer*innen (vgl. AG SBV 2018: 9f).

thoden ausgewählt wurden und wie die Anwendung in der Beratungspraxis aussehen könnte, bleibt unbestimmt. Ein Konzept sollte aber gerade auch ausreichend klare Informationen zur Anwendbarkeit enthalten³³.

2.3.2 Beratungsmethoden in der Sozialen Schuldnerberatung

Im Bereich der Sozialberatung stellen Methoden die Übertragung theoretischer Überlegungen auf die Beratungspraxis dar und übersetzen diese in konkretes Beratungshandeln. Grundlage bilden hier verschiedene psychosoziale Beratungsansätze (vgl. Stimmer/Ansen 2016: 215). Für die Soziale Schuldnerberatung kann festgehalten werden, dass zwar „handlungsleitende Prinzipien“ (Ansen 2014: 72f.) formuliert und im Rahmen des bundesweiten Konzepts der AG SBV Grundlagen des beratungsmethodischen Handelns festgelegt wurden, eine umfassende beratungsmethodische Konzeptualisierung bisher aber ausblieb. Auch eine Eingliederung der Schuldnerberatung in den allgemeinen Beratungsdiskurs erfolgte in der Vergangenheit kaum (vgl. Ansen et al. 2017: 198). Bereits 2014 stellt Ansen fest:

„Man sollte annehmen, dass diese von Protagonisten des Arbeitsfeldes vorgetragenen Varianten des Selbstverständnisses der Schuldnerberatung durch entsprechende Methoden der Beratung unterfüttert sind. Dies ist nicht der Fall. Im Gegenteil: Der kritische Blick auf die Schuldnerberatung dokumentiert im Feld der Methodik erhebliche Versäumnisse. Während wirtschaftliche und juristische Kompetenzen in der Schuldnerberatung gut vertreten sind, fehlt es weiterhin an einer theoretischen, systematischen Fundierung des Beratungsprozesses“ (Ansen 2014: 69).

Immerhin vier Jahre später scheint sich nichts verändert zu haben:

„Eine theoretische Fundierung auf der Grundlage der Theorien der Sozialen Arbeit gibt es bis heute nicht, allenfalls werden Theorieausschnitte importiert, die aber nicht zu einem theoretisch kohärenten Verständnis der Sozialen Schuldnerberatung geführt haben. Entwicklungsimpulse gehen bisher vor allem von äußeren Faktoren aus“ (Ansen 2018: 25, ebenso vgl. Mattes 2020: 24).

Auch wenn beratungsmethodische Fragen inzwischen stärker thematisiert werden, scheinen diese vorrangig in Zeitschriftaufsätzen oder einzelnen Kapiteln in Monografien bearbeitet zu werden. So lässt sich im aktuellen Fachdiskurs eine ganze Sammlung an „[importierten] Theorieausschnitten“ (ebd.) zur Methodik finden. Hier fällt im Besonderen die fehlende Methodentiefe sowie mangelnde Darstellung von Begründungszusammenhängen auf. Wie im Beratungshandeln sowohl informatorische Anteile als auch psychosozialen Aspekte ausreichend bearbeitet und integriert werden können, bleibt unklar. Um einen Überblick zu geben, werden diese Theorieausschnitte nachfolgend dargestellt und ein Versuch der Systematisierung unternommen.

³³ Wortbedeutung Konzept „klar umrissener Plan, Programm für ein Vorhaben“ (Dudenredaktion o.J.).

Gesprächsführung

In seinem Zeitschriftenaufsatz zur Methodik der Sozialen Schuldnerberatung stellt Ansen die Bedeutung verschiedener Konzepte der Gesprächsführung vor und benennt Anwendungsmöglichkeiten dieser für die Soziale Schuldnerberatung (vgl. Ansen 2014: 74ff).

Um eine gute Arbeitsbeziehung zu Ratsuchenden zu schaffen, empfiehlt Ansen die Kooperative Gesprächsführung nach Mutzeck. Durch unmittelbare Ansprache der Ratsuchenden solle der Kontakt aufgebaut werden. Dieser werde durch Aktives Zuhören gestärkt. Informationen sollten in verständlicher Weise weitergegeben und ggf. wiederholt und möglichst konkret und strukturierend formuliert werden. Emotionale Reaktionen würden benannt und fänden ebenfalls Raum im Beratungsprozess. Auch findet sich eine Darstellung typischer, aber vermeidbarer Fehler der Gesprächsführung (vgl. ebd.: 74f).

Als spezielle Form der Gesprächsführung wird die informatorische Gesprächsführung benannt. Die Notwendigkeit dieser bestehe, da in der Sozialen Schuldnerberatung zahlreiche Informationen an zum Großteil psychosozial belastete Menschen weitergegeben und von diesen umgesetzt werden müssen. Es sei eine didaktische Frage, wie diese Informationen am besten zur Verfügung gestellt werden könnten. Neben einem möglichst störungsfreien Beratungsetting, sei das Fachwissen in angemessener Form weiterzugeben. Hierbei müssten „Interessen, Sichtweisen und Voraussetzungen“ sowie „das Alter, das Geschlecht, die gesundheitliche Situation und de[r] soziokulturelle sowie de[r] Bildungshintergrund“ (Ansen 2014: 79) berücksichtigt werden. Hierbei sei eine einfache Sprachform mit möglichst kurzen Sätzen zu nutzen. Die Inhalte sollten präzise und gleichzeitig anschaulich vermittelt werden. Darüber hinaus könne eine Strukturierung der Inhalte Verstehensprozesse unterstützen (vgl. ebd.: 80f). Übersichten, Beispiele, regelmäßige Zusammenfassungen der Inhalte sowie Rückfragemöglichkeiten seitens der Ratsuchenden seien zu nutzen. Darüber hinaus müsse die „Fülle der Informationen unter Beachtung der Handlungsmöglichkeiten und der Wünsche des Ratsuchenden begrenzt“ (ebd.: 80) werden. Ziel der Informationsvermittlung sei dabei stets die Handlungsfähigkeit der Ratsuchenden zu erweitern (vgl. ebd.).

Krisenintervention

Mattes/Lang (2015) fügen an, dass die in der Schuldnerberatung erforderliche Krisenintervention in Form schneller (finanzieller) Hilfen, immer wieder ein direktives Eingreifen der Beraterinnen und zeitweise sogar die Übernahme von Verhandlungsmandaten notwendig macht. Dieses Vorgehen widerspreche dem beratungsmethodischen Verständnis Verantwortung möglichst bei den Ratsuchenden zu belassen. Dies werde vom Fachdiskurs nicht ausreichend the-

matisiert (vgl. ebd.: 75). Im Gegensatz zu diesem vorrangig materiellen Krisenverständnis stellt Ansen (2014) psychosoziale und psychische Aspekte in den Vordergrund. Eine Krise zeichne sich durch Kontrollverlust, starke Emotionen und verzerrte Realitätswahrnehmung aus. Beratungsziel sei hier eine unmittelbare psychosoziale Stabilisierung, ggf. mit Weiterleitung an entsprechende Fachstellen (vgl. ebd.: 84f).

Lebensweltorientierung

Ansen et al. (2017) fordern eine Lebensweltorientierung (Thiersch) auf Grund unterschiedlicher Bedarfe und komplexer sozialen Problemlagen überschuldeter Menschen (vgl. ebd.: 80). Für die Schuldnerberatung seien sowohl routinierte Beratungsabläufe als auch die Berücksichtigung der Besonderheiten des Einzelfalls notwendig. Mit Hilfe der Lebensweltorientierung könne dies ausreichend sichergestellt werden und darüber hinaus zur größeren Beteiligung Ratsuchender am Beratungsprozess und zur weiteren methodischen Professionalisierung der Sozialen Schuldnerberatung beitragen (vgl. ebd.: 83). Eine Lebensweltorientierung in der Sozialen Schuldnerberatung wird hier dahingehend verstanden, dass die Lebenswelt Betroffener in ihrer Ganzheitlichkeit wahrgenommen wird und Beratende eine Haltung der „strukturierten Offenheit“ (ebd.: 82) einnehmen. In Bezugnahme auf Thiersch wird ein lebensweltorientiertes Beratungshandeln wie folgt dargestellt: „alltäglichen Wirklichkeiten und Entwicklungen Raum zu geben, Unterstützungsangebote flexibel zu gestalten und auf Unvorhergesehenes nicht schematisch, sondern verhandlungsorientiert zu reagieren“ (ebd.: 82f). Auch Mattes/Lang (2015) fordern eine Lebensweltorientierung als notwendige Grundlage einer tatsächlich sozialarbeiterischen Schuldnerberatung. Hier wird die Lebensweltorientierung aber weniger als Beratungsmethode, sondern in Form stärkerer institutioneller Vernetzung und Koordination der Hilfsangebote, als notwendiger Aspekt sozialarbeiterischen Handelns bewertet (vgl. ebd.: 77). In Bezugnahme auf das Lebenslagenkonzept, verstanden als „mehrdimensionale[s] Verständnis von sozialen Problemen“ (ebd. 2015: 74), sei professionelle sozialarbeiterische Beratung daran zu erkennen, dass möglichst viel Verantwortung bei den Ratsuchenden verbleibe (vgl. ebd.: 75). Als Beratungstool zur Erfassung der Lebenslagen Betroffener schlagen Mattes/Lang eine in der Schweiz genutzte „sozialstrukturelle Grafik“ vor (Mattes/Lang 2015: 75). Dieser „analytischen Zugang“ (ebd.: 78) gebe eine theoretische Rahmung für professionelle sozialarbeiterische Schuldnerberatung (vgl. ebd.).

Empowerment und Ressourcenorientierung

Ansen (2014) befürwortet auch die Nutzung des Empowermentansatzes:

„Der Verlust der Selbstbestimmung hängt vielfach mit Situationen des Mangels, der Ausgrenzung und der Benachteiligung zusammen. In empowermentorientierten Arbeitsfor-

men geht es darum, Menschen zu unterstützen, ein Bewusstsein für ihre Fähigkeiten zu entfalten und individuelle und kollektive Ressourcen einzusetzen, um Fremdbestimmung zurückzudrängen.“ (ebd.: 81).

Für den Beratungsprozess bedeute dies „die Möglichkeiten und Grenzen der Ratsuchenden [zu achten, und dadurch] Überforderungen [zu] vermeiden“ (ebd.). Gerade zu Beginn des Beratungsprozesse könne eine Ressourcenorientierung dabei unterstützen Blockaden und Erschöpfung zu überwinden und Betroffenen helfen sich aus ihrer „Belastungsstarre“ zu lösen (vgl. Ansen et al. 2017: 49). Darüber hinaus empfiehlt Ansen (2014) die Ressourcendiagnostik in fünf Schritten nach Schiepek/Cremers sowie die stärkenorientierte Gesprächsführung nach Saleebey (vgl. ebd. 81ff). Auch die Landesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung Hessen e.V. fordert eine Ressourcenorientierung um gesellschaftliche Teilhabe zu erhöhen. Wie genau diese in der Praxis aussehen könnte, ist hier nicht ausgeführt (vgl. LAG SB 2010: 1).

Lernprozesse

Mesch (2016) thematisiert in seinem Zeitschriftenaufsatz „Lernprozesse in der Schuldnerberatung“ welche Lernprozesse die Soziale Schuldnerberatung anregen sollte und wie diese pädagogisch verstärkt werden könnten (vgl. ebd.: 25). Mesch formuliert zehn Handlungsweisen³⁴, die Betroffenen regelmäßig schwer falle und bei denen ein Unterstützungsbedarf erkennbar sei. Er beschreibt die jeweils problematischen Verhaltensweisen und zeigt auf, wie die Schuldnerberatung konkret Lernprozesse unterstützen kann (vgl. ebd.: 25ff). Ansen (2018) beschreibt die Förderung von Lernprozessen für den Bereich der Schuldenprävention. Ziel sei mit Hilfe eines „argumentativen Austausches“ (ebd.: 65) Kompetenzen der Problemlösung zu verbessern. Dies könne mit Bezug auf die Erwachsenenbildung über „informelle Lernwege“ (ebd.) erfolgen. Hierbei beschreibt Ansen das informelle Lernen als alltagsbezogen und sich im Beratungsprozess entwickelnd. Er formuliert allerdings keine konkreten Handlungsvorschläge, sondern stellt die Entstehung von Lernprozessen im Rahmen der Beratung als „quasi beiläufig“ (ebd.) dar. Als Voraussetzung formuliert er Transparenz sowie die Integration der Ratsuchenden in den Beratungsprozess. Zur Verbesserung der Finanzkompetenzen empfiehlt er darüber hinaus, ein Angebot an angeleiteten Lerngruppen zu etablieren (vgl. ebd.: 66f). Auch wenn sowohl bei Mesch als auch bei Ansen eine explizite Bezugnahme zu Verhaltenstherapie ausbleibt, können die beschriebenen Ansätze nach Ansicht der Verfasserin einem

³⁴ Diese benennt Mesch (2016) wie folgt: „Ordnung schaffen“, „Bewusstes Wahrnehmen“, „Aneignung rechtlichen Wissens“, „Angstfrei handeln“, „sich finanziellen Realitäten stellen“, „Ausgaben hinterfragen“, „sich mit (Zahlungs-)Moral auseinandersetzen“, „Verantwortung für das eigene Handeln übernehmen“, „selbst aktiv werden“, „am Ball bleiben“ (ebd.: 25ff).

verhaltenstherapeutischen Vorgehen zugeordnet werden. Ein Rückgriff auf verhaltenstherapeutische Manuale könnte sicherlich Anregungen für eine weitergehende Ausarbeitung geben.

Systemische Ansätze

Bereits 1998 erarbeiteten Lindner/Steinmann-Berns ein Arbeitsbuch mit dem Titel „Systemische Ansätze in der Schuldnerberatung“. Entgegen der bisher dargestellten methodischen Ansätze, bietet dieses auf 165 Seiten eine Einführung in die systemischen Ansätze sowie eine Übertragung dieser auf die Beratungspraxis der Sozialen Schuldnerberatung mit zahlreichen Interventionen und Fallbeispielen (vgl. ebd.). Mesch (2018) bewertet das Fachbuch von Lindner/Steinmann-Berns als eine der ersten Werke, die sich mit einer spezifisch schuldnerberaterischen Methodik auseinandersetzen (vgl. ebd.: 195). Interessanterweise blieb es zum damaligen Zeitpunkt überwiegend unbeachtet (vgl. ebd.: 197f). Später greift Günther (2007) in einem Zeitschriftenaufsatz das Arbeitsbuch von Lindner/Steinmann-Berns wieder auf und stellt die Bedeutung der systemischen Ansätze für die Praxis der Schuldnerberatung anhand von Praxisbeispielen dar. Auch wenn im Fachdiskurs wiederholt auf diese beiden Werke verwiesen wird, scheinen die dort erarbeiteten Interventionen wenig Beachtung zu finden. In seinem Aufsatz zur „Methodik der Schuldnerberatung“ endet Ansen 2014 mit dem Wunsch, dass auch die systemische Gesprächsführung Eingang in den Fachdiskurs finden müsse (vgl. ebd.: 86). Mattes/Knöpfel (2019) stellen dann zwar einen Bezug zu systemischen Ansätzen her, allerdings allein in Hinblick auf ein „systemische[s] Problemverständnis von Verschuldung“ (ebd.: 32).

Psychoanalytischer Ansatz – Scham

In zahlreichen Publikationen werden Scham und Versagensgefühle im Zusammenhang mit einer Überschuldung genannt (vgl. Ebli 2017: 144; Ansen et al. 2017: 46f; Ansen 2015: 169; Ansen 2014: 68; Thomsen 2007: 21 m.w.N.). Wie in der Beratungspraxis konkret mit diesen umgegangen werden kann, wird jedoch nicht thematisiert. In Bezugnahme auf Marks (2011) „Scham – die tabuisierte Emotion“ erarbeiten Mattes/Lang (2015) einen möglichen Umgang mit Scham für die Beratungspraxis der Sozialen Schuldnerberatung. Hier ist ein psychodynamisches Verständnis erkennbar. So geben die Autoren an, Schamgefühle seien häufig unbewusst und könnten verschiedene Abwehrmechanismen auslösen (vgl. ebd.: 76). Auch wenn es sich nicht um eine Beratungsmethode handelt, ist hier im Ansatz eine Übertragung psychodynamischer Theorien auf die Soziale Schuldnerberatungspraxis erkennbar.

Weitere

Darüber hinaus wird die Beratungsbeziehung als wesentlicher Wirkfaktor (vgl. Ansen 2014: 73f) thematisiert. Ferner werden von Ansen vier allgemeine Interventionsformen dargestellt:

Problemlösung durch Perspektivwechsel, Problemlösung durch Wissensvermittlung, Problemlösung durch gezielte Kompetenzförderung und konkrete Unterstützung im Alltag (vgl. Ansen 2014: 70f.).

Abschließend lässt sich festhalten, dass vereinzelt Übertragungsversuche beratungsmethodischer Theorien auf die Soziale Schuldnerberatung unternommen wurden. Diese bleiben aber eher schemenhaft und oberflächlich, zum einen in Hinblick auf den Umfang der Beiträge, zum anderen hinsichtlich deren Integration sowohl in den allgemeinen Beratungsdiskurs als auch in den Methodendiskurs der Sozialen Schuldnerberatung. Es ist zu erwarten, dass die dargestellte Methodensammlung aus diesem Grund kaum Eingang in die Beratungspraxis gefunden haben dürfte. Darüber hinaus fällt auf, dass sich hier überwiegend ein Verständnis von Beratungsmethoden als handlungsleitende Haltung zeigt. Gregusch (2013) dagegen formuliert den Begriff der Beratungsmethoden als „spezifische Handlungsregeln des Stützens, Reflektierens, Informierens, Konfrontierens sowie des Problemlösens, (...) zur Förderung der Bewusstheit bzw. Verbesserung der Beschreibungskompetenz“ (ebd.: 188). Auf Grundlage eines solchen Verständnisses von Beratungsmethoden bleiben die dargestellten theoretischen Ansätze zu unspezifisch und nicht ausreichend konkretisiert. Warum die beratungsmethodische Konzeptualisierung der Sozialen Schuldnerberatung nicht über Theorieausschnitte hinauskommt, kann im Rahmen dieser Arbeit nur vermutet werden. Zum einen scheint sich die Soziale Schuldnerberatung in Hinblick auf methodische Aspekte primär an der Sozialen Arbeit zu orientieren. Hier mangelt es allerdings an der Ausarbeitung eines spezifisch sozialarbeiterischen Beratungskonzeptes (vgl. ebd.: 24). Dieser Mangel könnte sich auch in der Sozialen Schuldnerberatung abbilden. Wie im nächsten Kapitel erläutert, scheint es der Sozialen Schuldnerberatung aber auch an wissenschaftlichen und strukturellen Ressourcen zu mangeln. So wird zum einen deutlich, dass sich nur eine geringe Anzahl an Wissenschaftlern und Wissenschaftlerinnen mit den beratungsmethodischen Aspekten der Sozialen Schuldnerberatung befassen, zum anderen liegen nur wenige Forschungsarbeiten vor. Sicherlich tragen diese Rahmenbedingungen ebenfalls zur bisher ausbleibenden beratungsmethodischen Konzeptualisierung bei.

2.4. Aktueller Forschungsstand

Die Soziale Schuldnerberatung war in der Vergangenheit kaum Gegenstand empirischer Studien³⁵. Um die im Zeitraum von 2000-2015 vorliegenden Forschungsergebnisse in Hinblick

³⁵ Ansen/Schwarting bezeichnen die Forschungslage gar als „große Forschungslücke“ (ebd. 2015: 196). In Hinblick auf die über 30-jähriger Beratungspraxis der Schuldnerberatung und der großen Zahl an von Verschuldung betroffenen Personen, gebe es – auch im Vergleich zu anderen Feldern - viel zu wenige wissenschaftliche Forschungsergebnisse. Weiter bemerken sie, dass die durchgeführten Studien vorrangig von Beratungsstellen und

auf die Wirksamkeit der Schuldnerberatung zu systematisieren, wurde von der Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung eine Metastudie in Auftrag gegeben. Ein Vergleich der berücksichtigten Studien war auf Grund der heterogenen Studienlage³⁶ allerdings nur eingeschränkt möglich (vgl. Ansen/Schwarting 2015: 165). Im Rahmen der Metastudie zeigten sich die positiven Effekte der Sozialen Schuldnerberatung auf die psychische, soziale, gesundheitliche Situation der Ratsuchenden (vgl. ebd. 167) und Forschungslücken wurden kenntlich gemacht. So wird resümiert, dass für den Bereich der Schuldnerberatung wenig qualitatives Material vorliegt. Außerdem wird, trotz Forderung nach ganzheitlichen Beratungsangeboten, die Lebenswelt der Ratsuchenden in den Forschungsarbeiten kaum erfasst (vgl. ebd.: 196). Hinsichtlich der Fragstellung dieser Masterarbeit nach dem beratungsmethodischen Vorgehen in der Beratungspraxis liefert die Metastudie kaum Hinweise. Von Interesse erscheint hier aber das von Ansen/Schwarting formulierte Fazit:

„In Bezug auf die Beratungsmethodik sind die aufgegriffenen Studien nicht aussagekräftig, entsprechende Hinweise beschränken sich wiederholt auf einen ganzheitlichen Ansatz, was immer sich dahinter verbirgt. Es wäre für die Weiterentwicklung der Sozialen Schuldnerberatung wichtig, einen Einblick in etablierte Beratungsansätze dieses Arbeitsfeldes zu erhalten, die dann dahin gehend ausgewertet werden, inwieweit sie den Themen und den Problemen der Ratsuchenden angemessen sind. In der Sozialen Schuldnerberatung bestehen, wie die vorliegenden Studien zeigen, an dieser Stelle große Forschungslücken, die umso mehr überraschen, als es seit Jahren im Beratungsdiskurs um eine zielgenaue Weiterentwicklung der breit gestreuten Methoden geht. Die Soziale Schuldnerberatung braucht dringend Anschluss an die allgemeine Beratungsforschung.“ (ebd.: 197).

Hier wird deutlich, dass ein Bedarf an empirischen Studien zum Beratungshandeln besteht, um dieses in Hinblick auf das beratungsmethodische Vorgehen weiterzuentwickeln.

Im Anschluss an die Metastudie wurde eine weitere Studie von der Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung in Auftrag gegeben³⁷. Das vom Deutschen Institut für Sozialwirtschaft e.V. (DISW) durchgeführte Forschungsprojekt stellt die aktuellste großangelegte qualitative Studie dar und beleuchtet den Hilfeprozess aus Ratsuchenden und Beratenden Perspektive. In Hinblick auf psychosoziale und beratungsmethodisch relevante Aspekte werden die Ergebnisse hier zusammenfassend dargestellt. Ansen et al. (2017) kommen zu dem Ergebnis, dass sich

deren Trägern in Auftrag gegeben und dementsprechend mit wenig finanziellen, personellen und zeitlichen Ressourcen durchgeführt wurden (vgl. ebd.). In Thomsen (2008) findet sich eine ausführliche Liste aller Forschungsarbeiten bis zum damaligen Stand. Auch hier wird deutlich, dass sich diese regelmäßig auf wirtschaftliche Aspekte der Schuldnerberatung beziehen und das Vorgehen Beratender nicht thematisiert wird (vgl. ebd. 41f).

³⁶ Grundlage der Metastudie bildeten 13 empirische Studien zur Schuldnerberatung, welche in Form einer Literaturzusammenfassung sowie Inhaltsanalyse ausgewertet wurden (vgl. Ansen/Schwarting 2015: 165).

³⁷ Die Studie „Herausforderungen moderner Schuldnerberatung“ wurde durch das BMJV finanziert. Mit 7 leitfadengestützter Experteninterviews mit Beratungskräften der Sozialen Schuldnerberatung sowie 11 problemzentrierten-narrationsfördernden Betroffeneninterviews wurde die Situation der Sozialen Schuldnerberatung erfasst (vgl. Ansen et al. 2017: 36).

Auslöser und Ursachen von Überschuldung komplexer präsentieren, als in der Fachliteratur dargestellt. Häufig seien in der Entstehung einer Überschuldungssituation „Wellenbewegungen“ (ebd.: 39) erkennbar und die Bedarfssituationen überschuldeter Menschen würden sich zunehmend komplexer gestalten (vgl. ebd.). In Zusammenhang mit strukturellen Zugangsbarrieren zeigt sich, dass die Angebote der Sozialen Schuldnerberatung wenig bekannt sind und Betroffene diese nicht von kommerziellen Angeboten unterscheiden können. Von Seiten der Fachkräfte wurde eine bessere Angebotsdichte gefordert. Flexiblere Beratungszeiten wie auch verbessertes Netzwerken würden den Zugang erleichtern (vgl. ebd.: 47f). Darüber hinaus benannten sowohl Ratsuchende als auch Fachkräfte in der Studie Scham- und Schuldgefühle seitens der überschuldeten Personen als Grund für eine späte Inanspruchnahme der Sozialen Schuldnerberatung (ebd.: 47). Als hilfreich für den Beratungsprozess wurde empathisches Zuhören aufgeführt. So gaben Fachkräfte wiederholt an, eine große Erleichterung bei Ratsuchenden darüber wahrzunehmen, dass sich die Kommunikation von den häufig gewohnten Behördenkontakten unterschied und ihnen „richtig zugehört“ (ebd.: 48) wurde. Darüber hinaus berichteten mehrere Fachkräfte davon, dass regelmäßig ein bestimmtes Verhaltensmuster zu bemerken sei: „Betroffene hätten oft so hohe Belastungen, dass sie starr, blockiert, überfordert seien“, von Fachkräften auch als „Beobachtungsstarre“ (ebd.: 49) bezeichnet. Auch habe die Soziale Schuldnerberatung zunehmend eine Auffangfunktion. Laut Forschungsgruppe sei zu vermuten, dass dies auf eine „zunehmender Differenzierung und Spezialisierung von Dienstleistungen unter Kostendruck“ (ebd.: 50) zurückzuführen sei. In Einrichtungen wie der Sozialen Schuldnerberatung werde dann sichtbar, dass diese Spezialisierung nicht der Lebensrealität der Ratsuchenden entspreche, sondern sich häufig komplexe Problemlagen zeigten (vgl. ebd.). Ratsuchende benötigten teilweise umfassendere psychosoziale Unterstützung und würden dann auf Grund restriktiver staatlicher Hilfesysteme von der Sozialen Schuldnerberatung aufgefangen (vgl. ebd.). Bei diesen psychosozial belasteten Ratsuchenden sei es zunächst nötig einen Weg aus der Hoffnungslosigkeit zu zeigen, erst dann könne mit der eigentlichen Bearbeitung der Schuldenproblematik begonnen werden. Dies wurde als „Empowerment-Arbeit“ bezeichnet (vgl. ebd.). Besonders problematisch wurde der Mangel an Präventions- und Nachsorgeangeboten eingeschätzt.³⁸ Ein Ergebnis der Forschungsarbeit sei nach Ansen et al., dass

³⁸ Dass viele Ratsuchende von gescheiterten Versuchen der Schuldenreduzierung berichteten, weist für Ansen et al. auf den Bedarf präventiver Angebote hin. Durch diese könne zu einem früheren Zeitpunkt angesetzt und dadurch Überschuldungssituationen verhindert werden (vgl. ebd. 89f). Auch in Bezug auf Nachsorgeangebote gaben mehrere Fachkräfte an, Beratungsanfragen von ehemaligen Ratsuchenden zu erhalten. Gerade während der im Entschuldungsverfahren vorgesehenen Wohlverhaltensphase, käme es immer wieder zu kritischen Belastungsphasen der Ratsuchenden. Um die Nachhaltigkeit zu erhöhen, seien hier unterstützende Angebote notwendig. So könnten Betroffene stabilisiert und ein Abbruch des Entschuldungsverfahrens vermieden werden (vgl.

sich in der Beratungspraxis ein Verständnis der Sozialen Schuldnerberatung „als ganzheitliche advokatorische Beratung, die die individuellen sozialen Problemkonstellationen in den Blick nimmt“ (ebd.: 52), abbilde.

Hinsichtlich der Beratungsmethodik wird erneut resümiert, dass diese einer weitergehenden Ausarbeitung bedürfe und es an Forschungsergebnissen mangle (vgl. ebd.: 79). Während das handlungsfeldspezifische Wissen in Hinblick auf rechtlich-informatorische Inhalte gut ausgearbeitet sei, brauche es dringend eine Weiterentwicklung beratungsmethodischer Aspekte (vgl. ebd.). Dieses Ergebnis wird gestützt durch einen systematischen Literaturreview³⁹ der Zürcher Hochschule. Hier konnten als Wirkfaktoren der Beratenden zwar eine „offene, verstehende und empathische Haltung“ (Gisler et al. 2020b: 106) sowie „Methodische Kenntnisse, z.B. zu Gesprächsführung, psychosozialer Beratung“ (ebd.: 107) ausgemacht werden. Die Thematisierung beratungsmethodischer Kompetenzen im Rahmen der untersuchten Literatur zeigte allerdings große Unterschiede in Umfang und Inhalt (vgl. Gisler et al. 2020a: 21), es scheint an einer Systematisierung zu fehlen.

Ansen et al. schlagen für die Weiterentwicklung der Schuldnerberatung eine stärkere Bezugnahme und Ausarbeitung der Lebensweltorientierung vor (vgl. ebd. 79f). Sobald ein methodischer Ansatz für die Schuldnerberatung vorliege, müsse dieser „mit Verfahren und Techniken unterfütter[t] [werden], die in der Praxis der Sozialen Schuldnerberatung bereits zum Einsatz kommen oder noch etabliert werden müssen.“ (ebd.: 107). Die vorliegende Arbeit knüpft an dieser Stelle an und verfolgt das Ziel einen Einblick in das Beratungshandeln hinsichtlich beratungsmethodischer Aspekte zu erhalten.⁴⁰

3. Beratungshandeln als professionelle Handlungskompetenz

Da die Forschungsfrage die Ausgestaltung von Beratungsprozessen in der Sozialen Schuldnerberatung fokussiert, das Beratungshandeln damit also im Mittelpunkt des Forschungsinter-

ebd.: 51). Derzeit ist eine Nachsorge im Rahmen der Sozialen Schuldnerberatung regelmäßig allerdings nicht vorgesehen (vgl. ebd.).

³⁹ Der Literaturreview wurde im Rahmen der Studie „Wirkfaktoren professionellen Handelns in sozialen Organisationen (WIFASO)“ durchgeführt, in welcher 48 internationale Publikationen ausgewertet wurden (vgl. Gisler et al. 2020a: 2).

⁴⁰ Bereits nach Abschluss der Erhebungsphase der vorliegenden Untersuchung wurde eine weitere niedersächsische Studie mit dem Titel „SchuB NDS: Nutzen und Nachhaltigkeit sozialer Schuldnerberatung“, bestehend aus einer Dokumentenanalyse, einer quantitativen Analyse sowie drei qualitative Teilstudien, veröffentlicht. Unter anderem wurden hier qualitative Interviews mit 14 Beratenden der Sozialen Schuldnerberatung. Zum aktuellen Zeitpunkt liegen jedoch lediglich der Sachbericht/Verwendungsnachweis des Forschungsprojektes (vgl. Schwarze 2020) sowie ein erster sechseitiger Fachzeitschriftartikel (vgl. Schwarze et al. 2020) vor. Zentrale Studienergebnisse werden im Rahmen der Ergebnisauswertungen in Kapitel 5 und 6 berücksichtigt.

resses steht, ist zunächst zu klären, wie dieses Beratungshandeln wissenschaftlich erfasst werden kann. Hierzu wird zunächst Beratungshandeln als professionelle Handlungskompetenz beschrieben, um dann anschließend vier verschiedene Modelle zur Kompetenzerfassung darzustellen.

Beratungshandeln bezeichnet das Vorgehen Beratender zur Erreichung der Beratungsziele (vgl. Strasser 2006: 16). Gregusch (2013) versucht sich an einer professionsübergreifenden Beschreibung:

„Beratungshandeln [ist] grundsätzlich charakterisierbar als sozialer Interaktionsprozess, in dem Beratende die Beratenen zur Bearbeitung verschiedener aufeinander bezogenen emotio-kognitive Problemlöseprozesse anregen. Methodisch ist Beratung als Regelsystem beschreibbar, das auf die Stabilisierung und Veränderung der emotio-kognitiven Struktur der Beratenen zielt und dabei fünf zentrale Submethoden, das Stützen, das Reflektieren, das Informieren, das Konfrontieren und das Problemlösetraining verwendet.“ (vgl. Gregusch 2013: 2).

Auf Grund der Individualität von Beratungsprozessen, wäre eine unmittelbare Wissensanwendung hier aber unzureichend. Im Gegensatz zu vielen anderen Wissensgebieten⁴¹ kann im Beratungshandeln nicht auf spezifischen Handlungsweisen und festgelegte Handlungsabfolgen zurückgegriffen werden. Eine schematische Erfassung der Problemkonstellationen und Lösungsentwicklungen würde hier zu kurz greifen (vgl. Weinhardt 2014: 215). Um professionell Handeln und den Beratungsprozess selbstorganisiert steuern zu können, werden aus diesem Grund verschiedene Kompetenzen der Wissensanwendung benötigt.

Spiegel (2018) definiert den Kompetenzbegriff dabei wie folgt:

„Der Kompetenzbegriff ist ein relationaler Begriff, denn er stellt eine Beziehung her zwischen den aus dem individuellen Gesamtbestand jeweils als erforderlich angesehenen und ausgewählten Kenntnissen (Wissen), den Fähigkeiten und Fertigkeiten (Können) und den Motiven und Interessen (Wollen, Haltungen) sowie den jeweils vorhandenen Möglichkeiten (Anforderungen und Restriktionen der Umwelt). Kompetenz bezeichnet also die Fähigkeit zur *situationsspezifischen* (Herv. i. O.) Konkretisierung und Relationierung zwischen Person und Umwelt.“ (Spiegel 2018: 73).

Die zur Erfassung der Beratungskompetenz entwickelten Modelle unterscheiden dabei in der Regel mindestens zwischen „Wissen als notwendiger Voraussetzung für kompetentes beraterisches Handeln und der performativen Realisierung, dem beraterischen Können“ (Bauer/Weinhardt 2014: 87)⁴². Zürcher (2018) kritisiert in diesem Zusammenhang allerdings, dass es zwar eine Vielzahl an Kompetenzmodellen gebe, von einem Gesamtkonzept für Forschung

⁴¹ An Anlehnung an Strasser (2006) bezeichnet Weinhardt (2014) psychosoziale Beratung als „ill-definierte Domäne“, da hier „keine eindeutigen Herangehensweisen und Lösungen für eine Fragestellung angegeben werden können“ (Weinhardt 2014: 215). Hierzu zählt er ebenso gestaltende Berufe im Bereich Design, Kunst, Architektur, Medizin und Psychotherapie (vgl. ebd.)

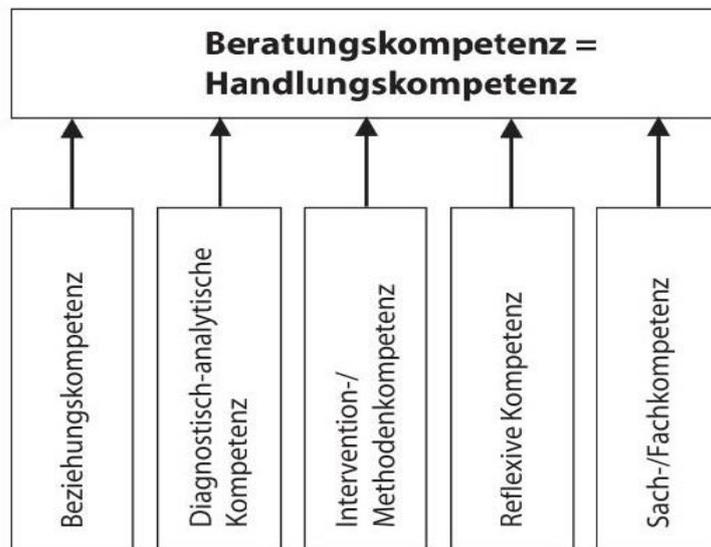
⁴² Eine weiterführende Darstellung des Kompetenzdiskurses im Bereich Beratung findet sich bei Bauer/Weinhardt (2014: 87ff) und Zürcher (2018: 26ff).

und Lehre aber nicht die Rede sein könne (vgl. ebd.: 26f). Nachfolgend werden vier Modelle zur Kompetenzerfassung dargestellt.

3.1 Kompetenzmodell der Beratung nach Zwicker-Pelzer (2010)

Zwicker-Pelzer (2010) beschreibt das Beratungshandeln als Handlungskompetenz, welche sich aus verschiedenen Teilkompetenzen zusammenfügt. Hier nennt sie die „Sach- und Fachkompetenz“ als inhaltliches Wissen sowie fach- und feldspezifisches Wissen. Als „diagnostisch-analytische Kompetenz“ wird das Erfassen und Verstehen der Fallsituation zusammengefasst. „Interventions- bzw. Methodenkompetenz“ wird als Anwendung von Konzepten und Interventionen zur Prozesssteuerung, Beziehungskompetenz als Fähigkeit zur Beziehungsgestaltung und Reflexion eigener Beziehungsmuster verstanden. Zur „reflexiven Kompetenz“ zählt die Fähigkeit die eigene Person bewusst einzusetzen (vgl. Zwicker-Pelzer 2010: 32f).

Abbildung 1: Kompetenzmodell der Beratung nach Zwicker-Pelzer (2010)



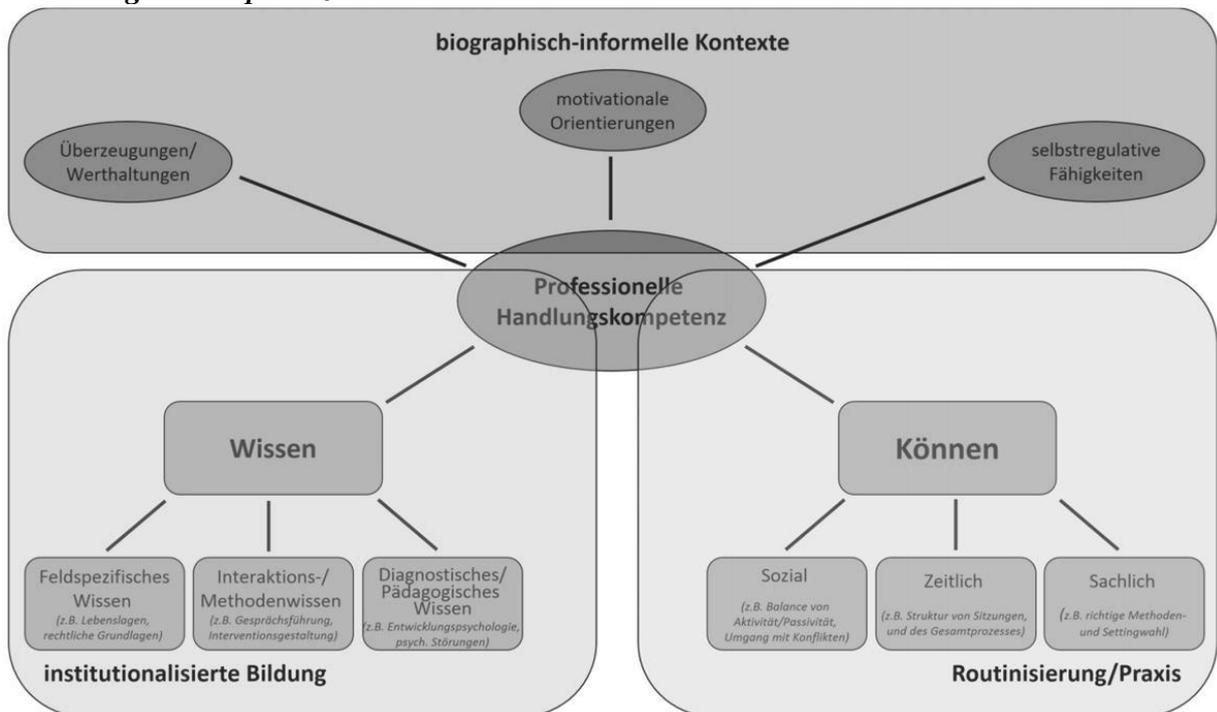
Quelle: Wälte/Lübeck 2018: 29

3.2 Kompetenzstrukturmodell nach Weinhardt (2014)

Das von Zwicker-Pelzer (2010) erstellte Kompetenzprofil entstand im Rahmen der Entwicklung der DGfB Beratungsstandards für Aus- und Weiterbildung (ebd.: 34). Für eine forschungspraktische Erfassung von Beratungshandeln, erscheint es aber wenig geeignet, da sich die einzelnen Kompetenzkategorien zum Teil nur schwer voneinander abgrenzen lassen und eher beschreibenden Charakter haben. Für empirische Forschungszwecke wurde deshalb das nachfolgende Kompetenzstrukturmodell entwickelt (vgl. Weinhardt 2014: 214). Nach Wein-

hardt ermöglicht dieses „empirische Fragestellungen zu isolieren, zu präzisieren und Ergebnisse aus Studien⁴³ theoriebasiert zu bilanzieren“ (ebd.: 215).

Abbildung 2: Kompetenzstrukturmodell nach Weinhardt



Quelle: Weinhardt 2014: 217

Das Modell unterteilt die professionelle Handlungskompetenz in Wissen, Können und biografische Rahmenfaktoren⁴⁴. Dabei wird jeweils auch der zentrale Lernort (institutionalisierte Bildung, Routinisierung/Praxis, biografisch-informelle Kontexte) angegeben (vgl. ebd.: 216). Das Modell sei dabei als Komplexitätsreduktion professionellen Beratungshandelns mit mittlerem Generalisierungsgrad zu verstehen (ebd.).

3.3 Drei Komponenten der Beratungskompetenz nach Zürcher (2018)

Im Rahmen einer Dissertation befasst sich Zürcher (2018) mit den unterschiedlichen Komponenten der Beratungskompetenz und deren Darstellung im Fachdiskurs. Sie teilt diese in die Bereiche „domänenspezifisches Wissen“, „Handlungskompetenz“ und „beraterische Grundeinstellung“ ein (Zürcher 2018: 28). Zürcher zeigt auf, dass Wissen und Handlungskompetenz als Wissensanwendung/Können übergreifend in den Beschreibungen von Beratungskompetenz zu finden ist, während die dritte Ebene unterschiedlich gefasst wird (ebd.).

⁴³ Das dargestellte Kompetenzstrukturmodell wurde bereits in einer Reihe von Studien zum Erwerb einer Beratungskompetenz eingesetzt. Eine Auswahl dieser im Rahmen des Sammelwerks „Psychosoziale Beratungskompetenz - Pilotstudien aus der Arbeitsstelle für Beratungsforschung“ in Weinhardt (2015) veröffentlicht.

⁴⁴ Weitergehende Erläuterungen der einzelnen Kompetenzbereiche finden sich in Weinhardt 2014: 216ff.

Abbildung 3: Drei Komponenten der Beratungskompetenz nach Zürcher (2018)

Domänenspezifisches Wissen	Beraterische Grundeinstellung	Handlungskompetenz
<ul style="list-style-type: none"> • Disziplinbezogene Fachkompetenz • Arbeitsfeldbezogene Sachkompetenz (vgl. Stimmer & Ansen, 2016: 350ff) 	<ul style="list-style-type: none"> • „wird auch als „Haltung“ (Bauer & Weinhardt, 2016; Weinhardt, 2016), „Selbstkompetenz“ (Zwicker-Pelzer, 2010: 30), „persönliche Qualität“ (Stimmer & Ansen, 2016: 349) oder als „Menschenbild und Werte“ (Körner, 2015; Schwing & Fryszner, 2015; Widulle, 2012b) formuliert“ (Zürcher 2018: 28) 	<ul style="list-style-type: none"> • Befähigung, Beratungsgespräche professionell führen zu können • Bereitschaft, das erworbene Wissen anzuwenden • Fähigkeit zur Wissensanwendung

Quelle: eigene Darstellung auf Grundlage der drei Komponenten der Beratungskompetenz nach Zürcher 2018: 28

3.4 Kompetenzübersicht Soziale Arbeit nach Spiegel (2018)

Während der Diskurs um die Beratungskompetenz im deutschsprachigen Raum erst seit wenigen Jahren an Bedeutung gewinnt (vgl. Weinhardt 2014: 214, ebenso Gregusch 2013:14), werden Handlungskompetenzen der Sozialen Arbeit bereits seit vielen Jahrzehnten diskutiert (vgl. Spiegel 2018: 72ff). Da Beratung als Kernbereich Sozialer Arbeit verstanden werden kann (vgl. Lüssi 2008: 48ff), sich die in der vorliegenden Arbeit fokussierte Soziale Schuldnerberatung der Sozialen Arbeit zuordnet und sowohl Soziale Arbeit als auch Beratung als Handlungswissenschaft verstanden wird (vgl. Gregusch 2013: 29f), ist anzunehmen, dass ein Rückgriff auf Kompetenzübersichten für die Soziale Arbeit inhaltlich angemessen ist.

Spiegel (2018) befasst sich mit den Handlungskompetenzen in der Sozialen Arbeit (vgl. ebd.: 71ff) und unterteilt diese in die drei „Kompetenzdimensionen“: „Wissen“, „berufliche Haltung“ und „Können“ (ebd.: 82f). Jede Kompetenzdimension wird in einzelne Kompetenzen unterteilt, umfassend dargestellt und in einer umfangreichen Kompetenzübersicht⁴⁵ tabellarisch dargestellt. Nachfolgend findet sich eine reduzierte Version dieser Kompetenzübersicht.

⁴⁵ Die umfassende Kompetenzübersicht von Spiegel (2018) findet sich im Anhang dieser Arbeit.

Abbildung 4: Kompetenzübersicht Soziale Arbeit nach Spiegel (2018)

Kompetenzen in der Dimension des Wissens	Kompetenzen in der Dimension der beruflichen Haltungen	Kompetenzen in der Dimension des Könnens
<ul style="list-style-type: none"> • Beschreibungswissen • Erklärungswissen • Wertwissen • Veränderungswissen 	<ul style="list-style-type: none"> • Reflexive Arbeit an der beruflichen Haltung • Orientierung an beruflichen Wertestandards • Reflektierter Einsatz beruflicher Haltungen 	<ul style="list-style-type: none"> • Fähigkeit zum kommunikativen methodischen Handeln • Fähigkeit zum Einsatz der „Person als Werkzeug“ • Beherrschung der Grundoperationen des methodischen Handelns • Fähigkeit zur effektiven und effizienten Gestaltung der Arbeitsprozesse • Fähigkeit zur organisationsinternen Zusammenarbeit • Fähigkeit zur interinstitutionellen und kommunalpolitischen Arbeit

Quelle: eigene Darstellung auf Grundlage der Kompetenzübersicht Soziale Arbeit nach Spiegel 2018: 97f

Auf Grundlage der vorgestellten Kompetenzmodelle wird im Rahmen der durchgeführten Studie die Kompetenzbereiche Haltung, Wissen und Können zur Erfassung des Beratungshandelns genutzt, da sich diese in allen Modellen abzeichnen. Eine Beschreibung des methodischen Vorgehens folgt im nächsten Kapitel.

4. Methodik

Im vorliegenden Kapitel wird das forschungsmethodische Vorgehen näher beschrieben. Zunächst wird in Abschnitt 4.1 die Zielsetzung und Fragestellung dargestellt. Es folgt die Beschreibung des Forschungsdesigns mit Auswahl der angewandten Forschungsmethode in Kapitel 4.2. In Kapitel 4.3 findet sich eine Beschreibung der Fallauswahl und des Feldzugangs gefolgt von einer Darstellung der Datenerhebung in Kapitel 4.4. Die Aufbereitung der Forschungsdaten wird in Kapitel 4.5 erläutert und anschließend die Datenanalyse auf Grundlage der Qualitativen Inhaltsanalyse mit Kategoriensystem und Kodierung in Kapitel 4.6 beschrieben. Abschließend wird das methodische Vorgehen in Kapitel 4.7 reflektiert.

4.1. Zielsetzung und Fragestellung

Wie im Rahmen des theoretischen Teils dieser Arbeit dargestellt, wird im Fachdiskurs die Berücksichtigung psychosozialer Aspekte in der Schuldnerberatung als wesentlicher Teil des Beratungsprozesses formuliert. Ob und in welcher Form sich dies im Beratungshandeln zeigt, ist nicht abschließend geklärt. Es fällt auf, dass die tatsächliche Beratungspraxis der Sozialen Schuldnerberatung im Fachdiskurs hinsichtlich der Ausgestaltung von Beratungsprozessen überwiegend unberücksichtigt bleibt. Während bereits seit ca. 40 Jahren Beratungspraxis der Sozialen Schuldnerberatung stattfindet, wurden bisher keine Erhebungen zum Beratungshandeln der Beratenden durchgeführt. Das methodische Vorgehen und die Anwendung beratungsmethodischer Theorien in der Praxis der Sozialen Schuldnerberatung wurden in Deutschland bisher nicht erhoben (vgl. Ansen et al. 2017: 99). Auf Grundlage qualitativer Befragungen von Beratenden der Sozialen Schuldnerberatung wird hier ein Einblick in Form des „Sprechens über“ Beratungshandeln ermöglicht. Das Forschungsinteresse der Verfasserin liegt dabei darin wie Beratende im Beratungshandeln psychosozialen Aspekten Raum schaffen und wie sie über die beratungsmethodische Ausgestaltung sprechen. In Hinblick auf die historische Entwicklung der Sozialen Schuldnerberatung mit starker Präsenz informatorisch-rechtlicher Inhalte, wird davon ausgegangen, dass sich auch der Beratungsprozess maßgeblich an diesen orientiert. Für das Forschungsvorhaben ergibt sich somit die nachfolgende Forschungsfrage:

„Wo im Beratungshandeln Beratender der Sozialen Schuldnerberatung zeigt sich die Berücksichtigung psychosozialer Aspekte?“

Im Verlauf des Forschungsprozesses wurden aus den im 3. Kapitel dargestellten Kompetenzrastern Teilfragen entwickelt, um die Forschungsfrage weiter zu konkretisieren:

1. Welches professionelle Selbstverständnis zeichnet sich bei Beratenden der Sozialen Schuldnerberatung ab? (Haltung)
2. Wo ist eine Integration informatorisch-rechtlicher Beratungsanteile und psychosozialer Aspekte erkennbar? (Können)
3. Auf welches theoretische – Wissen Konzepte, Begriffe, Ansätze, methodische Grundlagen – greifen die Beratenden zurück? (Wissen)

4.2 Forschungsdesign

In der empirischen Sozialforschung kann zur Beantwortung von Forschungsfragen aus einer großen Methodenvielfalt⁴⁶ gewählt werden (vgl. Diekmann 2016: 18). Die Bestimmung der Erhebungs- sowie Auswertungsmethoden sollten dabei auf Grundlage des Forschungsinteresses

⁴⁶ Eine umfassende Darstellung qualitativer und quantitativer Forschungsmethoden findet sich in Baur/Blasius „Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung“ (2019).

ses erfolgen (vgl. Diekmann 2016: 19, ebenso Helfferich 2011: 26). Da es in der Sozialen Schuldnerberatung bisher an einer umfassenden Konzeptualisierung des beratungsmethodischen Vorgehens mangelt und keine empirischen Arbeiten zur Ausgestaltung des Beratungshandelns in Bezug auf psychosoziale Aspekte vorliegen, weist die genannte Forschungsfrage einen explorativen Charakter auf. „Wenn der soziale Bereich, den es zu erforschen gilt, relativ unbekannt ist und nur recht vage oder gar keine spezifischen Vermutungen über die soziale Struktur und die Regelmäßigkeiten sozialer Handlungen vorliegen“ (Diekmann 2016: 33), bieten sich qualitative Studien an (vgl. ebd.). Ziel qualitativer Forschung ist es dabei soziale Deutungs- und Handlungsmuster zu rekonstruieren (vgl. Lamnek/Krell 2016: 317, ebenso Przyborski/Wohlrab-Sahr 2019: 110;116). Trotz der Offenheit im Forschungsprozess ist aber auch in qualitativen Untersuchungen Vorwissen notwendig, um beispielsweise Interviewleitfäden zu erstellen oder in der Interviewsituation und bei der Auswertung der Daten Bedeutungszusammenhänge zu erkennen (vgl. Kuckartz 2018: 16). So wurde auch die vorliegende Forschungsfrage auf Grundlage des dargestellten theoretischen Rahmens entwickelt. Um Einzelfall übergreifende Muster zu identifizieren, ist gar ein „grundlagentheoretisch begründetes und systematisch durchgeführtes methodisches Vorgehen“ (Przyborski/Wohlrab-Sahr 2019: 116) notwendig. Przyborsiki/Wohlrab-Sahr empfehlen aus diesem Grund ein Forschungsdesign⁴⁷ für den gesamten Forschungsprozess zu erstellen, und einzelne Forschungsschritte nicht isoliert zu betrachten. Dies könne hilfreich sein, um sich ineinandergreifenden Abläufe bewusst zu machen und den Gesamtprozess anhand des Forschungsdesign immer wieder zu überprüfen (vgl. Przyborski/Wohlrab-Sahr 2019: 106). Auch sollte so immer wieder ein Bezug zwischen Erhebungs- und Auswertungsmethoden hergestellt werden (vgl. Przyborski/Wohlrab-Sahr 2019: 114, ebenso Helfferich 2011: 169). In der vorliegenden Arbeit wurde entsprechend noch vor Durchführung des ersten Interviews das Forschungsdesign bestimmt und regelmäßig zur Orientierung genutzt. Trotz dieser Festlegung wird der Forschungsprozess primär als prozesshaft und zirkulär verstanden (Przyborsiki/Wohlrab-Sahr 2019: 106, ebenso Lamnek/Krell 2016: 319). Im Lauf des Forschungsprozesses wurden auf Grundlage der jeweils gemachten Erfahrungen und vorläufigen Auswertungen des Materials immer wieder Anpassungen vorgenommen. Diese werden im Folgenden stets kenntlich gemacht, damit der Forschungsprozess nachvollziehbar und transparent bleibt.

⁴⁷ Nach Przyborsiki/Wohlrab-Sahr wird das Forschungsdesign als Ergebnis einer Auseinandersetzung mit 1. dem Erkenntnisinteresse/Forschungsfrage, 2. der Methodologischer Positionierung, 3. der Bestimmung des Forschungsfeldes, 4. der Wahl der Erhebungs- und Auswertungsmethoden, 5. dem Sampling, 6. der grundlagentheoretischen Einbettung, verstanden (ebd. 2019: 106).

Das Fremdverstehen (vgl. Lamnek/Krell 2016: 317, Helfferich 2019: 672) als zentraler Auftrag qualitativer Forschungsprozesse (vgl. Helfferich 2011: 21) zeichnet sich auch im Forschungsgegenstand⁴⁸ der vorliegenden Arbeit ab. So sind nach Helfferich "Prozesse, Abläufe, Verläufe, Fallogik" als Forschungsgegenstand des qualitativen Paradigmas geeignet, sofern hierbei nicht lediglich die „Abbildung eines objektiven Verlaufs“ (Helfferich 2011: 31) intendiert wird. Das in der vorliegenden Arbeit fokussierte Sprechen der Beratenden über ihr Beratungshandeln kann dieser Kategorie zugeordnet werden und geht über eine objektive Darstellung hinaus.

Als Methode zur „Exploration von Sachverhalten und [...] Ermittlung von Bezugssystemen der Befragten“ (Lamnek/Krell 2016: 312) nennt Lamnek dabei im Besonderen nicht-standardisierte Interviews⁴⁹ (vgl. ebd., ebenso Diekmann 2016: 34). Im Gegensatz zu quantitativen Befragungsformen, fokussieren qualitative Interviews die „sprachliche Erfassung von Bedeutungsmustern. [...] Der Befragte [hat] hier die Möglichkeit, seine Wirklichkeitsdefinitionen dem Forscher mitzuteilen“ (Lamnek/Krell 2016: 317). Nach Helfferich können vier Grundprinzipien qualitativer Interviews⁵⁰ formuliert werden. Die Kommunikationssituation bildet die Grundlage der Datenerhebung (1. Prinzip „Kommunikation“). Damit Befragte ihre eigenen Relevanzsysteme darstellen können, muss ein „offener Äußerungsraum“ (Helfferich 2019: 24) zur Verfügung gestellt (2. Prinzip „Offenheit“). Darüber hinaus sollte eine Haltung des Fremdverstehens eingenommen werden, um Unterschiede zur Bedeutungsstruktur der Interviewten wahrzunehmen und anzuerkennen (3. Prinzip „Umgang mit Vertrautheit und Fremdheit“). Abschließend bedarf es der Reflexion durch die interviewende Person, um eigene Anteile bei der Datenerhebung und –auswertung zu identifizieren (4. Prinzip „Reflexivität“) (vgl. Helfferich 2011: 24)⁵¹. Da die qualitative Forschung eine Vielzahl an Interviewformen⁵² kennt, ist auch hier wieder auf Grund des eigenen Forschungsvorhabens eine spezielle Methodik auszuwählen (vgl. Helfferich 2011: 9). Die vorliegende Forschungsfrage bezieht sich auf einen konkreten Themenbereich (psychosoziale Aspekte und beratungsmethodisches Vorge-

⁴⁸ Nach Helfferich lässt sich „der methodologisch verortete Forschungsgegenstand [...] aus der Forschungsfrage ableiten, er benennt aber zugleich, was in dem (sprachlichen) Material der Interviewtexte gesucht werden soll und welcher erkenntnistheoretische Status dem Material zukommt.“ (Helfferich 2011: 27).

⁴⁹ Ein Interview wird hier verstanden als „eine Gesprächssituation, die bewusst und gezielt von den Beteiligten hergestellt wird, damit der eine Fragen stellt, die vom anderen beantwortet werden.“ (Lamnek/Krell 2016: 301).

⁵⁰ Lamnek dagegen benennt zehn „methodologische Aspekte qualitativer Interviews“ (Lamnek 2010: 320f). Die von Helfferich identifizierten vier Grundprinzipien sind auch bei Lamnek erkennbar. Ergänzt werden diese um das „Prinzip der Prozesshaftigkeit“, den „Charakter des Alltagsgesprächs“, „Flexibilität“ sowie dem „Prinzip der Explikation“ (ebd.).

⁵¹ Nach Helfferich (2011) stellen diese Grundprinzipien qualitativer Interviews gleichzeitig auch die zentralen Kompetenzbereiche für Interviewende dar (vgl. ebd.: 24).

⁵² Eine Darstellung verschiedener Interviewformen findet sich in Lamnek (2010: 326ff).

hen in der Sozialen Schuldnerberatung), weshalb sich eine thematische Eingrenzung der Interviews empfiehlt. Eine solche erhöht zusätzlich auch die Vergleichbarkeit der Ergebnisse (vgl. Helfferich 2019: 675). Dementsprechend wird hier die Methode des leitfadengestützten Interviews⁵³ als „verbreitete, ausdifferenzierte und methodologisch vergleichsweise gut ausgearbeitete Methode, qualitative Daten zu erzeugen“ (Helfferich 2019: 669) gewählt. Der Leitfaden soll dabei trotz thematischer Begrenzung weiterhin eine Offenheit ermöglichen, in welcher sich die Relevanzsysteme und Deutungsmuster befragter Personen entfalten können⁵⁴ (vgl. Lueger/Froschauer 2018: 125). Statt eines halb-standardisierten Leitfadens mit festen Fragestellungen wird deshalb eine offenere Variante mit mehreren Erzählaufforderungen zu verschiedenen Themenbereichen genutzt⁵⁵ (vgl. Helfferich 2019: 675; ebenso Lamnek 2010: 310f und Meuser 2018: 152). Im weiteren Verlauf wird dann die Qualitative Inhaltsanalyse nach Kuckartz (2018) als Auswertungsmethode angewandt. Das gewählte Vorgehen wird in Kapitel 4.6 erläutert.

4.3 Fallauswahl und Feldzugang

Im Gegensatz zur quantitativen Forschung wird in der qualitativen Sozialforschung nicht zuerst das Erzeugen repräsentativer Ergebnisse fokussiert. Stattdessen soll das Forschungsfeld in seiner Varietät erfasst und dargestellt (vgl. Akremi 2019: 316; Przyborski/Wohlrab-Sahr 2019: 115) sowie eine Kategorisierung der Ergebnisse vorgenommen werden (vgl. Lamnek/Krell 2016: 352f). Um die soziale Wirklichkeit möglichst umfänglich zu explorieren, bedarf es einer stetigen Offenheit im Forschungsverlauf. So kann es notwendig werden, die eigenen theoretischen Konzepte im Forschungsprozess anzupassen und „die inhaltliche Auswahl der Gegenstände zu erweitern“ (ebd. 2010: 353). Diese Offenheit zeigt sich im Besonderen auch in der Auswahl der Forschungsdaten, dem Sampling⁵⁶. Vor dem Hintergrund der gewünschten Verallgemeinerung der Forschungsergebnisse ist hier eine Entscheidung bezüglich der Stichprobengröße sowie der Art der Stichprobenwahl zu treffen (vgl. Przyborski/Wohlrab-Sahr 2019: 115). Hinsichtlich der Stichprobengröße empfiehlt sich das Saturierungsprinzip zu berücksichtigen. Von einer Generalisierbarkeit der Ergebnisse ist dann auszugehen, wenn durch weitere

⁵³ Eine Begriffsbestimmung „Leitfadeninterview“ findet sich in Meuser (2018b: 152f).

⁵⁴ Helfferich (2019) formuliert für Leitfadeninterviews den Grundsatz „so offen wie möglich, so strukturierend wie nötig“ (ebd.: 670). (Helfferich 2019: 670).

⁵⁵ Eine Erläuterung zum Aufbau des erstellten Leitfadens findet sich in Kapitel 4.4 Datenerhebung.

⁵⁶ Akremi weist in Anlehnung an Merrens (2010) darauf hin, dass sich der Prozess des Samplings, also die zu treffenden Auswahlentscheidungen, über den gesamten Forschungsverlauf erstreckt. In der Phase der Datenerhebung ist eine Auswahl der Erhebungseinheiten (hier zuinterviewende Personen) zu treffen. Bei der Datenauswertung muss ausgewählt werden, welches Datenmaterial analysiert wird und bei der Darstellung der Forschungsergebnisse wird das vorhandene Material noch einmal reduziert (ebd. 2019: 313ff).

Erhebungsfälle (hier Interviewende) keine „grundsätzlich neuen, theoretisch fassbaren Aspekte hinzukommen“ (Przyborski/Wohlrab-Sahr 2019: 115), also von einer „Sättigung“ des Samples auszugehen ist (ebd., ebenso vgl. Helfferich 2011: 174f). Da diese aber in der Regel erst ab einer höheren Stichprobenzahl eintritt und die Anzahl der benötigten Interviews und damit verbunden auch die Dauer der Forschung hier nicht im Vorhinein bestimmbar ist (ebd.), kann das Saturierungsprinzip in studentischen Arbeiten kaum realisiert werden (vgl. Przyborski/Wohlrab-Sahr 2019: 115). Angesichts limitierter Ressourcen⁵⁷ empfiehlt Akremi für Forschungsvorhaben im Rahmen von Masterarbeiten maximal fünf einstündige Interviews als Stichprobengröße⁵⁸ (vgl. Akremi 2019: 325). Obwohl die Generalisierbarkeit der Ergebnisse bei Abschlussarbeiten auf Grund der zur Verfügung stehenden Mittel damit stark eingeschränkt ist, empfehlen Przyborski/Wohlrab-Sahr (2019) auch in diesem Kontext die notwendigen Entscheidungen gut zu durchdenken. So könne durch kluges Sampling die Ergebnisbreite zumindest erhöht werden (vgl. ebd.: 115).

Bei der Wahl der Stichprobe stehen unterschiedliche Vorgehensweisen zur Verfügung. So kann das Forschungsfeld vorab festgelegt oder im Verlauf erschlossen werden (vgl. Akremi 2019: 316). Da mit der Forschungsfrage eine erste Erkundung des Feldes angestrebt wird und es an anwendbaren theoretischen Konzepten mangelt, bietet sich im vorliegenden Fall eine eher offene Herangehensweise an. Nach Akremi (2019) ergibt sich so „in idealisierter Weise [...] nach und nach der Fokus, die Begriffe definieren sich aus dem Feld, sozusagen von innen heraus“ (ebd.: 316). Während eine frühzeitige theoriegeleitete Einschränkung des Forschungsfeldes die Gefahr birgt, dass relevante Inhalte unerkannt bleiben, bietet ein offener Blick die Möglichkeit „frei [zu] sein für Erscheinungen, die nicht antizipiert werden können. Die gezielte Fokussierung und Zuspitzung erfolgt erst später, wenn man besser mit dem Untersuchungsgegenstand vertraut ist.“ (ebd.: 317).

Auch bei der Stichprobenziehung kommen unterschiedliche Vorgehensweisen in Frage. Nach Akremi empfiehlt sich hier eine willkürliche oder eine Kriterien geleitete bewusste Auswahlstrategie (vgl. ebd.: 320). Die willkürliche Stichprobenziehung berge allerdings „das Risiko

⁵⁷ Akremi nennt darüber hinaus auch inhaltliche Überlegungen, welche die Stichprobengröße beeinflussen. Nach Akremi wirken sich beispielsweise die „Reichweite der Fragestellung“, die „Anzahl der untersuchten Kriterien“ sowie „Art der Datenerhebung“ auf die benötigte Stichprobengröße aus (Akremi 2019: 326). Da die vorliegende Untersuchung maßgeblich durch die eingeschränkten zeitlichen Ressourcen bestimmt ist, bleiben inhaltliche Erwägungen zur Stichprobengröße hier unberücksichtigt.

⁵⁸ In der vorliegenden Arbeit liegen diese limitierten Ressourcen im Besonderen in der zeitlich festgelegten Bearbeitungsdauer. Als wissenschaftliche Qualifikationsarbeit stehen hier überdies keine finanziellen Mittel sowie der Rückgriff auf personelle Ressourcen wie beispielsweise Forschendenteams zur Verfügung. Darüber hinaus wirkten sich auch die Einschränkungen auf Grund der Covid-19-Pandemie auf die Datenerhebung aus, so dass die Anzahl der durchgeführten Interviews auf drei beschränkt wurde.

der systematischen Verzerrung und folglich Verallgemeinerungsprobleme der Stichprobenergebnisse“ (ebd.: 321), da nicht überprüft werden könne, ob die gewählten Fälle tatsächlich inhaltlich bedeutsam seien und ob diese das Untersuchungsfeld ausreichend abbilden. Es empfiehlt sich aus diesem Grund die willkürliche Stichprobenziehung mit anderen Auswahlstrategien zu ergänzen (vgl. ebd.). In der vorliegenden Arbeit wurde die erste interviewte Person willkürlich gewählt⁵⁹, für die Auswahl aller weiterer Personen dann aber eine stärker kriteriengeleitete Auswahlstrategie in Anlehnung an das theoretische Sampling im Rahmen der Grounded Theory angewandt (vgl. Strübing vgl. 2019). Hierzu wurden die zum jeweiligen Zeitpunkt vorliegenden Forschungsdaten grob analysiert und verdichtet. Anschließend wurde nach dem Kontrastprinzip eine zu interviewende Person gewählt, welche in zentralen Aspekten eine größtmögliche Unterscheidung zeigte (vgl. Akremi 2019: 322). Die Gefahr einer Verzerrung von Forschungsergebnissen soll bei dieser Auswahlstrategie durch eine größtmögliche Variation der Stichprobe sowie der Behandlung typischer Fälle reduziert werden (vgl. Lamnek 2010: 350). Der erste Zugang zum Forschungsfeld erfolgte über einen bereits lose bestehenden Kontakt zu einer Schuldnerberatungsstelle⁶⁰. In einem E-Mailanschreiben wurde das Forschungsanliegen erläutert und die Interviewanfrage gestellt. Eine Mitarbeiterin der Schuldnerberatungsstelle erklärte sich umgehend bereit. Da die Zuständigkeit Sozialer Schuldnerberatungsstellen über den Wohnort festgelegt wird, sind diese offiziell registriert und Kontaktdaten damit gut einsehbar. Für alle weiteren Interviews wurde als Übersicht möglicher Interviewkontakte eine Liste von Schuldnerberatungsstellen mit Kontaktdaten erstellt. Der Erstkontakt erfolgte hier stets über eine E-Mailanfrage.

Da die erste Interviewpartnerin als Quereinsteigerin in der Sozialen Schuldnerberatung arbeitet und sich die Beratungsstelle in einem städtischen Umfeld befindet, wurde für das zweite Interview gezielt eine Person mit sozialarbeiterischer Hochschulausbildung im ländlichen Raum gesucht. Nach Abschluss des zweiten Interviews wurde deutlich, dass sich Interview 1 und 2 im Besonderen auch in ihrer sozialräumlichen Vernetzung unterscheiden. Während die großstädtische aber wenig zentral gelegene Beratungsstelle der Interviewpartnerin 1 kaum sozialräumlich vernetzt schien, betont Interviewpartner 2 der in einer Kleinstadt gelegenen und für den Landkreis zuständigen Beratungsstelle vermehrt die Bedeutung dieser. Für das

⁵⁹ Auch wenn bereits bestehende Kontakte zum Trägerverband als erster Zugang zum Feld genutzt wurden und die Auswahl somit nicht zufällig erfolgte, wurde die interviewte Person nicht auf Grund theoriegeleiteter Auswahlkriterien gewählt. Die Stichprobenziehung ist somit als „willkürlich“ zu bewerten.

⁶⁰ Das Vorgehen erfolgte damit in Übereinstimmung mit Lamnek, welcher davon ausgeht, dass der erste Zugang zum Forschungsfeld häufig über bereits bestehende Kontakte zu Organisationen oder Privatpersonen zu Stande kommt (vgl. Lamnek/Krell 2016: 324f).

dritte Interview wurde deshalb eine Person mit sozialarbeiterischer oder vergleichbarer Hochschulausbildung in einer gut vernetzten großstädtischen Beratungsstelle gesucht. Zunächst wurde eine zentrale Beratungsstelle in A-Stadt mit zusätzlichen Onlineberatungsangeboten kontaktiert und ein Interviewtermin vereinbart. Auf Grund des Ausbruchs der Covid-19-Pandemie und der damit verbundenen Massenquarantäne konnte das Interview allerdings nicht durchgeführt werden. Es wurde vereinbart das Interview als Videoanruf nachzuholen, die Rückmeldung auf weitere E-Mails blieb allerdings aus. Nach mehrfachen erfolglosen Anfragen anderer Beratungsstellen, konnte dann eine Interviewpartnerin mit Sozialarbeiterischer Hochschulausbildung in einer großen zentral gelegenen Schuldnerberatungsstelle ohne Onlineberatungsangebote in A-Stadt für ein videotelefonisches Interview gewonnen werden. Auch wenn durch das Sampling eine größtmögliche Varietät der interviewten Personen angestrebt wurde, ist eine Sättigung bei einer Reduzierung der Untersuchungsgröße aus forschungspraktischen Gründen auf drei Interviews natürlich keineswegs umfänglich umsetzbar. Dies ist bei der Auswertung der Ergebnisse zu berücksichtigen.

4.4 Datenerhebung

Die Datenerhebung wurde zwischen Februar und Mai 2020 durchgeführt und mit einem Audio-Aufnahmegerät aufgezeichnet. Die Aufzeichnungen variieren in ihrer Länge zwischen 34:30 und 72:01 Minuten. Als Erhebungsort wurde seitens der Verfasserin die Räumlichkeiten der Schuldnerberatungsstelle vorgeschlagen und zunächst in allen Fällen von den Interviewten bestätigt. Das dritte Interview konnte allerdings auf Grund der Einschränkungen im Rahmen der Covid-19-Pandemie nicht wie geplant durchgeführt werden. Eine alternative Interviewpartnerin konnte gefunden werden, auf Grund der bestehenden Kontaktbeschränkungen wurde das Interview in diesem Fall als Videoanruf durchgeführt. Es wird davon ausgegangen, dass die Durchführung in den eigenen Räumlichkeiten der Befragten dazu beitrug das Gefühl von Sicherheit und Natürlichkeit in der Befragungssituation für die Interviewenden zu erhöhen (vgl. Lamnek/Krell 2016: 358). Für das dritte Interview ist zu vermuten, dass sich die Befragungsform eher verunsichernd auf die Interviewpartnerin auswirkte. So befand sich diese während der Befragung zwar an ihrem Arbeitsplatz zeitgleich aber auch in einem fremden⁶¹ „virtuellen“ Raum.

Vor Beginn der Interviews wurden stets offene Fragen zum Interviewverlauf besprochen, auf die Freiwilligkeit der Teilnahme hingewiesen sowie die Anonymisierung und der vertrauliche

⁶¹ Da die Interviewpartnerin vor Zusage zum Interview noch mit der IT-Abteilung abklären musste, ob die technischen Mittel für einen Videoanruf vorliegen, kann vermutet werden, dass dieser virtuelle Raum für die Befragte eher fremd und unbekannt ist.

Umgang mit persönlichen Daten erläutert. Die Bereitschaft der interviewten Personen zur Interviewteilnahme wurde bei den beiden Face-to-face Interviews schriftlich in Form einer Einwilligungserklärung und beim letzten Interview mündlich festgehalten. Die Einwilligungserklärung enthielt darüber hinaus auch eine Erläuterung zur Datenverarbeitung sowie die Zusage zur Anonymisierung seitens der Interviewerin (vgl. Helfferich 2019: 202f).

Auf Grundlage der in Kapitel 2 dargestellten theoretischen Überlegungen wurde ein Interviewleitfaden (Anhang 3) als Orientierungshilfe zur Gestaltung des Interviewverlaufs erstellt⁶². Der Aufbau des Leitfadens wurde in Orientierung an Helfferichs Schema eines Leitfadens (vgl. ebd.: 678) angefertigt⁶³ und besteht neben den vorbereitenden Hinweisen aus drei Erzählauforderungen⁶⁴, welche die zentralen Aspekte abdecken sollten. Da das Beratungshandeln der Interviewten im Fokus der Forschung steht, wurde als Einstiegsfrage um eine Fallschilderung gebeten. Durch die Aufforderung einen letzten oder besonders in Erinnerung gebliebenen Fall möglichst genau zu beschreiben, wurde die Vermeidung abstrakter Erzählstränge bezweckt. Anschließend folgte eine Frage zur Ausgestaltung der Beratung. Die dritte zentrale Frage bezog sich darauf, was Beratenden dabei hilft, die Beratungsprozesse gut zu gestalten. Mit Hilfe der Erzählauforderungen sollte der Interviewprozess strukturiert und gleichzeitig möglichst offen gestaltet werden (vgl. ebd.: 670). Wurden dabei relevante Aspekte von Seiten der Befragten nicht oder nicht ausreichend thematisiert, gaben Detaillierungsfragen die Möglichkeit diese zu erfragen (vgl. Helfferich 2019: 676). Der Leitfaden erfüllt die von Helfferich benannten Anforderungen der „Offenheit als Prinzip“, „Übersichtlichkeit“ und „Anschmiegun an den Erzählfluss“ (Helfferich 2019: 677), indem er durch erzählgenerierende Fragen ausreichend Offenheit gewährt. Mit Hilfe der genutzten Tabellenform ist der Inhalt übersichtlich gestaltet und kann schnell erfasst werden. Auch orientiert sich die Datenerhebung am Erzählfluss der Befragten, da die Detaillierungsfragen nur bei ausbleibender Thematisierung genutzt und die Reihenfolge der Themenblöcke variiert werden kann (vgl. Lamnek 2010: 321). Im Laufe des Forschungsprozesses wurde der Leitfaden fortlaufend überarbeitet.

⁶² Die theoretischen Bezüge des Beratungshandelns in Kapitel 3 wurden erst im Verlauf des Forschungsprozesses erarbeitet und konnten dementsprechend nicht in den Interviewleitfaden eingearbeitet werden. Welche Auswirkungen dies möglicherweise auf den Forschungsprozess hatte wird in Kapitel 4.6 reflektiert.

⁶³ Der Leitfaden wurde mit Hilfe der von Helfferich entwickelten 4 Schritt Methode „SPSS“ erstellt. Zunächst wurde eine Vielzahl an Fragestellungen zur Thematik gesammelt („S“ für Sammeln), anschließend wurden diese auf Inhalt und Form überprüft und ggf. umformuliert oder gestrichen („P“ für Prüfen). Es folgte eine zeitliche und inhaltliche Strukturierung der Fragen („S“ für Sortieren). Für jedes Fragenpaket wurde dann eine erzählgenerierende Fragestellung formuliert („S“ für Subsumieren) (vgl. Helfferich 2019: 677f).

⁶⁴ Erzählgenerierende Fragestellungen und deren Bedeutung für die Qualitative Sozialforschung thematisiert Helfferich in ihrem Manual zur Durchführung qualitativer Interviews (vgl. Helfferich 2011: 102f).

In Bezugnahme auf Lamnek enthält der Leitfaden auch einen Abschnitt zu informellen Aussagen sowie einen Bereich für ein Interviewprotokoll. Nach Beendigung der Aufnahme konnte dadurch der weitere Gesprächsverlauf kurz festgehalten und ein Interviewprotokoll mit Angaben zur Interviewumgebung, Besonderheiten im Kontakt mit der interviewten Person sowie Rahmenbedingungen erstellt werden⁶⁵ (vgl. Lamnek 2010: 353; ähnliche Empfehlung auch in Helfferich 2019: 201).

4.5 Datenaufbereitung

Jeweils nach Durchführung eines Interviews wurde dieses auf Grundlage der von Kuckartz et al. formulierten und durch Dresing/Pehl (2016) überarbeiteten inhaltlich-semantischen Transkriptionsregeln (vgl. Anhang 3) verschriftlicht (vgl. ebd.: 21f). Hierzu wurde zunächst das elektronische Spracherkennungsprogramm für Interviews f4x⁶⁶ genutzt. Die Transkriptionsdateien wurden anschließend in das Datenanalyseprogramm MAXQDA überspielt, überarbeitet und ergänzt. Alle Interviews wurden anonymisiert und in einem zweiten Durchgang kontrolliert. Auch für die Datenanalyse wurde das Programm MAXQDA verwendet. Mit Hilfe des Analyseprogramms wurden Kategorien erstellt, Textstellen kodiert und der Forschungsprozess mit Hilfe von Memos (vgl. Kuckartz 2018: 57) dokumentiert.

4.6 Datenanalyse

Zur Auswertung des Datenmaterials wurde das Verfahren der inhaltlich strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse nach Kuckartz (2018) angewandt. Nach Meuser (2018a) stellt dieses „eine stärker an hermeneutischen Vorgehensweisen orientierte Variante der Inhaltsanalyse“ (ebd.: 121) dar, da das Datenmaterial nicht nur kategorisiert, sondern auch fallorientiert ausgewertet wird (vgl. ebd.). Kuckartz selbst spricht hier von einer „vertiefenden Einzelfallinterpretation“ (Kuckartz 2018: 115). Auf Grundlage theoretischer Überlegungen und des Interviewmaterials werden thematische Kategorien⁶⁷ gebildet und Textsequenzen diesen zugeordnet. In einem weiteren Schritt folgt eine systematische Beschreibung und Auswertung der Kategorien (vgl. ebd.: 97).

⁶⁵ Hierzu wurde der Inhalt mit Hilfe des Leitfadens unter „informelle Aussagen“ kurz notiert sowie unter „Interviewprotokoll“ entsprechende Notizen eingefügt, siehe Anhang 2.

⁶⁶ Bei dem Spracherkennungsprogramm f4x handelt es sich um eine Spracherkennung zur automatischen Transkription qualitativer Interviews, welches von Dresing und Pehl in Zusammenarbeit mit dem Fraunhofer Institut für Intelligente Analyse- und Informationssysteme (IAIS) entwickelt wurde. Weitere Informationen finden sich unter <https://www.audiotranskription.de/Spracherkennung> [Stand 01.09.2020].

⁶⁷ Kuckartz (2016) definiert eine Kategorie als „das Ergebnis der Klassifizierung von Einheiten. Bei den klassifizierten Einheiten kann es sich beispielsweise um Personen, Ideen, Institutionen, Prozesse, Aussagen, Diskurse, Gegenstände, Argumente und vieles andere mehr handeln.“ (ebd.: 31).

Kuckartz (2018) beschreibt in seinem Ablaufschema einer inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse die einzelnen Analysephasen. Dabei sind die dargestellten Phasen als Orientierungshilfe zu verstehen und können durchaus parallel und mehrmalig durchlaufen werden (vgl. ebd.: 47).

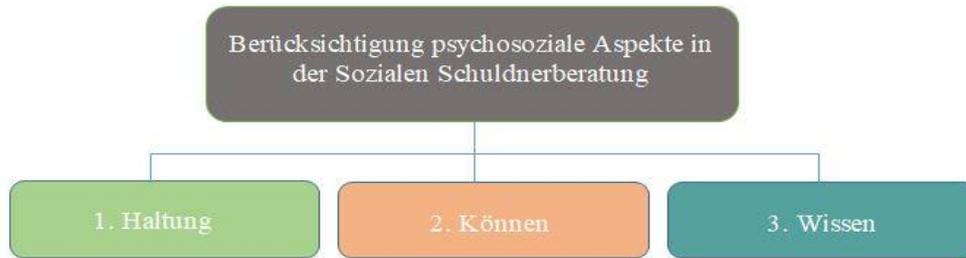
Abbildung 5: Ablaufschema einer inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse nach Kuckartz (2018)



Quelle: Kuckartz 2018: 100

Zunächst wurden im Rahmen einer initiierenden Textarbeit und mit Hilfe des Analyseprogramms MAXQDA im Interviewmaterial Memos erstellt, Textstellen markiert und so ein erster Zugang zum Material geschaffen (vgl. ebd.: 101). Die Forschungsfrage wurde in diesem Prozess weiter konkretisiert und das Kapitel zur Erfassung von Beratungshandeln (Kapitel 3) erstellt (vgl. ebd.: 46). Anschließend wurden deduktiv, auf Grundlage der in Kapitel 3 dargestellten Kompetenzmodelle, thematische Hauptkategorien festgelegt (vgl. ebd.: 64), um zu erfassen wo im Beratungshandeln psychosoziale Aspekte berücksichtigt werden. Folgende Kategorien wurden hier gewählt:

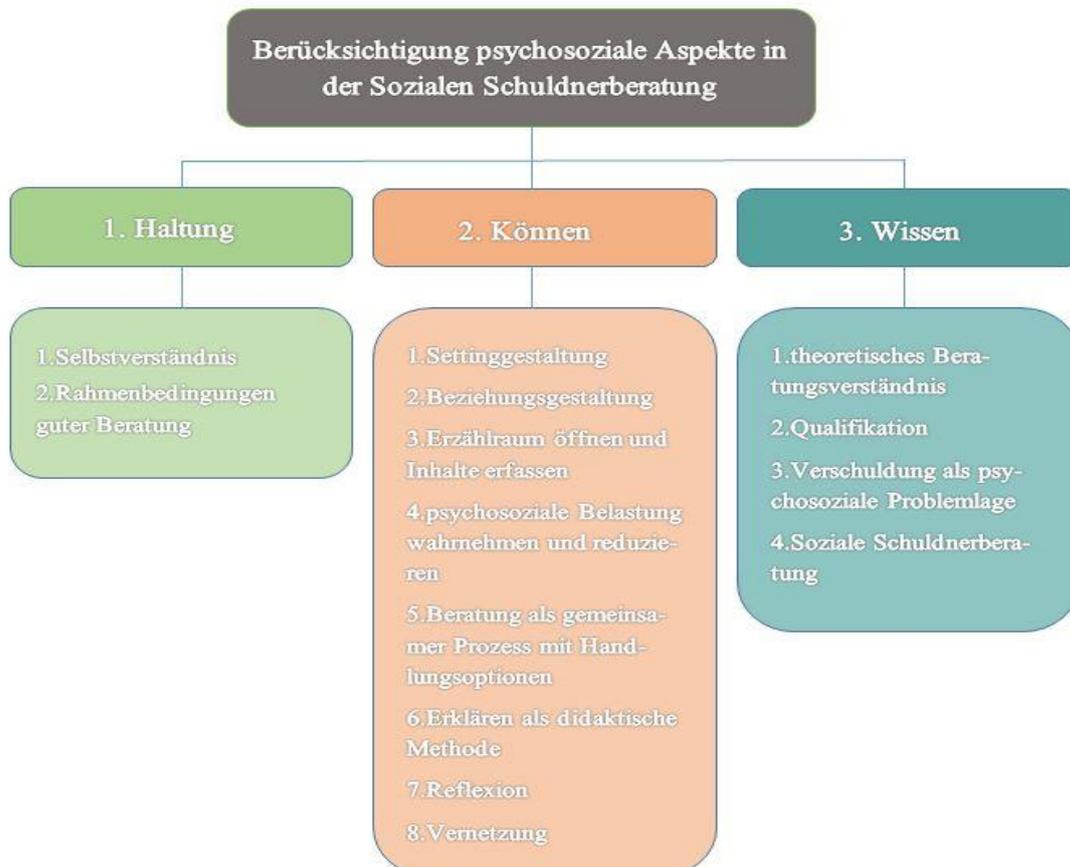
Abbildung 6: Hauptkategorien



Quelle: eigene Darstellung

Anschließend daran wurden Textsequenzen der Transkripte zunächst den drei Hauptkategorien zugeordnet. „Die Kategorien fungieren als eine Art Suchraster, d. h. das Material wird auf das Vorkommen des entsprechenden Inhalts durchsucht und grob kategorisiert“ (ebd.: 96). Es folgte eine Ausdifferenzierung und Weiterentwicklung der Hauptkategorien durch die induktive Bildung von Subkategorien am Interviewmaterial (vgl. ebd.: 96), nach Kuckartz ist dies „ein aktiver Konstruktionsprozess, der theoretische Sensibilität und Kreativität erfordert.“ (ebd.: 73). Hier wurde das folgende Kategoriensystem erarbeitet:

Abbildung 7: Kategoriensystem



Quelle: eigene Darstellung

Anschließend wurde ein Kodierleitfaden erstellt (vgl. Anhang 4) und Kodierregeln für Haupt- und Subkategorien festgehalten. Nach Kuckartz wird das Kodieren auf Grundlage „von Interpretation, Klassifikation und Bewertung vorgenommen; die Textauswertung und -codierung ist hier also an eine menschliche Verstehens- und Interpretationsleistung geknüpft.“ (ebd.: 27). Vor diesem Hintergrund erfolgte dann in zwei weiteren Transkriptionsdurchgängen des vollständigen Materials eine Zuordnung der Subkategorien⁶⁸ (vgl. ebd.: 97). Zum Abschluss der Kodierung wurden die jeweiligen Textsequenzen der einzelnen Subkategorien geordnet.

Nach dem Kodierprozess folgte die Komprimierung der Ergebnisse in Textzusammenfassungen, um diese so für die Ergebnisdarstellung vorzubereiten. Zunächst wurden Fallzusammenfassungen erstellt, in welchen die Ergebnisse fallbezogen und in stark verdichteter Form festgehalten wurden (vgl. ebd.: 112). Ergänzt um die im Kurzfragebogen erhobenen Daten, stellen diese die Grundlage der Falldarstellungen in Kapitel 5.1 dar. Anschließend wurden alle Textsequenzen einer Subkategorie mit Hilfe von MAXQDA tabellarisch abgebildet und ebenfalls zusammengefasst, geordnet und für die Ergebnisdarstellung in Kapitel 5.3 bis 5.5 genutzt.

4.7 Reflexion des methodischen Vorgehens

Welche Kriterien gute qualitative Forschung zu erfüllen hat, darüber gibt es seit Jahrzehnten einen breiten Fachdiskurs. Die Positionen liegen dabei zwischen der Negierung einer Notwendigkeit von Gütekriterien und der Forderung, qualitative Forschung habe quantitative Forschungskriterien zu erfüllen⁶⁹ (vgl. Kuckartz 2018: 201f, ebenso Döring/Bortz 2016:107f). Kuckartz spricht sich dafür aus spezifische Gütekriterien für die qualitative Forschung auszuarbeiten (vgl. 2018: 203). Unter Bezugnahme auf Döring/Bortz (2016: 99ff) sowie Flick (2009: 272) unterscheidet Kuckartz (2018) dabei zwischen internen und externen Gütekriterien (vgl. ebd.: 203). Während die internen Gütekriterien wie „Zuverlässigkeit, Verlässlichkeit, Auditierbarkeit, Regelgeleitetheit, intersubjektiver Nachvollziehbarkeit, Glaubwürdigkeit etc.“ (ebd.) über ein transparentes und theoriegeleitetes Forschungshandeln im Rahmen einer Qualifikationsarbeit zumindest überwiegend sichergestellt werden können, ist zu vermuten, dass die externen Gütekriterien „Übertragbarkeit und Verallgemeinbarkeit“ (ebd.) in Hinblick auf reduzierte Fallauswahl und fehlender Sättigung im Rahmen des Samplings in der vorliegenden Arbeit nur stark eingeschränkt erfüllt werden (vgl. ebd.: 218).

⁶⁸ Der Kategorienleitfaden umfasst eine Übersicht aller Kategorien mit entsprechenden Beschreibungen sowie Ankerbeispielen und Kodierregeln, und dient als Grundlage eines nachvollziehbaren und transparenten Kodierprozesses (vgl. Kuckartz 2018: 40).

⁶⁹ Ein Diskursüberblick findet sich in Kuckartz (2018: 201ff) sowie in Döring/Bortz (2016: 106ff).

Zunächst folgt eine Reflexion der Datenerhebung auf Grundlage der von Helfferich (2011) formulierten Reflexionsfragen⁷⁰ (vgl. ebd.: 161) zur Sicherung der Befragungsqualität. Helfferich hält Gütekriterien (vgl. ebd.: 155ff) fest, um einen „anzustrebenden angemessenen Umgang mit Subjektivität“ (ebd.: 155) zu erreichen. Anschließend wird die Datenauswertung mit Hilfe einer von Kuckartz (2018) erstellten Checkliste reflektiert (vgl. ebd.: 204ff). Für die Datenerhebung benötigen Befragende durchaus spezifische Fähigkeiten, um eine sichere Befragungssituation herzustellen, den Befragungsprozess zu lenken ohne zu stark einzugreifen, Suggestivfragen zu vermeiden und Raum für Erzählungen zu schaffen (vgl. Hopf 2012: 181f). Hier konnte die Verfasserin durchaus auf ihre Beratungserfahrung sowie beratungsmethodischen Kenntnisse zurückgreifen, sodass in allen drei Befragungssituationen ein – aus Sicht der Verfasserin – guter Kontaktaufbau gelang und durch eine zugewandte Gesprächshaltung eine sichere Gesprächsatmosphäre geschaffen werden konnte. Gleichwohl ist im Besonderen das erste Interview von „Anfängerfehlern“ (Hopf 2012: 181) geprägt. So fällt auf, dass die Fragestellungen teilweise unbeendet blieben, zu lang und eher geschlossen formuliert und teilweise mit Unterfragen gestellt wurden (IP1,16; IP1,18; IP1,20; IP1,47; IP1,50). Es kann davon ausgegangen werden, dass die beschriebenen Interviewfehler (Länge der Fragestellung, eher geschlossene statt offene erzählgenerierende Fragen, wenig Bezug auf Wortschatz der Befragten) sich auch auf die Qualität des Interviewmaterials auswirkte (vgl. Helfferich 2011: 159, ebenso Döring/Bortz 2016: 8). Dennoch geht Helfferich (2011) davon aus, „dass Irritationen, Fehler, das Stellen nicht zugelassener und nicht öffnender Fragen, das spontane Bekunden von eigenen Gefühlen und Einsichten etc. (mehr oder weniger) unvermeidbar sind“ (ebd.: 158). Sie empfiehlt deshalb eine „Störung der Interviewkommunikation oder ein[en] Interviewfehler“ (ebd.), nicht als Scheitern, sondern als Reflexionsmöglichkeit und Erkenntnisquelle zu nutzen (vgl. ebd.). Da es sich bei Interview 1 um die erstmalige Durchführung eines leitfadengestützten Interviews durch die Verfasserin handelte, können die beschriebenen Interviewfehler einer entsprechenden Unerfahrenheit zugeschrieben werden. Auf Grund der erstmaligen Anwendung des Leitfadens und der unbekannteren Interviewsituation fiel es schwer die Wortwahl der Befragten aufzunehmen, erzählgenerierende Fragen zu formulieren, nicht zu stark in den Interviewverlauf einzugreifen und am Leitfaden zu orientieren. Im Besonderen die relativ kurzen Antworten der ersten Befragte, erhöhten den Handlungsdruck. Im weiteren Forschungsverlauf gelang die Interviewführung aber zunehmend besser. Auf Grund der zeitlichen Begrenzung

⁷⁰ Die von Helfferich (2011: 161) zur Verfügung gestellten Reflexionsfragen geben Anstöße zu umfangreichen Reflexionsprozessen bezüglich der Interviewsituation, Rolle und Gesprächsdynamik. Auf Grund des begrenzten Umfangs der vorliegenden Arbeit können diese hier nur reduziert reflektiert und dargestellt werden.

des Forschungsprojektes musste auf die Durchführung eines Probeinterviews verzichtet werden. Dieses wäre im Hinblick auf bestehende Unsicherheiten seitens der Interviewerin im Rahmen der Interviewsituation und zur Erprobung des Interviewleitfadens sicherlich empfehlenswert gewesen, um die oben beschriebenen Anfängerfehler zu vermeiden.

Zu Beginn der Datenauswertung wurde deutlich, dass eine Grundlage zur systematisierten Erfassung der Kategorienbildung benötigt wird. Aus diesem Grund wurde das Kapitel 3 zur Erfassung des Beratungshandelns erarbeitet und die Forschungsfrage angepasst. Auch wenn dieses Vorgehen im Rahmen der qualitativen Inhaltsanalyse durchaus zulässig ist und der Forschungsprozess als zirkulär verstanden wird (vgl. Kuckartz 2018: 46), wirkte sich dieses auf den Auswertungsprozess aus. Im Besonderen ist hier zu bemerken, dass die Leitfragen im Fragebogen ohne diese theoretische Grundlage formuliert wurden. Nach Kuckartz können Kategorien bei Leitfrageninterviews in der Regel anhand der Leitfragen formuliert und strukturiert werden. Auch wenn die Formulierung Raum lässt für ein abweichendes Vorgehen, ist zu vermuten, dass dies den Auswertungsprozess merklich vereinfacht hätte (vgl. ebd.: 105). Auch wären in der Interviewsituation zielgerichtete Fragestellungen möglich gewesen. Statt starker Fokussierung auf Handlungsschilderungen in Form konkrete Fallbeschreibungen, wäre es zum Beispiel hilfreich gewesen ebenfalls Leitfragen zu Wissensbeständen oder Haltung zu formulieren. Andererseits führte das gezeigte Vorgehen zwangsläufig zu einer größeren Offenheit des Forschungsprozesses (vgl. Hopf 2012: 181).

Kuckartz (2018) stellt eine Checkliste zur Überprüfung der internen Studiengüte der Datenauswertung zur Verfügung (vgl. ebd.: 204ff). Diese wurden nach Einschätzung der Verfasserin weitestgehend erfüllt und das gewählte Vorgehen in den vorausgegangenen Kapiteln geschildert. Im Sinne eines transparenten Forschungsprozesses werden die in diesem Zusammenhang problematischen Punkte hier offengelegt. Darüber hinaus finden sich die von Kuckartz geforderten Schriftstücke Interviewanschreiben, Interviewleitfaden, Transkriptionsregeln sowie Kodierleitfaden im Anhang dieser Arbeit (vgl. ebd.: 222).

Zur Qualitätssicherung empfiehlt es sich, das Interviewmaterial mindestens von zwei Personen kodieren zu lassen, um durch Austausch und Reflexion die Genauigkeit des Kodierprozesses und somit die interpersonelle Übereinstimmungen der Kodierungen zu erhöhen (vgl. ebd.: 105). Kuckartz weist darauf hin, dass dies bei Abschlussarbeiten in der Regel aber nicht möglich sein wird und empfiehlt hier auf eine klare Abgrenzung der Kategorien zu achten, aussagekräftige Beispiele zu wählen und Kategorien ggf. nachzubessern (vgl. ebd.). In der vorliegenden Arbeit wurde der Kodierleitfaden inklusive Ankerbeispiele mit mehreren Personen

besprochen und der Kodierprozess zweimal durchlaufen. Es ist aber davon auszugehen, dass nicht die gleichen Ergebnisse erzielt wurden, wie bei einer unabhängigen Kodierung des Materials durch mehrere Personen.

In Hinblick auf die Auswertung der Ergebnisse ist ebenfalls zu diskutieren, welche Art von Informationen durch die Wahl der Forschungsmethode generiert wird. So geben die durchgeführten Interviews mit Beratenden der Schuldnerberatung natürlich nur eingeschränkte Informationen über die Ausgestaltung der Beratungsprozesse selbst. Zu diesem Zweck hätte die Studie um teilnehmende Beobachtungen ergänzt werden müssen⁷¹. Aus dem Sprechen über Beratungshandeln, kann aber abgeleitet werden, welche Vorstellung Beratende darüber besitzen, wie Beratungsprozesse theoretisch ablaufen sollten. Gerade in Bezug auf die beiden Auswertungskategorien „Haltung“ mit Fokus auf dem Selbstverständnis der Beratenden und „Wissen“ mit Fokus auf theoretische Wissensbestände, erscheint die Befragung Beratender demnach als angemessene Methode. Für die Kategorie „Können“ wäre eine ergänzende teilnehmende Beobachtung hilfreich gewesen, um diese auch in Hinblick auf die Umsetzung der beschriebenen Handlungen in der Beratungspraxis auswerten zu können⁷². Dennoch generierte das erhobene Interviewmaterial wichtige Ergebnisse, welche folgend abgebildet werden.

5. Darstellung der Ergebnisse

Die durch die strukturierende qualitative Inhaltsanalyse gewonnen Ergebnisse werden nachfolgend deskriptiv dargestellt. Nach einer Falldarstellung folgt eine Auswertung der Kategorienverteilung im Interviewmaterial. Im Anschluss werden die Analyseergebnisse anhand der drei Hauptkategorien abgebildet. Die dritte Gliederungsebene wird dabei durch die Subkategorien formiert. Jeder Abschnitt enthält zunächst eine Ergebniszusammenfassung der zugeordneten Kategorien und wird um entsprechende Zitate aus dem Interviewmaterial ergänzt. Diese werden mit „interviewte Person“ zitiert (IP1-3) und der Absatz im Interviewtranskript hinzugefügt, z.B. IP2,74 (vgl. Kuckartz 2018: 221). Auf Grund der geringen Fallzahl, um Fallzusammenhänge offen zu legen und dem qualitativen Charakter des Materials gerecht zu werden,

⁷¹ Gleichwohl ist hier ebenfalls zu berücksichtigen, dass auch die teilnehmende Beobachtung nur eingeschränkte Informationen über die alltägliche Beratungsgestaltung. So ist beispielsweise anzunehmen, dass sich die hier notwendige Teilnahme der Forschenden am Beratungsprozess selbst auf ebendiesen auswirkt. Darüber hinaus bleibt verschlossen, an welchen theoretischen Modellen sich Berater orientieren und warum wie gehandelt wird, da sich das Beratungshandeln bei einer teilnehmenden Beobachtung ja allein in der Umsetzung zeigt und eine theoretische Begründung ausbleibt.

⁷² Aus forschungspraktischen Gründen war die Durchführung ergänzender teilnehmender Beobachtungen im Rahmen der vorliegenden Qualifikationsarbeit nicht möglich.

hat sich die Verfasserin entschieden hier die IP sichtbar zu machen. Die Ergebnisse werden entsprechend stets in Reihenfolge der Interviewpartner (1,2,3) abgebildet. Zum Abschluss jedes Unterkapitels werden die Ergebnisse in Hinblick auf die in Kapitel 4.1 formulierten Teilfragen hin ausgewertet.

5.1 Falldarstellungen

Es folgen Zusammenfassungen der Forschungsfälle als „systematisch ordnende, zusammenfassende Darstellung der Charakteristika“ (Kuckartz 2018: 58) eines jeden Einzelfalls in Hinblick auf die Forschungsfrage. Kuckartz (2018) benennt unterschiedliche – teils forschungspraktische Gründe – für die Erstellung von Fallzusammenfassungen. Da die einzelnen Forschungsfälle im Rahmen der vorliegenden Arbeit Besonderheiten aufweisen, die Hinweise für die Beantwortung der Forschungsfragen liefern, werden diese nachfolgend beschrieben. Die Falldarstellung erfolgt hier also zur Unterstützung der „analytische[n] Differenzierung“ (ebd.:62), in dem der „analytische Blick für die Unterschiedlichkeit der einzelnen Fälle“ (ebd.) geschärft wird. Nach der deskriptiven Fallbeschreibung wird aus diesem Grund noch eine kurze Interpretation des Falles eingefügt.

5.1.1 IP1 – Die Quereinsteigerin: *„Ich habe es quasi so gelernt, dass ich die [Briefe] abgebe, damit sie auch wirklich ankommen“*

IP1 ist 34 Jahre, weiblich und als Quereinsteigerin seit 10 Jahren in der Schuldnerberatung tätig. Aktuell arbeitet sie in einer kleinen Beratungsstelle im Randgebiet einer Großstadt gelegen, welche wenig in die Infrastruktur des Sozialraums eingebunden zu sein scheint und primär von Wohnhäusern umgeben ist. Besonders interessant erscheint IP1 in Hinblick auf ihren beruflichen Einstieg in die Soziale Schuldnerberatung. Im Rahmen des Interviews wird deutlich, dass zentrale sozialarbeiterische und beratungsmethodische Inhalte im Rahmen einer Zugangsbildung scheinbar nicht vermittelt wurden. So gibt sie an zunächst erlernt zu haben, Handlungen möglichst für die Ratsuchenden zu übernehmen, um sicherzugehen, dass diese auch durchgeführt würden (vgl. IP1,61), jetzt sei es ihr aber wichtig Ratsuchende möglichst in den Beratungsprozess zu integrieren. Die professionelle Beratungshaltung wurde primär über den Austausch mit anderen Beratenden im Rahmen einer Fortbildung sowie auf Grund eines persönlichen Interesses an psychosozialen entwickelt. Das Interviewmaterial lässt vermuten, dass die Vermittlung theoretischer Grundlagen im Rahmen der Zugangsbildung teilweise versäumt wurde, IP1 beratungsmethodische Kompetenzen aber außerhalb standardisierter Lernprozesse weiterentwickelte.

5.1.2 IP2 – Der Sozialarbeiter: „Wir machen hier Sozialarbeit!“

IP2 ist 58 Jahre alt, männlich, mit Diplomabschluss in Sozialarbeit. Vor dem Einstieg in die Schuldnerberatung vor über 20 Jahren war er bereits jahrelang als Sozialarbeiter tätig. Aktuell arbeitet IP2 in einer größeren Schuldnerberatungsstelle eines kirchlichen Trägers. Die Beratungsstelle befindet sich in einem Beratungszentrum mit zahlreichen weiteren Beratungsangeboten des Trägers im Zentrum einer Mittelstadt. Es fällt auf, dass sich IP2 vorrangig als Sozialarbeiter zu verstehen scheint. Zum einen benennt er die eigene Tätigkeit immer wieder als „Sozialarbeit“, zum anderen betont er wiederholt, dass alle Personen in der Einrichtung Sozialarbeitende seien. Dass, abweichend zur Empfehlung der AG SBV, die Soziale Schuldnerberatung in multiprofessionellen Beratungsteams durchzuführen (vgl. AG SBV 2018: 15), ein Studium der Sozialen Arbeit für ihn als Voraussetzung für eine Beratungstätigkeit in seiner Schuldnerberatungsstelle zu gelten scheint, lässt eine starke professionelle Verankerung in der Sozialen Arbeit vermuten. Hierbei fällt auf, dass IP2 im Vergleich zu IP1 und IP3 als einziger Interviewpartner bereits außerhalb der Schuldnerberatung in der Sozialen Arbeit tätig war. Dies könnte sein professionelles Selbstverständnis maßgeblich geprägt haben.

5.1.3 IP3 – Die Engagierte: “[Es ist eine] hochqualifizierte Arbeit (...), in der wir eben auch hoch qualifizierte Kräfte brauchen“

IP3 ist 48 Jahre alt, weiblich und verfügt über einen Diplomabschluss Sozialarbeit. Bereits im Rahmen des Studiums fand eine Schwerpunktsetzung „Schuldnerberatung“ statt, welche mit Berufseinstieg fortgesetzt wurde. IP3 arbeitet in einer großen Schuldnerberatungsstelle eines kirchlichen Trägers. Die Beratungsstelle umfasst ein multidisziplinäres Team aus Sozialarbeitenden, Juristen und Juristinnen und Personen mit kaufmännischer Ausbildung sowie Verwaltungskräften. Die Beratungsstelle ist im Stadtkern einer deutschen Großstadt lokalisiert und sozialräumlich stark vernetzt. Neben Seminarräumen für Schulungen werden auch Beratungen im örtlichen Jobcenter sowie in Jugendeinrichtungen angeboten. IP3 scheint im Vergleich zu den anderen Befragten in besonderer Weise sowohl auf beratungspraktischer (Beratungspraxis, verantwortliche Position in der Einrichtung) als auch auf wissenstheoretischer Ebene (Mitarbeit in Arbeitsgemeinschaften, Durchführung von Schulungen) zu agieren. Dies ist im Interviewmaterial auch hinsichtlich der Sprachfähigkeit, Antwortstruktur, Theoriebezug und sozialpolitischen Aspekten (Forderung nach sicherer Finanzierung, strukturelle Rahmenbedingungen guter Beratung etc.) erkennbar.

5.2 Kategorienverteilung

Bei der Verteilung der Hauptkategorien zeigt sich, dass in jedem Interview mindestens 50 Prozent der kodierten Textsequenzen der Kategorie „Können“ zugeordnet wurden, während die beiden Kategorien „Haltung“ und „Wissen“ jeweils nur ca. 25% aufweisen.

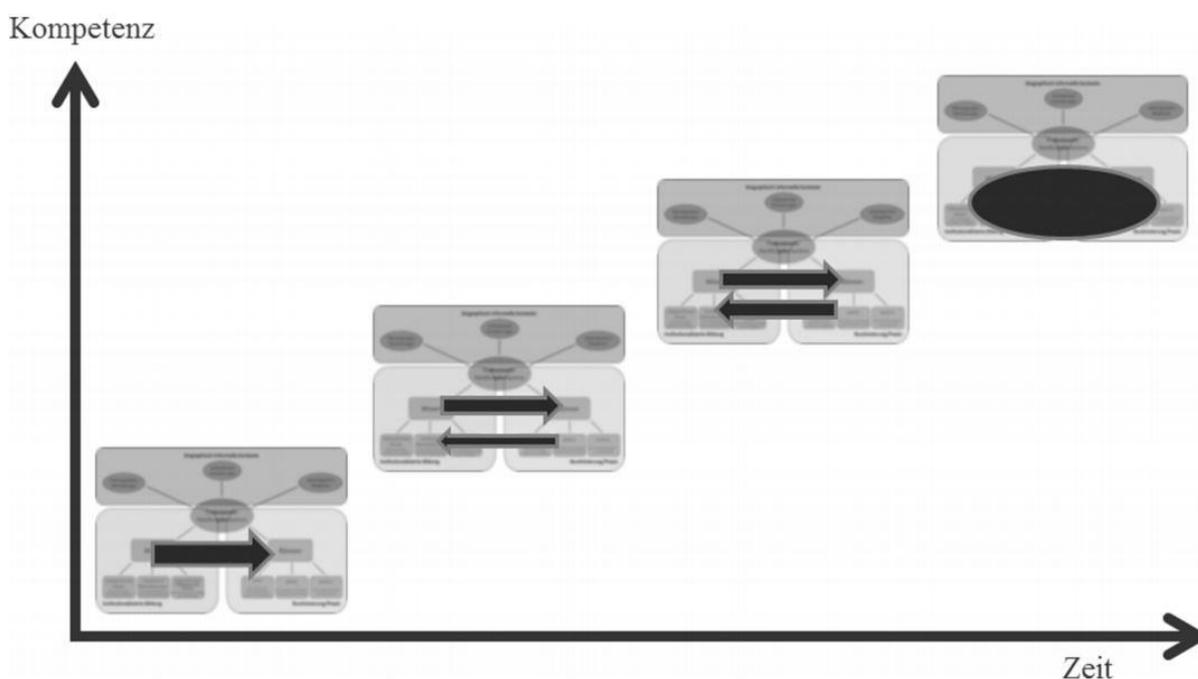
Abbildung 8: Kategorienverteilung im Interviewmaterial

Codesystem	IP1	IP2	IP3	SU...
>  Haltung	13	11	15	39
>  Können	36	44	28	108
>  Wissen	13	16	13	42
 SUMME	62	71	56	189

Quelle: eigene Darstellung

Es wird vermutet, dass diese ungleiche Verteilung maßgeblich auf zwei Effekte zurückzuführen ist. So wirkt sich nach Weinhardt (2015) Praxiserfahrung auf die dem Handeln zugrundeliegenden Wissensbestände aus: „Die Zunahme an Können verändert die Wissensbasis in spezifischer Weise, bis schließlich bei Erreichen beraterischer Expertise eine amalgamierte Form von Wissen und Können vorliegt, die weitgehend implizit ist.“ (ebd.: 13). In einem ersten Modellvorschlag stellt er diesen Verschmelzungsprozesses vereinfacht dar:

Abbildung 9: Mögliche Veränderungen über die Zeit im Verhältnis von Wissen und Können



Quelle: Weinhardt 2015: 12

Da alle Befragten über mehrjährige Beruf- und im Besonderen auch Beratungserfahrung verfügten, ist anzunehmen, dass die genutzten Wissensbestände bereits „weitgehend implizit“ (vgl. ebd.:13) sind. Gerade dieses implizite Wissen bestehe nach Weinhardt (2014) in ill-definierten Domänen (siehe Fußnote 31) häufig aus „tacit knowing“, einem „knowing how“ (Polanyi 1958). Statt dem „Wissen über Etwas“, stellt diese Wissensform als „Wissen wie Etwas getan wird“ bereits eine Mischform von Können und Wissen dar und lasse sich deshalb „gar nicht kognitiv vollständig explizieren“ (Weinhardt 2014: 220). In der Kategorie „Wissen“ wurden lediglich Textstellen mit eindeutigem Rückgriff auf theoretische Konzepte als Begründung des Beratungshandelns kodiert, während Erfahrungswissen und Wissen als Teil von Handlungsbeschreibungen der Kategorie „Können“ zugeordnet wurde. Dass die mit wachsender Beratungserfahrung steigenden impliziten Wissensbestände hier also in der Kategorie „Können“ erfasst wurden, könnte eine Erklärung für die ungleiche Kategorienverteilung sein. Darüber hinaus ist davon auszugehen, dass die Haltung der Beratenden „als verinnerlichte Handlungsdispositionen“ (ebd. 2015: 127) zum Großteil ebenfalls kaum ausdrücklich formuliert werden kann, sondern sich häufig unbewusst auf das Beratungshandeln auswirkt (vgl. ebd.). Es ist also davon auszugehen, dass sich auch der Kompetenzbereich Haltung weniger explizit abbildet und sich dadurch in der Kategorienverteilung auch weniger vertreten ist.

5.3 Haltung

In diesem Abschnitt werden Textstellen zusammenfassend dargestellt, die Hinweise darüber geben, wo in der beruflichen Haltung der Befragten eine Berücksichtigung psychosozialer Aspekte erkennbar ist. Unter Haltung werden hier die übergeordneten Wertvorstellungen, sowie Motivation und Selbstverständnis in Hinblick auf die eigene Berufstätigkeit verstanden. Im Interviewmaterial zeigten sich Aspekte der Haltung als professionelles Selbstverständnis und Wertungen hinsichtlich guter Beratung. Die Antworten der Befragten können dabei in die beiden Themenbereiche „Selbstverständnis“ und „Merkmale guter Beratung“ eingeteilt werden. Informationen zur „Berufsmotivation“ und „individueller Wertestandards“ (von Spiegel 2018: 109) konnten nicht aus dem Material entnommen werden. Es ist zu vermuten, dass diese im Sprechen über das eigene berufliche Handeln kaum explizit versprachlicht werden und primär biografisch entwickelt werden (vgl. Weinhardt 2014: 216). Da keine berufsbiografischen Fragestellungen an die Befragten herangetragen wurden, blieb dieser Aspekt der beruflichen Haltung unberücksichtigt.

5.3.1 Selbstverständnis

Hier wird erfasst, welches professionelle Selbstverständnis im Sinne einer Selbstbeschreibung und „subjektives Bild der eigenen Person bzw. subjektive Theorie über die eigene Person oder Summe selbstbezogener Einschätzungen“ (Schütz 2000: 189) erkennbar ist. In allen drei Interviews zeigt sich ein Selbstverständnis der Beratenden als eine Art Prozessbegleitung. Dieses drückt sich dadurch aus, dass die Lösungsfindung der Ratsuchenden sowie der Beratungsprozess als Ganzes im Rahmen der inhaltlich-rechtlichen Rahmung begleitet statt vorgegeben wird. Darüber hinaus grenzen sich alle drei Befragten von einer durch die Mandatsübernahme gekennzeichneten Haltung von Anwälten und Anwältinnen ab.

Prozessbegleitung

Im Sprechen über das Beratungshandeln zeigen sich Aspekte des professionellen Selbstverständnisses der Befragten. Es fällt auf, dass dieses in allen Interviews gerade nicht die bloße Informationsvermittlung umfasst. Stattdessen scheinen sich die Befragten vor allem als Begleiter und Wegbereiter der Ratsuchenden zu verstehen. Dies beinhaltet zum einen Aushandlungsprozesse (siehe Kapitel 5.3.5) zwischen Beratenden und Ratsuchenden, aber auch das Zurverfügungstellen relevanter Informationen und Übersetzen dieser in die „Sprachwelt“ der Ratsuchenden.

IP1 formuliert, dass es im Laufe des Beratungsprozesses notwendig wird, den Unterstützungsbedarf der Ratsuchenden einzuschätzen und sie entsprechend in den Entschuldungsprozess zu integrieren (vgl. IP1,25). Ob die Ratsuchenden die vereinbarten Schritte dann auch tatsächlich gehen würden, liege dann aber letztendlich in deren Verantwortungsbereich (vgl. IP1, 61). Sie grenzt ihre eigene Beratungsarbeit von anderen Beratungsangeboten ab, bei denen Ratsuchende nur Briefe abgeben und dann alles für sie erledigt werde (vgl. IP1,42-44). Wichtig sei ihr auch, dass sie Handlungsoptionen anbiete und Ratsuchende dann selbst entscheiden könnten, welchen sie davon wählen möchten (vgl. IP1,34). Auch bei IP2 wird deutlich, dass er sich innerhalb des vorgegebenen inhaltlich-rechtlichen Rahmens als eine Art Prozessbegleiter versteht, der den Prozess der Lösungsfindung unterstützt.

"Dass man ab einem gewissen Punkt schon überlegt in welche Richtung könnte das gehen. Wobei, da will ich mal einschieben, dass es natürlich nicht unser Job ist jemandem zu sagen, wo es langgeht und was er zu tun hat. Sondern unser Job ist es, in dem Moment, wo eine Problemstellung sich konkretisiert, dass wir dann auf fachlicher Ebene dem Klient vorschlagen oder mit ihm bereden: ‚Wo kann es hinlaufen? Was macht Sinn?‘" (IP2,13-14).

So hält IP2 fest, dass er im Laufe des Beratungsprozesses eine fachliche Meinung entwickle und diese auch den Ratsuchenden kommuniziere. Letztendlich müssten aber die Ratsuchenden

selbst entscheiden, welches Vorgehen gewählt werde (vgl. IP2,20;134-135). Bei diesem Entscheidungsprozess unterstütze er sie (vgl. IP2,71). IP3 formuliert, dass sie im Entschuldungsprozess unterstützt und begleitet (vgl. IP3,28;43), Ratsuchende sich aber auch beteiligen müssten. Sie übernehme die Rolle der Wegbereiterin, grenzt diese aber klar von einer Betreuungsübernahme ab (vgl. IP3,35). Wichtig sei, dass Ratsuchende einen zu ihnen passenden Umgang mit der Verschuldung und, wo möglich, einen Entschuldungsweg fänden (vgl. IP3,43).

"Das heißt also, dass man immer schaut, weil wir nicht wie ein gesetzlicher Betreuer oder wie eine betreuende Person arbeiten können, sondern wir ja doch als Berater Handlungsalternativen zur Verfügung stellen, wo wir auch gucken. Und zwar: Was ist der Wunsch des Klienten, wo ich jetzt nicht als Berater sagen: ‚Nur so geht das. Und nur so hat man zu leben!‘ sondern ‚Was ist dem Klienten sein Wunsch und lässt der sich auch verwirklichen?‘ und das ist sicherlich auch immer eine Gratwanderung, die es da in den Beratungen auch auszutarieren gilt." (IP3,76).

Im Unterschied zu IP2 und IP3 hat IP1 die beschriebene begleitende Grundhaltung nicht im Rahmen der grundständigen Ausbildung (Studium, Grundlagenweiterbildung Schuldnerberatung) erlernt, sondern über ein Fortbildungsangebot. Darüber hinaus nennt sie auch Beispiele von Beratenden der Sozialen Schuldnerberatung, die diesen Fokus auf eine Prozessbegleitung nicht zu teilen scheinen. So erwähnt sie beispielsweise eine ehemalige Kollegin, die bewusst Erzählungen der Ratsuchenden unterbinde, da diese für sie uninteressant seien (vgl. IP1,108). IP1 fügt ein, das auch sie zunächst gelernt habe, alles für die Ratsuchenden zu übernehmen, damit Unterlagen auch wirklich ankommen würden. Den stärkeren Einbezug der Ratsuchenden habe sie erst durch Austausch mit anderen Beratenden kennengelernt. Hierbei fällt auf, dass IP1 sowohl die vollständige Handlungsübernahme durch Beratende als auch den bewussten Einbezug Ratsuchender mit Prozessbegleitung als zwei mögliche Handlungsformen der Sozialen Schuldnerberatung versteht, zwischen denen Beratungspersonen auswählen könnten (vgl. IP1,61). Weiter formuliert sie, dass sie sich wünsche, dass in der Sozialen Schuldnerberatung tätige Anwälte und Anwältinnen Fortbildungen mit psychosozialen Inhalten belegen müssten (vgl. IP1,117). Dies legt nahe, dass ihr Personen dieser Berufsgruppe bekannt sind, die gerade diese Voraussetzung nicht erfüllen.

Abgrenzung Anwälte und Anwältinnen

Alle drei Befragten grenzen sich von den Arbeitsweisen der Anwälte und Anwältinnen ab. Das Beratungshandeln der Sozialen Schuldnerberatung unterscheide sich von der Arbeit einer Anwaltskanzlei durch eine Prozessbegleitung statt Mandatsübernahme, der Reflexion als Teilberaterischen Handelns, die Berücksichtigung psychosozialer Belastung im Beratungsverlauf und eine auf die Lebenswelt der Ratsuchenden angepasste Vermittlung der Inhalte.

So vermutet IP1, dass Anwälte und Anwältinnen kaum erläutern würden, wie eine Entschuldung genau verlaufe. „Die [Ratsuchenden, Anm. d. Verf.] verstehen oft nicht was der macht“ (IP1,98). Aus diesem Grund seien Ratsuchende nicht gut auf den weiteren Verlauf vorbereitet (vgl. IP1,98). Darüber hinaus gehe sie davon aus, dass sich Anwälte in Bezug auf die Beratungsbeziehung nicht reflektieren würden und es schneller zu Missverständnissen und Abbrüchen der Beratungsbeziehung komme (vgl. IP1,104). IP2 bemerkt, dass es noch andere Berufsgruppen gäbe, die für die rein finanzielle Bearbeitung einer Schuldenproblematik qualifiziert wären. Die Berücksichtigung der psychosozialen Belastungen der Ratsuchenden würde – in Abgrenzung zur Sozialen Schuldnerberatung – aber nicht in deren Verantwortungsbereich liegen (vgl. IP2,84).

„Klar merkt der, wenn er nicht völlig cool veranlagt ist, dass derjenige jetzt gerade aufgeregt ist oder nicht. Aber es ist nicht unbedingt sein Job da drauf einzugehen. Und das machen wir schon.“ (IP2,84)

Auch in der Informationsvermittlung unterscheide sich die Arbeit der Sozialen Schuldnerberatung von einer Anwaltskanzlei. Während letztere primär Informationen weitergeben würden, sei es Aufgabe der Sozialen Schuldnerberatung diese für Ratsuchende möglichst auch verständlich aufzubereiten (vgl. IP2,131-132). Auch IP3 grenzt sich von Anwälten und Anwältinnen ab. Statt einer Mandatsübernahme bei der das weitere Vorgehen vollständig von der Anwaltskanzlei übernommen werde, gebe es in der Beratung auch Raum psychosoziale Aspekte zu thematisieren und zu bearbeiten (IP3,26-27).

Beraterinnenpersönlichkeit

Es zeigen sich darüber hinaus Spezifika der verschiedenen Berater- und Beraterinnenpersönlichkeiten. So antwortet IP1 auf die Frage was ihr in Beratungsprozessen wichtig sei, dass sie darauf achte freundlich und respektvoll zu sein und sich bei Problemen nicht persönlich angegriffen zu fühlen (vgl. IP1,30-31). Das Spannungsfeld zwischen informatorisch-rechtlichen und psychosozialen Beratungsaspekten beschreibt sie als weites Feld, welches Möglichkeiten der Selbstverwirklichung biete, da eigene Schwerpunkte gewählt werden könnten:

"Ja, ich würde mit auf den Weg geben, dass es ein Feld ist, was sehr weit gefächert ist. Was man sich selbst aussuchen kann: ‚Will ich mich auf diese rechtliche Seite konzentrieren und da perfekt werden, damit die Klienten jedes Gesetz quasi ausnutzen können? Oder möchte ich mehr in die psychosoziale Richtung gehen und mich drauf / Und die Fortbildung in der Richtung machen und mich darauf konzentrieren, dass sich die Klienten in der Beratung gut fühlen?‘ Und auch wenn sie vielleicht ein / jetzt nicht den besten Vergleich bekommen haben, sich aber trotzdem damit gut fühlen. Oder vielleicht auch andere Sachen geklärt bekommen haben, mit Kindern, sonst was. Wenn man da ein offenes Ohr für hat. Dass das Feld eigentlich schön ist, dass man sich da ausleben kann." (IP1,92-94; ebenso vgl. IP1,61)

Sie benennt für sich selbst einen psychosozialen Beratungsschwerpunkt (vgl. IP1,117; 101). Dies begründet sie damit, „*dass ich auch Fortbildungen in dem Bereich gemacht habe. Ja, das ich meine eigenen Emotionen reflektiere.*“ (IP1,101). Rechtliches Wissen sei für sie ein Hilfsmittel, welches sie nutze, um den Ratsuchenden gut helfen zu können (vgl. IP1,128). IP2 hält fest, dass er sich trotz langjähriger Berufserfahrung Offenheit für den Beratungsprozess und Beratungsergebnis bewahren möchte (vgl. IP2,7) und unterstützt dies mit einer umfassenden Schilderung eines Beratungsprozesses mit für ihn unerwartetem Ausgang (vgl. IP2,7-38). Darüber hinaus fällt auf, dass IP2 sich wiederholt auf die „Sozialarbeit“ bezieht. *„Wir machen hier Sozialarbeit.“* (IP2,57; weitere Beispiele in IP2,36 sowie IP2,141). Er betont in seiner Rolle als Leiter der Beratungsstelle, dass alle seine Mitarbeiter eine sozialarbeiterische Ausbildung haben (vgl. IP2,81)⁷³. IP3 nennt vorrangig Aspekte in Bezug auf die Beratungsbeziehung. So sei ihr wichtig den Ratsuchenden zugewandt zu sein und einen sicheren Erzählraum zu gestalten (vgl. IP3,25). Sie versuche Perspektiven zu schaffen, Angst zu nehmen (vgl. IP3,40-41) und sich stetig weiterzubilden (vgl. IP3,45).

5.3.2 Merkmale guter Beratung

Im Kompetenzbereich Haltung konnte neben dem professionellen Selbstverständnis auch Wertvorstellungen hinsichtlich guter Beratungsprozesse ausgemacht werden. Bei der Frage an die Interviewten, was für sie gute Beratung sei, fällt auf, dass hier von allen die angemessene Vermittlung der Beratungsinhalte thematisiert wird. Eine nachvollziehbare und umfassende Erklärung der Inhalte und Abläufe, scheint als Kernaufgabe der Sozialen Schuldnerberatung verstanden zu werden (vgl. IP1,44;IP2,102;IP3,41). Gleichwohl zeigen sich verschiedene Schwerpunktsetzungen. IP1 stellt die Integration der Ratsuchenden in die Bearbeitungsabläufe in den Vordergrund. Durch einen Einbezug der Ratsuchenden in den Entschuldungsprozess werde dieser regelmäßig als eigene Leistung erlebt:

„Aber ich versuche es den Klienten so gut es geht zu erklären. Ja, dass die dann wissen, was passiert ist. Und ich hoffe, dass es dadurch dann auch einfach nachhaltig wird. Nicht, dass die das Gefühl haben: ‚Naja, ich hab da meinen Ordner da abgegeben. Die Frau hat alles gemacht. Und dann war ich in der Insolvenz.‘ Sondern, dass die merken: ‚Okay, das war richtig viel Arbeit!‘“ (IP1,44)

IP2 benennt eine offen kommunizierte Arbeitsteilung und transparentes Vorgehen als Bestandteil guter Beratung:

„Ja, das wäre ein gutes Gefühl, wenn der rausgeht und man kommt weiter. Jeder weiß hier, was er zu tun hat.“ (IP2,101).

⁷³ Weiterführende Darstellung in Kapitel 5.5.2 „Qualifizierung“.

Nur IP3 erwähnt die Verringerung psychosozialer Belastungen als Aspekt guter Beratung. Sie sei mit ihrer Beratung zufrieden, wenn es ihr gelinge gemeinsam mit den Ratsuchenden neue Perspektiven zu schaffen, Angst zu verringern und die Ratsuchenden zu befähigen:

"Bei vielen Klienten ist es ja auch ein längerer Weg. Uund das wäre für mich / da würde ich schon zufrieden sein, wenn einer rausgeht aus der Beratung und es ist ein Stück Angst genommen. Er hat Kompetenz dazugewonnen und kann sich selber ein Stück weit mehr helfen. Und er weiß zumindest wie er, wo er sich die Hilfe holen kann." (IP3,41).

Ein gutes Gefühl gebe es auch dann, wenn inhaltlich-rechtliche Erfolge erzielt würden, zum Beispiel gute Vergleiche mit Gläubigern oder wenn Ratsuchende lernen würden gut mit den Schulden zu leben oder aus den Schulden zu kommen (vgl. IP3,43). In zwei von drei Interviews werden regelmäßige Reflexionsprozesse⁷⁴ zur Sicherung guter Beratung thematisiert. So formuliert IP1, dass sie sich regelmäßig Zeit zur Selbstreflexion nehme, um den häufig zeitintensiven Einbezug der Ratsuchenden in den Entschuldungsprozess sicherzustellen (vgl. IP1,46). IP3 bemerkt, dass die Qualifikation der Beratenden sowie ein regelmäßiger fachlicher Austausch notwendig sei, um die Beratungsqualität sicherzustellen (IP3,49;81). Abweichend zu IP1 und IP2 weist IP3 auch auf Rahmenbedingungen hin, die es brauche um gut beraten zu können. Eine *"gute, umfassende, ganzheitliche Soziale Schuldnerberatung"* (vgl. IP3,46) koste Zeit. Um diese anbieten zu können, müssten ausreichend zeitliche Ressourcen zur Verfügung stehen (vgl. IP3,46;81). Weiter benennt sie den persönlichen Kontakt mit der Klientel als Qualitätsmerkmal. Zwar teile sie die Einschätzung, dass Schuldnerberatung teilweise durch digitale Angebote ersetzt werden könne, um erste Einschätzungen der Lebenssituation Ratsuchender vorzunehmen und den Zugang zu erleichtern. Um gut beraten zu können, sei der persönliche Kontakt aber unerlässlich (vgl. IP3,47). Gegen Ende des Interviews thematisiert IP3 auch die Sicherstellung ausreichender Finanzierungsgrundlagen im Bereich der Schuldnerberatung als notwendige Rahmenbedingungen, welche Beratende ebenfalls in das eigene Beratungshandeln einbeziehen sollten:

"Und natürlich auch die Rahmenbedingungen, das heißt also, dass der Faktor sowohl Finanzierung als auch Zeit nach wie vor eben berücksichtigt wird, die man für die Beratungsarbeit tatsächlich auch braucht. Also, dass man das aus dem Blick nicht verliert." (IP3,81)

5.3.3 Auswertung in Hinblick auf das professionelle Selbstverständnis

Es folgt eine Diskussion der Ergebnisse in Hinblick auf die Frage welches professionelle Selbstverständnis sich bei Beratenden der Sozialen Schuldnerberatung abzeichnet. Auch wenn

⁷⁴ Die Ausgestaltung der Reflexionsprozesse werden in dieser Arbeit der Kategorie „Können“ zugeordnet und in Kapitel 5.3.7 dargestellt.

sich durchaus Übereinstimmungen im Selbstverständnis zeigen, lassen die Ergebnisse vermuten, dass sich der Ausbildungsort als zentral für die Entwicklung eines professionellen Selbstverständnisses darstellt. So zeigt IP1, welche als Einzige kein sozialarbeiterisches Grundstudium absolvierte, große Abweichungen zu IP2 und IP3.

Nach Weinhardt (2014) „macht es einen bedeutsamen Unterschied, ob Beratung z. B. primär als helfende, instruierende oder reflexive Handlungsform angesehen wird“ (ebd.: 218). Während die als Sozialarbeitende ausgebildeten Personen überwiegend ein Verständnis von Beratung als eine instruierende, anleitende Handlungsform zeigen und Aspekte der Mitwirkung stark betonen, beschreibt die Befragte ohne sozialarbeiterische Ausbildung zunächst ein helfendes Verständnis in Form von Handlungsübernahmen erlernt zu haben. Erst im Austausch mit anderen Beratenden im Rahmen einer freiwillig gewählten Fortbildung wird ein instruierendes Verständnis kennengelernt. Auch wenn in der Haltung der IP1 zum Zeitpunkt des Interviews überwiegend Merkmale eines anleitenden Verständnisses erkennbar sind, scheint dieses von ihr nicht als erforderlich bewertet zu werden. Im Gegensatz zu den Befragten mit sozialarbeiterischer Ausbildung, wird hier kein Theoriebezug erkennbar, die Ausgestaltung der Beratung als helfend oder instruierend scheint vielmehr als Möglichkeit der Selbstverwirklichung wahrgenommen zu werden, bei der jeder eigene Schwerpunkte setzen könne. Auch wenn Haltung nach Weinhardt im Sinne von Überzeugungen/Werthaltungen, motivationale Orientierungen und Selbstregulationsfähigkeiten primär in biographisch-informellen Kontexten geprägt wird (vgl. ebd.: 216), zeigt sich im Interviewmaterial für den Aspekt des professionellen Selbstverständnisses die besondere Bedeutung der Ausbildungsstätten und –inhalte als zentraler Lernort desselben. Die vorliegenden Studienergebnisse könnten einen Hinweis darauf geben, dass von Handlungsübernahme gekennzeichnete Berufsfelder wie juristische und kaufmännische Berufe eher ein Verständnis von Beratung als helfende Handlungsform zeigen. Zu prüfen wäre, ob dies gar auf eine fehlende Thematisierung beratungsmethodischer Aspekte und damit verbunden dem Vorherrschen eines Alltagsverständnisses von Beratung (vgl. Stimmer/Ansen 2016: 40) zurückzuführen ist. Es zeigt sich, dass die Befragten mit sozialarbeiterischer Ausbildung über ein eher instruierendes Beratungsverständnis verfügen. Insbesondere IP2, der vor der Schuldnerberatung 20 Jahre in anderen Bereichen der Sozialen Arbeit tätig war, scheint sich primär als Sozialarbeiter – nicht als Berater – zu verstehen. Darüber hinaus wird weder von IP2 noch von IP3 explizit Bezug zu beratungsmethodischen Theorien hergestellt und von beiden die sozialarbeiterische Grundausbildung als zentraler Lernort genannt, weshalb vermutet werden kann, dass sich dieses instruierende Verständnis vorrangig

auf sozialarbeiterische Ausbildungsinhalte zurückführen lässt. Auch wenn beratungsmethodische und sozialarbeiterische Beziehungsgestaltung sicherlich große Übereinstimmungen aufweisen, wäre zu prüfen, ob das von Weinhardt (2014) beschriebene reflexive Verständnis allein in den spezifisch beratungsmethodischen Diskursen⁷⁵ vermittelt wird. Die Studienergebnisse geben Hinweise darauf, dass der Ausbildungshintergrund starke Auswirkungen auf das beraterische Selbstverständnis hat. Es ist zu vermuten, dass dieses in der Ausbildung sozialarbeitsfremder Professionen nicht ausreichend vermittelt wird.⁷⁶ Bereits 2008 kommt Thomsen zu einem ähnlichen Ergebnis. Im Rahmen einer Studie mit unterschiedlich qualifizierten Beratenden der Sozialen Schuldnerberatung formuliert sie die Vermutung, dass ein Zusammenhang zwischen Qualifikation/„Berufsbiografie“ und der Haltung Beratender bestehe (vgl.: 191ff). Gerade das professionelle Selbstverständnis bestimme hierbei maßgeblich wie der Beratungsprozess verlaufe (vgl. ebd.: 250). Und auch Mattes (2020) resümiert, dass es in der Sozialen Schuldnerberatung an Wirksamkeitsstudien mangle und dies bedeute, dass „die Beratungsfachkräfte der Schuldnerberatung ihre Haltung nicht an den empirisch belegten Erfordernissen der beruflichen Herausforderungen [entwickeln], sondern aufgrund anderer Faktoren, wie zum Beispiel der persönlichen Neigung, institutionellen Rahmenbedingungen oder vielleicht auch aufgrund zufälliger Einflüsse.“ (ebd.: 27). Nach Ansicht der Verfasserin zeigt sich für die Soziale Schuldnerberatung die Notwendigkeit ein beraterisches Selbstverständnis auszuarbeiten und empirisch zu prüfen. Die Vermittlung eines solchen für alle Beratenden sicherzustellen und entsprechende Reflexionsangebote zu schaffen, könnte die Professionalisierung der Sozialen Schuldnerberatung weiter vorantreiben.

Es scheint, dass die Befragten trotz stark abweichender beruflicher Biografien und Zugänge zur Sozialen Schuldnerberatung (siehe Falldarstellungen 5.1) dennoch beachtliche Übereinstimmungen aufweisen. Als Kernbereich eines geteilten Selbstverständnisses ist im Besonderen das Verständnis als eine Art Prozessbegleitung auszumachen. In allen drei Interviews ist eine Grundhaltung erkennbar „die Raum und Respekt für die Autonomie selbsttätiger Ratsuchender schafft, die begleitet werden möchten.“ (Zürcher 2018: 19). Für die Unterstützung der Ratsuchenden, das zur Verfügung stellen relevanter Informationen und die Übersetzung dieser in die Sprachwelt der Ratsuchenden scheint der von IP3 geprägte Begriff der Wegbereiter hier passend. Dieses Ergebnis erscheint interessant, da die Haltung Beratender in informatorischen

⁷⁵ Interessant wäre in diesem Kontext auch eine Wirksamkeitsstudie im Rahmen der Sozialen Schuldnerberatung in Hinblick auf das gezeigte Verständnis von „Beratung z. B. primär als helfende, instruierende oder reflexive Handlungsform“ (Weinhardt 2014: 218), um zu klären, welches Verständnis sich als wirksam erweist. Eine ähnliche Forderung nach Wirksamkeitsstudien findet sich in Mattes (2020: 27).

⁷⁶ Dies kann auch hinsichtlich beratungsmethodischer Wissensbestände festgestellt werden (siehe Kapitel 5.5.4).

Beratungssettings wissenschaftlich wenig ausgearbeitet wurde und bestätigt die Einschätzung Greguschs (2013), dass sozialarbeiterische Beratung neben der Informationsvermittlung auch die „Prozesssteuerung“ (ebd.: 33) umfasst.

Es fällt auf, dass sich Beratende der Sozialen Schuldnerberatung von der Arbeit in Anwaltskanzleien abgrenzen und die Bedeutung des professionellen Handelns als Prozessbegleitung immer wieder hervorheben. Diese Abgrenzung nach außen lässt vermuten, dass es in der Sozialen Schuldnerberatung durchaus eine gemeinsame berufliche Identität gibt. Diese scheint entgegen der Vermutung von Mattes (2020) stärker zu sein als gedacht. Der Autor formuliert, dass weder damals noch heute klar sei, was das Spezifische der Sozialen Schuldnerberatung sei und wie sich diese von anderen Angeboten unterscheide. Er vermutet, dass es auch Fachkräften nicht gelingen würde diese Frage ausreichend zu beantworten (vgl. ebd.: 25). Die Studienergebnisse zeigen hier allerdings ein anderes Bild, scheint es den Befragten doch überwiegend sehr wohl zu gelingen die besonderen Anforderungen der Sozialen Schuldnerberatung darzustellen. Diese Abgrenzung von reiner Informationsvermittlung und Hervorhebung der Beratungsaufgaben könnte ein Versuch sein die Beratungsarbeit in der Schuldnerberatung zu legitimieren. Bereits mit Entstehung der ersten Schuldnerberatungsstellen kämpfte die Soziale Arbeit um die Anerkennung der Schuldnerberatung als sozialarbeiterisches Angebot und damit verbunden um die Berücksichtigung der eine alleinige Informationsvermittlung übersteigenden Aufgaben (vgl. Kapitel 2.2.1). Der Diskurs um die Professionszugehörigkeit scheint bis heute das Selbstverständnis der Fachverbände zu beeinflussen (vgl. LAG SB 2010: 2) und auch von Praktikern verinnerlicht worden zu sein. Es scheint als würden die Befragten gegen eine Reduzierung der eigenen Beratungsarbeit ankämpfen. Inwiefern sich Beratende der Sozialen Schuldnerberatung als solche anerkannt fühlen, wäre zu prüfen. Auch Informationen zur Außenwahrnehmung der Sozialen Schuldnerberatung durch z.B. Sozialarbeitende anderer Tätigkeitsfelder oder beratender Personen liegen der Verfasserin keine vor. Allerdings unterstreicht Thierschs (2014) Beobachtung, dass Beratende im Kontext der Sozialen Arbeit ein „oft sehr zögerliches Selbstbewusstsein“⁷⁷ (ebd.: 707) zeigen, die vermutete Unsicherheit der Praktiker und Praktikerinnen. Gleichwohl gelingt es den Befragten nach Ansicht der Verfasserin im Rahmen der Interviews den Mehrwert der Schuldnerberatung gegenüber einer alleinigen Informationsvermittlung darzustellen und eine selbstbewusste Haltung im Sinne einer impliziten Aussage „Wir machen Beratung!“ nach außen zu tragen. Dies zeigt sich besonders

⁷⁷ Thiersch (2014a) führt diese auf die mangelnde externe Anerkennung Sozialer Beratung insbesondere auch in Hinblick auf Angehörige therapeutischer Berufe zurück (vgl. ebd.: 707)

deutlich auch bei IP3, die gegen Ende des Interviews noch einmal die besonderen Herausforderungen der Sozialen Schuldnerberatung herausstellt:

„(...) um diese qualitative Arbeit auch leisten zu können. Gerade weil es eben eine hochqualifizierte Arbeit ist in der wir eben auch hoch qualifizierte Kräfte brauchen, mit einem entsprechenden Studium auch.“ (IP3,81)

5.4 Können

Im nachfolgenden Abschnitt wird dargestellt, wo im Können als Handlungsbeschreibung/ Performanz eine Berücksichtigung psychosozialer Aspekte erkennbar ist. Da Wissen und Können mit zunehmender Praxiserfahrung immer mehr verschmelzen (siehe Kapitel 5.2) wird hier auch Erfahrungswissen und Wissen als Teil von Handlungsbeschreibungen erfasst. Der Abschnitt unterteilt sich analog zu den gebildeten Subkategorien in die Themenbereiche „Settinggestaltung“, „Beziehungsgestaltung“, „Erzählraum öffnen und Inhalte erfassen“, „psychosoziale Belastung wahrnehmen und reduzieren“, „Beratung als gemeinsamer Prozess mit Handlungsoptionen“, „Erklären als didaktische Methode“, „Reflexionsprozesse“ und „Vernetzung und sozialräumliche Anbindung“. Abschließend werden die Ergebnisse in Hinblick auf die Teilfrage 2 zusammengefasst und diskutiert.

5.4.1 Settinggestaltung

Unter Settinggestaltung wird nach Großmaß (2014) der „örtliche-zeitliche Rahmen“ (vgl. ebd.: 488) der Beratung verstanden. Während die Vernetzung und sozialräumliche Anbindung als „politische Dimension“ (ebd.) der Settinggestaltung in Kapitel 5.4.8 dargestellt wird, beinhaltet dieser Abschnitt die im Interviewmaterial angesprochenen räumlichen und zeitlichen Aspekte aufgeführt. Zwei von drei Interviews geben Hinweise auf die Settinggestaltung. Während IP1 die räumliche Ebene anspricht, benennt IP3 räumliche und zeitliche Aspekte sowie den Schutz der Daten als Aspekt eines sicheren Beratungsraumes. Es fällt auf, dass beide Befragten die Settinggestaltung in Abgrenzung zu behördlichen Einrichtungen thematisieren.

IP1 beschreibt, dass sie das Setting räumlich gestaltet, in dem sie den Beratungsraum mit Tischdecken und Wandbildern dekoriert, damit *"die Klienten ein bisschen / nicht das Gefühl haben, sie wären hier beim Amt."* (IP1,29). IP3 hebt in Bezug auf das räumliche Setting im Besonderen die *"ungestörte Beratungsatmosphäre"* (IP3,23) hervor. So habe jede beratende Person einen eigenen Beratungsraum. Es werden feste Zeiten für die Beratungsgespräche eingeplant und darauf geachtet hier möglichst ungestört zu bleiben (IP3,23-24). Um einen sicheren emotionalen Raum zu schaffen, werde der datenschutzrechtliche Aspekt gegenüber Ratsuchenden thematisiert (IP3,48). Außerdem sei es hilfreich, dass die Beratungsstelle in einem

größeren Gebäudekomplex liege und für beobachtende Personen somit nicht erkennbar sei, warum jemand das Gebäude betritt. IP3 vermutet, dass dies dazu beitrage mögliche Schamgefühle zu verringern (IP3, 95-96). Auch weist sie darauf hin, dass die Beratungsräume bewusst nicht an das Jobcenter angegliedert seien, um die Schuldnerberatung als eigenständiges und unabhängiges Angebot nach außen kenntlich zu machen (IP3,97).

5.4.2 Beziehungsgestaltung

Die DGfB hält in ihrem Beratungsverständnis fest, dass Beratung auf „Grundlage einer professionellen Beratungsbeziehung“ und „Vertrauensverhältnis“ (DGfB o.J.; 4) durchgeführt werde. Weiter heißt es: „die Fachkräfte sind verpflichtet, mit in der Beratungsbeziehung entstehenden Abhängigkeiten sorgsam umzugehen. Die fortlaufende Analyse der Beziehungen, Verhaltensweisen und Interaktionen im Beratungsprozess sind wesentlicher Bestandteil der Beratung.“ (ebd.). Auch im Interviewmaterial zeigen sich Aspekte der Beziehungsgestaltung. Insgesamt scheint es den Interviewpartnern zu gelingen eine professionelle Beratungsbeziehung aufzubauen und einen sicheren Beziehungsraum zu gestalten. Es fällt aber auf, dass ein Rückgriff auf Beratungstheorien durch die Befragten kaum erkennbar ist. Inwieweit die Beratungsbeziehung wie von der DGfB gefordert, reflektiert wird, wird nur in Ansätzen sichtbar (vgl. Kapitel 5.3.7).

IP1 und IP3 erwähnen Aspekte der Beziehungsgestaltung, die der personenzentrierten Gesprächsführung zugeordnet werden können (vgl. IP1,30; IP3,32). Auch Aspekte der Beziehungsgestaltung, wie das Einlassen auf die ratsuchende Person, Grenzen setzen und Humor werden genannt (vgl. IP3,69; IP1,76-77). IP1 schildert herausfordernde Situationen mit Ratsuchenden, in denen es ihr kaum gelingt, diese zur Mitwirkung zu bewegen. Obwohl sie hier die Grenzen des eigenen Könnens beschreibt, erfolgt kein Rückgriff auf beratungsmethodische Theorien zur Erhöhung der Mitwirkung oder hinsichtlich einer Reflexion des eigenen Vorgehens. Ob und in welcher Form die Konflikte mit den Ratsuchenden gelöst werden bleibt unklar (vgl. IP1,80-81). IP1 und IP2 weisen darauf hin, dass Ratsuchende eine feste Beratungsperson zugeordnet bekämen (vgl. IP1,53; IP2,121). IP2 begründet dies aber vorrangig mit den verwaltungstechnischen Beratungsabläufen, denn *"eh schon aus Beratungsabläufen wäre das Unsinn"* (IP2,121). Hier wäre auch eine beratungsmethodische Begründung denkbar gewesen.

5.4.3 Erzählraum öffnen und Inhalte erfassen

In allen Interviews zeigt sich, dass die Befragten bewusst einen Erzählraum öffnen, um den Sachverhalt möglichst umfassend zu ermitteln. Anschließend werden die Erzählungen Ratsu-

chender inhaltlich erfasst. Im Fokus stehen hier rechtlich-informatorische Aspekte, vorrangig im Besonderen die Sicherung des Lebensunterhaltes.

IP1 schildert, dass sie je nach zur Verfügung stehender Zeit den Raum für Erzählungen seitens der Ratsuchenden mehr oder weniger öffnet:

"Wenn die Leute schon einen Termin bekommen haben, dann weiß ich, ich habe eine Stunde Zeit. Und wenn es sich dann anbietet, dann frage ich auch die Leute: ‚Wie ist das passiert?‘ Oder einfach, dass die Leute ein bisschen mehr erzählen können. Dann nehme ich mir einfach mehr Zeit." (IP1,4-5).

Auch aktuelle Probleme und der emotionale Zustand könnten hier von den Betroffenen thematisiert werden (IP1,10;12;17). Die Erzählung erfasse sie dann in Hinblick auf für die Schuldnerberatung relevante Aspekte (IP1,108). So berichtet sie beispielsweise von einem Fall, in welchem sie eine Klientin vor Bearbeitung der Schuldenproblematik dabei unterstützte einen Kitaplatz zu erhalten (IP1,81). IP2 gibt an, dass die Erfassung der Verschuldungssituation sowie die Existenzsicherung am Anfang des Beratungsprozess zwar im Fokus stehen, er aber gleichzeitig *"auch nach links und nach rechts"* (IP2,65) schaue:

"Und dann entsteht ja in dieser Beratungssituation/ Der Schuldner kommt mit seinem Anliegen, und wir hören erstmal zu. Und dann, beim Zuhören, öffnen wir uns schon in so eine Breite" (IP2,69).

IP3 beschreibt eine Loslösung von inhaltlich-rechtlichen Aspekten am Beratungsbeginn:

"Also wenn Klienten zu mir in die Beratung kommen, geht es eigentlich gar nicht darum, gleich die juristische Fragen sofort zu beantworten, sondern ich lasse in der Regel erst einmal eine kleine Freisprechphase, sag ich jetzt mal, offen, indem ich einfach ganz offen frage: ‚wie ist es dazu gekommen? Können Sie mir kurz schildern, wie es zu dieser Situation gekommen ist?‘" (IP3,5).

In allen drei Interviews zeigt sich, dass die gewonnenen Erzählungen dann in Bezug zu den rechtlich-inhaltlichen Aspekten der Schuldnerberatung gesetzt werden (vgl. IP1,108; IP2,60-63; IP3,6). Dieser Prozess scheint ähnlich der rechtssprachlichen Subsumption⁷⁸. Der von den Ratsuchenden beschriebene Sachverhalt wird auf die rechtlich-informatorischen Aspekte der Entschuldung übertragen und priorisiert (vgl. IP2,48;60-63; IP3,6;30-31). Relevante Inhalte werden gegebenenfalls mit Hilfe von Rückfragen erfasst. IP2 beschreibt dies wie folgt:

"Unser Job ist es eigentlich, parallel immer mit zugucken: ‚Was hängt denn da noch so alles dran?‘ (IP2,60).

"Unser Aufbau ist immer: Existenzsicherung. Und zwar entweder direkt, weil da gerade Feuer unterm Dach ist. Oder indirekt, weil wir Dinge erkennen, dass da was aus dem Ruder laufen könnte. [...] Insofern beginnt das Beratungsgespräch immer unter diesem Kontext. Selbst wenn der Schuldner zuerst was vorbringt, was mit diesem allgemeinen Kontext gar nichts zu tun hat, gucken wir mit darauf." (IP2,62-63).

⁷⁸ Subsumption als rechtssprachlicher Begriff wird beschrieben als „Unterordnung eines Sachverhalts unter den Tatbestand einer Rechtsnorm“ (Dudenredaktion o.J. Subsumption).

Trotz Öffnung eines Erzählraums bleiben bei der Erfassung der Gesamtsituation somit rechtlich/monetäre Aspekte im Vordergrund. Dies wird auch bei der Schilderung von IP3 deutlich. Im Gegensatz zu anderen Bereichen der Sozialen Arbeit, müsse sie diesen Erzählraum zeitlich stärker eingrenzen, um die inhaltlich-rechtlichen Anliegen bearbeiten zu können:

"Ich denke, woran es sich in anderen Feldern der Sozialarbeit unterscheidet, ist schon, dass in der Schuldnerberatung wir natürlich jetzt diesem Freisprechen nicht ganz so viel Raum geben können wie vielleicht in anderen Feldern der Sozialarbeit. Das heißt, dass ist durch einen Zeitrahmen natürlich auch schon bei uns dann wieder begrenzt. Ich lasse das immer die ersten fünf oder zehn Minuten. Und dann muss ich natürlich reingehen und dann auch tatsächlich das Gespräch auch ein Stück weit strukturieren, vielleicht auch ein bisschen direkter führen als vielleicht in einem offenen Eltern Café oder sonst wie. Da ich natürlich auch hier schauen muss, wie ist die Einkommenssituation? Wie sind die Ausgaben? Ist die Existenz gesichert? Bevor ich mich auch den Themen zuwenden kann." (IP3,30).

Die Erfassung des Sachverhalts beschreibt IP2 als „Anamnese der Gesamtsituation“, welche er trotz Unterschiedlichkeit schematisch erfasse und kategorisiere:

„Das wir ja dann schon gewisse Muster im Kopf haben. Jeder Mensch ist anders. Jede Verschuldung ist anders. Jede Situation ist anders. Und trotzdem gibt es Muster, die im Prinzip dann vergleichende Handlungen eigentlich fordert, von uns von der Beratung her.“ (IP2,12).

5.3.4 Psychosoziale Belastung wahrnehmen und reduzieren

Im Interviewmaterial zeigt sich die Benennung psychosozialer Belastungen. Diese müssen somit im Beratungsprozess auch regelmäßig wahrgenommen werden. Auch beschreiben die Befragten verschiedenen Strategien zur Reduzierung dieser. IP2 und IP3 beschreiben psychosoziale Belastungen der Ratsuchenden (IP2,11;70-71; IP3,33). Es kann davon ausgegangen werden, dass diese im Rahmen des Beratungsprozesses wahrgenommen werden und Berücksichtigung finden, da sich in den Fallbeschreibungen beispielsweise folgende Beschreibungen finden: *"ich habe gemerkt, dass er psychisch sehr mitgenommen ist, aufgrund seiner allgemeinen Verfassung."* (IP2,11), *„dass ihn das sehr sehr belastet."* (IP2,11) und *„dazu waren die Klienten auch sehr angstbesetzt“* (IP3,9). Von IP1 werden diese dagegen nicht angesprochen. IP2 konstatiert, dass sich die psychosoziale Belastung von Fall zu Fall sehr stark unterscheiden könne.

"Wir haben ja da eine ganz unterschiedliche Skala, wie das die Leute belastet. (...)Es gibt auf der anderen Seite auch / Extrem ist vielleicht der falsche Ausdruck. / Aber die andere Seite gibt es natürlich auch, wo Leute hier ganz entspannt herkommen. Die Schulden sind für sie nicht wirklich, zumindest vom Psychosozialen / Psychosozial sind die nicht wirklich ein Problem." (IP2,73).

Häufig sei die psychosoziale Belastung zu Beginn der Verschuldung am Höchsten, nämlich dann, wenn die Gläubiger tätig werden (vgl. IP2,75). Ob hier auf eigene Erfahrungswerte und/oder wissenschaftliche Ergebnisse zurückgegriffen wird, ist nicht eindeutig ersichtlich. Auch Angst als mögliche Begleiterscheinung einer Verschuldung wird in anschaulichen Worten geschildert:

"Die einen sind da lockerer und lassen sich so schnell nicht ins Boxhorn jagen. Und die anderen haben mit jedem Brief Angst. Mit jedem Klingeln. So bekommen wir das auch geschildert. Das sagen die Menschen auch so. Jedes Mal, wenn es klingelt haben sie Angst, dass es wieder irgendwie ein Gerichtsvollzieher oder vom Inkasso ein Außendienstmitarbeiter / ‚Jedes Mal, wenn ich den Briefkasten aufschließe, habe ich wieder Angst, dass da gelbe Briefe‘ / die gelben Briefe sind vom Amtsgericht. ‚Wieder gelbe Briefe drin sind‘. Also diese permanente Angst." (IP2,76).

Auch IP3 erwähnt Angst und benennt diese gemeinsam mit Scham als mögliche Zugangsbarriere:

"Viele Klienten sind (...) ja, schambesetzt sind. Für die ist es erstmal eine hohe Hürde, überhaupt Hilfe anzunehmen und sich finanziell, sag ich jetzt mal, das alles zu offenbaren, was schiefgelaufen ist. Und diese Angst zu nehmen, ist, glaube ich, da sehr wichtig, um die Tür zu öffnen." (IP3,33).

Trotz der Benennung psychosozialer Belastungen, scheinen diese im Rahmen der von IP2 geschilderten Dringlichkeitseinschätzung bei Erstkontakt mit der Beratungsstelle aber wenig Beachtung zu finden. IP2 nennt hier allein rechtlich-inhaltliche Gründe wie eine mögliche Stromsperre oder fehlende Sicherstellung des Existenzminimums für eine schnelle Terminvergabe (vgl. IP2,44-46). Neben der Wahrnehmung psychosozialer Belastungen, wird die Reduzierung dieser von IP2 und IP3 als zentral für den Beratungsprozess genannt (vgl. IP2,86; IP3,33). Aus den Handlungsbeschreibungen konnten folgende Interventionen entnommen werden: IP2 und IP3 benennen das Zuhören (vgl. IP2,86-88; IP3,13). IP3 beschreibt, dass eine psychosoziale Belastung durch die „*empathische Gesprächsführung, durch das unterstützende Zuhören, das Zugewandt sein*“ (IP3,32) reduziert werden könne. Sicherheit könne den Ratsuchenden auch dadurch vermittelt werden, in dem auf moralische Bewertungen verzichtet werde (vgl. IP3,34;37). Auch die Weitergabe und Erläuterung relevanter Informationen könne Ängste nehmen, da die rechtlichen Regelungen auch eine Art sicheren Raum gebe, z.B. sei durch den Pfändungsschutz das Existenzminimum sichergestellt (vgl. IP3,9;18):

„Dass Klienten dann beruhigter sind und aus der Beratung dann auch rausgehen und sagen: ‚Ach, jetzt kann ich wieder besser schlafen. Jetzt weiß ich Bescheid.‘ Natürlich sind die Schulden damit jetzt nicht weg. Aber Klienten sind damit, ja durch die Sachinformationen, die ihnen sonst keiner gibt oder die man sich nur schwer holen kann, ja, beruhigter und die Angst ist geminderter.“ (IP3,19).

In Einzelfällen würden als kurzfristige Entlastung auch einzelne Handlungsschritte für die Ratsuchenden übernommen (vgl. IP2,100). Darüber hinaus sei es wichtig längerfristige Perspektiven zu schaffen (vgl. IP2,139-140; IP3,9;37) und auch die Aufrechterhaltung des Beziehungsangebots mit Kontaktmöglichkeiten entlaste Betroffene (vgl. IP3,16). Interessant ist die nachfolgende Schilderung des IP2:

"Am Anfang hat mich das noch mehr erstaunt, mittlerweile kenne ich es halt. Das hat mich damals / (...) Also ich habe das Gefühl, wir haben jetzt eine Stunde geredet. Derjenige hat mir von seiner Verschuldung erzählt, wie es dazu gekommen ist. Es gehört ja auch immer Begleittext dazu. Die meisten Menschen sagen nicht: ‚Also ich habe bei Vodafone, bei der Targobank das und das. Was machen wir?‘ Sondern die fangen an eine Geschichte zu erzählen. So und dann machen die das. Und ich habe einen ersten groben Überblick. Und man vertagt sich. Und dann stehen die auf und sagen: ‚Jetzt geht es mir schon viel besser.‘ Mittlerweile weiß ich, was die damit meinen. Am Anfang habe ich dann gesagt: ‚Ja, wir haben doch noch gar nichts gemacht.‘ ‚Ja, doch. Sie haben mir zugehört und ich habe das Gefühl, dass es jetzt vorangeht.‘ Also, das ist eigentlich so der entscheidende Punkt für den Einstieg, dass derjenige hier rausgeht und das Gefühl hat / nicht nur das Gefühl hat, er ist bei uns auch gut aufgehoben, behaupte ich mal. Dass er denkt: ‚Mensch, da bin ich jetzt bei der richtigen Stelle.‘ (IP2,86-88).

Die Wirkung einer empathischen Beratungsbeziehung und deren gezielte Anwendung scheint hier nicht wissenstheoretisch bekannt und aus beratungsmethodischen Gründen gewählt. Die Formulierung „mittlerweile weiß ich, was die damit meinen“ (IP2,87) lässt vermuten, dass es sich hier um Wissen als reflektierte Erfahrung handelt.

5.3.5 Beratung als gemeinsamer Prozess mit Handlungsoptionen

Alle drei Befragten beschreiben ihr Beratungshandeln in einer Art und Weise, dass ein gemeinsamer Suchprozess mit den Ratsuchenden erkennbar ist. Die Handlungsbeschreibungen scheinen hierbei die in Kapitel 5.3.1 als Prozessbegleitung benannte Haltung widerzuspiegeln. So zeigt sich in allen drei Interviews, dass ein zu den Ratsuchenden passender Lösungsweg gesucht wird (vgl. IP1,32; IP2,16;24-26; IP3,11) und Handlungsoptionen angeboten werden (vgl. u.a. IP1,36).

"Also, das, was stattfinden soll, was die Bedürfnisse sind, schildert immer der Klient. Deswegen habe ich das vorhin auch so ein bisschen in dieser Dialektik gesagt, dass man sicherlich eigene Ideen hat, aber was er für eine Frage hat oder was sein Problem ist, oder so, schildert eigentlich erst einmal der Klient." (IP2,59).

Auch vom Einlassen auf ungewöhnliche Lösungsstrategien der Ratsuchenden wird berichtet (vgl. IP1,110-113). IP2 beschreibt dies als gemeinsamen Aushandlungsprozess: *"Also so blieb das eine Weile. Das wir uns so aneinander entlang hangelten."* (IP2,20), den er ggf. aber auch eingrenze (vgl. IP2,32). Weiter werden die Ressourcen der Ratsuchenden eingeschätzt, um zu entscheiden wie viel Mitarbeit gefordert wird und wo Unterstützungsbedarf vorliegt (vgl.

IP1,24-25; IP2,85;89-90; IP3,29,31). Im Interviewmaterial werden hier vorrangig lebenspraktische Aufgaben wie Briefe einwerfen, Unterlagen sortieren sowie das gemeinsame Verfassen von Anschreiben genannt (vgl. IP1,11;43; IP2,100). Auch wird auf die Wichtigkeit einer klaren Kommunikation bezüglich der Aufgabenverteilung hingewiesen (vgl. IP2,99,101):

"Also was derjenige kann und wo ich ihm lieber nochmal helfe. Und das weiß ich am Anfang natürlich noch nicht. Wenn ich jemandem sage: ‚Bitte besorgen Sie sich die Unterlagen‘ und gehe davon aus, dass er das hinkriegt. Und er kriegt es aber dreimal nicht hin, dann weiß ich, OK, beim nächsten Mal darfst du, musst du, so ein bisschen mehr unterstützen." (IP1,25)

"Und jetzt mit dem: Wie gehen wir damit um? (...) Ich muss gucken: Wo steht der Klient und ist dies oder jenes schon machbar? Müssen wir erst noch mal gucken?" (IP2,85).

IP1 beschreibt, dass sie hoffe, durch eine Integration der Ratsuchenden in den Arbeitsprozess könne die Entschuldung als eigene Leistung erlebt werden (vgl. IP1,45).

5.3.6 Erklären als didaktische Methode

Im Interviewmaterial zeigt sich, dass rechtlich-informatorische Beratungsinhalte nicht nur in Form einer reinen Informationsweitergabe übermittelt werden, sondern Beratende versuchen diese in die Sprachwelt der Ratsuchenden zu übersetzen. Aufklären, erklären, ggf. wiederholen und Fragen beantworten scheint einen zentralen Beratungsteil darzustellen (vgl. IP1,6;14;78;90 IP2,93; IP3,8). Ziel einer Vermittlung der Inhalte auf verständliche Art und Weise, sei es, dass Ratsuchende verstünden, was und warum etwas (mit ihnen) gemacht werde (vgl. IP1,44,100; IP2,95;97). Dies koste zeitliche Ressourcen und benötige Geduld auf Seiten der Beratenden (vgl. IP1,78). Als besondere Herausforderungen werden Sprachbarrieren und eingeschränkte kognitive Fähigkeiten der Ratsuchenden genannt (vgl. IP1,85; IP2,132). Die Rechtssprache müsse dabei immer in Alltagssprache übersetzt werden (vgl. IP2,130):

"Sondern wir haben ja viel mit Fakten zu tun. Alles das, was wir erzählen, was wir erklären, was wir erfragen, funktioniert ja nur mit der Sprache. Und dann noch dazu mit einer sehr schwierigen Sprache." (IP2,130).

"Da fängt es schon an, dass man komplizierte Sachen einfach erklären muss. Das ist eine Herausforderung [...]" (IP2,132)

Darüber hinaus nehmen die Befragten wahr, dass das Verfügbarmachen von Informationen die psychosoziale Belastung Ratsuchender reduziere (vgl. Kapitel 5.3.4).

5.3.7 Reflexionsprozesse

Im Zusammenhang mit Reflexionsprozessen als notwendiger Teil professionellen Handelns, werden im Interviewmaterial Fallbesprechungen im Team, externe Angebote sowie Selbstreflexionsprozesse genannt. In allen drei Interviews wird der kollegiale Austausch als zentral beschrieben, dieser scheint das primäre Reflexionssetting darzustellen (vgl. IP1,48,57;

IP2,110; IP3,51). Bei allen Befragten wird die Notwendigkeit deutlich, stetig über Änderungen der rechtlichen Rahmenbedingungen informiert sein zu müssen. Informatorisch-rechtliche Aspekte scheinen aus diesem Grund sowohl im Rahmen kollegialer Fallbesprechungen als auch in den genannten übergreifenden Arbeitskreisen⁷⁹ im Fokus zu stehen. Insgesamt fällt auf, dass Reflexionsangebote vorrangig in Bezug zur inhaltlichen Beratungsebene benannt werden. Dies deckt sich mit den Angeboten der beruflichen Qualifizierung, welche ebenfalls überwiegend rechtlich-informatorische Inhalte abdecken (vgl. Kapitel 5.5.2). Bemerkenswert ist darüber hinaus, dass IP1 als Quereinsteigerin maßgebliche Reflexionskompetenzen erst im Verlauf ihrer Berufstätigkeit beinahe zufällig erlernt (vgl. IP1,103)⁸⁰. Materialien und Reflexionstools zur Unterstützung des Reflexionsprozesses werden keine genannt. Insbesondere selbstreflexive Prozesse erscheinen als „Nachdenken über das eigene Handeln“ ohne expliziten Theoriebezug. IP2 und IP3 beschreiben, dass in der Regel immer die Möglichkeit bestehe, Rückfragen und Schwierigkeiten mit Personen aus dem Team zu besprechen (vgl. IP2,114; IP3,62). Eine Besprechung schwieriger Fälle sei so auch kurzfristig möglich (vgl. IP3,64). IP3 gibt hier an, dass auch Supervisionsangebote zur Verfügung stünden, diese würden aber kaum genutzt. Sie vermutet, dass der Reflexionsbedarf ausreichend über den kollegialen Austausch gedeckt würde (vgl. IP3,62). IP1 dagegen arbeitet in einer kleinen Beratungsstelle mit einer weiteren Beraterin. Sie habe manchmal keine Möglichkeiten des kollegialen Austausches. In dieser Situation versuche sie das eigene Vorgehen allein zu reflektieren (vgl. IP1,49). In den Handlungsbeschreibungen der Befragten IP1 und IP2 sind selbstreflexive Prozesse erkennbar. Hier zeigt sich die ressourcenaufwendige Integration der Ratsuchenden in den Beratungsprozess als zentrales Thema der Reflexionsprozesse. So beschreibt IP1:

"Und ja, was mir hilft, das zu machen. Man muss sich immer wieder selbst ein bisschen reflektieren und sagen: ‚Wie kann ich das jetzt wieder gewährleisten, dass das so [Einbezug der Ratsuchenden, Anm. d. Verf.] ist?‘ Weil manchmal fällt man ja schon in seine Routine. Und manchmal geht es halt auch einfach schneller, wenn man es selber macht und den Klienten nicht so integriert. Und ja, es gelingt mir auch mal besser und mal schlechter. Klar habe ich auch mal Tage, wo ich denke: ‚Oh, jetzt will ich schnell in die Mittagspause.‘ Ne? Ja, aber das muss man dann halt auch sagen: ‚Okay, ja, das gönne ich mir, das mache ich jetzt einmal. Aber bei den Nächsten, da mach ich's wieder ordentlich.‘" (IP1,46)

Der Einbezug der Ratsuchenden müsse aber auch eingegrenzt werden, im Besonderen, wenn diese unrealistische Wünsche und Vorstellungen in Bezug auf den Entschuldungsprozess hät-

⁷⁹ IP1 erwähnt hier den Arbeitskreis des Trägers sowie einen regionalen trägerübergreifenden Arbeitskreis Schuldnerberatung (vgl. IP1,56). IP3 nutzt die Angebote Landesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung, welche in verschiedene thematische Arbeitskreise gegliedert ist (vgl. IP3,54).

⁸⁰ Eine nähere Darstellung findet sich in Kapitel 5.5.2.

ten. In diesem Zusammenhang beschreibt sie die Gefahr „*das einfach zu machen*“ (IP1,78), obwohl das Vorgehen keine Aussicht auf Erfolg habe.

"Und helfe ihm aber auch, wenn es logisch ist. Und ich bin sehr geduldig. Erzähle es immer noch fünfmal. Man muss dann auch ein bisschen hartnäckig bleiben. Wenn er irgendetwas will, was unlogisch ist, oder was einfach nicht geht. Man neigt ja manchmal dazu, das einfach zu machen, damit man Ruhe hat." (IP1,78).

An anderer Stelle wird das Beziehungsverhalten eines Ratsuchenden als Muster erkannt und reflektiert (vgl. IP1,75) und beispielhaft eine Situation geschildert, in welcher die emotionale Verstrickung durch Reflexion aufgelöst werden konnte (vgl. IP1,102). IP2 beschreibt, inwiefern er durch eine Belastungssituation zum Umdenken angeregt wurde:

„Jetzt müssen Sie sich überlegen: ich mache ja insgesamt seit nicht ganz 40 Jahren, 36, 37 Jahren Sozialarbeit. Dann sagt mir / Da muss ich mir von Klienten nochmal sagen / Und da hat er nicht ganz Unrecht. / ,Und eins sage ich Ihnen Herr Wagner, Sie haben gesehen: Geben Sie nie auf!‘ (lacht)" (IP2,36).

Er schildert einen möglichen Reflexionsprozess in Bezug auf die Beziehungsgestaltung, welcher im Rahmen einer Fallbesprechung thematisiert werden könnte:

„Mensch, wie gehe ich denn mit dem jetzt noch um? Ich kriege den nicht zu packen. Der erzählte mir einmal das, ein anderes Mal erzählt er mir das und ich komme hier mit meiner Weisheit irgendwie nicht so richtig dran. Irgendwie stimmt da was nicht.‘ Einmal das, das ist so die Ebene, wo es wirklich um die kollegiale Beratung geht. Was den Kollegen da noch dazu einfällt.“ (IP2,118 – 119).

Weiter erwähnt er, dass es vereinzelt vorkomme, dass Beratende im Aufbau der Beratungsbeziehung an ihre Grenzen kommen würden. Dann wäre ein Wechsel der Beratungsperson denkbar (vgl. IP2,119-120). Es fällt auf, dass keiner der Beratenden Materialien wie bspw. Reflexionsbögen zur Unterstützung des Reflexionsprozesses erwähnt. So wird die Selbstreflexion bei IP1 als „einfach drüber nachdenken“ dargestellt:

"Und da habe ich einfach ein bisschen länger drüber nachgedacht. Und dann war es okay" (IP1,102).

"Versuche ich halt schon selber mir mal so Zeit zu nehmen. Einfach mal aus dem Fenster gucken und denken: ,Hm, war das jetzt gut? War das jetzt schlecht?'" (IP1,49).

Auch IP2 erwähnt keine unterstützenden Materialien, theoriegeleiteten Reflexionsprozesse oder externe Angebote, obwohl er herausfordernde Situationen z.B. Konfrontationen mit psychischer Not, in denen er sich hilflos fühlt (vgl. IP2,137-138) sowie Schwierigkeiten beim Aufbau einer Beratungsbeziehung (vgl. IP2,119-120) schildert.

5.4.8 Vernetzung und sozialräumliche Anbindung

Nach Großmaß (2014) stellt die institutionelle Vernetzung und sozialräumliche Anbindung als Teil der „Gesamtinszenierung ‚Beratungsstelle‘“ (ebd.: 490) einen wichtigen Aspekt der Set-

tinggestaltung dar. Neben der Auswirkung auf die erstmalige Kontaktaufnahme seitens der Ratsuchenden, wirke sich diese immer auch auf die Handlungsspielräume der Beratungsstelle aus (ebd.). Das Interviewmaterial zeigt, dass eine Vernetzung stark von der Größe des Einrichtungsträgers und der sozialräumlichen Anbindung abhängig ist. Während IP1 keine Aussagen zur Vernetzung von Angeboten und die Weiterleitung an andere Stellen macht, wird von IP2 und IP3 im Besonderen die trägerinterne Vernetzung als große Ressourcen dargestellt (vgl. IP2,144-145, 152; IP3,97-98). Dies korreliert mit dem Standort und der sozialräumlichen Anbindung der Beratungsstellen. Während sich die Beratungsstelle der IP1 eher am Stadtrand befindet, im Gebäude oder im nahen Umfeld derselben keine sozialarbeiterischen Angebote zu finden sind und keine sozialräumliche Anbindung ersichtlich wird, sind die beiden anderen Beratungsstellen in größeren Gebäuden im Stadtkern lokalisiert. Als großen Vorteil der internen Vernetzung stellen IP2 und IP3 die Möglichkeit der unmittelbaren telefonischen Kontaktaufnahme heraus und formulieren dies beinahe identisch: *"wo dann auch der Griff zum Hörer geht."* (IP2,150) und *"wir greifen zum Hörer [...] unseren kurzen Draht nutzen"* (IP3,98). Im Fall von IP2 befinden sich sogar verschiedene Beratungsangebote des Trägers direkt im Haus (IP2,144-145). Von beiden Befragten wird auch die Begrenzung des eigenen Beratungsangebotes und die Abgrenzung zu anderen psychosozialen Beratungsangeboten mit ggf. notwendiger Weiterleitung thematisiert. So wird beschrieben, wie die Problemlagen der Ratsuchenden priorisiert werden und eine Einschätzung vorgenommen wird, ob vor der Bearbeitung der Schuldenproblematik anderes bearbeitet werden sollte (Beispiel IP2 hier Sucht) (vgl. IP2,147-150; IP3,97). Bei IP3 wird eine besonders starke Vernetzung und sozialräumliche Anbindung sichtbar. Zum einen wurde ein zusätzliches Unterstützungsangebot geschaffen, bei dem die Möglichkeit besteht, dass ein ehrenamtlicher Mitarbeiter zu Behördenterminen begleitet (vgl. IP3,98). Zum anderen verfügt die Beratungsstelle über ein Büro im örtlichen Jobcenter, welches für Notfallberatungen der Existenzsicherung dient. Außerdem findet einmal wöchentlich ein spezielles Angebot in Form einer offenen Sprechstunde in einem Jugendberatungshaus statt (vgl. IP3,95). Darüber hinaus werden Schulungen angeboten, um Sozialarbeitende aus anderen Bereichen im Umgang mit Überschuldungssituationen auszubilden (vgl. IP3,95).

5.4.9 Auswertung in Hinblick auf die Integration informatorisch-rechtlicher und psychosozialer Beratungsanteile

In Hinblick auf die Frage nach einer Integration informatorisch-rechtlicher und psychosozialer Beratungsanteile, lässt sich festhalten, dass die Handlungsbeschreibungen der Befragten durchgängig beide Aspekte aufweisen. Eine Integration zeigt sich überwiegend in Form des

Mitdenkens der psychosozialen Ebene. Dies ist in folgenden Kategorien zu beobachten: Settinggestaltung, Beziehungsgestaltung, psychosoziale Belastung wahrnehmen und reduzieren, Beratung als gemeinsamer Suchprozess, Reflexionsprozesse, Vernetzung. Hinsichtlich eines gelingenden Integrationsprozesses scheinen im Besonderen das Öffnen eines Erzählraumes und die Ausgestaltung der Beratung als gemeinsamer Suchprozess, sowie Erklären als didaktische Methode wichtige Hinweise zu geben. Diese Integrationsprozesse werden nachfolgend überschrieben als „Erweiterung juristischer Subsumption“ sowie „Verstehensprozesse fördern zur Selbstermächtigung“.

Erweiterung juristischer Subsumption

Bei der gezielten Öffnung eines Erzählraumes durch die Beratenden wird deutlich, dass die hier erzeugten Erzählungen in Hinblick auf für die Beratung relevante Inhalte erfasst werden. Auch wenn rechtliche Aspekte wie beispielsweise die Sicherung des Lebensunterhaltes fokussiert werden, fließen auch psychosoziale Aspekte in die Bewertung ein. Der in der Rechtswissenschaft mit dem Begriff der Subsumption zusammengefasste Vorgang der Anwendung des Sachverhaltes auf einen Gesetzestatbestand wird hier augenscheinlich um psychosoziale und lebensweltliche Aspekte ergänzt. Die rechtlich-informatorische Einschätzung der Beratenden wird nicht allein in Hinblick auf die für Ratsuchende finanziell bestmögliche Rechtsauslegung vorgenommen, sondern im Rahmen des gemeinsamen Suchprozesses austariert. Hierbei wird versucht die Lebenswelt der Betroffenen ausreichend zu erfassen, um eine Ressourceneinschätzung vorzunehmen. Auch explizit formulierte Wünsche der Ratsuchenden werden – sofern möglich und angemessen – berücksichtigt und ein gemeinsamer Lösungsweg ausgehandelt. Es kann festgehalten werden, dass psychosoziale Aspekte in die Subsumption als rechtswissenschaftliches Vorgehen im Rahmen rechtlich-inhaltlicher Beratungsformate integriert und erweitert wird. Dies erfolgt in Form einer ganzheitlichen, umfassenderen Einschätzung des Sachverhaltes, bei der die Ratsuchenden selbst miteinbezogen werden.

Verstehensprozesse fördern zur Selbstermächtigung

Neben einer erweiterten Subsumption wird deutlich, dass die Beratenden eine Vermittlung der inhaltlichen Beratungsaspekte in angemessener und verständlicher Form forcieren und damit eine Selbstermächtigung durch Verstehensprozesse fördern. Diese scheint regelmäßig mit großem zeitlichen Aufwand verbunden zu sein und emotionaler Ressourcen zu bedürfen. So beschreiben die Beratenden den Kernbereich der Beratungsarbeit mit Handlungen wie Aufklären, Erklären, Informationen wiederholen und Fragen beantworten. Wiederholt wird explizit formuliert, dass dies viel Zeit koste und man geduldig sein müsse. Dennoch wird dieser Ar-

beitsaufwand in Kauf genommen. Das Erklären scheint als notwendiger und wichtiger Teil des Beratungsprozesses verstanden zu werden. Was zunächst als banale Feststellung erscheint, gewinnt im Hinblick auf andere rechtlich-informatorische Formate an Bedeutung. So kann vermutet werden, dass sowohl im behördlichen als auch in juristischen Kontexten der Zeitfaktor im Sinne der Formel „Zeit ist Geld“ im Vordergrund steht. Da im Rahmen einer anwaltlichen Mandatsübernahme die Verantwortung für notwendige Handlungen überwiegend an den Juristen oder die Juristin abgegeben wird, entfällt die Notwendigkeit inhaltlicher Erklärungen fast vollständig. In Hinblick auf die sozialrechtlichen Leistungsträger dagegen formuliert der Gesetzgeber in § 14 SGB I zwar eine allgemeine Beratungspflicht und stellt im Rahmen der Rechtsprechung hohe Anforderungen an die Qualität der Beratung (vgl. Sauer 2017: 705ff), allerdings scheinen diese in der behördlichen Praxis überwiegend nicht umgesetzt zu werden⁸¹. Trotz der in § 1 SGB I formulierten Aufgabe der Sozialleistungsträger zur Sicherung eines menschenwürdigen Daseins beizutragen, kann vermutet werden, dass eine umfassende, zeitaufwendige Beratung regelmäßig der Funktionalität des Verwaltungsapparates zum Opfer fällt. Thomé (2019) führt dies maßgeblich auf mangelnde finanzielle Ressourcen sowie unzureichend geschultes Personal zurück (vgl. ebd.: 611f). Dass Beratende der Sozialen Schuldnerberatung, trotz der ebenfalls fehlenden zeitlichen und finanziellen Mittel, die Notwendigkeit der Vermittlungsprozesse formulieren und bewusst Raum schaffen, zeigt welche Bedeutung diesen beigemessen wird. In Abgrenzung zur bloßen Handlungsübernahme durch Fachkräfte kann der Wunsch, dass Ratsuchende nachvollziehen können, was (mit ihnen) passiert, hier als Selbstermächtigung und Stärkung der Handlungsfähigkeit verstanden werden. Die Bedeutung einer einzelfallbezogenen Vermittlung der Beratungsinhalte wird auch vom Fachdiskurs explizit beschrieben. So formuliert Ansen (2014) in diesem Zusammenhang „didaktisch-methodische Anforderungen an eine informierende Gesprächsführung“ (ebd.: 79). Beratende der Sozialen Schuldnerberatung stünden regelmäßig vor der Aufgabe eine Informationsfülle an Ratsuchende weiterzugeben und zwar in einer Form, in der diese auch angewendet werden könnten. Hierfür brauche es neben einer möglichst störungsfreien Rahmengestaltung auch eine Übertragung der Informationen in die Lebenswelt der Ratsuchenden (vgl. ebd.: 117f)⁸². Suschek (2006) beschreibt dies als verschiedene „Sprachebenen, die Alltagssprache der Lebenswelt als Grundlage der Kommunikation und Interaktion und die Sprache des Rechtssystem“ (ebd.: 43). Weiter hält sie fest:

⁸¹ Dies wird beispielsweise von Thomé (2019) in Hinblick auf die Beratungspraxis der Jobcenter (SGB II) und Sozialämter (SGB XII) konstatiert (vgl. ebd.: 603ff).

⁸² Eine Darstellung der Informierenden Gesprächsführung nach Ansen (2014) findet sich in Kapitel 2.3.2.

„Beide Sprachen müssen beherrscht und in den Beratungsprozess integriert werden. D.h. in der sozialen Beratung ist die gemeinsame Arbeit an der Veränderung sozialer Notlagen mit einer spezifisch sozialpädagogischen Rechtsanwendung zu verbinden und damit Recht als Hilfsmittel zur Befähigung zur Lebensgestaltung einzusetzen.“ (ebd.: 44).

Durch das Verfügbarmachen rechtlicher Informationen wird ein Zugang zu Unterstützungsmöglichkeiten geschaffen. Für Ratsuchende wird nachvollziehbar welche Informationen warum von ihnen benötigt werden und welche Handlungsmöglichkeiten bestehen. Handlungsspielräume werden zugänglich gemacht und Informationen als Hilfsmittel zur Stärkung der Selbstermächtigung und Handlungsfähigkeit genutzt. Die von der AG SBV (2018) formulierten Beratungsgrundsätze der Autonomie, Partizipation, Hilfe zur Selbsthilfe, Nachvollziehbarkeit und Ganzheitlichkeit (vgl. ebd.: 9f) scheinen in der Beratungspraxis Berücksichtigung zu finden.⁸³ Es empfiehlt sich dieses Erklären zur Stärkung der Handlungsfähigkeit Ratsuchender als spezifischen Aspekt informatorischer Beratungsprozesse weiter auszuarbeiten.

5.5 Wissen

Nachfolgend wird aufgezeigt, wo im Wissen als Handlungskompetenz eine Berücksichtigung psychosozialer Aspekte erkennbar ist. Wissen wird hier verstanden als ein Rückgriff auf handlungsspezifische (vorrangig beratungsmethodisches Wissen) und feldspezifische (vorrangig Lebenslage Verschuldung und deren Ursachen) theoretische Konzepte (vgl. Weinhardt 2015: 12; Nestmann/Engel/Sieckendiek 2014a: 35), Auch Formulierungen zur Notwendigkeit von Wissensbeständen werden hier erfasst. Aus den Daten konnten folgende Unterkategorien gebildet werden: „Beratungsverständnis“, „Qualifizierung“ sowie „Rückgriff auf zentrale Begriffe des Theoriediskurses“. Abschließend werden die Ergebnisse in Hinblick auf die Teilfrage 3 zusammengefasst und diskutiert.

5.5.1 Beratungsverständnis

Hier wird dargestellt, welches psychosoziale Beratungsverständnis der Befragten aus deren Rückgriff auf Wissensbestände vermutet wird. Insgesamt fällt auf, dass keine eindeutige Bezugnahme im Sinne einer expliziten Erwähnung konkreter Beratungsansätze sowie der in Kapitel 2.3.2 dargestellten beratungsmethodischen Ansätze des Schuldnerberatungsdiskurses erfolgt. Darüber hinaus scheinen insbesondere IP1 und IP2 beratungsmethodische Fachbegriffe zu fehlen, da hier wiederholt auf Umschreibungen zurückgegriffen wird. IP1 nutzt zwar

⁸³ Diese Einschätzung wurde allerdings nur in Hinblick auf die durchgeführten Interviews mit Beratenden vorgenommen. Inwieweit das Beratungshandeln tatsächlich von diesen Beratungsgrundsätzen geprägt ist, wäre in teilnehmenden Beobachtungen zu überprüfen. Auch bleibt unklar, inwieweit Ratsuchende die Einschätzung der Beratenden bestätigen können. Um Aussagen hierüber treffen zu können, müssten entsprechend auch Ratsuchende befragt werden.

wiederkehrend den Begriff der Beratungsmethoden/Methoden (vgl. IP1,48; 55; 65; 72), allerdings in unbestimmter und eher angedeuteter Form. IP2 formuliert: „*wir haben auch alle was in Richtung Gesprächsführung und so weiter gemacht*“ (IP2,82). Auch hier bleibt eine weitergehende Erläuterung oder Bestimmung aus. Lediglich IP3 verwendet den Begriff der „*empathische[n] Gesprächsführung*“ (IP3,32) und führt diesen näher aus. Im Interviewmaterial IP1 und IP2 zeigt sich vermehrt, dass Fachbegriffe der psychosozialen Beratung nicht genutzt werden (vgl. IP1,17;72;93; IP2,103;117;45;129). Besonders deutlich wird dies bei IP2. Dieser nutzt für psychosoziale Beratungsaspekte im Laufe des Interviews folgende Umschreibungen: „*bei den Gesprächssachen*“ (IP2,103), „*die taktische Ebene (in Abgrenzung zur rein rechtlichen Ebene, Anm. d. Verf.)*“ (IP2,117), „*diesen anderen Bereich, den Sie genannt haben*“ (IP2,45), „*wir sind jetzt nicht die reine "Schwätzberatung", ohne das abwerten zu wollen, wo es nur um das gute Gespräch geht.*“ (IP2,129). Welche Bedeutung Beratungsmethoden oder Gesprächsführung im Rahmen der Schuldnerberatung zukommt und wozu diese eingesetzt werden können, bleibt unklar. Es scheint sich im Kern aber „*um das gute Gespräch*“ (IP2,129) und „*in der Beratung gut fühlen*“ (IP1,93) zu drehen. So fasst IP1 eine psychosoziale Schwerpunktsetzung wie folgt zusammen:

"Oder möchte ich mehr in die psychosoziale Richtung gehen und mich drauf / Und die Fortbildung in der Richtung machen und mich darauf konzentrieren, dass sich die Klienten in der Beratung gut fühlen." (IP1,93).

Aber auch Interaktionsprobleme werden dem Bereich der Beratungsmethoden zugeordnet:

"Was mache ich, wenn der Klient dreimal zum Termin nicht kommt? Soll ich den pädagogisch irgendwie maßregeln oder lasse ich es. Lasse ich das offen? Ja, also das ist eher Beratungsmethoden." (IP1,72)

Interessant erscheint auch, dass der stark in der Sozialen Arbeit verankerte IP2 (vgl. Kapitel 5.1.2 und 5.3.1) auf einen der Pädagogik zuzuordnenden Leitsatz⁸⁴ verweist und diesen als „Klassiker der Berater“ bezeichnet:

Das ist ja eigentlich nur der Klassiker der Beratung. Den Klienten da abholen, wo er steht. Das ist ja eigentlich so dieser Basisansatz, sage ich mal, der eigentlich auf jegliche Art von Beratung zutrifft. (IP2,91).

IP3 dagegen lässt im Rahmen des Interviews eine personenzentrierte Gesprächshaltung erkennen. Hier beschreibt sie, wozu diese eingesetzt wird wodurch sich auszeichnet:

⁸⁴ Im Rahmen einer Online Begriffssuche mit den Suchmaschinen „Startpage“ und „Google Scholar“ konnte der Ursprung des Leitsatzes „Klienten da abholen, wo er steht“ nicht abschließend geklärt werden [Stand 06.09.2020]. Gaitanides ordnet diesen allerdings der Pädagogik zu und formuliert: „der goldenen pädagogischen Regel folgend: „Die Menschen da abholen, wo sie sind!“ (Gaitanides 2013: 167).

"Wichtig ist, dass der Klient das Gefühl hat, er ist hier richtig angekommen. Ich versuche das einfach durch die, ich sag mal empathische Gesprächsführung, durch das unterstützende Zuhören, das Zugewandt sein, eben aufzufangen." (IP3,32).

Darüber hinaus berichtet IP1 nach Abschluss des formellen Interviewteils, dass sie eine systemische Ausbildung gemacht habe. Diese habe sie auch an ihrem Arbeitsplatz in der Schuldnerberatung einsetzen wollen. Eine konkrete Übertragung auf die Arbeitspraxis in der Schuldnerberatung sei ihr aber schwergefallen und mit der Zeit dann beinahe vollständig in Vergessenheit geraten.

5.5.2 Qualifizierung

Alle drei Befragten äußern sich zum Thema Qualifizierung. In Hinblick auf Fortbildungsangebote wird ein Vorrang rechtlich-informativischer Inhalte deutlich. IP1 und IP3 teilen die Einschätzung, dass es nicht viele methodische Fortbildungen gebe. Beide sehen hier einen Bedarf, allerdings vorrangig für Beratende ohne sozialarbeiterischen Ausbildungshintergrund. Es fällt auf, dass IP1 maßgebliche sozialarbeiterische/beraterische Vorgehensweisen erst im Laufe ihrer Erwerbstätigkeit im Rahmen einer freiwilligen Fortbildung erlernt und diese scheinbar nicht (ausreichend) bei der Einstiegsfortbildung Schuldnerberatung vermittelt wurden. IP2 weist im Zusammenhang mit der Qualifizierung in handlungs- und feldspezifischen Inhalten vorrangig auf das Sozialarbeitsstudium in Verbindung mit einer Weiterbildung für die Schuldnerberatung hin (vgl. IP2,105). Er betont hier zum einen, dass alle Beratenden seiner Beratungsstelle Sozialarbeitende sind und jeder von ihnen eine der umfassenderen Weiterbildungen besucht habe:

„eine fundierte Weiterbildung im Thema Schuldnerberatung (...). Damit meine ich jetzt nicht nur einen Kurs mit einer Übernachtung, sondern eine längerfristige Sache. Da gibt es unterschiedliche Sachen auf dem Markt. Die einen sind ein bisschen ausführlicher. Das hat auch immer was mit Kosten zu tun.“ (IP2,105).

Im Fall von IP3 dagegen, ist die Beratungsstelle als multiprofessionelles Team zusammengesetzt (vgl. IP3,60). Alle Befragten formulieren einen Weiterbildungsbedarf. Es wird deutlich, dass dieser vorrangig die rechtlich-informativischen Inhalte betrifft (vgl. IP1,65; IP3,45; IP2,107-111). IP1 gibt an Fortbildungen müssten regelmäßig besucht werden, um über die aktuellen gesetzlichen Änderungen informiert zu werden (vgl. IP1,65). IP2 bemerkt, dass viele fachliche Fragen bereits im Team beantwortet und mit Hilfe von Fachzeitschriften erarbeitet werden könnten, dies aber nicht die regelmäßige Teilnahme an Fortbildungen ersetze (vgl. IP2,107-111). IP3 formuliert einen speziellen Bedarf an beratungsmethodischen Angeboten:

"Aber auch: wie gehe ich in der Beratung um? Wie führe ich ein schwieriges Klientengespräch zum Beispiel. Also, das heißt auch die methodische Vorgehensweise. Haben wir

auch viele Kollegen, die da immer wieder sagen: ‚Ich würde da gerne mal wieder was machen.‘“ (IP3,52).

Diese Inhalte würden vorrangig von Beratenden ohne sozialarbeiterische Qualifikation in Anspruch genommen (vgl. IP3,58). Auch gebe es keine für die Schuldnerberatung spezifischen methodischen Fortbildungen, so dass zunächst zu prüfen sei, welche Angebote sich für die Beratungspraxis eignen (vgl. IP3,53):

„die Schuldnerberatung ist ja nun wirklich zusammengesetzt in der Regel aus multiprofessionellen Teams. (...) Das heißt also: da sind ja ganz unterschiedliche Professionen, die sozusagen mit dem Klientel jetzt arbeiten. Da ist es mir schon aufgefallen, dass gerade Mitarbeiter oder Mitarbeiterinnen die aus dem Kontext jetzt kommen, die jetzt eher nicht ein methodisches Studium haben, dann jetzt schon sagen: ‚Da würde ich gerne mal was machen.‘ (...) Also ich würde sagen, ist schon da die Nachfrage. Vielleicht jetzt nämlich nicht, dass ich sage, jetzt, wir würden es ständig und immer brauchen, aber gezielt schon.“ (IP3,59-60).

IP1 und IP3 formulieren beide, dass sich Fortbildungen und Fachtage in der Regel mit der rechtlich-informatorischen Ebene der Schuldnerberatung auseinandersetzen und es wenig beratungsmethodischen Weiterbildungen gibt (vgl. IP1,55;65;119; IP3,58;78). Während IP1 hier Angebote zum Umgang *„mit schwierigen Klienten [...] oder die Richtung“* (IP1,55) vermisst, scheint dieser Bereich nach IP3 noch am häufigsten thematisiert zu werden. Sie bemerkt, dass die beratungsmethodischen Angebote häufig nur den Themenbereich *„wie führe ich ein Beratungsgespräch oder ein schwieriges / Umgang mit schwierigen Klienten in der Beratungspraxis“* (IP3,58) abdecken würden. IP1 vermutet, dass auch die bestehende Konkurrenz zwischen den Beratungsstellen dazu beitrage, dass kaum Austausch über beratungsmethodisches Vorgehen stattfinde. Außerdem sei es einfacher *„darüber [rechtliche Inhalte, Anm. d. Verf.] zu diskutieren. Weil, wenn man über andere Sachen diskutieren würde, müsste man ja einmal so ein bisschen was von sich selbst offenbaren.“* (IP1,120). Eine von IP1 besuchte Fortbildung, welche den Austausch mit anderen Beratenden beinhaltete, wird von ihr als zentral und bis heute bedeutsam beschrieben (vgl. IP1,63):

„Und da bin ich auch / Habe ich das auch das erste Mal gesehen, dass die versucht haben, die Klienten noch mehr einzubinden. Dass sie denen die Briefe selbst mitgegeben haben. Ich habe es quasi so gelernt, dass ich die abgebe, damit sie auch wirklich ankommen.“ (IP1,61).

Gleichzeitig empfindet sie es als schwierig, psychosoziale Weiterbildungen in finanzieller Hinsicht vor der Einrichtungsleitung zu begründen (vgl. IP1,65). Sie berichtet von ihrem vorherigen Arbeitgeber, dort habe sie alle Fortbildungen selbst bezahlt. Die Arbeitskollegen und -Kolleginnen hätten keine Fortbildungen gemacht und dies mit einer langen Berufserfahrung begründet. Von dieser Haltung distanzieren sie sich (vgl. IP1,67-68). Zunächst scheint es, als

schätze sie auch ihren aktuellen Arbeitgeber ähnlich ein. Dann lenkt sie ein, dass sie die Haltung des jetzigen Arbeitgebers in dieser Hinsicht gar nicht genau einschätzen könne. Sie empfinde aber, dass die Teilnahme an beratungsmethodischen Weiterbildungen *"irgendwie für mich quasi ist"* (IP1,68).

"Vielleicht stoppe ich mich da auch selber. Aber ich könnte mir halt vorstellen, wenn ich so viele Fortbildungen mache, und jetzt noch eine, die nichts mit Recht zu tun hat, sondern irgendwie für mich quasi ist. Wie gehe ich mit schwierigen Klienten um? Ja, dass das dann eher mal abgelehnt wird. Ja." (IP1,68).

5.5.3 Rückgriff auf zentrale Begriffe des Theoriediskurses

In Hinblick auf die zentralen Begriffe des Schuldnerberatungsdiskurses fällt auf, dass diese teilweise genannt, aber kaum näher erläutert werden. Unklar bleibt hier, ob eine nähergehende Erläuterung aus Sicht der Interviewten als nicht relevant erscheint oder ob Begriffsdefinitionen nicht expliziert werden können.

Auffällig ist, dass IP1 weder den Begriff der Soziale Schuldnerberatung noch den der Ganzheitlichkeit erwähnt. IP2 dagegen nutzt diese wiederholt (vgl. IP2,10;80;83;146;83;146). Er beschreibt den Begriff der Sozialen Schuldnerberatung als Erfassung und Einschätzung der Situation Betroffener, nicht nur in Hinblick auf finanzielle Aspekte, sondern in Bezug auf die gesamte Lebenssituation (vgl. IP2,10;83). Dies bezeichnet IP2 als "grundständige Anamnese" (IP2,10). In Hinblick auf die Ganzheitlichkeit Sozialer Schuldnerberatung nimmt er auch eine Eingrenzung vor. Hiermit sei nicht gemeint, dass die Schuldnerberatung alles übernehme, der Fokus sei klar auf die Schuldenproblematik gelegt. Eine Weiterleitung z.B. beim Thema Sucht könne notwendig sein (vgl. IP2,146). Auch IP3 nutzt den Begriff "umfassende, ganzheitliche Soziale Schuldnerberatung" (IP3,46). Um diese anbieten zu können, seien ausreichende Zeitressourcen notwendig (vgl. IP3,46;82;84) sowie finanzielle Mittel und Qualifikation der Mitarbeitenden (vgl. IP3,82;84). Sie sehe die Soziale Schuldnerberatung als qualifiziertes Beratungsangebot, in welchem eine Schuldenproblematik im Kontext der Lebenssituation und möglichen weiteren Problemlagen wahrgenommen und bearbeitet werde (vgl. IP3;83-84).

„Denn Schuldnerberatung, (...) ist ein Feld, wo Klienten kommen mit Themen, die nicht unbedingt immer nur rechtliche oder finanzielle Schwierigkeiten haben, sondern da ist ja sozusagen / Ich sag mal aus ganzheitlicher Sicht, schon einiges dabei. Seien es die Eheprobleme, die Suchtprobleme, die Krankheit und dergleichen, die natürlich mit die Verschuldung bedingt oder umgekehrt, dass die Verschuldung daraus resultiert.“ (IP3,26).

In Hinblick auf Multi-Problemlagen der Ratsuchenden greift sie auch auf eigene Erfahrungswerte zurück (vgl. IP3,82). Sie beschreibt, dass *"Arbeitslosigkeit, Trennung, Scheidung, Krankheit, Unfall. Und meistens noch gemixt, dann vielleicht auch noch einen anderen kultu-*

reller Hintergrund. Vielleicht auch die Sprachbarriere, vielleicht auch das kulturelle Unverständnis" (IP3,83) in den letzten Jahren immer weiter zunehmen würden (vgl. IP3,82).

5.5.4 Auswertung in Hinblick auf theoretische Wissensbestände

Hinsichtlich der Fragestellung auf welches theoretische Wissen in Form von Konzepten, Begriffen, Ansätzen und methodischen Grundlagen die Beratenden zurückgreifen, zeigt sich, dass zentrale Begriffe des Fachdiskurses teilweise genutzt werden, aber kein Bezug zu Beratungstheorien erfolgt. Dieses Ergebnis scheint in Hinblick auf die Qualifizierungsinhalte der Beratenden nicht überraschend. Wie bereits der Fachdiskurs vermuten lässt, beschreiben die Befragten primär rechtlich-informatorisch ausgerichtete Weiterbildungsangebote. Teilweise wird ein Wunsch nach mehr beratungsmethodischen Angeboten formuliert, allerdings vornehmlich in Bezug auf sozialarbeitsferne Berufsgruppen. Die Schilderungen der IP1 legen nahe, dass gerade Weiterbildungen für diese Gruppen grundlegende sozialarbeiterische und beratungsmethodische Grundlagen nicht vermitteln. Die Forschungsergebnisse werden anhand der folgenden Überschriften dargestellt: „Rückgriff auf beratungsmethodische Theorien“, „Handlungsspezifisches Wissensvermittlung im Rahmen der Weiterbildung sozialarbeitsferner Berufsgruppen“, „Übertragung von Beratungsansätzen auf die Praxis der Sozialen Schuldnerberatung“.

Rückgriff auf beratungsmethodische Theorien

Die für den Fachdiskurs zentralen Begriffe der „Sozialen Schuldnerberatung“ und „Ganzheitlichkeit“ werden von IP2 und IP3 verwendet. Wenngleich Mattes/Lang (2015) kritisieren, dass eine Begriffsklärung der ganzheitlichen Schuldnerberatung bis heute ausblieb (vgl. ebd.: 70), scheinen zwei der drei Befragten auf diese zurückzugreifen und ein überwiegend übereinstimmendes Verständnis vorzuweisen. So wird die ganzheitliche Schuldnerberatung verstanden als breite Erfassung des Sachverhalts und dem Wahrnehmen einer Verschuldungssituation als multiple Problemlage und deckt sich damit mit der Begriffsdefinition der AG SBV (vgl. 2018: 10)⁸⁵ sowie den Ergebnissen der Fachkräftebefragung von Schwarze et al. (vgl. 2020: 39). In Hinblick auf die Beratungsmethodik allerdings wird weder ein Bezug zu Theorien hergestellt noch konkrete Interventionen benannt. Stattdessen fällt auf, dass für beratungsmethodische Aspekte, im Gegensatz zur Verwendung zahlreicher rechtlicher Begrifflichkeiten, regelmäßig Umschreibungen genutzt werden. Es kann nicht abschließend geklärt werden, ob die in Kapitel 2.3.3 dargestellten Theorieansätze den Beratenden unbekannt sind, oder ob diese als

⁸⁵ Um einschätzen zu können, ob der Begriff der ganzheitlichen Schuldnerberatung für Beratenden wissenschaftlich begründet und ausreichend geklärt ist, hätte explizit eine Begriffsdefinition erfragt werden müssen.

„amalgamierte Form von Wissen und Können“ (Weinhardt 2015: 13) nicht mehr expliziert werden (vgl. ebd.). Gleichwohl scheinen die Befragten, wie in Kapitel 5.3.3 aufgezeigt, um die Wahrnehmung der Sozialen Schuldnerberatung als qualifiziertes Beratungsangebot zu ringen und grenzen diese von einer reinen Informationsvermittlung ab. Beratungsmethodisches Wissen würde diese Position wissenschaftlich stützen. Dass dennoch eine Bezugnahme auf konkrete Wissensbestände ausbleibt, lässt eher vermuten, dass diese den Befragten nicht ausreichend bekannt sind. Im Rahmen des Forschungsprojektes „SchuB NDS: Nutzen und Nachhaltigkeit sozialer Schuldnerberatung“ kommt Schwarze (2020) zu einem ähnlichen Ergebnis, er resümiert, dass „wichtige theoretische Grundlagen in Ausbildung und Praxis der Sozialen Schuldnerberatung bisher nicht hinreichend Berücksichtigung [finden]“ (ebd.: 21).

Sowohl im Fachdiskurs der Sozialen Schuldnerberatung als auch im Sprechen über Beratungshandeln durch die Beratenden zeichnet sich ab, dass überwiegend keine konkrete Bezugnahme auf die den Beratungsdiskurs prägenden psychotherapeutischen Therapieansätze (vgl. Schubert/Rohr/Zwicker-Pelzer 2019: 1, 16; La Motte 2018: 20) erfolgt. Dies stellte die Verfasserin vor die Frage, wie sich ein Beratungsfeld ohne entsprechenden Einfluss dieser entwickeln konnte. In der Auseinandersetzung mit aktueller Beratungsliteratur zeigte sich, dass in Deutschland zwar psychotherapeutische Beratungsansätze den Diskurs bestimmen, durchaus aber noch weitere Entwicklungslinien zu finden sind. Erstere zeichnen sich durch eine starke Orientierung an psychotherapeutischen Ansätzen aus und finden ihren Ursprung in den psychoanalytischen Erziehungsberatungsstellen der 1920er Jahre (vgl. Schubert/Rohr/Zwicker-Pelzer 2019: 4)⁸⁶. Im Rahmen der „Institutionalisierung und Professionalisierung des Beratungswesens“ (ebd.: 9) in den 1970er Jahren erfuhren Beratungsangebote eine zunehmende therapeutische Ausrichtung (vgl. ebd.: 10, La Motte 2018: 21). Damit verbunden war allerdings auch ein überwiegend innerpsychischer Fokus auf Problemlagen und die fehlende Berücksichtigung der Umweltfaktoren (vgl. ebd.: 23). Im Besonderen aus sozialpädagogischen und Sozialarbeitskreisen wurde dieser „Psychoboom“ (Gröning 2011: 84) für seine mangelhafte Übertragung auf sozialarbeitsspezifische Beratungsanforderung (vgl. Gregusch 2013: 24) und den fehlenden Praxisbezug zur Sozialen Arbeit kritisiert⁸⁷ (vgl. ebd.: 14). Hieraus entstand ein zweiter Entwicklungsstrang, welcher maßgeblich durch die Lebensweltorientierung

⁸⁶ Nach La Motte (2018) können bereits Anfang des 20. Jahrhunderts erste Beratungsformen wie Berufsberatung, Sexualberatung und Eheberatung ausgemacht werden, diese sind zu diesem Zeitpunkt allerdings vorrangig als Aufklärungsangebote gestaltet (vgl. ebd.: 15f).

⁸⁷ Aktuelle Interviewbeiträge mit Frommann und Thiersch als zentrale Mitwirkende einer sozialarbeitsspezifischen Beratungstheorie außerhalb der Therapieschulen (Gregusch 2013: 24) mit Rückblick zur Therapeutisierung von Beratung findet sich in Gröning (2016: 69f, 73ff).

(Thiersch) geprägt wurde. Neben einer Berücksichtigung der Lebensumstände/Umfeld brauche es eine „Offenheit für dieses komplexe Ineinander der Problemlagen, für diese vielfältigen Dimensionen (...), damit nicht aus allen Problemen nur Probleme, die psychologisch angegangen werden, gemacht werden.“ (Thiersch 2014b: 315). Die in Abgrenzung zur Therapeutisierung der Beratung (vgl. La Motte 2018: 21) entwickelten Theorien werden im Folgenden als sozialarbeiterische Beratungstheorien (vgl. Gregusch 2013: 84) zusammengefasst.⁸⁸ Während sich der psychotherapeutische Entwicklungsstrang durch gut ausgearbeitete Theoriekonzepte, gute empirische Forschungslage sowie die Formulierung konkreter Interventionen, aber wenig Praxisbezug zur Sozialen Arbeit auszeichnet, bleiben die sozialarbeiterischen Beratungstheorien überwiegend auf einer allgemeinen Ebene und beschreiben eher eine Haltungen als Handlungsbeschreibungen (vgl. ebd.: 26). Nach Gregusch „wendet sich [sozialarbeiterische Beratung] damit gegen ein expertokratisch-technizistisches Vorgehen als Grundlage des Beratungshandelns.“ (ebd.: 27). Es kann festgehalten werden, dass diese sozialarbeiterischen Beratungstheorien zwar von viel Praxisbezug geprägt sind, aber wenig konkret werden und kaum empirische Daten vorliegen. Darüber hinaus finden diese wenig Berücksichtigung im Beratungsdiskurs.⁸⁹

Bemerkenswert erscheint hier, dass die Anfänge der Sozialen Schuldnerberatung zeitlich der Professionalisierungs- und Therapeutisierungsphase zuzuordnen ist. Dennoch finden sich im schuldnerratspezifischen Beratungsdiskurs kaum therapieschulenspezifische Inhalte. Stattdessen zeigt sich, dass das Beratungshandeln in der Schuldnerberatung vorwiegend durch sozialarbeiterische Theorien geprägt wurde. Auch wenn eine explizite Bezugnahme zu sozialarbeiterischen Beratungsansätzen ausbleibt, kann ein starker Einfluss dieser festgestellt werden. So ist beispielsweise der zentrale Begriff der „Ganzheitlichkeit“ auf die Lebensweltorientierung zurückzuführen (vgl. Thiersch 2015: 72ff, Gregusch 2013: 37). Auch in den durch die AG SGV formulierten Prinzipien der Sozialen Schuldnerberatung (vgl. ebd. 2018: 9f) finden sich zahlreiche Bezüge zu sozialarbeiterischen (Beratungs-) Theorien (zum Begriff der „Partizipation“ siehe „Partizipation als Dimension des Beratungshandelns“ in

⁸⁸ Schubert/Rohr/Zwicker-Pelzer (2019) unterscheiden hier zum einen „den empirisch orientierten, psychologisch-pädagogischen und den (...) lebensweltlichen, sozialökologisch-transaktionalen und systemisch-kontextuellen Entwicklungsstrang“ (ebd.: 3). Da erstere neben pädagogischen Inhalten auch maßgeblich auf psychologische Theorien zurückgreifen, werden lediglich zweitere als spezifische sozialarbeiterische Entwicklungen verstanden. Auch die systemischen Ansätze ordnet die Verfasserin trotz einer stärkeren Fokussierung auf die Umweltbedingungen den psychotherapeutischen Entwicklungsströmungen zu.

⁸⁹ So findet der sozialarbeiterische Entwicklungsstrang bspw. keine Erwähnung in der Darstellung geschichtlicher Entwicklung bei La Motte (2018) und werden auch im Rahmen beratungsmethodischer Hochschulausbildungen kaum thematisiert (vgl. Schubert/Rohr/Zwicker-Pelzer 2019: 63). Darüber hinaus werden beratungsmethodische Weiterbildungen primär für psychotherapeutische Beratungsansätze angeboten (vgl. ebd.: 13, 63).

Thiersch/Frommann/Schramm 2015: 274ff; „Autonomie“ und „ergebnisoffene Beratung“ siehe Thiersch 2015)⁹⁰. Ansen et al. (2017) fordern gar einen beratungsmethodischen „Rückbezug“ der Sozialen Schuldnerberatung auf die Lebensweltorientierung (vgl. ebd.: 82ff). Es kann die Frage gestellt werden, ob die Begrenzung der Sozialen Schuldnerberatung auf überwiegend „grundlegende beraterische Haltungen und Prinzipien“ (Mesch 2016: 25) eben gerade auf eine Prägung durch sozialarbeiterische Theorien und die fehlende Ausarbeitung eben dieser (vgl. Gregusch 2013: 14) zurückgeführt werden kann. Weiter fällt auf, dass Beratungsqualifikationen Mitarbeitender zwar erwünscht sind, der Abschluss einer (psychotherapeutischen) Beratungsausbildung im Gegensatz zu anderen Beratungsfeldern aber keine Voraussetzung für eine Anstellung darstellt⁹¹. Aus Sicht der Verfasserin bietet sich das Beratungsfeld der Sozialen Schuldnerberatung an, um sozialarbeiterische Beratungstheorien weitergehend auszuarbeiten. Es scheint, als könnten hier zentrale beratungsmethodische Fragen nicht ausreichend durch psychotherapeutische Ansätze beantwortet werden (vgl. Mesch 2016: 25), sodass der Bedarf an spezifischen sozialarbeiterischen Beratungstheorien besonders deutlich wird. Auch die Bearbeitung „alltagspragmatische[r] Bewältigungsaufgaben, in deren Ineinander von Ressourcen und Unzulänglichkeiten Menschen auf Unterstützung angewiesen sind“ (Thiersch 2014: 316) sollten hier Berücksichtigung finden, ebenso wie die Umweltstrukturen in ihrer Komplexität (vgl. ebd.). Ein solches Konzept sozialarbeiterischer Beratung, verstanden „als Rahmenkonzept, [welches] offen [ist] für unterschiedliche, methodische Konkretisierungen“ (Thiersch 2014: 317) bietet die Chance die Professionalisierung der Sozialen Schuldnerberatung maßgeblich voran zu bringen.

Handlungsspezifische Wissensvermittlung im Rahmen der Weiterbildung sozialarbeitsferner Berufsgruppen

Die AG SBV formuliert multiprofessionelle Teams als Ideal der Sozialen Schuldnerberatung (vgl. AG SBV 2018: 15). Das Interview mit IP1 gibt dabei Hinweise darauf, inwiefern sozialarbeiterische und beratungsmethodische Aspekte in der Ausbildung sozialarbeitsferner Personen vermittelt werden. So schildert IP1 im Rahmen einer Einstiegsweiterbildung in die Soziale Schuldnerberatung die Gesprächsführung thematisiert zu haben. Allerdings habe diese keine praktischen Übungen umfasst. Das beraterische Vorgehen habe sie sich bei den älte-

⁹⁰ Eine zusammenfassende Darstellung sozialarbeiterischer Beratungsansätze findet sich in Gregusch 2013: 232ff. Inwieweit die Soziale Schuldnerberatung in ihrer Entwicklung tatsächlich durch die Lebensweltorientierung und sozialarbeiterischen Beratungsansätze geprägt wurde, wäre in einer weitergehenden Literaturanalyse zu prüfen.

⁹¹ Nach Kenntnisstand der Verfasserin werden in einigen Beratungsfeldern wie Erziehungsberatung und Schwangerschaftskonfliktberatung beratungsmethodische Weiterbildungen vorausgesetzt. In anderen Bereichen wie der Sozialen Schuldnerberatung oder der Allgemeinen Lebensberatung ist ein Berufseinstieg auch ohne möglich. Zu prüfen wäre, ob diese Unterscheidung Auskunft darüber gibt, welche Beratungsfelder primär psychotherapeutisch und welche eher durch sozialarbeiterischen Beratungstheorien geprägt sind.

ren/erfahreneren Kollegen und Kolleginnen abgeschaut und später im Besonderen im Rahmen einer Fortbildung, welche den Austausch mit anderen Beratungspersonen umfasste, vertieft. Von dieser Fortbildung zehre sie noch heute (vgl. IP1,63). Aus den Schilderungen der IP1 lässt sich vermuten, dass es zu Beginn der Beratungstätigkeit an einer sozialarbeiterischen Haltung im Sinne einer Unterstützung statt Handlungsübernahme fehlt (vgl. Kapitel 5.3.3). Eine Annäherung an diese findet erst über den Austausch mit anderen Beratenden im Rahmen der genannten Fortbildung statt. Im Gegensatz zu IP2 und IP3 nimmt IP1 diese Haltung als möglichen frei wählbaren Schwerpunkt („psychosozial“) im Gegensatz zu einer rechtlichen Schwerpunktsetzung wahr, nicht aber als zentralen Bestandteil professioneller Sozialer Schuldnerberatung. Auch hinsichtlich der Inanspruchnahme von Fortbildungsangeboten zeigt IP1 im Vergleich zu IP2 und IP3 abweichende Einstellungen. Sie formuliert eine Unsicherheit bei der Beantragung beratungsmethodischer Fortbildungen. Statt diese als bedeutsam für das eigene Beratungshandeln wahrzunehmen, empfindet sie diese *„für mich quasi“* (vgl. IP1,68) zu machen. Sie sei unsicher, ob ihr Arbeitgeber der Kostenübernahme einer solchen zustimmen würde. Darüber hinaus erwähnt sie, dass sie bei ihrem vorherigen Arbeitgeber Fortbildungen selbst bezahlt habe, die Kollegen und Kolleginnen dagegen hätten mit Verweis auf die lange Berufserfahrung an keinen Fortbildungen mehr teilgenommen. Dies entspricht nicht dem vom DGfB formulierten Vorgehen zur Qualitätssicherung von Beratung (vgl. DGfB o.J.: 6) und weist darauf hin, dass sich das implizite Beratungsverständnis der Einrichtungsleitung auch auf die Beratungspraxis auswirkt. Weiter werden die für den Fachdiskurs zentralen Begriffe „Soziale Schuldnerberatung“ und „Ganzheitlichkeit“ im Gegensatz zu IP2 und IP3 im Verlauf des Interviews mit IP1 nicht genannt und erläutert. Die Verfasserin vermutet, dass diese Begriffe besonders im Sozialarbeitsdiskurs um die Soziale Schuldnerberatung verortet werden können und deshalb für IP1 mit haushaltswissenschaftlicher Ausbildung unbekannt oder wenig bedeutsam sein könnten. Ob und inwieweit diese zentralen Begriffe im Rahmen ihrer Weiterbildungen bearbeitet wurden, bleibt unklar. Gleichwohl formuliert sie in Übereinstimmung mit IP2 und IP3 eine Abgrenzung zu Anwälten. Obwohl sich die Soziale Schuldnerberatung strukturell als sozialarbeiterisches Angebot sieht, scheinen im Rahmen der Zugangsbildung zur Schuldnerberatung zentrale sozialarbeiterische und beratungsmethodische Inhalte nicht thematisiert worden zu sein.⁹² Die Unsicherheit in Hinblick auf die Inanspruchnahme beratungsmethodischer Fortbildungen könnte ihre Grundlage ebenfalls in den vorrangig recht-

⁹² Um einen Einblick in die Inhalte, Umfang und Durchführung dieser Weiterbildungsangebote zu erhalten, wäre es interessant die Weiterbildungscurricula entsprechend auszuwerten sowie um quantitative und qualitative Umfragen zu ergänzen.

lich-informativ geprägten Zugangsbildungen haben. Sollten beratungsmethodische Aspekte hier kaum bearbeitet werden, könnte dies den Eindruck vermitteln, sie seien eine freiwillige Schwerpunktsetzung und nicht zentraler Bestandteil Sozialer Schuldnerberatung. Solange die Soziale Schuldnerberatung sich als psychosoziales Beratungsangebot versteht und es im Rahmen eines Erstkontaktes zu keiner fachspezifischen Zuweisung der Ratsuchenden kommt, sieht die Verfasserin hier großen Handlungsbedarf entsprechende zentrale Inhalte allen Beratenden zugänglich zu machen und eine professionelle Beratungshaltung⁹³ (vgl. Kapitel 5.3.3) zu vermitteln.

Übertragung von Beratungsansätzen auf die Praxis der Sozialen Schuldnerberatung

Nach Abschluss des formellen Interviewteils erwähnt IP1 darüber hinaus, dass sie in den letzten Jahren eine Weiterbildung zur systemischen Beraterin gemacht habe. Die hier erlernten Inhalte finde sie sehr interessant, im Arbeitsalltag falle es ihr aber schwer diese auf die Schuldnerberatung anzuwenden. Heute würde sie die erlernten Inhalte kaum mehr in der Beratungspraxis nutzen. Dennoch scheint die Anwendung der systemischen Ansätze zum Teil Eingang in das Beratungshandeln gefunden zu haben. So beschreibt IP1 eine im direkten Zusammenhang mit der Überschuldung stehende familiäre Konfliktsituation. Die Schilderung lässt vermuten, dass IP1 das Familiensystem als solches wahrnimmt und Verstrickungen erfasst sowie die Lösungsversuche der Familie anerkennt (vgl. IP1,110-113). Eine Anwendung von beratungsmethodischen Interventionen oder ein expliziter Rückgriff auf erlernte systemische Theorien ist allerdings nicht erkennbar (vgl. IP1,112), stattdessen resümiert IP1: „*Deswegen gab es da keine Lösung.*“ (IP1,111). IP1 berichtet von einem bestehenden Interesse und Wunsch die erlernten systemischen Ansätze auf die Praxis der Sozialen Schuldnerberatung zu übertragen. Diese Übertragung auf die eigene Beratungspraxis scheint ihr jedoch kaum gelungen zu sein. Unklar bleibt der Aufbau, die Inhalte und Lernmethoden der genannten systemischen Weiterbildung, eine erfolgreiche Integration der Lerninhalte in das Beratungshandeln scheint augenscheinlich allerdings nicht gelungen zu sein. Dies könnte als Hinweis darauf gewertet werden, dass sich eine Bezugnahme auf die Beratungspraxis der Weiterbildungsteilnehmenden auf den langfristigen Lernerfolg auswirkt. Für beratungsmethodische Fortbildungen könnte dies bedeuten, dass eine gezielte Übertragung der Lerninhalte auf die Spezifika informativ geprägter Beratungssettings maßgeblich dazu beitragen könnte, dass die erlernten Techniken auch tatsächlich Eingang in das eigene Beratungshandeln finden.

⁹³ Neben dem hier thematisierten Verständnis der Handlungsform, benennt Weinhardt (2014) als zentrale Aspekte beraterischer Haltung auch implizite Theorien von Veränderungsprozessen, den Umgang mit Selbstfürsorge und Inanspruchnahme von Unterstützungsleistungen u.a. (vgl. ebd.: 218).

6. Diskussion in Hinblick auf die Berücksichtigung psychosozialer Aspekte

Abschließend werden nun die zentralen Ergebnisse aus Kapitel 5 für die Beantwortung der Forschungsfrage „Wo im Beratungshandeln Beratender der Sozialen Schuldnerberatung zeigt sich die Berücksichtigung psychosozialer Aspekte?“ herangezogen und in Hinblick auf diese diskutiert. In allen drei Kompetenzbereichen Haltung, Können und Wissen zeigen die Daten eine deutliche Berücksichtigung psychosozialer Aspekte innerhalb der berichteten Beratungspraxis. In Hinblick auf die Kompetenzebene des Könnens zeigt sich, dass von Beratenden ein Erzählraum geöffnet wird, welcher hinsichtlich rechtlich-informatorischer aber auch psychosozialer Aspekte erfasst wird. In den Handlungsbeschreibungen zeigt sich, dass die anschließende Übertragung auf die rechtlichen Grundlagen und damit Entwicklung der Handlungsempfehlungen sich nicht auf die bestmögliche finanzielle Lösung beschränkt. Stattdessen werden hier auch die Ressourcen und Wünsche der Ratsuchenden einbezogen. Ein Ergebnis zu dem ebenfalls Schwarze et al. (2020) kommen (vgl. ebd.: 39). Trotz enormen zeitlichen Aufwands erstreben die Beratenden eine erfolgreiche Informationsvermittlung und übertragen rechtliche Inhalte in die Sprachwelt der Betroffenen. Ziel dessen ist augenscheinlich die Selbstermächtigung und Steigerung der Handlungsfähigkeit von Ratsuchenden. Die Berücksichtigung psychosozialer Aspekte findet sich im Rahmen der Settinggestaltung als Abgrenzung von behördlichen Einrichtungen sowohl durch räumliche Gestaltung als auch durch die örtlich klar abgegrenzten Beratungsräume. Hierzu zählt auch die Gestaltung eines sicheren Beratungsraumes in Form eines vor Störung geschützten, zeitlichen Rahmens, datenschutzrechtlicher Klärung sowie räumlicher Ausgestaltung (eigener Beratungsraum für jeden Beratenden). Auch die sowohl im Diskurs der Sozialen Schuldnerberatung (vgl. Ansen/Schwarting 2015: 199; Mattes 2012: 118) als auch in der Beratungsliteratur (vgl. DGfB o.J.: 3; Nestmann 2019: 24; Schubert/Rohr/Zwicker-Pelzer 2019: 128; Zwicker-Pelzer 2010: 41) geforderte Vernetzung und sozialräumlichen Anbindung scheint überwiegend zu gelingen. Als wichtigster Faktor trägerinterner Vernetzung außerhalb der Standortbedingungen zeigt sich hier die Größe des Trägers. Es ist anzunehmen, dass darüber hinaus auch die Haltung der Beratenden selbst Einfluss auf die Vernetzung hat. Eine Forderung nach „Kooperation und Vernetzung unterschiedlicher Berufsgruppen und Einrichtungen [als] notwendiger Bestandteil der Beratungstätigkeit“ (DGfB o.J.: 3) wurde allerdings von keinem der Befragten formuliert. Weiter scheint der Be-

ziehungsaufbau aus Perspektive der Befragten überwiegend zu gelingen und die Beziehungsgestaltung Berücksichtigung zu finden. Psychosoziale Aspekte werden wahrgenommen und eine Reduzierung von Spannungszuständen teilweise durch gezielte Maßnahmen angestrebt. Insbesondere die Hinwendung zu den Ratsuchenden, in Form einer empathischen Gesprächsführung scheint hier als besonders wirkungsvoll erlebt zu werden. Dieses Ergebnis zeigt sich auch in der Studie von Ansen et al. Hier formulierten die befragten Ratsuchenden, dass es ihnen viel bedeute, dass jemand „richtig zugehört“ hätte (Ansen et al. 2017: 48). Auch bei Schwarze (2020) zeichnet sich eine positive Wirkung des Zuhörens, des Zugewandt-Seins ab. Er bezeichnet diese als „emotionaler Entlastungs-Nutzen“, [welcher] häufig von ganz zentraler Bedeutung ist und genau das ‚Soziale‘ der Beratung in Ergänzung zu einer eher juristischen oder ökonomischen Schuldnerhilfe abbildet.“ (vgl. ebd.: 8).

Von den Befragten werden darüber hinaus auch Reflexionsprozesse beschrieben und das hierdurch induzierte Bewusstwerden eigener Handlungs- oder Denkmuster wird vereinzelt auch im Interviewmaterial erkennbar. Gleichzeitig wird deutlich, dass sich die im Theorieteil dargestellte fehlende methodische Konzeptualisierung auch auf das Beratungshandeln niederschlägt. So finden weder konkrete Beratungsinterventionen noch Reflexionstools Eingang in die Beratungspraxis und auch bei von den Befragten geschilderten interaktionellen Herausforderungen, wurde im Rahmen der Interviews der Rückgriff auf entsprechende Fachliteratur nicht erwähnt oder in Betracht gezogen⁹⁴. Die von Just (2012) formulierte Sorge, die Soziale Schuldnerberatung könne sich äußerlich zwar als ganzheitliches Beratungsangebot darstellen, im Beratungshandeln aber zunehmend auf die reine Schuldenverwaltung reduzieren (vgl. ebd.: 17), wurde im Interviewmaterial allerdings nicht bestätigt. Zwar erscheinen beratungsmethodische Inhalte als nicht ausreichend ausgearbeitet, die Handlungsbeschreibungen der Befragten gehen aber deutlich erkennbar über Schuldenregulierung und Informationsvermittlung hinaus.

Im Bereich der Haltung weist das Interviewmaterial darauf hin, dass sich die Befragten in Hinblick auf ihr professionelles Selbstverständnis primär als Sozialarbeitende (IP2, IP3) und Beratende (IP1, IP3) verstehen und das eigene professionelle Handeln klar von einer reinen Informationsvermittlung abgrenzen. Die Beratungstätigkeit scheint primär als eine Art Prozessbegleitung verstanden zu werden, welche auch Aushandlungsprozesse und das Verfügbarmachen von Informationen umfasst. Die in der Fachliteratur teilweise befürchtete Verrechtlichung und Abkopplung der Sozialen Schuldnerberatung von ihren sozialarbeiterischen Wur-

⁹⁴ Im Rahmen einer Studie kommt Schwarze (2020) zu dem Ergebnis, dass Beratende bei der Dokumentation der Beratungsverläufe regelmäßig allein rechtlich-informativische Aspekte festhalten (vgl. ebd.: 8). Dies lässt vermuten, dass auch zu Reflexionszwecken keine entsprechenden Inhalte dokumentiert werden.

zeln konnte in der Haltung der Befragten nicht festgestellt werden.⁹⁵ Alle drei Befragten zeigen ein gefestigtes professionelles Selbstverständnis und scheinen sich mit ihrem Arbeitsfeld zu identifizieren. Interessant erscheint in diesem Zusammenhang auch, dass die Beratenden engagiert nach außen tragen, mehr als Informationen zu vermitteln und ihre Tätigkeit deshalb als Beratung anzuerkennen sei. Während sich die Befragten stark über die psychosozialen Beratungsaspekte definieren, zeigt sich für den Bereich des Wissens allerdings eine andere Schwerpunktsetzung. Ein Rückgriff auf beratungsmethodische Inhalte bleibt überwiegend aus und ein deutlicher Vorrang rechtlich-informatorischer Inhalte wird sichtbar. Trotz fehlender beratungsmethodischer Konzeptualisierung und methodischer Wissensbestände wird das professionelle Selbstverständnis überwiegend über die psychosozialen Aspekte definiert. Dies könnte dadurch begründet sein, dass die eigene Tätigkeit durch die „Beratungsidentität“ (Gregusch 2013: 59) eine Aufwertung erfährt. So nimmt Gregusch mit Bezugnahme auf Frommann an, dass eine Beratungsidentität im Vergleich zur Sozialarbeitsidentität „eine[n] prestigeträchtigeren Status“ (vgl. ebd.) habe. Für die Soziale Schuldnerberatung könnte dies bedeuten, dass Beratende sich in der Selbstwahrnehmung und Außendarstellung auf beraterische Aspekte fokussieren, um nicht auf die vermeintlich einfache Informationsvermittlung reduziert zu werden. So wird das eigene professionelle Handeln als „hochqualifizierte Arbeit“ (IP3,81) dargestellt.

Der Bereich des Wissens scheint hinsichtlich der Berücksichtigung psychosozialer Aspekte am wenigsten ausgearbeitet zu sein. Zwar greifen alle Befragten auf Wissensbestände zur Verschuldungssituation als komplexe Problemsituation mit möglicher psychosozialer Belastung zurück, spezifisch beratungsmethodisches Wissen wird aber nicht expliziert. Es zeigt sich ein unzureichend ausgearbeitetes Beratungsverständnis als primär „gutes Gespräch“ und ein Rückgriff auf Beratungsmethodik ist nicht erkennbar. Zentrale beratungsmethodische Inhalte werden mit Erfahrungswissen statt theoretischen Wissensbeständen begründet. Auch im Rahmen der Qualifizierung zeichnet sich eine mangelnde Berücksichtigung beratungsmethodischer Inhalte sowohl in Zugangweiterbildungen als auch Fortbildungsangeboten ab. Hier besteht dringender Handlungsbedarf diese Aspekte weiter auszuarbeiten und im Rahmen der Ausbildungsstandards festzuhalten. Eine Ausarbeitung spezieller Anforderungen informatorischer Beratungssettings könnte hier maßgeblich zur Professionalisierung und Aufwertung der Beratungstätigkeit beitragen.

⁹⁵ Die Studienergebnisse hinsichtlich inhaltlicher Gestaltung der Zugangweiterbildungen für Nicht-Sozialarbeitende lassen jedoch vermuten, dass eine solche sozialarbeiterische Haltung hier vermutlich nicht ausreichend vermittelt wird. IP1 entwickelte diese überwiegend über den Austausch mit Beratenden, es ist aber anzunehmen, dass dies auf alle Beratende zutrifft.

Insgesamt zeigt sich, dass psychosoziale Aspekte das Beratungshandeln prägen. Während Beratende aber für die Herausbildung des eigenen professionellen Selbstverständnisses primär auf die psychosozialen Aspekte der Beratungstätigkeit verweisen, fehlt es in den Wissensbeständen an theoretischen Bezügen. Insbesondere beratungsmethodische Bezüge bleiben überwiegend aus. An den Handlungsbeschreibungen der Beratenden wird deutlich, dass die Berücksichtigung psychosozialer Aspekte in das Beratungshandeln einfließt, allerdings mangelt es auch hier an einem theoriegeleiteten, beratungsmethodischen Vorgehen.

7. Fazit

Zu Beginn der Arbeit wurde festgestellt, dass sich einige psychosoziale Beratungsformate durch einen großen Umfang informatorisch-rechtlicher Inhalte und die Notwendigkeit der Informationsvermittlung auszeichnen. Für diese informatorischen Beratungssettings können spezifische beratungsmethodische Anforderungen vermutet werden, welche vom Beratungsdiskurs allerdings bei Weitem (noch) nicht ausreichend herausgearbeitet wurden. Die vorliegende Arbeit bietet hier eine Annäherung an das Forschungsfeld anhand der informatorisch geprägten Sozialen Schuldnerberatung. Zunächst wurde im theoretischen Teil der Arbeit die Ausgestaltung der Sozialen Schuldnerberatung als psychosoziales Beratungsangebot und informatorisches Beratungssetting beschrieben. Es folgte eine Darstellung der historischen Entwicklung, der Stand der methodischen Konzeptualisierung sowie ein Überblick über aktuelle Studien zur Thematik. Hierbei konnte aufgezeigt werden, dass in der Sozialen Schuldnerberatung sowohl die Informationsvermittlung rechtlicher und wirtschaftlicher Inhalte als auch die Berücksichtigung psychosozialer Aspekte eine Rolle spielt. In der geschichtlichen Entwicklung des Tätigkeitsfeldes standen diese, im Besonderen auch auf Grund struktureller Einflüsse, unterschiedlich stark im Fokus des Fachdiskurses. Während sich die rechtlichen Rahmenbedingungen der Schuldnerberatung stetig veränderten und die rechtlich-informatorischen Beratungsinhalte in der Vergangenheit große Berücksichtigung fanden, scheint das methodische Vorgehen in Bezug auf psychosoziale Beratungsanteile nicht ausreichend konzeptualisiert worden zu sein. Zunehmend wird eine Forderung nach methodischer Berücksichtigung psychosozialer Aspekte für die Praxis der Sozialen Schuldnerberatung laut. Zum aktuellen Zeitpunkt ist jedoch nur eine Ausarbeitung beratungsmethodischer Grundlagen sowie eine Vielzahl an fragmentarischen Übertragungen verschiedener Beratungsmethoden auf die Praxis der Sozialen Schuldnerberatung erkennbar. Von einer Integration rechtlich-informatorischer und psychosozialer

Beratungsinhalte im Rahmen eines konsistenten Beratungskonzepts kann hier nach Auffassung der Verfasserin (noch) nicht gesprochen werden. Da keine Forschungsarbeiten zum methodischen Vorgehen in der Sozialen Schuldnerberatung vorlagen, stellte sich die Frage nach der Berücksichtigung psychosozialer Aspekte im Beratungshandeln Beratender. Um diese wissenschaftlich erfassen zu können, wurde auf verschiedene Kompetenzmodelle zurückgegriffen und daraus die Kategorien Haltung, Handeln und Wissen abgeleitet.

Im empirischen Teil der Arbeit wurde anhand der Kompetenzbereiche Haltung, Können und Wissen untersucht, ob psychosoziale Aspekte im Beratungshandeln berücksichtigt werden und wo sich eine Integration ebendieser in die Informationsvermittlung zeigt. Es konnte festgestellt werden, dass die langjährige Beratungspraxis der Sozialen Schuldnerberatung durchaus Hinweise auf gelingende Integrationsprozesse liefert. So zeigte die qualitative Inhaltsanalyse der drei durchgeführten Leitfadenterviews, dass in allen drei Kompetenzbereichen des Beratungshandelns eine Berücksichtigung psychosozialer Aspekte erkennbar ist. Während Beratende in ihrem professionellen Selbstverständnis die Bedeutung psychosozialer Aspekte für das Beratungshandeln hervorheben, zeichnet sich aber in den Handlungsbeschreibungen und Wissensbeständen durchgängig ein informatorisch-rechtlicher Fokus ab. In diesen beiden Bereichen scheinen psychosoziale Aspekte überwiegend als eine Art zweite Ebene mitgedacht zu werden. So zeigt sich in den Handlungsbeschreibungen, dass Beratende bei der Setting- und Beziehungsgestaltung versuchen einen sicheren Rahmen zu schaffen und das Reflektieren des eigenen Beratungshandelns wird als wichtig erachtet. Eine Integration der rechtlich-informatorischen sowie der psychosozialen Ebene ist im Besonderen bei der Öffnung des Erzählraums und inhaltlichen Erfassung sowie in der Art und Weise der Informationsvermittlung erkennbar. Im Beratungsprozess wird von den Beratenden ein Erzählraum geöffnet. Ratsuchende haben hier die Möglichkeit ihre Verschuldungssituation umfassend darstellen zu können. Anschließend werden diese generierten Erzählungen inhaltlich nicht nur rechtlich-informatorisch erfasst, sondern auch in Hinblick auf psychosoziale Belastungen der Ratsuchenden. Die Beratung wird als gemeinsamer Suchprozess gestaltet, Ressourcen und Wünsche der Ratsuchenden berücksichtigt und Lösungswege aus der Entschuldungssituation ausgehandelt. Die juristisch unter Subsumption verstandene Anwendung der Sachverhalte auf die Rechtsnorm wird von den Beratenden erweitert und der Sachverhalt ganzheitlich erfasst. Darüber hinaus streben die Befragten statt einer reinen Informationsweitergabe eine erfolgreiche Informationsvermittlung an. Diese beinhaltet das Übersetzen in die Sprachwelt der Ratsuchen-

den, Wiederholen, Erklären und andere. Für die Förderung dieser Verstehensprozesse zeigen Beratende sich bereit große, insbesondere zeitliche Ressourcen zu investieren.

Für den Kompetenzbereich der Haltung liefert die Studie vorrangig Ergebnisse hinsichtlich des professionellen Selbstverständnisses. Beratende scheinen sich maßgeblich als Prozessbegleitende zu verstehen. Sie grenzen sich klar von einer alleinigen Informationsvermittlung ab und distanzieren sich von Schuldnerberatungsangeboten in Anwaltskanzleien. Die im Rahmen der Sozialen Schuldnerberatung notwendigen Aushandlungsprozesse werden hervorgehoben und es zeichnet sich ein vorrangig anleitendes Beratungsverständnis (vgl. Weinhardt 2014: 218) ab. Interessanterweise korreliert diese Hervorhebung psychosozialer Aspekte im professionellen Selbstverständnis aber nicht mit der Bezugnahme auf Wissensbestände. In der Ebene des Wissens bleibt der Rückgriff auf Beratungsmethodik fast vollständig aus. Hier werden von zwei der drei Beratenden allein die zentralen Begriffe wie „Ganzheitlichkeit“ und „Soziale Schuldnerberatung“ benannt. Es scheint ein Verständnis der Verschuldungssituation als komplexe Problemlage (vgl. Ansen 2014: 68) vorzuherrschen. Zur Erkennung und Bearbeitung der mit der Verschuldung möglicherweise einhergehenden psychosozialen Belastungen, werden allerdings keine beratungsmethodischen Theorien und Interventionen herangezogen.

Auch wenn die Studienergebnissen auf Grund der geringen Erhebungsgröße keine allgemeingültigen Aussagen liefern und vorrangig die Meinung der befragten Personen widerspiegeln, können Implikationen für Forschung und Beratungspraxis abgeleitet werden. Die Studie gibt hierbei wichtige Einblicke in das Beratungshandeln in Form des „Sprechens über“ durch die Beratenden. Für weitere Forschungsprojekte im Rahmen der Sozialen Schuldnerberatung zeigt sich ein besonderer Bedarf an breit angelegten Untersuchungen zum beratungsmethodischen Vorgehen. Neben Befragungen der Beratenden und Ratsuchenden sollten diese auch teilnehmende Beobachtungen umfassen, um Einblick in die praktische Umsetzung zu erhalten. Auch der Ausbildungshintergrund sowie –inhalte sollten erfasst werden, deuten doch die vorliegenden Forschungsergebnisse darauf hin, dass insbesondere bei sozialarbeitsfernen Beratenden zentrale sozialarbeiterische und beratungsmethodische Handlungskompetenzen nicht ausreichend vermittelt werden. Für die Praxis der Sozialen Schuldnerberatung zeichnet sich ab, dass ein wissenschaftlich ausgearbeitetes Kompetenzprofil in Hinblick auf die Beratungsmethodik informatorischer Beratungssetting zur Professionalisierung und Aufwertung der Beratungsarbeit benötigt wird. Zu begrüßen ist hier die von der AG SBV gegründete Arbeitsgruppe „Kompetenzprofil Soziale Schuldnerberatung“, die sich zum Ziel gesetzt hat ein „Kompetenzprofil Soziale Schuldnerberatung“ zu publizieren, welches „die Qualifikationen, Kenntnisse

und Kompetenzen für die Aus- und Weiterbildung von Fachkräften der Sozialen Schuldnerberatung (erstmalig) in Deutschland klar regelt.“ (Schwarze 2020: 20). Es ist zu wünschen, dass hier beratungsmethodische Aspekte ausreichend Berücksichtigung finden. Die Ergebnisse dieser Arbeit lassen vermuten, dass speziell die Vermittlung eines professionellen Selbstverständnisses (vgl. Kapitel 5.3.3) sowie einer anleitenden Beratungshaltung (vgl. Kapitel 5.3.3), als auch beratungsmethodische Wissensbestände und die Entwicklung beratungsmethodischer Reflexionstools (vgl. Kapitel 5.5.4) die Beratungskompetenz bereichern können. Ein stärkerer Rückgriff auf beratungsmethodische Wissensbestände würde die Beratungspraxis professionalisieren und die (implizite) Forderung der Beratenden nach einer Anerkennung ihrer Beratungsarbeit (vgl. Kapitel 5.3.3) unterstützen. Gerade die von den Befragten gezeigte Motivation und starke Selbstverortung als beratende Fachkräfte, stellt eine große Ressource dar und sollte entsprechend gefördert werden.

Hinweise bietet die vorliegende Studie auch betreffend einer Weiterentwicklung des allgemeinen Beratungsdiskurses. Spezifische Anforderungen informatorischer Beratungssettings scheinen bisher noch nicht ausreichend ausgearbeitet, die vorliegende Untersuchung zeigt aber, dass das Beratungsfeld und die Beratungspraxis der Sozialen Schuldnerberatung hier durchaus wichtige Anknüpfungspunkte liefern können. Insbesondere die in Kapitel 5.4.9 beschriebenen Integrationsprozesse der psychosozialen und informatorisch-rechtlichen Beratungsebene geben hier interessante Ergebnisse. Inwieweit sich die als „Erweiterung juristischer Subsumption“ und „Verstehensprozesse fördern zur Selbstermächtigung“ bezeichneten Prozesse tatsächlich als übergreifendes Handlungsmuster informatorischer Beratungssettings abzeichnen, wäre in weiteren Untersuchungen zu prüfen. Es wäre aber denkbar, diese als Ansatz für eine Ausarbeitung eines psychosozialen Beratungskonzeptes in Beratungsfeldern mit rechtlichen Anteilen zu nutzen, sodass die Soziale Arbeit zukünftig auch eine theoretische Beratungskonzeption, die sowohl die Bearbeitung „alltagspragmatischen Bewältigungsaufgaben“ (Thiersch 2014: 216) als auch die Berücksichtigung psychosozialer Aspekte mit Raum für „das unterstützende Zuhören, das Zugewandt sein“ (IP3,32) vorlegen kann.

Literaturverzeichnis

- AG SBV (2018): Soziale Schuldnerberatung. Konzept. Online im Internet: https://www.agsbv.de/wp-content/uploads/2018/04/2018_04_03_Konzept-Soziale-Schuldnerberatung_AGSBV.pdf, Zugriff am 08.09.2020.
- Akreml, Leila (2019): Stichprobenziehung in der qualitativen Sozialforschung. In: Baur, Nina/Blasius, Jörg (Hg.); Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung. Wiesbaden: Springer. S. 313–331 (2. Aufl.).
- Ansen, Harald (2014): Methodik der Sozialen Schuldnerberatung. Ein vernachlässigtes Thema. In: iff-Überschuldungsreport 2014-Überschuldung in Deutschland. S. 67–86.
- Ansen, Harald (2015): Gesprächsführung in der Sozialen Schuldnerberatung. In: BAG-SB Informationen, 30 (2). S. 78–88.
- Ansen, Harald (2018): Soziale Schuldnerberatung : Prävention und Intervention. Prävention und Intervention. Stuttgart: Kohlhammer.
- Ansen, Harald/Langer, Andreas/Molle, Jana/Peters, Sally/Schwarting, Frauke/Vaudt, Susanne (2017): Bericht zum Forschungsvorhaben Herausforderungen moderner Schuldnerberatung. Online im Internet: https://www.bag-sb.de/fileadmin/user_upload/1_BAG-SB/4_Forschung/Forschungsbericht_DISW_2017.pdf, Zugriff am 5.09.2020.
- Ansen, Harald/Schwarting, Frauke (2015): Werthaltigkeit und Nachhaltigkeit von Sozialer Schuldner- und Insolvenzberatung. Eine Metastudie empirischer Arbeiten. In: BAG-SB Informationen, 30 (4). S. 164–211.
- Bauer, Petra/Weinhardt, Marc (2014): Die Entwicklung von Beratungskompetenz an der Hochschule. In: Faas, Stefan/Bauer, Petra/Treptow, Rainer (Hg.); Kompetenz, Performanz, soziale Teilhabe : Sozialpädagogische Perspektiven auf ein bildungstheoretisches Konstrukt. Wiesbaden: Springer. S. 85–101.
- Baur, Nina/Blasius, Jörg (Hg.) (2019): Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung. Wiesbaden: Springer (2. Aufl.).
- Beushausen, Jürgen (2020): Beratung lernen : Grundlagen psychosozialer Beratung und Sozialtherapie für Studium und Praxis. Opladen: Budrich (2. Aufl.).
- Boeger, Annette (2018): Psychologische Therapie- und Beratungskonzepte : Theorie und Praxis. Stuttgart: Kohlhammer (3. Aufl.).
- Bork, Reinhard/Hölzle, Gerrit (Hg.) (2019): Handbuch Insolvenzrecht. Köln: RWS Verlag (2. Aufl.).
- Bundesagentur für Arbeit (2019): Zweites Buch Sozialgesetzbuch – SGB II Fachliche Weisungen. §§ 31, 31a, 31b SGB II.
- Buschkamp, Heinrich Wilhelm (2007): Schuldnerberatung im 21. Jahrhundert. Vortrag von H. W. Buschkamp auf der Fachwoche Schuldnerberatung von Caritas und SKM am 5. Juni 2008 im Kloster Bernried. Online im Internet: http://www.infodienst-schuldnerberatung.de/wp-content/uploads/SB_im_21_Jahrhundert_Buschkamp.pdf, Zugriff am 7.09.2020.
- Buschkamp, Heinrich Wilhelm (2019): Schuldnerberatung – die Entwicklung eines sozialberuflichen Arbeitsfelds in Deutschland. Teil 1: Die ersten 25 Jahre (1975–2000) – Anregungen zu einer Geschichte der Schuldnerberatung. In: Schwarze, Uwe/Buschkamp, Heinrich

- Wilhelm/Elbers, Alexander (Hg.); Geschichte der Schuldnerhilfe in Deutschland. Weinheim: Beltz. S. 148–219.
- DGfB (o.J.): Beratungsverständnis DGfB . Grundsatzpapier. Online im Internet: https://dachverband-beratung.de/dokumente/DGfB_Beratungsverstaendnis.pdf, Zugriff am 07.09.2020.
- Diekmann, Andreas (2016): Empirische Sozialforschung. Grundlagen, Methoden, Anwendungen. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt (10. Aufl.).
- Döring, Nicola/Bortz, Jürgen (2016): Forschungsmethoden und Evaluation in den Sozial- und Humanwissenschaften. Berlin, Heidelberg: Springer (5. Aufl.).
- Dresing, Thorsten/Pehl, Thorsten (2016): Praxisbuch Interview, Transkription & Analyse. Anleitungen und Regelsysteme für qualitativ Forschende. Marburg: dr. dresing & pehl GmbH.
- Dudenredaktion (o.J.a): Konzept. Duden online. Online im Internet: <https://www.duden.de/rechtschreibung/Konzept>, Zugriff am 09.09.2020.
- Dudenredaktion (o.J.b): Regulator. Duden online. Online im Internet: <https://www.duden.de/suchen/dudenonline/regulator>, Zugriff am 09.09.2020.
- Dudenredaktion (o.J.c): Subsumption. Duden online. Online im Internet: <https://www.duden.de/suchen/dudenonline/regulator>, Zugriff am 08.09.2020.
- Ebli, Hans (1995): Professionelles soziales Handeln in der Schuldnerberatung? Frankfurt am Main: Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge.
- Ebli, Hans (2015): Wie es der Sozialen Arbeit gelang, die exklusive Zuständigkeit für die Bearbeitung von kreditspezifischen, finanziell schwierigen Situationen zu erhalten ... In: Widersprüche : Zeitschrift für sozialistische Politik im Bildungs-, Gesundheits- und Sozialbereich, 35 (136). S. 53–63.
- Ebli, Hans (2017): "Schuldnerberatung ist Soziale Arbeit". Ein Beitrag zur Debatte um Fachlichkeit in der Schuldnerberatung. In: BAG-SB Informationen, 31 (3). S. 165–171.
- Ebli, Hans/Groth, Ulf (2014): Schuldnerberatung. In: Nestmann, Frank/Engel, Frank/Sieckendiek, Ursel (Hg.); Das Handbuch der Beratung : 2. Ansätze, Methoden und Felder. Tübingen: Dgvt-Verlag. S. 1161–1172 (3. Aufl.).
- Ehmann, Frank et al. (Hg.) (2018): Gesamtkommentar Sozialrechtsberatung. Baden-Baden: Nomos (2. Aufl.).
- Fasselt, Ursula/Schellhorn, Helmut (Hg.) (2017): Handbuch Sozialrechtsberatung. Baden-Baden: Nomos (5. Aufl.).
- Flick, Uwe (2009): Sozialforschung : Methoden und Anwendungen. ein Überblick für die BA-Studiengänge. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.
- Gaitanides, Stefan (2013): Interkulturelle Teamentwicklung – Beobachtungen in der Praxis. In: Auernheimer, Georg (Hg.); Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität. Wiesbaden: VS Verlag. S. 153–172 (4. Aufl.).
- Gisler, Fiona/Haunberger, Sigrid/Kita, Zuzanna/Sundermann, Larissa M. (2020a): Wirkungsmodell Schuldenberatung : Zusammenspiel vielfältiger Wirkfaktoren – Ergebnisse systematische Literaturreview. Teilbericht Januar 2020. https://digitalcollection.zhaw.ch/bitstream/11475/19821/3/2020_Gisler-Haunberger-Kita-Sundermann_Wirkungsmodell-Schuldenberatung.pdf, Zugriff am 08.09.2020.

- Gisler, Fiona/Haunberger, Sigrid/Kita, Zuzanna/Sundermann, Larissa M. (2020b): Wirkungsmodell Schuldnerberatung : Zusammenspiel vielfältiger Wirkfaktoren - praxisrelevante Ergebnisse der systematischen Literaturreview. In: BAG-SB Informationen, 35 (2). S. 106–111.
- Gregusch, Petra (2013): Auf dem Weg zu einem Selbstverständnis von Beratung in der Sozialen Arbeit. Bonn: Socialnet GmbH.
- Gröning, Katharina (2011): Pädagogische Beratung. Konzepte und Positionen. Wiesbaden: VS Verlag (2. Aufl.).
- Gröning, Katharina (2016): Sozialwissenschaftlich fundierte Beratung in Pädagogik, Supervision und Sozialer Arbeit. Gießen: Psychosozial-Verlag.
- Großmaß, Ruth (2014): Beratungsräume und Beratungssettings. In: Nestmann, Frank/Engel, Frank/Sieckendiek, Ursel (Hg.); Das Handbuch der Beratung : 1. Disziplinen und Zugänge. Tübingen: Dgvt-Verlag. S. 487–496 (3. Aufl.).
- Groth, Ulf (1984): Schuldnerberatung. praktischer Leitfaden für die Sozialarbeit. Frankfurt/Main u.a.: Campus.
- Groth, Ulf/Schulz, Rolf/Schulz-Rackoll, Rolf (1994): Handbuch Schuldnerberatung. neue Praxis der Wirtschaftssozialarbeit. Frankfurt/Main u.a.: Campus.
- Günther, AndreA (2007): Systemisch geht es besser! - Chancen der Gesprächsführung in der Schuldnerberatung. In: BAG-SB Informationen, 22 (1). S. 42–47.
- Helfferrich, Cornelia (2011): Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung qualitativer Interviews. Wiesbaden: VS Verlag (4. Aufl.).
- Helfferrich, Cornelia (2019): Leitfaden- und Experteninterviews. In: Baur, Nina/Blasius, Jörg (Hg.); Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung. Wiesbaden: Springer. S. 669–686 (2. Aufl.).
- Hopf, Christel (2012): Qualitative Interviews in der Sozialforschung. Ein Überblick. In: Flick, Uwe et al. (Hg.); Handbuch Qualitative Sozialforschung. Weinheim: Beltz. S. 177–181 (3. Aufl.).
- Just, Werner (2012): Schuldnerberatung ist Sozialarbeit. In: Gastinger, Sigmund/Stark, Marius (Hg.); Schuldnerberatung. Freiburg im Breisgau: Lambertus. S. 13–18.
- Krüger, Rolf (Hg.) (2011): Sozialberatung. Werkbuch für Studium und Berufspraxis. Wiesbaden: VS Verlag.
- Kuckartz, Udo (2018): Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung. Weinheim: Beltz (4. Aufl.).
- La Motte, Anna de (2018): Die Geschichte der Beratung. In: Wälte, Dieter/Borg-Laufs, Michael (Hg.); Psychosoziale Beratung. Stuttgart: Kohlhammer. S. 14–24.
- LAG SB (2010): Positionspapier Schuldnerberatung. Soziale Schuldnerberatung. Online im Internet: <https://www.schuldnerberatung-hessen.de/wir-ueber-uns/positionspapier-schuldnerberatung/>, Zugriff am 07.09.2020.
- Lamnek, Siegfried/Krell, Claudia (2016): Qualitative Sozialforschung. Weinheim u.a.: Beltz (6. Aufl.).
- Lindner, Ruth/Steinmann-Berns, Ingeborg (1998): Systemische Ansätze in der Schuldnerberatung. Ein Arbeitsbuch. Dortmund: Borgmann.

- Lueger, Manfred/Froschauer, Ulrike (2018): Interviewverfahren. In: Bohnsack, Ralf/Meuser, Michael/Geimer, Alexander (Hg.); Hauptbegriffe Qualitativer Sozialforschung. Opladen: Budrich. S. 124–129 (4. Aufl.).
- Lüssi, Peter (2008): Systemische Sozialarbeit : praktisches Lehrbuch der Sozialberatung. Bern u.a.: Haupt (6. Aufl.).
- Marks, Stephan (2011): Scham. Die tabuisierte Emotion. Ostfildern: Patmos.
- Mattes, Christoph (2007): Im Schatten der Konsumgeschichte. Eine Kritik der Bearbeitung der Konsumentenverschuldung durch die soziale Arbeit. Basel: Ed. Gesowip.
- Mattes, Christoph (2012): Schuldnerberatung als Antwort auf Verschuldung? Ein Beitrag zum Methodendiskurs in der Sozialen Arbeit. In: BAG-SB Informationen, 27 (2). S. 113–120.
- Mattes, Christoph (2014): Schuldnerberatung als Soziale Arbeit. Eine Standortbestimmung. In: Bauer, Petra/Weinhardt, Marc (Hg.); Perspektiven sozialpädagogischer Beratung. Weinheim: Beltz.
- Mattes, Christoph (2020): Professionalisierung und Professionalität der Schuldnerberatung. Am Ende doch Soziale Arbeit. In: Sozialmagazin, 45 (5-6). 23–.
- Mattes, Christoph/Knöpfel, Carlo (Hg.) (2019): Armutsbekämpfung durch Schuldenprävention. Empirische Befunde, methodische Zugänge und Perspektiven. Wiesbaden: Springer.
- Mattes, Christoph/Lang, Michael (2015): Professionalität und Entfremdung in der Schuldnerberatung. Ein Beitrag zur Präzisierung des beruflichen Handelns der Sozialen Arbeit bei Verschuldung. In: BAG-SB Informationen, 30 (2). S. 70–77.
- Mesch, Rainer (2016): Lernprozesse in der Schuldnerberatung. In: BAG-SB Informationen, 31 (1). S. 25–29.
- Mesch, Rainer (2018): Ein Arbeitsfeld der Sozialen Arbeit und sein pädagogischer Anspruch im Wandel. 40 Jahre Schuldnerberatung. In: BAG-SB Informationen, 33 (4). S. 194–201.
- Meuser, Michael (2018a): Inhaltsanalyse. In: Bohnsack, Ralf/Meuser, Michael/Geimer, Alexander (Hg.); Hauptbegriffe Qualitativer Sozialforschung. Opladen: Budrich. S. 120–122 (4. Aufl.).
- Meuser, Michael (2018b): Leitfadenterview. In: Bohnsack, Ralf/Meuser, Michael/Geimer, Alexander (Hg.); Hauptbegriffe Qualitativer Sozialforschung. Opladen: Budrich. S. 151–153 (4. Aufl.).
- Münder, Johannes/Höfker, Guntram/Kuntz, Roger/Müller, Klaus/Schruth, Peter/Westerath, Jürgen (Hg.) (1999): Schuldnerberatung in der sozialen Arbeit. Münster (4. Aufl.).
- Nestmann, Frank (2019): Die Zukunft der Beratung in der sozialen Arbeit. In: Beratung Aktuell, 20 (4). S. 4–27.
- Nestmann, Frank/Engel, Frank/Sieckendiek, Ursel (Hg.) (2013): Das Handbuch der Beratung : 3. Neue Beratungswelten. Tübingen: Dgvt-Verlag.
- Nestmann, Frank/Engel, Frank/Sieckendiek, Ursel (2014a): "Beratung" - Ein Selbstverständnis in Bewegung. In: Nestmann, Frank/Engel, Frank/Sieckendiek, Ursel (Hg.); Das Handbuch der Beratung : 1. Disziplinen und Zugänge. Tübingen: Dgvt-Verlag. S. 33–44 (3. Aufl.).
- Nestmann, Frank/Engel, Frank/Sieckendiek, Ursel (Hg.) (2014b): Das Handbuch der Beratung : 1. Disziplinen und Zugänge. Tübingen: Dgvt-Verlag (3. Aufl.).

- Nestmann, Frank/Engel, Frank/Sieckendiek, Ursel (Hg.) (2014c): Das Handbuch der Beratung : 2. Ansätze, Methoden und Felder. Tübingen: Dgvt-Verlag (3. Aufl.).
- Ortmann, Karlheinz (2018): Soziale Arbeit als Beratung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Przyborski, Aglaja/Wohlrab-Sahr, Monika (2019): Forschungsdesigns für die qualitative Sozialforschung. In: Baur, Nina/Blasius, Jörg (Hg.); Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung. Wiesbaden: Springer. S. 105–123 (2. Aufl.).
- Sauer, Jürgen (2017): Die Beratung im Sozialrecht. In: Fasselt, Ursula/Schellhorn, Helmut (Hg.); Handbuch Sozialrechtsberatung. Baden-Baden: Nomos. S. 703–744 (5. Aufl.).
- Schubert, Franz-Christian/Rohr, Dirk/Zwicker-Pelzer, Renate (2019): Beratung : Grundlagen – Konzepte – Anwendungsfelder. Wiesbaden: Springer.
- Schütz, Astrid (2000): Das Selbstwertgefühl als soziales Konstrukt: Befunde und Wege der Erfassung. In: Greve, Werner (Hg.); Psychologie des Selbst. Weinheim: Beltz. S. 189–207.
- Schwarze, Uwe (2019): Die Geschichte der Schuldnerhilfe in Deutschland – Von den frühen Ursprüngen bis Ende des 20. Jahrhunderts. In: Schwarze, Uwe/Buschkamp, Heinrich Wilhelm/Elbers, Alexander (Hg.); Geschichte der Schuldnerhilfe in Deutschland. Weinheim: Beltz. S. 17–147.
- Schwarze, Uwe (2020): Sachbericht/Verwendungsnachweis für den Zeitraum vom 01.10.2017 bis 30.09.2019 zum Forschungsprojekt „SchuB NDS: Nutzen und Nachhaltigkeit sozialer Schuldnerberatung“. Online im Internet: <http://blogs.hawk-hhg.de/schubnds/wp-content/uploads/sites/61/2020/03/HAWK-Abschlussbericht-EFRE-Projekt-SchuB-Nds-2017-2019.pdf>, Zugriff am 09.09.2020.
- Schwarze, Uwe/Becker, Matthias/Döring, Christoph/Mittelstät, Kathrin (2020): Soziale Schuldnerberatung. Empirische Befunde und Handlungsempfehlungen für Praxis und Sozialpolitik. In: Sozialmagazin, 45 (5-6). 37-43.
- Spiegel, Hiltrud von (2018): Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit : Grundlagen und Arbeitshilfen für die Praxis. München: Reinhardt (6. Aufl.).
- Stark, Marius (2012): Von der Existenzsicherung zur professionellen Schuldnerberatung. Die Geschichte eines jungen Arbeitsfeldes in der Sozialarbeit. In: Gastinger, Sigmund/Stark, Marius (Hg.); Schuldnerberatung. Freiburg im Breisgau: Lambertus. S. 7–11.
- Stimmer, Franz/Ansen, Harald (2016): Beratung in psychosozialen Arbeitsfeldern. Grundlagen - Prinzipien - Prozess. Stuttgart: Kohlhammer.
- Strasser, Josef (2006): Erfahrung und Wissen in der Beratung. Theoretische und empirische Analysen zum Entstehen professionellen Wissens in der Erziehungsberatung. Göttingen: Cuvillier.
- Strübing, Jörg (2019): Grounded Theory und Theoretical Sampling. In: Baur, Nina/Blasius, Jörg (Hg.); Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung. Wiesbaden: Springer. S. 525–544 (2. Aufl.).
- Suschek, Margarete (2006): Recht und Beratung. In: Schnoor, Heike (Hg.); Psychosoziale Beratung in der Sozial- und Rehabilitationspädagogik. Stuttgart: Kohlhammer. S. 34–46.
- Thiersch, Hans (2014a): Lebensweltorientierte Soziale Beratung. In: Nestmann, Frank/Engel, Frank/Sieckendiek, Ursel (Hg.); Das Handbuch der Beratung : 2. Ansätze, Methoden und Felder. Tübingen: Dgvt-Verlag. S. 699–710 (3. Aufl.).

- Thiersch, Hans (2014b): Über Entwicklungen und aktuelle Bezüge des Konzepts einer lebensweltorientierten sozialpädagogischen Beratung. In: Bauer, Petra/Weinhardt, Marc (Hg.); Perspektiven sozialpädagogischer Beratung. Weinheim: Beltz. S. 310–330.
- Thiersch, Hans (2015): Strukturierte Offenheit (2002). In: Thiersch, Hans (Hg.); Soziale Arbeit und Lebensweltorientierung : 1. Konzepte und Kontexte. Weinheim u.a.: Beltz. S. 69–84.
- Thiersch, Hans/Frommann, Anne/Schramm, Dieter (2015): Sozialpädagogische Beratung (1977). In: Thiersch, Hans (Hg.); Soziale Arbeit und Lebensweltorientierung : 2. Handlungskompetenz und Arbeitsfelder. Weinheim u.a.: Beltz. S. 251–286.
- Thivisse, Jan G./Wälte, Dieter (2018): Schulenspezifische Beratungsmodelle und deren Integration. In: Wälte, Dieter/Borg-Laufs, Michael (Hg.); Psychosoziale Beratung. Stuttgart: Kohlhammer. S. 31–50.
- Thomé, Harald (Hg.) (2019): Leitfaden ALG II, Sozialhilfe von A - Z. Frankfurt am Main: DVS (28. Aufl.).
- Thomsen, Monika (2008): Professionalität in der Schuldnerberatung. Handlungstypen im Vergleich. Wiesbaden: VS Verlag.
- Verband der Vereine Creditreform e.V. (2019): SchuldnerAtlas Deutschland. Überschuldung von Verbrauchern - Jahr 2019. Online im Internet:
https://www.creditreform.de/fileadmin/user_upload/central_files/News/News_Wirtschaftsforschung/2019/Schuldneratlas_Herbst_2019/Analyse_SchuldnerAtlas_2019.pdf, Zugriff am 08.09.2020.
- Wälte, Dieter/Lübeck, Anja (2018): Was ist psychosoziale Beratung. In: Wälte, Dieter/Borg-Laufs, Michael (Hg.); Psychosoziale Beratung. Stuttgart: Kohlhammer. S. 24–31.
- Weinhardt, Marc (2014): Kompetenzentwicklung in der psychosozialen Beratung am Beispiel von Studierenden der Erziehungswissenschaft. In: Bauer, Petra/Weinhardt, Marc (Hg.); Perspektiven sozialpädagogischer Beratung. Weinheim: Beltz. S. 214–231.
- Weinhardt, Marc (Hg.) (2015): Psychosoziale Beratungskompetenz. Pilotstudien aus der Arbeitsstelle für Beratungsforschung. Weinheim u.a.: Beltz.
- Zürcher, Anke (2018): Beratungslernen in einer geschützten Lernumgebung mit Simulationsklienten. Entwicklung eines standardisierten Beobachtungsinstrumentes zur Einschätzung systemisch-orientierten Beratungshandelns in der psychosozialen Beratung. Tübingen.
- Zwicker-Pelzer, Renate (2010): Beratung in der sozialen Arbeit. Bad Heilbrunn: Julius Klinkhardt.

Anhang

Anhangsverzeichnis

Anhang 1: Kompetenzübersicht von Spiegel

Anhang 2: Interviewleitfaden

Anhang 3: Inhaltlich-semantische Transkription nach Dresing/Pehl (2016)

Anhang 4: Kodierleitfaden

Anhang 5: Eidesstattliche Erklärung

Anhang 6: Interviewtranskripte

Anhang 1: Kompetenzübersicht von Spiegel

Abbildung 10: vollständige Kompetenzübersicht von Spiegel (2018)

Übersicht über die Kompetenzen in der Dimension des Wissens
<p>Beschreibungswissen <i>Kenntnis methodischer Zugangsweisen zur subjektiven Wirklichkeit der Adressaten</i> <i>Kenntnis konzeptioneller Raster der Wirklichkeitswahrnehmung</i> <i>Wissen über Wirkungen des Kontextes</i></p> <p>Erklärungswissen <i>Kenntnis grundlegender Wissensbestände</i> <i>Kenntnis arbeitsfeldspezifischer Wissensbestände</i> <i>Kenntnis der sozialpolitischen Einbindung des Arbeitsfeldes</i> <i>Wissen über Wechselwirkungen von Gesellschaft und Individuum</i> <i>Kenntnis von Gesetzen und Finanzierungsgrundlagen</i> <i>Grundkenntnisse über Organisationen</i></p> <p>Wertwissen <i>Kenntnis von Wechselwirkungen biografischer Entwicklung und moralischen Orientierungen</i> <i>Kenntnis professioneller Wertorientierungen und Handlungsmaximen</i> <i>Kenntnis arbeitsfeldbezogener Leitlinien und des Leitbildes der eigenen Organisation</i></p> <p>Veränderungswissen <i>Kenntnis arbeitsfeldspezifischer und Methodenkonzepte</i> <i>Erweiterung des methodischen Repertoires</i> <i>Kenntnis fallangemessener materieller Hilfen</i> <i>Kenntnis von Arbeitstechniken der Teamarbeit</i> <i>Kenntnis von Evaluations- und Forschungsmethoden</i></p>
Kompetenzen in der Dimension der beruflichen Haltungen
<p>Reflexive Arbeit an der beruflichen Haltung <i>Reflexion individueller Berufswahlmotive</i> <i>Reflexion individueller Wertestandards</i> <i>Reflektierter Umgang mit Emotionen</i> <i>Entwicklung einer moralischen Kompetenz</i></p> <p>Orientierung an beruflichen Wertestandards <i>Akzeptanz individueller Sinnkonstruktionen</i> <i>Achtung der Autonomie und Würde der Adressatinnen</i> <i>Ressourcenorientierung</i> <i>aner kennende Wertschätzung</i> <i>demokratische Grundhaltung</i></p>

<p>Reflektierter Einsatz beruflicher Haltungen <i>Ausbildung einer beruflichen Identität</i> <i>Reflektierter Einsatz konzeptionell geforderter Haltungen</i></p>
<p>Kompetenzen in der Dimension des Könnens</p>
<p>Fähigkeit zum kommunikativen methodischen Handeln <i>Fähigkeit zum Aufbau einer tragfähigen Arbeitsbeziehung</i> <i>Fähigkeit zum Aufbau und zur Pflege eines Aktionssystems</i> <i>Fähigkeit zum dialogischen Verstehen</i> <i>Fähigkeit zum dialogischen Verhandeln</i> <i>Vermittlungsfähigkeit</i></p>
<p>Fähigkeit zum Einsatz der „Person als Werkzeug“ <i>Fähigkeit zur Selbstbeobachtung</i> <i>Fähigkeit zur Selbstreflexion</i> <i>Empathiefähigkeit</i> <i>Ambiguitätstoleranz</i></p>
<p>Beherrschung der Grundoperationen des methodischen Handelns <i>Fähigkeit zum methodischen Handeln</i> <i>Verfügung über Strategien des Wissenserwerbs und der Wissensaneignung</i> <i>Fähigkeit zum Zusammenführen von Wissensbeständen</i> <i>Fähigkeit zur Ressourcenbeschaffung</i></p>
<p>Fähigkeit zur effektiven und effizienten Gestaltung der Arbeitsprozesse <i>Fähigkeit zum konzeptionellen Arbeiten</i> <i>Fähigkeit zur Optimierung der Organisation</i> <i>Fähigkeit zur Dokumentation</i> <i>Fähigkeit zur Selbstevaluation</i></p>
<p>Fähigkeit zur organisationsinternen Zusammenarbeit <i>Fähigkeit zum Rollenhandeln</i> <i>Fähigkeit zur Teamarbeit</i> <i>Fähigkeit zur kollegialen Fallberatung</i></p>
<p>Fähigkeit zur interinstitutionellen und kommunalpolitischen Arbeit <i>Fähigkeit zur interinstitutionellen Kooperation</i> <i>Fähigkeit zur Verhandlung über Leistung, Qualität und Entgelt</i> <i>Fähigkeit zur Intervention in andere Systeme</i></p>

Quelle: von Spiegel 2018: 97f, Tab. 2 Übersicht der Kompetenzen.

Anhang 2 : Interviewanschreiben

Liebe [Name der Einrichtung],

mein Name ist Laura Diehl, ich bin Sozialarbeiterin und schließe aktuell den Masterstudiengang "Psychosoziale Beratung und Recht" an der Frankfurt University of Applied Sciences ab. Ich habe dabei die Schuldnerberatung als Thema meiner Abschlussarbeit ausgewählt, da mich Beratungsabläufe in der Schuldnerberatung sehr interessieren. Im Rahmen meiner Abschlussarbeit würde ich gerne leitfadengestützte qualitative Interviews mit einer in der Schuldnerberatung tätigen Person durchführen. Für meine Interviewstichprobe suche ich aktuell eine Person mit einer sozialarbeiterischen Ausbildung. Ich würde mich sehr freuen, eine Person aus Ihrer Einrichtung interviewen zu können.

Sollten Sie sich zur Teilnahme bereit erklären, könnte ich - sofern gewünscht- für das Interview sehr gerne in Ihre Räumlichkeiten kommen. Die Durchführung sollte zeitlich bestenfalls zwischen Ende Februar und Mitte März liegen und der zeitliche Umfang wäre voraussichtlich ca. 60min. Das Interview würde von mir per Audioaufnahme aufgezeichnet und unter datenschutzrechtlichen Vorgaben ausgewertet werden, so dass keine Rückschlüsse auf die interviewte Person möglich sind.

Über eine Rückmeldung würde ich mich sehr freuen!

Viele Grüße

Laura Diehl

Anhang 3: Interviewleitfaden

Vorbereitende Hinweise	<ul style="list-style-type: none"> • Dank für Teilnahmebereitschaft • Kurze Vorstellung (Wer bin ich? Was ist mein Projekt?) • Überblick geben, ca. 60min Interview • Einwilligungserklärung, dann Genehmigung Aufzeichnung einholen und Aufnahme starten 		
Nr. Frage	Leitfrage (Erzählaufforderung)	Teilaspekte	Erzählgenerierend
1	Können Sie mir Ihr Beratungshandeln anhand eines konkreten Falls beschreiben?	<ul style="list-style-type: none"> • Beratungsaufbau • Beziehungsgestaltung 	Können Sie dazu noch etwas mehr erzählen/näher beschreiben?
2	Wie gestalten Sie Ihre Beratung?	<ul style="list-style-type: none"> • Methodisches Vorgehen • Verhältnis psychosoziale Aspekte/ Wissensvermittlung 	Haben Sie dazu ein Beispiel? Wie war das für Sie?/ Wie ist das mit ...?
3	Was hilft Ihnen eine gute Beratung zu machen?	<ul style="list-style-type: none"> • Methoden • Weiterbildungen • Austausch Fachkräfte • Fachliteratur • Reflexion • Supervision 	Erzählen Sie doch einmal, wie... Und dann? Spielt hier ... eine Rolle?
	<p>Ggf. Was fällt Ihnen schwer/Wo sehen Sie Herausforderungen?</p> <p>Was würden Sie sich für die Zukunft der Sozialen Schuldnerberatung wünschen?</p> <p>Was würden Sie Berufsanfängern empfehlen, um gut auf die Beratungspraxis vorbereitet zu sein?</p>		Habe ich Sie richtig verstanden, dass...?
	<p>Abschluss</p> <p>Ist in Ihren Augen alles gesagt?</p> <p>Ist etwas bisher noch nicht</p>		

	<p>angesprochen worden, was Sie gerne ergänzen würden?</p> <p>Ich danke Ihnen herzlich für den Einblick, den Sie mir ermöglicht haben und für die Zeit, die Sie sich genommen haben!</p>		
--	---	--	--

Nach Interview: Kurzfragebogen – Informationen zu Ihnen als Person/Fachkraft

Ausbildung/Studium:

Dauer der Tätigkeit in der Schuldnerberatung:

In der Sozialen Arbeit

Absolvierte Weiterbildungen:

Alter:

Geschlecht:

Informelle Aussagen.

Notizen zu informeller Unterhaltung nach Beendigung der Aufnahme

Interviewprotokoll

Kurze Beschreibung der Beratungsstelle, Arbeitsplatz, - Einrichtungsumfeld, Viertel, Infrastruktur:

Zusätzliche Informationen, besondere Vorkommnisse bei Kontaktierung oder im Interview:

Interviewatmosphäre, Stichworte zur personalen Beziehung:

Interaktion im Interview, schwierige Passagen:

Anhang 4 : Inhaltlich-semantische Transkription nach Dresing/Pehl (2016)

1. Es wird wörtlich transkribiert, also nicht lautsprachlich oder zusammenfassend.
2. Wortverschleifungen werden an das Schriftdeutsch angenähert. „So ‘n Buch“ wird zu „so ein Buch“ und „hamma“ wird zu „haben wir“. Die Satzform wird beibehalten, auch wenn sie syntaktische Fehler beinhaltet, z.B.: „Bin ich nach Kaufhaus gegangen.“
3. Dialekte werden möglichst wortgenau ins Hochdeutsche übersetzt. Wenn keine eindeutige Übersetzung möglich ist, wird der Dialekt beibehalten, z.B.: „Ich gehe heuer auf das Oktoberfest“.
4. Umgangssprachliche Partikeln wie „gell, gelle, ne“ werden transkribiert.
5. Stottern wird geglättet bzw. ausgelassen, abgebrochene Wörter werden ignoriert. Wortdopplungen werden nur erfasst, wenn sie als Stilmittel zur Betonung genutzt werden: „Das ist mir sehr, sehr wichtig.“
6. Halbsätze, denen die Vollendung fehlt, werden mit dem Abbruchzeichen „/“ gekennzeichnet.
7. Interpunktion wird zugunsten der Lesbarkeit geglättet, das heißt, bei kurzem Senken der Stimme oder nicht eindeutiger Betonung wird eher ein Punkt als ein Komma gesetzt. Sinneinheiten sollten beibehalten werden.
8. Rezeptionssignale wie „hm, aha, ja, genau“, die den Redefluss der anderen Person nicht unterbrechen, werden nicht transkribiert. Sie werden dann transkribiert, wenn sie als direkte Antwort auf eine Frage genannt werden.
9. Pausen ab ca. 3 Sekunden werden durch (...) markiert.
10. Besonders betonte Wörter oder Äußerungen werden durch VERSALIEN gekennzeichnet.
11. Jeder Sprecherbeitrag erhält eigene Absätze. Zwischen den Sprechern gibt es eine freie, leere Zeile. Auch kurze Einwürfe werden in einem separaten Absatz transkribiert. Mindestens am Ende eines Absatzes werden Zeitmarken eingefügt.
12. Emotionale nonverbale Äußerungen der befragten Person und des Interviewers, welche die Aussage unterstützen oder verdeutlichen (wie lachen oder seufzen), werden beim Einsatz in Klammern notiert.
13. Unverständliche Wörter werden mit „(unv.)“ gekennzeichnet. Längere unverständliche Passagen werden möglichst mit der Ursache versehen: „(unv., Mikrofon rauscht)“. Vermutet man einen Wortlaut, wird die Passage mit einem Fragezeichen in Klammern gesetzt, z.B. „(Axt?)“. Unverständliche Stellen werden mit einer Zeitmarke versehen, wenn innerhalb von einer Minute keine weitere Zeitmarke gesetzt ist.
14. Die interviewende Person wird durch ein „I:“, die befragte Person durch ein „B:“ gekennzeichnet.

(Dresing/Pehl 2016: 21f)

Anhang 5 : Kodierleitfaden

Nr.	Kategorie	Beschreibung	Ankerbeispiel	Kodierregel und Abgrenzung zu anderen Kategorien
1	Haltung	Haltung als übergeordnete Wertvorstellung, Motivation und Selbstverständnis.		<p>Hier werden alle Stellen kodiert, bei denen in der Haltung Beratender eine Berücksichtigung psychosozialer Aspekte erkennbar ist.</p> <p>A. In Abgrenzung zur Kategorie „Können“ werden hier keine Tätigkeitsbeschreibungen kodiert.</p> <p>B. In Abgrenzung zur Kategorie „Wissen“ wird eine Bezugnahme auf spezifische theoretische Konzepte hier nicht kodiert.</p>
1.1	Selbstverständnis	Grundlegende Überzeugungen der Beratenden über ihre Rolle im Beratungsprozess und das Feld der Sozialen Schuldnerberatung	„Das heißt also, dass man immer schaut, weil wir nicht wie ein gesetzlicher Betreuer oder wie eine betreuende Person arbeiten können, sondern wir ja doch als Berater Handlungsalternativen zur Verfügung stellen, wo wir auch gucken. Und zwar: Was ist der Wunsch des Klienten, wo ich jetzt nicht als Berater sagen: "Nur so geht das. Und nur so hat man zu leben" sondern "Was ist dem Klienten sein Wunsch und lässt der sich auch verwirklichen?"“ (IP3,76)	Es werden alle Textsequenzen kodiert in denen grundlegende Überzeugungen im Rahmen eines Selbstverständnisses der Beratenden erkennbar werden.
1.3	Rahmenbedingungen guter Beratung	Rahmenbedingungen für erfolgreiche Beratungsprozesse	„Für gute Beratung brauche ich aber auch gute Rahmenbedingungen. Was heißt Rahmenbedingungen. Das heißt, ich muss ein Stück weit auch	Hier werden alle Stellen kodiert, bei denen Rahmenbedingungen für einen erfolgreichen Beratungsprozess benannt werden.

			Zeit haben.“ (IP3,46)	
2	Können	Können als Beschreibung des Handelns, Tätigkeitsbeschreibung, Performanz. Auch Erfahrungswissen und Wissen als Teil von Handlungsbeschreibungen, da Wissen und Können mit zunehmender Praxiserfahrung zunehmend verschmelzen.	„Dazu waren die Klienten auch sehr angstbesetzt, natürlich, weil sie so eine Situation in ihrem Leben nicht kannten. Die also ein Leben lang gearbeitet haben, immer ihre Rechnung gezahlt haben und natürlich jetzt in diese Situation kommen sind, dass allein durch die Informationen, die ich geben konnte, wie man sich jetzt schützen kann, wie es auch weitergehen kann und Perspektive, die ich aufgezeigt habe, ja, die Angst schon gemindert werden konnte, sodass die Klienten schon etwas erleichtert waren. Diesen Schritt auch in die Schuldnerberatung gemacht zu haben.“ (IP3,9)	Hier werden alle Stellen kodiert, bei denen im Können Beratender eine Berücksichtigung psychosozialer Aspekte erkennbar ist. A. In Abgrenzung zur Kategorie „Haltung“ werden hier keine grundlegenden Überzeugungen codiert, sondern allein Tätigkeitsbeschreibungen. B. In Abgrenzung zu „Wissen“ wird hier auch Erfahrungswissen und Wissen als Teil von Handlungsbeschreibungen codiert. Eindeutige Rückgriffe auf theoretische Konzepte als Begründung des Handelns werden der Kategorie Wissen zugeordnet.
2.1	Settinggestaltung	Die zeitliche und räumliche Gestaltung des Beratungssettings.	„Also ich versuche, dass die Klienten ein bisschen / nicht das Gefühl haben, sie wären hier beim Amt. Also das ginge auch. Das ist mit Absicht hier die Tischdecke und ein paar Bildchen. Ja ein bisschen gemütlicher.“ (IP1,29)	Hier werden alle Textsequenzen kodiert, in denen die Beratenden über die zeitliche und räumliche Settinggestaltung sprechen.
2.2	Beziehungsgestaltung	Aufbau einer professionellen Beratungsbeziehung und Ausgestaltung dieser als Teil des Beratungshandelns.	„Also einmal habe ich ihn auch mal in die Schranken gewiesen. Also Schimpfwörter gegenüber seiner Ex-Betreuerin. Wo ich gesagt habe: "Nein, so reden Sie hier bei mir nicht". Da hat er auch gesagt: "Ja, ja, Entschuldigung." Und ja, also ich habe auch viele Grenzen gesetzt.“ (IP1,76)	Es werden alle Textstellen kodiert, die Informationen zur Ausgestaltung der Beratungsbeziehung geben.
2.3	Erzählraum	Um den Sachverhalt rechtlich	„Und in der Beratungssituation war's halt schon /	Hier werden alle Textsequenzen kodiert, in

	öffnen und Inhalte erfassen	aber auch psychosozial zu erfassen, werden Beratene zum frei sprechen angeregt. Die Inhalte werden dann von den Beratenden rechtlich-informativ sowie psychosozial bewertet.	Ja, sag ich jetzt mal Thema: Wie ist es denn überhaupt zu dieser Situation genau gekommen? Also wenn Klienten zu mir in die Beratung kommen, geht es eigentlich gar nicht darum, gleich die juristische Fragen sofort zu beantworten, sondern ich lasse in der Regel erst einmal eine kleine Freisprechphase, sag ich jetzt mal, offen, indem ich einfach ganz offen frage: "wie ist es dazu gekommen? Können Sie mir kurz schildern, wie es zu dieser Situation gekommen ist?" (IP3,5)	denen die Beratenden darüber sprechen wie sie im Beratungsprozess Möglichkeiten für freie Erzählungen schaffen und diese dann bewerten.
2.4	psychosoziale Belastung wahrnehmen und reduzieren	Psychosoziale Belastung wird von den Beratenden wahrgenommen, eingeschätzt und auf diese reagiert.	„Und auch da haben sie natürlich wieder / Wie der Mensch so ist. Die einen sind da lockerer und lassen sich so schnell nicht ins Boxhorn jagen. Und die anderen haben mit jedem Brief Angst. Mit jedem Klingeln. So bekommen wir das auch geschildert. Das sagen die Menschen auch so. Jedes Mal, wenn es klingelt haben sie Angst, dass es weder irgendwie ein Gerichtsvollzieher oder vom Inkasso ein Außendienstmitarbeiter / "Jedes Mal, wenn ich den Briefkasten aufschließe, habe ich wieder Angst, dass da gelbe Briefe / die gelben Briefe sind vom Amtsgericht. Wieder gelbe Briefe drin sind. Also diese permanente Angst.“ (IP2,76)	Es werden alle Textsequenzen kodiert, in denen die Beratenden das Erfassen, Einschätzen und Reduzieren psychosozialer Belastungen im Beratungshandeln beschreiben.
2.5	Beratung als gemeinsamer Prozess	Der Beratungsprozess wird als gemeinsamer Suchprozess	„Und in dieser Beratung ging es jetzt auch noch gar nicht darum, jetzt so zu sagen: "Also das wird jetzt	Es werden Textstellen kodiert, in denen der gemeinsame Suchprozess von Beratenden

	zess mit Handlungsoptionen	geschildert, den die Beratenden begleiten. Handlungsoptionen werden angeboten und dabei auch die Ressourcen der Beratenen mit einbezogen	zum Beispiel ein Insolvenzverfahren. Oder das wird zum Beispiel ein Vergleich oder dergleichen." Sondern es wird erst mal der Bestand aufgenommen. Die Ist-Situation analysiert und dann gemeinsam überlegt welche Richtung könnte es sein, dass bleibt noch alles offen, sag ich jetzt mal.“ (IP3,11)	und Beratenen beschrieben wird. Auch alle Textsequenzen in denen die Beratenden auf das Anbieten von Handlungsoptionen hinweisen und eine Einschätzung der Ressourcen auf Beratenen Seite vornehmen werden hier erfasst.
2.6	Erklären als didaktische Methode	Informationen werden von den Beratenden nicht nur weitergegeben, sondern in verständlicher Form vermittelt. Ein Verstehen dieser auf Beratenen Seite wird als maßgebliche Beratungsaufgabe formuliert.	„Da fängt es schon an, dass man komplizierte Sachen einfach erklären muss. Das ist eine Herausforderung, aber das denke ich kriegt man noch hin. Aber da merke ich schon, dass man nicht einfach so frei von der Leber weg erklären kann, sondern dass ich mir dann überlegen muss, wie erkläre ich denn das jetzt.“ (IP2,132)	Hier werden alle Textstellen kodiert, in denen es um die Art und Weise geht, wie Informationen vermittelt werden (sollen).
2.7	Reflexion	Reflexionsprozesse (Selbstreflexion, Teambesprechungen und externe Angebote) als Teil des beraterischen Könnens.	„Heißt, dass diese Ebene schon unmittelbar bedient werden kann, wenn es erforderlich ist. Das heißt, ich gehe hier aus einem Beratungsgespräch raus. Es bewegt mich etwas unmittelbar und drüben sitzt die Kollegin und hat gerade niemand drin, sondern macht irgendwas. Und dann kann ich schon da reingehen und kann sagen: "Hier ich hatte gerade das und das, was sagst denn du dazu?" Das ist so eigentlich der schnellste Weg.“ (IP2,114)	Es werden alle Textstellen kodiert, in denen Reflexionsprozesse erkennbar oder Reflexionsmöglichkeiten benannt werden.
2.8	Vernetzung	Begrenzung des eigenen Beratungsangebots und Vernetzung	„Das wir auch davon leben, hier von unserer internen Vernetzung. Sicherlich auch von der äu-	Hier werden alle Textsequenzen kodiert, in denen die Begrenzung des eigenen Beratungs-

		mit anderen Einrichtungen und Angeboten.	Beren Vernetzung. Die ist aber jetzt, die bezieht sich so auf die Behörden, auf Jobcenter und sowas. Aber diese interne Vernetzung / (...) Weil natürlich auch in der Schuldnerberatung immer wieder Themen aufkommen, von denen wir entweder so spontan erst mal nicht so viel Ahnung hat oder sogar so die direkte interne Vermittlung machen kann.“ (IP2,144)	angebots in Bezug auf psychosoziale Aspekte benannt wird. Ebenso alle Textsequenzen, in denen eine Zusammenarbeit und Weiterleitung an andere Beratungsstellen thematisiert wird.
3	Wissen	Wissen als Rückgriff auf handlungsspezifische und feldspezifische theoretische Konzepte.		<p>Hier werden alle Stellen codiert, bei denen im Wissen Beratender eine Berücksichtigung psychosozialer Aspekte erkennbar ist. Auch die Bewertung einer Notwendigkeit von Wissensbeständen wird hier erfasst.</p> <p>A. In Abgrenzung zur Kategorie „Können“ wird eine Bezugnahme auf Wissen nicht codiert, wenn diese nicht von der Handlungsbeschreibung zu trennen ist. Auch ein Rückgriff auf Erfahrungswissen wird nicht in dieser Kategorie erfasst.</p> <p>B. In Abgrenzung zur Kategorie „Haltung“ muss ein konkreter Theoriebezug erkennbar sein. Grundlegende Überzeugungen als eher unspezifisches Wissen wird der Kategorie „Haltung“ zugeordnet.</p>
3.1	theoretisches Bera-	Bezugnahme auf theoretische Beratungskon-	„Das ist ja eigentlich nur der Klassiker, der Beratung. Den Klienten da	Kodiert werden alle Textsequenzen mit Bezugnahme auf theoretischen

	tungs- ver- ständnis	zepte.	abholen, wo er steht. Was ist ja eigentlich so dieser Basisansatz, sage ich mal. Der eigentlich auf jegliche Art von Beratung zutrifft.“ (IP2,91)	sche Beratungskonzepte. Textsequenzen bei denen ein Bezug auf Theoriekonzepte nicht hergestellt, aber möglicherweise hilfreich gewesen wäre, werden ebenfalls kodiert.
3.2	Qualifikation	Qualifikation als zentraler Lernort von Wissen und Wunsch nach weitergehenden Wissensbeständen. Bewertungen und Wünsche in Bezug auf Fortbildungen.	„Ja, gibt es alles. Also es gibt ganz viele Weiterbildung im Bereich Schuldnerberatung, die in Richtung Recht gehen. Also Insolvenzrecht, neueste Sachen P-Konto, die neuesten Gesetze oder Fälle, die passiert sind. Was ich ein bisschen schade finde ist, dass es halt wenig zu Methoden gibt. ^[P] _[SEP] Oder wie gehe ich mit schwierigen Klienten um oder die Richtung.“ (IP1,55)	Kodiert werden alle Textstellen in denen die Qualifikation in Bezug auf psychosoziale Aspekte thematisiert wird, auch in Form von Wünschen und Bewertungen angebotener Fortbildungen
3.3	Verschuldung als psychosoziale Problemlage	Feldspezifisches Wissen in Bezug auf Verschuldung.	„Und wenn das über einen langen Zeitraum geht und einen Menschen trifft, der das eben nicht so abschütteln kann, das kann dann bis hin / Das weiß man ja auch so aus der theoretischen Aufarbeitung von Verschuldung. Dass das auch krank macht.“ (IP2,78)	Kodiert werden alle Textsequenzen, in denen in Bezugnahme auf den Fachdiskurs psychosoziale Problemlagen als mögliche Begleitaspkte von Verschuldung thematisiert werden.
3.4	Soziale Schuldnerberatung	Bezugnahme auf die den Fachdiskurs prägenden Begriffe der Sozialen Schuldnerberatung und Ganzheitlichkeit	„Und es läuft ja so, dass, wenn jemandem das erste Mal kommt, dass wir immer eine Art grundständige Anamnese machen. Das ist ja auch die Erklärung / Ich weiß nicht, ob Sie sich mal mit den Begriffen befasst haben. ^[P] _[SEP] Der Begriff Soziale Schuldnerberatung heißt ja immer, dass man sich mit den Menschen insgesamt befasst und es nicht nur die monetäre Prob-	- Hier werden alle Textstellen kodiert, in denen eine Bezugnahme auf die den Fachdiskurs prägenden Begriffe „Soziale Schuldnerberatung“ und „Ganzheitlichkeit“ erfolgt.

			lemlösungen (IP2,10)	geht.“	
--	--	--	-------------------------	--------	--

Anhang 6: Eidesstattliche Erklärung

Ich versichere, dass ich die Masterarbeit ohne fremde Hilfe und ohne Benutzung anderer als angegebenen Quellen angefertigt habe und dass ich diese Arbeit weder in gleicher noch in anderer Form einer anderen Prüfungsbehörde vorgelegt habe. Alle Ausführungen der Arbeit, die wörtlich oder sinngemäß aus anderen Texten übernommen wurden, sind als solche gekennzeichnet.

Linden, den 10. September 2020

A handwritten signature in blue ink that reads "Janina Dill". The signature is written in a cursive style with a large initial 'J'.