

**Institut für Theorie und Praxis der Sozialtherapie
an der gemeinnützigen Landakademie Weilrod e.V.**

Angeschlossen an das
Daniells-Institut der Theologischen Hochschule Friedensau
Staatlich anerkannte Universität in kirchlicher Trägerschaft

Gefördert vom
Hessisches Ministerium für Wissenschaft und Kunst
- Studienkurs Sozialtherapie -

Erörterung des Fachartikels

**„Ein Beratungskonzept für junge Überschuldete
aus der Praxis eines diakonischen Projekts“**
mit Schwerpunkt Kommunikation und Entschuldung.

von *Frau Thea Rau*

veröffentlicht in:

Soziale Arbeit, Heft 4.2007, Seite 129 ff.
Zeitschrift für soziale und sozialverwandte Gebiete

Dozent: Prof. Dr. Horst Seibert

vorgelegt von:

Andreas Ebel
Am Mühlenküppel 6
35638 Leun
E-Mail: and.ebel@web.de

Leun, den 29.02.2016

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	3
2. Inhaltsangabe.....	3
3. Reflexion des Fachartikels, Analyse, Erläuterungen und Ergänzungen.....	6
3.1 Coaching	6
3.1.1 Kommunikation allgemein.....	9
3.1.2 Fragen.....	11
3.1.3 Zuhören	14
3.2 Beratungsmodelle.....	16
3.2.1 Vier Schritte zu einem gelungen Coaching Gespräch	17
3.2.2 Gesprächsdokumentation in der Schuldnerberatung.....	18
4. Schuldnerberatung allgemein.....	22
4.1 Definitionen Überschuldet und Verschuldet	23
4.2 Mögliche Ursachen für Überschuldung	24
4.3 Mögliche Gründe des Konsumverhaltens	26
4.4 Verhalten zur Schuldenvermeidung	27
4.5 Schritte zur Entschuldung	28
5. Resümee und Ausblick.....	29
6. Literaturverzeichnis.....	32

1. Einleitung

In meiner Arbeit fasse ich zunächst den Fachartikel „Ein Beratungskonzept für junge Überschuldete“. „Aus der Praxis eines diakonischen Projektes“ von Frau Thea Rau zusammen. Des Weiteren stelle ich mögliche Inhalte einer Schuldnerberatung dar, transferiere ausgewählte Passagen der einzelnen Lehrbriefe und ziehe zum Schluss ein persönliches Resümee.

Aus Gründen der Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen die männliche Form gewählt, die weibliche Form ist mit eingeschlossen.

2. Inhaltsangabe

Die Verfasserin des vorliegenden Fachartikels, Frau Thea Rau, stellt ein Beratungskonzept für junge Überschuldete aus der Praxis eines Projektes des Diakonischen Werks Baden-Württemberg namens CCC (Carrer-Computer-Cash) vor.

Ausgangspunkt für dieses Projekt war die Verschuldungs- und Überschuldungssituation Jugendlicher und junger Erwachsener. Als primärer Grund für diese Problematik wird ein durch Werbung steigender Konsum angeführt, der oft mit einem Verschuldungsrisiko einhergeht und gerade für junge Konsumenten weitreichende Folgen haben kann.

Bei Jugendlichen und jungen Erwachsenen wird häufig das Handy als Hauptursache für eine Überschuldung angeführt. In dem Fall, dass diese Zielgruppe ihren Konsum nicht durch eigene Mittel finanziert werden kann, locken Banken mit Krediten. Um unter anderen dieser Problematik entgegen zu wirken, rief das Diakonische Werk Baden-Württemberg mit Mitteln des Europäischen Sozialfond und des Diakonischen Werkes Württemberg das Netzwerkprojekt CCC (Carrer-Computer-Cash) ins Leben. Carrer steht für Berufsorientierung, Computer für berufliches Basiswissen und Cash für Finanzkompetenz. Hierfür wurde für die nötige Akzeptanz der Jugendlichen und junger Erwachsener - innerhalb der Schuldnerberatung - ein eigenes zielorientiertes Beratungskonzept entwickelt. Außerdem wird davon ausgegangen, dass erst eine berufliche Orientierung und Eingliederung in den ersten Arbeitsmarkt die Basis für die Schaffung von Lebensperspektive ist. Die Vermittlung von Fachwissen im Bereich der Informationstechnologie die eine Grundvoraussetzung im Wettbewerb um Ausbildungs- oder Arbeitsplatz. Erst die Entschuldung schafft Freiraume für

neue Lebenserfahrungen, stabilisiert Lebenszusammenhänge und lässt gesellschaftliche Teilhabe zu.

Ein wichtiger Punkt innerhalb des Projekts ist die Wissensvermittlung rund um das Thema Geld. Flankierend zu diesem Thema wird darauf hingewirkt, die Jugendlichen und jungen Erwachsenen in den Ausbildungs- und Arbeitsmarkt zu integrieren. Gerade Schulden in jungen Lebensjahren können zu unüberschaubaren Problematiken führen, deshalb steht die Schuldnerberatung an erster Stelle des Beratungskonzeptes im vorliegenden Projekt.

Innerhalb der praktischen Arbeit mit Jugendlichen und jungen Erwachsenen werden zunächst deren persönlichen und sozialen Probleme eruiert und analysiert, um geeignete Handlungsstrategien zu entwickeln. In Bezug auf deren berufliche Eingliederung werden im weiteren Schritt deren individuellen Voraussetzungen, Neigungen, Fähigkeiten und Wünsche nachgewiesen. Mittels dieser Gespräche wird Beziehungsarbeit für sensiblere Gesprächsthemen geleistet. Die Erfahrung innerhalb dieses Projektes zeigt, dass diese Zielgruppe häufig erleichtert darauf reagiert, wenn jemand ihre „Lebensplanung in die Hand“ nimmt. Hierbei wird besonderer Wert auf die Erarbeitung und Begleitung „gemeinsam entwickelter Lebensziele“ gelegt. Dieses Beratungskonzept wird auch als Coaching verstanden, weil ein Coach Klienten in ihrer Lebenswelt Unterstützung und Hilfestellung bietet. Hierbei steht die Entwicklung von Strategien in Bezug auf Problembewältigung, Stärkung des Selbstbewusstseins, Planung und Entwicklung eines Zeitmanagements im Vordergrund. Gerade in Bezug der Schuldenproblematik geht es um eine sachliche, emotions- und wertfreie Analyse. Grundvoraussetzung der Beratung ist eine vertrauensvolle persönliche Beziehung zwischen den Klienten und seinem Coach. In ersten Schritten der Beratung werden Rahmen und Ziele festgelegt. Beide arbeiten gemeinsam auf freiwilliger und gleichberechtigter Basis (auf Augenhöhe und nicht in einem Eltern-Kind-Verhältnis oder Lehrer-Schüler-Verhältnis) in einem zeitlich begrenzten Rahmen zusammen. Lediglich die gemeinsam vereinbarten „Spielregeln“ können dem Beratungsverlauf individuell angepasst werden. Um der zielgruppenorientierten Beratung gerecht zu werden, sind Beratende gezwungen, sich ständig über die gängigen Problemfelder und die derzeit gängige Jugendsprache von Jugendlichen und jungen Erwachsenen zu informieren. Ansonsten kann es während der Beratung schnell zu Falschinterpretationen und Missverständnissen kommen.

Formulierungen wie „wir arbeiten gemeinsam und ziehen an einem Strang – du hast Zukunft, ich setze mich für dich ein“ werden in der Praxis verwendet, um unter

anderem Ängste abzubauen. Grundsätzlich nimmt sich der Coach der jeweiligen Problemlage an und entwickelt die nötige Lösungsstrategie, wobei die Klienten über jeden einzelnen Schritt informiert werden und im Gegenzug aktive Mitarbeit und Ehrlichkeit entgegen bringen müssen. Wenn diese Grundvoraussetzungen vorhanden sind, werden Lösungsstrategien entwickelt und mittels eines Kreisdiagramms visualisiert. Die persönliche Lebenslage und die jeweiligen Abhängigkeiten werden dargestellt und eine Übersicht der Ressourcen, sowie möglicher Unterstützungspotentiale geschaffen. All dies wird schriftlich fixiert und als „Unternehmen Lebensplanung“ titulierte. Ziel des Verfahrens ist, dass Jugendliche und junge Erwachsene sich als „Manager ihres Unternehmens Leben“ wahrnehmen und dementsprechend handeln. Im Rahmen der Schuldnerberatung werden in gemeinschaftlicher Zusammenarbeit Ratenpläne für die jeweiligen Gläubiger erstellt und in Absprache mit dem Klienten der nötige Schriftverkehr übernommen.

Coaching ist als psychosoziale stabilisierende Methodik dienlich, weil die Klienten fortlaufend in ihren Zielvorgaben, wie „Du kannst Deine Ziele erreichen (Fähigkeiten und Zutrauen in die eigene Kompetenz)“ und „Du verdienst es, sie zu erreichen“ (Wertschätzung und Selbstwert), bestärkt und so zur permanenten Weiterarbeit motiviert werden. Aufgrund der Komplexität eines Entschuldungsmanagements verlangt dies eine Menge an Energie seitens der Klienten. Im Gegenzug sammelt dieser Lebenserfahrungen, die für ein selbstständiges Leben und für den Weg ins Berufsleben nützlich sind. Das Projekt stellt keine Berufsberatung in Form der Agentur für Arbeit, sowie keine Stellenbörse oder eine Therapie dar. Ziel ist, Jugendlichen und junge Erwachsenen eine Perspektive zu vermitteln und sie dabei über „eine kurze Strecke ihres Lebens zu begleiten“. Hierzu bietet dieses Projekt Hilfestellungen und will Eigenverantwortlichkeit und Selbstbewusstsein stärken. Um dieses Ziel zu erreichen, wird das Coaching in der Regel mit der Erarbeitung des Persönlichkeitsprofils begonnen und endet im optimalen Fall mit der Erreichung der vereinbarten Zielformulierung.

Im Jahr 2006 wurden ca. 58 Frauen und ca. 47 Männer im Alter bis 25 Jahren im Projekt betreut. Die Hälfte der Teilnehmenden konnte aufgrund „eigener oder familiärer finanzieller Belastungen“ den Weg ins Berufsleben nicht finden. Bei 46 Prozent der Teilnehmenden lag die Schuldenbelastung bei bis zu 1000 Euro, bei 20 Prozent zwischen 1000 und 2500 Euro, bei 10 Prozent der Teilnehmenden zwischen 2500 und 10000 Euro und bei 4 Prozent über 10000 Euro. Rund 43 Prozent der Teilnehmenden begannen im Anschluss des Projektes eine Berufsausbildung auf dem

ersten Arbeitsmarkt, rund 31 Prozent nahmen eine Arbeitsstelle an und 25 Prozent gingen auf eine weiterführende Schule oder nahmen an einer berufsvorbereitende Qualifizierung teil. Nur ein einziger Teilnehmer beendete die Maßnahme ohne jegliche berufliche Perspektive.

3. Reflexion des Fachartikels, Analyse, Erläuterungen und Ergänzungen

Obwohl die Aufgabe der Schuldnerberatung nur einen Teil des Projekts darstellt, ist dieser Bereich von elementarer Bedeutung für das Gelingen des Projekts. Grundsätzlich ist die Soziale Schuldnerberatung mehrdimensional angelegt, weil sie neben Finanz- und Budgetplanung, ökonomische Krisenintervention und Verbraucherschutz auch die Bereiche der Sozialen Arbeit abdeckt. Ziel der Sozialen Schuldnerberatung ist die Verbesserung der sozialen Teilhabemöglichkeiten und die Verhinderung bzw. Überwindung der rechtlichen, sozialen und wirtschaftlichen Ausgrenzung der Betroffenen (vgl. Ansen 2015: Seite 78). Aufgrund dieser Tatsache befasste ich mich in meiner vorliegenden Arbeit intensiver mit dem Sachgebiet der Sozialen Schuldnerberatung und beleuchte an einem Fallbeispiel mögliche Arbeitsschritte.

3.1 Coaching

Zunächst möchte ich in groben Zügen den wesentlichen Unterschied zwischen Beratung und Coaching skizzieren. Grundsätzlich lässt sich Coaching unter dem Oberbegriff der „Beratung“ einordnen. Es gibt jedoch inhaltlich Unterschiede zwischen Beratung und Coaching.

In der Regel verfügt ein Berater über spezifisches Fachwissen. Mit Hilfe dieses Fachwissen untersucht der jeweilige Berater innerhalb der Beratung die jeweilige Problemstellung des Klienten und erarbeitet für dessen Probleme eine Lösung. Die Beratung verläuft dementsprechend in der Regel sach- und lösungsorientiert ab. Ein Beziehungsaufbau zwischen Berater und Klient ist bestenfalls ein Nebenprodukt des Gesprächs. Es werden in der Regel keine psychotherapeutischen Methoden und Techniken angewendet. Des Weiteren bestimmt der Berater den Inhalt und Ablauf des Gesprächs und nimmt dem Klienten in der Regel die Verantwortung ab.

Coaching geht hingegen davon aus, dass der Klient Spezialist seines eigenen Problems ist. Im Unterschied zur klassischen Beratung übernimmt dementsprechend der Coach die Rolle des Begleiters bzw. Moderators und nicht desjenigen der reine Lösungsvorschläge liefert. Ziel des Coachings ist, wie in der Sozialen Arbeit, die „Hilfe zur Selbsthilfe“ des Betroffenen, durch systematisch angeleitete Selbstreflexion und die Förderung der Fähigkeit Probleme eigenständig zu lösen sind (vgl. Geißler 2010: Seite 57). Das heißt, dass Klienten bei der Suche nach eigenen Lösungswegen und der Förderung ihrer Handlungsautonomie unterstützt werden (vgl. Ansen 2015: Seite 79). Selbst Galileo Galilei (1564 bis 1642) soll gesagt haben: "Man kann einen Menschen nichts lehren, man kann ihm nur helfen, es in sich selbst zu entdecken" (vgl. Universität Bremen 2013). Ansonsten bleibt vieles im Unbewussten (vgl. Ernst 2012) oder wird verdrängt und verharret letztendlich als blinder Fleck. Als blinde Flecken werden in der Psychologie die eigenen Seiten, die wir nicht wahrnehmen können oder wollen, bezeichnet (vgl. Fröhlich 2014). Dementsprechend ist für ein erfolgreiches Coaching absolute Freiwilligkeit von Seiten des Klienten erforderlich.

Der Überlieferung nach war in der Antike am Tempel des Apoll in Delphi ein für alle sichtbarer kurzer und markanter Spruch zu lesen: "Gnothi Seautón" - "Erkenne dich selbst" (vgl. Eugen-Maria Schulak o. J.). Selbsterkenntnis ist die Voraussetzung für Selbstbestimmung und moralisches Handeln in der Gesellschaft.

„Wie jeder der heimliche Theaterdirektor seiner Träume ist, so auch jenes Schicksal, welches unseren wirklichen Lebenslauf beherrscht“ soll einst der deutsche Philosoph Arthur Schopenhauer (1788 bis 1860) gesagt haben (Schopenhauer o. J.). Analog zu dem gesagten, ist letztendlich jeder der „heimliche Theaterdirektor“ (Schopenhauer o.J.) seiner eigenen Lebensgeschichte, die charakteristisch für ihn ist, deren Teile zueinander passen und ein sinnvolles Ganzes ergeben. Wenn jeder seinen Lebensweg (unbewusst) selbst steuert, ist er natürlich auch dafür verantwortlich und kann sich nicht hinter der weit verbreiteten Ausrede verstecken, andere Menschen, wie Mitarbeiter, Kollegen oder Eltern und Lebenspartner, seien Schuld, wenn einmal etwas schiefgeht.

Ungeachtet dessen ist daneben aber auch die Aufgabe des Coach, die Kompetenz des Klienten so weiter zu entwickeln, dass er seine Aufgaben nicht nur stets besser erledigen, sondern auch dann noch weitgehend eigenverantwortlich lösen kann, auch wenn sich die Anforderungen ändern sollten. Zentrales Ziel ist es beim Klienten einen Lern- und Erkenntnisprozess in Gang zu setzen. Dieser Auftrag bedeutet für

uns „Menschenkinder“ oft Stress. Deshalb überspringen viele, wenn Veränderungen anstehen, die sogenannte „Stress- und Entwicklungszone“ und landen unmittelbar in der „Panikzone“, um dann schnellstmöglich wieder in ihre „Komfortzone“ zu flüchten. Mit der festen Überzeugung: Es ist besser, „authentisch“ zu bleiben. Das heißt im übertragenen Sinne: „Schuster, bleib bei deinen Leisten“.

In diesem Sinne ist ein Coach lediglich ein Experte fürs Coachen und nicht Experte für das Leben des Klienten. Daher wird ein Coach den Klienten weder belehren, noch mit Verallgemeinerungen argumentieren, sondern den Versuch unternehmen mittels gezielter Fragen dem Klienten zu helfen die Lösungen des Problems in sich selbst zu entdecken, die zu neuen Erkenntnisse führen können (vgl. Seibert o. J.: Einführung in die Grundfragen der Kommunikation, Seite 14). Ein Coach hilft dem Klienten, sein Leben aus der Distanz zu betrachten, neue Verhaltensweisen gedanklich aus zu probieren und aus diesen Gedanken konkrete Handlungen abzuleiten (vgl. Wehrle 2011). Um dieses Ziel zu erreichen sind Transparenz und Vereinbarungen unumgänglich. Neben dem ist nicht zu vergessen, dass der Klient der Kapitän seines eigenen Lebens ist und nicht der Coach oder ein Dritter. Nur der Klient bestimmt das Tempo und die Fahrtrichtung. Der Coach ist lediglich der Lotse. Während der Zusammenarbeit zwischen Klienten (Kapitän) und Coach (Lote) bleibt der Klient der Experte für sein eigenes Leben. In diesem Sinne ist der Klient und sein Ziel in den Mittelpunkt der Beratung zu stellen und nicht das Problem (vgl. Wehrle 2012: Seite 21). Außerdem ist es nach Michael Balin für den Klienten wichtig, dass ihn der Coach akzeptiert so wie er ist (vgl. Seibert o. J.: Beratungssituationen, Kriterien, Interventionen, Seite 15-16; Kurs Thanatologie & Gerontologie, Seite 22). Dementsprechend sollte sich der Coach bemühen seinem Klienten eine nicht an Bedingungen gebundene Wertschätzung entgegen zu bringen. Das heißt, dass der Coach seinen Klienten so wie er sich in den momentanen Situationen verhält akzeptiert und annimmt.

3.1.1 Kommunikation allgemein

Eine gelungene Kommunikation ist die Grundlage für eine gelungene Beziehung zwischen Coach und Klienten. Werden in der Kommunikation grundlegende Fehler gemacht, kann dies zu Konflikten führen und die Beziehung zwischen Coach und Klient schwer belasten. Im schlimmsten Falle kann diese Belastung zum vorzeitigen Ende der Beratung führen.

Grundsätzlich benötigt ein Klient innerhalb der Beratung einen Berater/Coach, der nicht nur Höhen und Tiefen des Lebens kennt, ständig an der eigenen Entwicklung arbeitet, sich weiter bildet und in der Lage ist, offen zu kommunizieren. Zu dessen Kernkompetenzen zählen unter anderem Einfühlungsvermögen, Neugierde und Kreativität, systemisches Denken (das Wesentliche eines Systems zu erkennen (vgl. Kreuzer o. J.)), die Bereitschaft zur Konfrontation und die Fähigkeit, den Menschen dort abzuholen wo er momentan steht und neue Blickwinkel zu eröffnen. Das Ziel der Beratung ist erreicht, wenn mit dem Klienten Entscheidungs- und Problembewältigungsstrategien gefunden wurden, die er auch eigenständig umsetzt und so seinen eigenen Weg gehen kann. Entsprechend nach der Leitidee der Sozialen Arbeit „Hilfe zur Selbsthilfe“. Um diesen Zielen gerecht zu werden, ist es hilfreich zu wissen wie Kommunikation funktioniert bzw. über welchen Sinneskanälen Personen Informationen aufnehmen.

Grundsätzlich nehmen wir permanent bewusst und unbewusst Informationen mit Hilfe unseres Gehirns über unsere fünf sensorische Sinne auf. Das heißt, über das Sehen, Hören, Fühlen, Riechen und Schmecken und verarbeitet diese sogleich. Weil Menschen in der Regel unterschiedliche Sinneskanäle bevorzugen, nehmen Menschen Situationen unterschiedlich wahr. Hierbei unterscheiden die Neurolinguisten zwischen dem Augen-Typ, dem Ohren-Typ und dem allgemeinen Gefühls-Typ. Der Augen-Typ sagt z. B. gerne, dass er bestimmte Dinge so oder so sieht oder nicht sieht, keine klare Vorstellung hat. Der Ohren-Typ sagt z. B. gerne, dass die Idee klänge für ihn nicht gut und der Gefühls-Typ spricht z. B. gerne von einem guten oder unguten Gefühl (vgl. Seibert o. J.: Kurs Thanatologie & Gerontologie, Seite 36). Deshalb besteht die Gefahr, wenn die Gesprächspartner verschiedener Typen angehören, dass sie aneinander vorbeireden, weil sie auf verschiedenen Ebenen wahrnehmen und sprechen. Das heißt, dass Berater und Beratende sich nicht verstehen und daraus leicht Missverständnisse erwachsen können. Dementsprechend besteht eine erfolgreiche Kommunikation nicht in der

Übermittlung von Informationen, sondern in derer über-einstimmender Interpretation (vgl. Weisbach/Sonne-Neubacher 2012: Seite 237).

Nach Paul Watzlawick „kann man nicht nicht kommunizieren“, weil jedes Verhalten einen Mitteilungscharakter hat. Dies gilt in besonderen für das nonverbale (nichtsprachliche) Verhalten (vgl. Seibert o. J.: Kurs Thanatologie & Gerontologie, Seite 38).

Wenn zum Beispiel ein Klient während des Beratungsgesprächs ständig auf den Boden starrt und auf Fragen nicht antwortet, könnte ein Laie annehmen, dass der Klient nicht kommuniziert. Dennoch tut er es, indem er seinem Coach nonverbal mitteilt, dass er mit ihm keinerlei Kontakt aufnehmen möchte und an dem Gespräch nicht interessiert ist.

Das bedeutet, dass Missverständnisse immer dann entstehen, wenn Menschen nur annehmen, dass der andere etwas genauso sieht, beurteilt, empfindet wie man selbst. Dem ist aber nicht immer so. Die Folge ist, dass sie dann erwarten, dass man sich entsprechend verhält, ebenso wie sie in der jeweiligen Situation angemessen handeln würden. Dementsprechend ist es hilfreich die eigene Schlussfolgerung zurück zu spiegeln. Das heißt, die Eindrücke neu formuliert zurückleiten bzw. zurück zu spiegeln um Missverständnissen vorzubeugen (vgl. Seibert o. J.: Kurs Thanatologie & Gerontologie, Seite 23).

Kommunikation ist eine komplexe Ausdrucksform. Warum dies so ist, versuchte Sigmund Freud (1856 – 1939) anhand des Eisberg-Modells plastisch zu veranschaulichen (vgl. Mathis o. J.). Dem Eisberg-Modell liegt das Prinzip zugrunde, dass auch bei einem Eisberg nur ein kleiner Teil (ca. 20 %) direkt wahrnehmbar ist, während der weitaus größere Teil (ca. 80 %) unter der Wasseroberfläche verborgen ist (Pareto-Prinzip). Das Pareto-Prinzip ist auch bekannt als die 80-20-Regel. Diese besagt, dass man oft schon mit nur 20 Prozent Einsatz, 80 Prozent des angepeilten Ergebnisses erreichen kann (vgl. Weyh 2014).

Analog zu Kommunikationsprozessen bedeutet dies, dass nur ein kleiner Teil einer Botschaft direkt wahrnehmbar ist, nämlich die Informationen, die auf der Sachebene, wie Zahlen, Daten und Fakten, liegen. Die restlichen 80 % werden versteckt auf der Beziehungsebene übertragen. Diese Informationen ergänzen die Inhalte der Sachebene und beeinflussen so die Botschaft. Auf der Beziehungsebene geht es häufig um Stimmungen, Gefühle und Wertvorstellungen, die durch Mimik, Gestik oder den Tonfall übertragen werden (vgl. Schulz von Thun/ Zach/Zoller 2012: Seite 55 f.).

Das Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun beruht auf vier Ebenen der Kommunikation. Zum einen wird auf den Sachinhalt (worüber ich informiere) geachtet, zum anderen auf die Beziehungsebene (wie die Gesprächspartner persönlich zueinander stehen), des Weiteren auf die Selbstoffenbarung (was ich von mir selbst kundgebe) und den Appel (wozu ich den anderen veranlassen möchte) (vgl. Schulz von Thun/Zach/Zoller 2012: Seite 114f.).

In Beratungsgesprächen ist es häufig angeraten, Informationen positiv auszusprechen, weil Sprache Wirklichkeit schafft und so die Wirklichkeit verändert. Watzlawick bezeichnet dieses Phänomen als Selbsterfüllende Prophezeiung (vgl. Seibert o. J.: Einführung in die Kommunikation, Seite 6; Kurs Thanatologie & Gerontologie, Seite 31).

Des Weiteren sollte für den Gesprächspartner ein vorstellbares oder wünschenswertes Zielverhalten formuliert werden, um so seine Entscheidungsfreiheit vor Augen zu führen. Überzeugende Gesprächsführung lässt im Gegenüber Bilder entstehen, die dieser als seine eigene Bilder annimmt und für erstrebenswert hält (vgl. Weisbach/Sonne-Neubacher 2012: Seite 297 ff.).

3.1.2 Fragen

Selbst der griechische Philosoph Sokrates (ca. 469 bis 399 v. Chr.) soll schon gesagt haben: "Wer fragt, der führt das Gespräch".

Gut gestellte Fragen zählen zu den wichtigsten und effektivsten Techniken innerhalb der Gesprächsführung. Im Rahmen von Einzelfallgesprächen werden in der Regel die unterschiedlichsten Fragetechniken in den jeweiligen Sitzungen eingesetzt, um dem gewünschten Gesprächsziel näher zu kommen.

Im Folgenden werden verschiedene Fragetechniken skizziert:

Geschlossene Fragen:

Bei den geschlossenen Fragen liegen die Antworten in einem geschlossenen Bereich. Die Wahl des Befragten begrenzt sich auf ein „Ja“ oder „Nein“. Der Vorteil dieser Fragetechnik ist, dass man eine präzise Antwort erhält. Der Nachteil ist, dass mögliche Informationen nicht zu Tage kommen und der Befragte in Bedrängnis kommen könnte.

Offene Fragen:

Offene Fragen überlassen dem Befragten die Entscheidung ob und was er antworten möchte. Bei den offenen Fragen handelt es sich um die sog. W-Fragen. Das heißt, dass die Antwort auf eine Frage nicht mit „ja“ oder „nein“ beantwortet werden kann.

W-Fragen können mit folgenden Worten eingeleitet werden: „Wer“, „Wie“, „Wann“, „Welche“, „Was“, „Wobei“, „Womit“, „Woran“, „Wohin“, „Wobei“, „Wo“, „Weshalb“, „Warum“, „Wieso“, „Worauf“, „Wodurch“, „Weswegen“ oder „Woraus“.

W-Fragen können beispielsweise folgendermaßen klingen: „Womit kann ich Ihnen helfen?, „Wovon leben Sie?“, „Wovor haben Sie Angst?, „Wobei kann ich Sie unterstützen?, „Worauf haben Sie Lust?“ oder „Wessen Idee war das?“.

Diese Fragetechniken ermöglichen einen ungezwungenen Einstieg in den Gesprächsverlauf. Der Befragte fühlt sich nicht bedrängt und der Frager erfährt in der Regel eine ganze Menge über die Gedanken, Erwartungen und Befindlichkeiten des Befragten. Hierbei ist zu beachten, dass bei möglichen Unklarheiten gezielt nachfragt werden sollte bevor Missverständnisse ins Gesagte hineininterpretiert wird (vgl. Weisbach/Sonne-Neubacher 2012: Seite 28).

Verständnisfragen/Reflektierende Fragen:

Mittels Verständnisfragen und reflektierende Fragen, der sog. Paraphrasierung, kann der Frager feststellen, ob er den Inhalt des Gesagten richtig verstanden hat, indem er die Äußerung des Befragten aufgreift und versucht diese inhaltlich wiederzugeben.

Eine Verständnisfrage bzw. reflektierende Frage kann lauten:

„Haben ich Sie richtig verstanden, dass...“, „Sie sagten, dass ...?“ oder „Bedeutet, dass Ihrer Meinung nach, dass ...?“.

Mittels Verständnisfragen/reflektierender Fragen können Sachverhalte hinterfragt bzw. konkretisiert werden. Außerdem fühlt sich der Befragte in der Regel wertgeschätzt, weil man Aufmerksamkeit und Interesse an den Gedanken zeigt.

Alternativfragen:

Mittels Alternativfragen soll beim Befragten eine klare und schnelle Entscheidung bewirkt werden. Der Frager suggeriert, dass der Gesprächspartner zwei Möglichkeiten für seine Antwort hat, obwohl der Frager etwas von ihm fordert.

Eine mögliche Alternativfrage wäre:

„Ist Ihnen als Folgetermin Montagvormittag oder Dienstagvormittag lieber?“

Motivationsfragen:

Motivationsfragen sollen den Gesprächspartner dazu anregen Ideen zu entwickeln, Kenntnisse und Erfahrungen mitzuteilen und Ihnen Vorschläge zu unterbreiten. Hierdurch fühlt sich der Gesprächspartner vom Frager anerkannt und respektiert.

Mögliche Motivationsfragen könnten folgendermaßen aussehen:

„Haben Sie eine Idee, wie wir Sie entschulden könnten?“ oder „Welchen Beitrag könnten Sie bei Ihrer Entschuldung leisten?“

Rhetorische Fragen:

Rhetorische Fragen beantworten die Frage im gleichen Zug der Fragestellung. Diese Fragen verlangen keine oder nur eine kurze, immer aber eine zustimmende Antwort von Seiten des Gesprächspartners. Diese Zustimmung kann verbal oder nonverbal, mittels Mimik oder Gestik, ausgedrückt werden. Rhetorische Fragen zielen darauf ab, dass Gemeinsamkeiten betont werden und der Befragte sich während des Gesprächs wohlfühlt. Außerdem kann man mittels geschickten rhetorischen Fragen den Gesprächspartner in die gewünschte Richtung lenken und den Gesprächsverlauf im Fluss halten (vgl. Kaweh 2011: Seite 121).

Eine mögliche rhetorische Frage könnte sein:

„Ich frage mich, ob...?!“

Suggestivfragen:

Suggestivfragen sind als Fragen „verkleidete“ Behauptungen oder Feststellungen. Kennzeichnend für Suggestivfragen sind Formulierungen wie: „sicherlich ...“, „zweifelloos ...“, „gewiss ...“, „selbstverständlich ...“, „bestimmt ...“. Der Gesprächspartner kann kaum anders, als zuzustimmen, und der Frager beschleunigt den Gesprächsverlauf, weil er mittels der Suggestivfrage bereits die Entscheidungsphase einleiten kann. Bei der Suggestivfrage besteht immer das Risiko, dass der Befragte die Zustimmung verweigert und eine sog. „Blockadehaltung“ einnimmt (vgl. Kaweh 2011: Seite 121).

Mögliche Suggestivfragen können folgendermaßen aussehen:

„Sicherlich hatten Sie bei diesem ersten Treffen auch den Eindruck, dass der Zeitdruck für beide Seiten zu groß war?!“ oder „Gewiss werden Sie den vereinbarten Folgetermin auch einhalten können?!“

Abschließende Fragen:

Abschließende Fragen dienen der strukturierten Beendigung eines Gesprächs und der Ermittlung eines Zwischen- oder Gesamtergebnisses.

Beispielhaft wäre:

„Können wir zum Abschluss des Gesprächs festhalten, dass ...?“ oder „Hat Ihnen das Gespräch geholfen?“.

Abschließend sei erwähnt, dass „Ratschläge wie Schläge wirken können“. Der Coach sollte lediglich in dem Moment Ratschläge geben, wenn der Klient darum bittet (vgl. Weisbach/Sonne-Neubacher 2012: Seite 31).

3.1.3 Zuhören

Zu jeder gelungenen Kommunikation gehört auch die Kunst des Zuhörens.

Nach Michael Balin ist richtiges Zuhören ein wichtiger Punkt bei der Klärung und letztendlich der Überwindung des eigentlichen Problems (vgl. Seibert, o. J.: Kurs Thanatologie & Gerontologie, Seite 22).

Im Folgenden werden verschiedene Formen des Zuhörens skizziert.

Aktives Zuhören:

Beim aktiven Zuhören wird dem Klienten die volle Aufmerksamkeit geschenkt und das Gehörte immer wieder in eigenen Worten zusammengefasst. Außerdem wird nicht nur auf das wörtlich Gesagte geachtet, sondern auch auf Verhalten und Klangbild der Sprache. Man versucht die Worte intellektuell wie gefühlsmäßig (emotional) zu erfassen, weil Gefühle, Hoffnungen und Wünsche oft in einer Äußerung mitschwingen. Das heißt, es wird der Versuch unternommen „in die Welt des anderen ein zu tauchen, soweit dies die eigene Paradigmen zulassen“ (vgl. Seibert, o. J.: Kurs Thanatologie & Gerontologie, Seite 19). Gerade beim aktiven Zuhören wird dem Klienten Verständnis für dessen Lebenswelt und Problematik entgegengebracht. Außerdem zeigt es dem Klienten die Bemühungen des Coachs, sich in dessen individuelle Problemlage hineinzusetzen (vgl. Weisbach/Sonne-Neubacher 2012: Seite 29).

Beim aktiven Zuhören kann sich der Coach im Stillen folgende Fragen stellen: „Was empfindet mein Gegenüber?“ oder „Was beschäftigt ihn?“ (vgl. Weisbach/Sonne-Neubacher 2012: Seite 47).

Ich-verstehe-Zuhören:

„Ich-verstehe-Zuhören“ leitet den Auftakt zum eigenen Sprechen ein. Wie z. B. „Ich verstehe,...“ oder „Ja, ich bin ganz Deiner Meinung, weißt du, ich ...“ (vgl. Weisbach/Sonne-Neubacher 2012: Seite 35).

Umschreibendes Zuhören:

Durch umschreibendes Zuhören wird das Bedürfnis des Gesprächspartners nach Bestätigung befriedigt (vgl. Weisbach/Sonne-Neubacher 2012: Seite 343). Das Gehörte wird mit eigenen Worten wiedergegeben. Sinn und Zweck ist die Vermeidung von Missverständnissen.

Einstiegsformulierungen können z. B. „Ihnen ist es wichtig, dass ...“, „Sie wünschen sich....“, „Dir ist daran gelegen, dass...“, „Dir liegt am Herzen, dass“, „Wenn ich das richtig erfasst habe, dann geht es Ihnen um“ (vgl. Weisbach/Sonne-Neubacher 2012: Seite 43) .

Aufnehmendes Zuhören:

Des Weiteren ist das „aufnehmende Zuhören“ zu nennen. Hierbei signalisiert man seinem Gesprächspartner, dass man seinen Worten folgt. Diese Form von Aufmerksamkeit kann durch Hör- oder Sichtzeichen erfolgen, wie z. B. hörbares Ausatmen, leichtes Kopfwiegen. Außerdem kann man diese noch mittels Zuhörfloskel wie „Mhm, ja bzw. nein“ untermauern (vgl. Weisbach/Sonne-Neubacher 2012: Seite 37).

Ebenso wichtig für ein gelungenes Gespräch sind kurze Gesprächspausen, die mittels Blickkontakten und leichte Kopfbewegungen anmoderiert werden können (vgl. Weisbach/Sonne-Neubacher 2012: Seite 59). Diese geben dem Klienten die Möglichkeit den Gesprächsverlauf kurz zu reflektieren, seine Gedanken zu strukturieren oder eine Antwort zu formulieren.

3.2 Beratungsmodelle

Carl Rogers hat die „Personenzentrierten Gesprächstherapie“ entwickelt. Die drei tragenden Elemente sind Akzeptanz, Kongruenz und Empathie.

Unter **Akzeptanz** versteht Rogers in der Personenzentrierten Gesprächstherapie, dass sich der Berater bemühen sollte, seinem Klienten unbedingte, das heißt eine nicht an Bedingungen gebundene Wertschätzung entgegenzubringen. Der Klient soll dementsprechend von seinem Berater akzeptiert und angenommen werden, unabhängig davon, was er äußert, unabhängig davon, wie sich der Klient gerade verhält (vgl. Kreuziger o. J.).

Unter **Empathie** – auch Einfühlerndes Verstehen genannt – versteht Rogers, den Versuch des Beratenden sich in das Erleben des Klienten einzufühlen. Dieser muss bemüht sein, Gefühle und Empfindungen des Klienten von dessen Bezugsrahmen her, d.h. so wie dieser sie wahrnimmt, zu verstehen und dem Klienten das Verstandene möglichst präzise und konkret mitzuteilen bzw. angemessen zu handeln (vgl. Kreuziger o. J.).

Kongruenz bedeutet im allgemeinen Übereinstimmung. In der Psychotherapie versteht man unter Kongruenz die authentische Kommunikation des Therapeuten mit seinem Patienten.

Auch in Beratungssituationen ist hierbei von entscheidender Bedeutung, dass die non- und verbale Kommunikation des Beratenden deckungsgleich sind. Es ist wichtig, dass sich der Beratende seinen Gefühlen stets bewusst und fähig ist, diese gegebenenfalls seinem Gegenüber mitzuteilen, wenn dies erforderlich erscheint. Diese Transparenz dient als eine vertrauensbildende Maßnahme, die es ermöglicht evtl. Blockaden beim Patienten aufzulösen, um dass sich der Klient letztendlich öffnet (vgl. Kreuziger o. J.).

Ergänzend zur „Personenzentrierten Gesprächstherapie“ nach Rogers ist grundsätzlich der bewusste wertschätzende Umgang mit seinem Gegenüber wichtig (vgl. Weisbach/Sonne-Neubacher 2012: Seite 71). Erst der wertschätzende Umgang schafft die Grundlage für eine rationale Betrachtung der jeweiligen Situation, bei der der Gesprächspartner freiwillig auf seinen Standpunkt verzichten oder diesen verändern kann (vgl. Weisbach/Sonne-Neubacher 2012: Seite 87). Ohne wert-

schätzenden Umgang besteht die Gefahr, dass Blockaden beim Klienten entstehen. Hierbei ist ergänzend zu beachten, dass in jeder Äußerung die eigene innere Haltung in Tonfall, Gestik und Mimik zum Ausdruck kommt bzw. mitschwingt (vgl. Weisbach/Sonne-Neubacher 2012: Seite 71).

3.2.1 Vier Schritte zu einem gelungen Coaching Gespräch

Im Folgenden möchte ich vier grundlegende Schritte zu einem gelungen Coaching Gespräch kurz skizzieren. Dabei werden Ansätze des Beratungsmodelles von Rogers angewendet.

Im **ersten Schritt** ist es nötig, dass der Beratende/Coach seinen Klienten Empathie ausdrückt.

Durch gezieltes Nachfragen nach Gefühlen und Empfindungen kann der Coach Empathie ausdrücken und Handlungsmotive des Klienten aufdecken. Offene Fragen, aktives Zuhören mit Zusammenfassung der gehörten und bestätigenden Äußerungen haben sich in diesem Zusammenhang bewährt.

Im **zweiten Schritt** werden Diskrepanzen entwickeln. Der Coach erzeugt oder verstärkt Diskrepanz zwischen dem gegenwärtigen Verhalten des Klienten und dessen grundsätzlichen Zielen und Wünschen.

Im **dritten Schritt** werden aufkommende Widerstände umgelenkt, indem der Coach den Klienten dazu einlädt seine Sicht mittels Informationen zu überdenken.

Im **vierte Schritt** wird die Selbstwirksamkeit des Klienten gefördert, indem der Coach den Klienten ermutigt Dinge zu tun, die er sich im vornherein nicht zutraut.

Grundsätzlich ist die Kommunikation mit Jugendlichen und jungen Erwachsenen herausfordern, weil diese aufgrund ihres Alters und Reife eine andere Sprache und Wahrnehmung haben. Dementsprechend gelten insbesondere bei dieser Zielgruppe ein respektvoller Umgang und die Bereitschaft deren Sorgen und Nöten ernst zu nehmen. Außerdem sollten die Inhalte des Gesprächs vertraulich behandelt werden.

Der Coach sollte sich auf das vorliegende Gespräch vorbereitet haben und mögliche Ergebnisse sollten im Anschluss des Gesprächs zusammengefasst werden und auf Richtigkeit überprüft werden.

Gerade bei Jugendlichen und jungen Erwachsenen sollte zielgerichtet nachgefragt, Wertschätzung und Zustimmung für Denkprozesse geäußert und die sokratische Methode (Mäeutik, Hebammenkunst (Geburtshelfer für neue Einsichten und Erkenntnissen)) angewandt werden. Die sokratische Methode gilt als Methode der Wahrheitsfindung und geht auf den griechischen Philosophen Sokrates (ca. 470 bis 399 v. Chr.) zurück. Dieser vermutete, dass jeder Mensch die Wahrheit kennt.

Als Sokrates glaubte, mit seinem Wissen an Grenzen zu stoßen, „flüchtete“ er sich in den Dialog, in ein strikt vorgegebenes Muster aus Fragen und Antworten. Durch ein geschicktes Frage-und-Antwort-Spiel (wobei er immer der Fragende war), versuchte er seinem Gesprächspartner dessen Unwissen erkennen zu lassen (vgl. Pesendorfer o. J.). Die Mutter des Sokrates war Hebamme. Analog zu ihrem Beruf sah er seine philosophische Tätigkeit als „Geistige Hebammenkunst“. Er sagte, er wolle selbst nichts – keine Wahrheiten – gebären. Er wolle lediglich anderen dabei helfen, die Unschlüssigkeit ihrer Auffassungen zu erkennen. In diesem Zusammenhang erfand er den philosophischen Dialog (oder auch den Diskurs) als einen ergebnisoffenen Erkenntnisprozess. Dementsprechend wird Mittels der sokratischen Methode der Versuch unternommen mögliche fehlerhafte Ansichten zu widerlegen und diese gegeben falls korrigieren zu können. Sie widerlegt sie nicht auf allgemeingültigem Weg, sondern immer mit Hilfe von Prämissen (Annahmen) und Schlussformen, die vom Gesprächspartner mehr oder weniger unkritisch übernommen werden. Die sokratische Methode führt also nicht direkt zur Erkenntnis. Der Nutzen der sokratischen Methode ist, dass das Selbstvertrauen des Klienten gesteigert werden kann, da die neuen Ansichten durch eigenes Denken und Argumentieren zustande gekommen sind. Platon war der Ansicht, dass die sokratische Methode indirekt die Augen für die Wahrheit öffnet. Analog und frei nach dem Motto: „Du weißt es, du weißt nur nicht, dass du es weißt“ (Poller 2011: Seite 67).

3.2.2 Gesprächsdokumentation in der Schuldnerberatung

Um die möglichen Methoden und Instrumente der Kommunikation für die Schuldnerberatung zu verdeutlichen, werde ich einen möglichen Gesprächsverlauf mit einem jungen Erwachsenen skizzieren.

Wie so oft im Leben ist der erste Eindruck entscheidend. Wichtig ist, dass die Beratung für den Klienten transparent und auf Augenhöhe. Aus diesem Grund muss der Coach seine Grundhaltung für den Gesprächsverlauf dem jungen Erwachsenen verdeutlichen. Hierzu sollte die Idee bzw. Absicht vermittelt werden, ihn auf seinem

Weg zu unterstützen und ihm kein mögliches Veränderungsverhalten abzuverlangen. Beispielsweise kann ein Erstgespräch folgenden Inhalt haben:

„Ich bin nicht dafür da, Ihnen zu sagen was Sie tun oder verändern sollen, sondern um herauszufinden, was in Ihrem Leben los ist und wie ich Ihnen dabei helfen kann, die Änderungen, die Sie beschließen, auch durchzuführen“ (vgl. Wehrle 2012: Seite 23). In dieser Einleitung wird deutlich, dass der Coach nicht als Autoritätsperson dem Klienten gegenübertritt, sondern diesen unterstützen möchte. Außerdem muss der Coach Transparenz schaffen und seinem Klienten die Zusammenarbeit erklären.

Dies kann mit folgenden Einstiegsfragen eingeleitet werden:

- „Was führt Sie in die Schuldnerberatung?“,
- „Welches Resultat wünschen Sie aus unserer Zusammenarbeit?“,
- „Welche Konsequenzen werden sich aus der Beratung für Sie ergeben?“.

Im weiteren Verlauf des Gesprächs wird das Ziel der Beratung definiert. Hierzu bieten sich folgende Fragen an:

- „Was möchten Sie genau erreichen?“,
- „Wenn Sie einen Film über Ihr Ziel drehen würden, was genau wäre in diesem Film zu sehen?“.

Zu beachten ist, dass die Art und Weise der Definition des Problems seitens des Klienten einen wichtigen Aufschluss darüber gibt inwieweit er seine Wirklichkeit wahrnimmt. Hier kann man relativ leicht erkennen, ob sich der Klient aktiv, passiv, handlungsfähig oder gefangen in seinem Problem sieht (vgl. Wehrle 2012: Seite 23). Gerade wenn es um finanzielle Probleme geht, ist es wichtig, dass der Klient seine Situation realistisch reflektiert und einordnet. Ansonsten besteht die Gefahr, dass er seine Verpflichtungen gegenüber seinen Gläubigern nicht ordnungsgemäß nachkommt und er früher oder später wieder in alte Muster verfällt und seinen Zahlungsverpflichtungen erneut nicht nachkommen wird. Dementsprechend müssen Ziele initiiert werden, die im Einflussbereich des Klienten liegen. Wie z. B. Rechnungen und Mahnungen aufheben, sammeln und sortieren und bei Gläubigern telefonisch eine Forderungsaufstellung einfordern. Hierbei sollte stets beachten werden, dass, neben der fachlichen Unterstützung der Klient befähigt werden soll, in der Zukunft seine wirtschaftlichen Angelegenheiten selbständig zu erledigen. Ansonsten besteht die Gefahr die sog. „erlernten Hilflosigkeit“ weiter zu pflegen.

Nach dem Psychologen Martin E. P. Seligmann bedeutet „Erlernte Hilflosigkeit“, dass Menschen aufgrund negativer Erfahrungen die Einstellung entwickelt haben, hilflos zu sein, obwohl sie es eigentlich gar nicht wären (vgl. Martin E. P. Seligman 1974).

Es sollten offene Fragen gestellt werden, so dass das Gespräch nicht den Charakter eines Verhörs bekommt. Hier bekommt Platons Grundsatz „Wer fragt, der führt“ eine herausragende Bedeutung zu. Nur wer in der Lage ist gekonnte Fragen zu stellen, hat die Chance ins Gespräch zu kommen, Hintergründe zu erfahren und Veränderungen in der inneren Einstellung des Klienten zu initiieren (vgl. Hack 2012: Seite 8).

Mögliche Fragen hierzu wären:

- „Was können Sie beitragen um dieses Ziel zu erreichen?“,
- „Wie können Sie dieses Ziel erreichen?“,
- „Was könnte der kleinstmögliche erste Schritt sein?“,
- „Gibt es etwas, was vor diesem Schritt getan werden sollte?“.

In allen Schritten müssen auch die kleinsten Schritte gewürdigt und gefeiert werden. Außerdem haben sich Wunderfragen von Steve de Shazer in der Praxis bewährt (vgl. Hack 2012: Seite 14).

Dem Klienten könnte folgende Fragen gestellt werden:

Stellen Sie sich vor, Sie gehen heute Abend ins Bett und während Sie schlafen geschieht ein Wunder. Das Wunder besteht darin, dass all Ihre Probleme gelöst sind.

- „Wenn Sie morgens früh aufwachen, was würde anders sein?“
- „Was bemerken Sie an sich?“
- „Was würden Sie tun, was Sie vorher nicht taten?“
- „Woran bemerken Menschen in ihrem Umfeld, dass ein das Wunder geschehen ist?“

Jeder Mensch verfügt über Ressourcen, die möglicherweise erst entdeckt werden müssen (vgl. Hack 2012: Seite 27).

Zu den Ressourcen zählen unter anderem innere Stärken, wie z. B. Motivation, Ziele, Wünsche, Überzeugungen, Bildung und Fähigkeiten sowie Beziehungen zur Familie, Freunden oder Partnern. Auch Zeit kann als Ressource gesehen werden.

Mögliche Fragen die den Coach Ressourcen erkennen lassen, wären:

- „Über welche Ressourcen verfügen Sie?“,
- „Wer könnte Ihnen aus Ihrem privaten Lebensumfeld in Ihrer jetzigen Situation helfen?“.

Möglicherweise sind Ressourcen vorhanden und der Klient nimmt sie nicht wahr. Hier ist der Coach gefordert dessen Ressourcen zu entdecken und dem Klienten sichtbar zu machen. Auch mittels Umdeutung (Reframing) können Ressourcen verdeutlicht werden (vgl. Seibert o. J.: Einführung in die Kommunikation, Seite 10; Hack 2012: Seite 34). Mögliche Fragen wären z. B. „Welche Vorteile und positive Aspekte hat ihre Problematik?“ oder „In welchem anderen Kontext wäre, was Sie schildern eine wertvolle Ressource?“.

Zu guter Letzt sollten selbst kleinste Schritte in die gewünschte Richtung gewürdigt und ausgiebig gelobt werden. So z. B. die ungeöffneten Briefe zum Beratungstermin mitzubringen, anstatt diese wegzuerwerfen.

Wenn sich der Gesprächspartner in seinem Verhaltensspielraum gegen seinen Willen eingeengt fühlt, wird dieser Widerstand äußern (vgl. Weisbach/Sonne-Neubacher 2012: Seite 111).

Aus diesem Grund sollte man aufkommende Widerstände nach Möglichkeit vermeiden. Hierzu ist es dienlich auf nicht gewollte Ratschläge (siehe oben), Anweisungen, Aufforderungen, Deutungen Hintergründe aufdeckende Äußerungen zu verzichten, weil sie den Gesprächspartner eventuell in die Enge treiben könnten. Verben wie „müssen, sollen und nicht dürfen“ können Widerstände aufbauen. Sie wirken nur in den Fällen reaktanzfrei, wenn die Wahlfreiheit nicht zur Diskussion steht und/oder kein Bedürfnis besteht in der jeweiligen Situation selbst zu entscheiden. Stattdessen sollten Verben wie „können, wollen und möchten“ verwandt werden (vgl. Weisbach/Sonne-Neubacher 2012: Seite 119-120).

Wichtig ist nachzufragen, Denkanstöße zu geben und Wünsche herauszuarbeiten. Folgende Formulierungen könnten sich hierfür beispielsweise anbieten:

- „Ich frage mich gerade was wäre, wenn?“,
- „Was würde passieren, wenn....?“,
- „Was wäre denn eine Lösung des Problems?“.

Wenn man ein problematisches Verhalten (wie z. B. Gläubigeranschreiben ungeöffnet im Hausmüll entsorgen) bei seinem Klienten ändern möchte, sollte man die Frage stellen, worin der mögliche Nutzen des problematischen Verhaltens des Klienten lag und im Anschluss mögliche Lösungswege aufzeigen, wie sein Bedürfnis auch oder besser befriedigt werden könnte.

4. Schuldnerberatung allgemein

Schulden bestimmen seit der Frühzeit bis in unsere Gegenwart das Leben mancher Menschen. In früheren Zeiten führte eine Überschuldung in die völlige Verarmung bis hin in die Sklaverei. Auch in Deutschland wurden bis in das 19. Jahrhundert hinein Schuldner u.a. zur Abschreckung im sog. Schuldurm eingesperrt. In der heutigen Zeit ist „Schulden machen“ bzw. auf „Pump leben“ keine gesellschaftliche Randerscheinung. Es gehört in weiten Kreisen unserer Konsumgesellschaft zum Alltag, z. B. den Einkauf des täglichen Lebens mittels Kredit- oder Girokarte zu bezahlen. Hierdurch wird der mögliche Anfang einer Überschuldung von den Betroffenen erst gar nicht als „Bedrohung“ wahrgenommen. Außerdem haben viele Menschen den „richtigen“ Umgang mit Geld verlernt oder gar nicht erst eingeübt. Kostenfalle „Handy“, wie auch im Fachartikel benannt, Dauerwerbung und verführerische Angebote im Internet und von diversen Discountern, wie z. B. Ratenkäufe mit Null-Prozent-Finanzierung, konfrontiert mit einem ständigen Druck des Gruppenzwangs tun ihr übriges. Dies stellt dann kein Problem dar, solange ausreichendes Einkommen oder vorhandenes Vermögen zur Bezahlung der Konsumartikel und ggf. Schuldentilgung eingesetzt werden kann. Erst wenn sich Forderungen und Mahnschreiben mehren und die eigenen Einnahmen die Tilgungsraten nicht mehr decken, kommt eine Kettenreaktion in Gang, die nicht selten in der Pfändung des Bank- oder Gehaltskontos bis hin zur Kündigung der Energieversorger oder des Wohnraums endet. Innerhalb der Statistik des statistischen Bundesamt werden als „äußere“ Faktoren, die diese Kettenreaktion unter anderem auslösen und/oder beschleunigen, Arbeitslosigkeit, Trennung/Scheidung, Tod des Partners/der Partnerin, Krankheit, übermäßiger Konsum, Sucht, Unfall, unwirtschaftliche Haushaltsführung sowie gescheiterte Selbständigkeit als ausschlaggebende Ursachen für den Weg in die Überschuldung angeführt (vgl. Statistisches Bundesamt, Statistisches Jahrbuch 2013, Nr. 6 Einkommen, Konsum,

Lebensbedingungen). Um diesem gesellschaftliche Problem zu begegnen, wurden Anfang der 1980er Jahre Schuldnerberatungsstellen in Deutschland gegründet. Diese sollen überschuldeten Personen und Familien Beratung und Unterstützung bei der Lösung ihrer finanziellen und persönlichen Probleme bieten. Nach Informationsstand aus dem Jahr 2012 arbeiten etwa 1.100 Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen in den alten und neuen Bundesländern (vgl. Liersch 2013: Seite 1).

Grundsätzlich waren wirtschaftliche Probleme in unserer Gesellschaft lange ein Tabu. Durch das Verbraucherinsolvenzverfahren aus dem Jahre 1999 und die permanente Berichterstattung in den Medien und diverser Doku-Soaps wie z. B. „Raus aus den Schulden“ im Fernsehen ist dieses Thema in das Bewusstsein einer breiteren Öffentlichkeit gelangt. Dabei wird die Schuldnerberatung häufig mit dem Verbraucherinsolvenzverfahren in Verbindung gebracht.

Die Schuldnerberatung tritt in mehreren Funktionen nach außen auf. Einerseits wirkt sie als Interessenvertretung der von Überschuldung Betroffenen, andererseits nimmt sie aber auch eine Mittlerfunktion zwischen Schuldner und Gläubigern wahr.

4.1 Definitionen Überschuldet und Verschuldet

Grundsätzlich gilt derjenige nach dem Schulden-Ratgeber der Bundesregierung als überschuldet, wenn nach Abzug der finanziellen Mittel für den grundlegenden Lebensbedarf (wie z. B. Essen, Trinken, Wohnungsmiete, Strom) das verbleibende Geld des monatliche Einkommens dauerhaft nicht mehr ausreicht, um die Zahlungsverpflichtungen der Gläubiger pünktlich zu erfüllen.

Dagegen gilt derjenige als verschuldet, wenn er sich lediglich Geld leiht. Dabei spielt es weder eine Rolle von wem das Geld kommt, noch wie viel Geld geliehen wird oder ob und wann es voraussichtlich zurückgezahlt wird. Das heißt, wenn sich ein Grundschulkind Geld für einen Schokoriegel von einem Freund leiht, wird es bis zur Rückzahlung der Geldsumme als verschuldet betrachtet (vgl. Ratgeber Schulden abbauen – Schulden vermeiden. Wege aus der privaten Finanzkrise o. J.).

4.2 Mögliche Ursachen für Überschuldung

Mögliche Ursachen und Gründe für Überschuldung sind vielfältig. Tatsache ist, dass Jugendliche und Erwachsene in der heutigen Zeit auf eine immer komplexere Waren- und Werbewelt treffen als Generationen zuvor. Außerdem ist nach Braun/Lanzen und Schweppe der Jugendalltag kostenpflichtig geworden (vgl. Braun/Lanzen/Schweppe 2016: Seite 39).

An dieser Stelle möchte ich anmerken, dass sich die Zeiten grundlegend geändert haben und wir mittlerweile in einem sog. „Elektronischen Zeitalter“ leben. Elektronische Hilfs- und Kommunikationsmitteln gehören für die meisten Menschen zum heutigen Alltag und sind nicht mehr aus unserem Alltag wegzudenken, wie z. B. Online-Banking, Online-Shopping, Auskünfte jeglicher Art, Pflege und Aufrechterhaltung sozialer Beziehungen. Mittels elektronischer Hilfsmitteln sind Menschen ständig erreichbar und erleben so ein Gefühl nie wirklich alleine zu sein.

Gerade Menschen die in schwierigen wirtschaftlichen Lebensverhältnissen leben, ist die nötige Anschaffung von elektronischen Kommunikationsmitteln, wie z. B. Handy, Tablet oder PC und die damit verbundenen Nutzungsgebühren, eine beinahe unüberwindliche finanzielle Hürde. Hinzukommt, dass diese Geräte oftmals nur über wenige Jahre hinweg störungsfrei funktionieren und dann gegen ein Neugerät ausgetauscht werden müssen. Neben dem pragmatischen Nutzen der Geräte dienen diese oftmals auch als Statussymbol.

Auch die Teilnahme am sozialen und kulturellen Leben verursacht in der heutigen Zeit zunehmend Kosten. Die Aufrechterhaltung sozialer Beziehungen zu Peers (Gruppe von Gleichgestellten), jugendkulturellen Aktivitäten (wie z. B. Jugendfreizeiten im Ausland) und die Nutzung von mediale Kommunikationsmittel (wie z. B. Handys, Tablets oder Computer, um mit Gleichaltrigen kommunizieren, soziale Beziehungen aufrechtzuerhalten und an gemeinsamen Aktivitäten teilzunehmen) sind an finanzielle Mittel geknüpft. Geld ist dementsprechend notwendig, um nötige Bildungs-, Sozialisations- und Entwicklungsprozesse einleiten und durchlaufen zu können. Dies beginnt u. a. schon im Kindergarten und setzt sich in der Schule mit Kosten für den Schulbedarf, Klassenfahrten, ggf. Nachhilfeunterricht, Mittagessen in der Schulkantine und Finanzierung für die Teilhabe an Mode, Kultur, Sport, Urlaub und anderen Freizeitaktivitäten fort.

Gerade Jugendliche und junge Erwachsene haben ein verstärktes Bedürfnis nach sozialer Anerkennung und diese beginnt heutzutage in der Regel mit der Teilhabe an kostenpflichtigen Aktivitäten.

Wer da nicht imstande ist mitzuhalten, wird früher oder später ausgegrenzt. Geld und Konsum sind dementsprechend von zentraler Bedeutung für die jeweiligen Handlungsmöglichkeiten, soziale Zugehörigkeit, Partizipation sowie für den eigenen Selbstentwurf (vgl. Braun/Lanzen/Schweppe 2016: Seite 39).

Wer in der heutigen Zeit finanziell nicht imstande ist diese Dinge zu finanzieren, läuft Gefahr ausgegrenzt und mit einem Stigma belegt zu werden. Das heißt, dass die gesellschaftliche Teilhabe akut gefährdet ist

Demgegenüber werden lebenspraktische Dinge im Umgang mit Geld, wie z. B. reflektiertes Anschauen von Werbung in den Schulen und oftmals innerhalb der Familien unzureichend oder gar nicht erst gelernt. Aus diesem Grund sind Vorbilder wie z. B. Eltern, Familienangehörige, Erzieher, Lehrer besonders gefragt, Kindern den Umgang mit Geld zu lehren und sie soweit zu stabilisieren, dass sie dem Druck von Werbung oder Gruppenzwang standhalten können.

Als häufigste Schuldenfalle wird bei jungen Menschen das Handy angesehen. Die Kosten für Telefonate, Internet und das Versenden von SMS sind in Zeiten von Flatrate zwar überschaubar geworden - das Herunterladen von Logos, Apps oder Klingeltönen bleiben jedoch Risikofaktoren, die sich erst am Monatsende bemerkbar machen.

Das erste eigene Auto, Versicherungen und der Onlineversandhandel werden für Jugendliche ebenfalls leicht zur Schuldenfalle. Sogar auf längere Zeit angelegte Null-Prozent-Finanzierungen summieren sich mit ihren monatlichen Tilgungen schnell zu einem Schuldenberg, der im Voraus nicht realistisch eingeschätzt wurde. Hinzu kommt, dass im Internet schnell ein Vertrag abgeschlossen bzw. ein Kauf getätigt ist und dies zu jeder nur erdenklichen Uhrzeit möglich. Die hohe Anzahl verschiedener Zahlungsmethoden wie z. B. Vorkasse, Nachnahme, PayPal, Kreditkarte oder Einzugsermächtigung verschleiern ebenfalls oft die Realität und werden zur somit Schuldenfalle. Per Mausklick gibt sich Geld um einiges leichter aus, als wenn man dies in den Händen hält und dem Kassierer übergibt.

Elektronisches Geld ist ein abstraktes Zahlungsmittel und dementsprechend „unstofflich“ gestaltet. Der amerikanische Psychologe Brian Knutson hat herausgefunden, dass Kunden, die statt eines Geldscheins ein relativ abstraktes Zahlungsmittel wählen, eher und mehr Geld ausgeben als Kunden, die Barzahlung bevorzugen (vgl. Prange/Höfinghoff, 2009). Steht die monatliche Abrechnung bzw. der Ausgleich des überzogenen Kontos an, werden in der Konsequenz - oftmals wieder im Internet - Kleinkredite beantragt und von vielen Banken ohne große

Überprüfung genehmigt, sind sie doch ein sicherer Garant für hohe Zinsen. Die permanente Verfügbarkeit von Waren ohne Bezahlung im Voraus bzw. ohne vorhandene Mittel zur Schuldentilgung trübt den Blick vieler junger Menschen für das, was verfügbar und wirklich bezahlbar ist.

4.3 Mögliche Gründe des Konsumverhaltens

In der heutigen Zeit wird unter anderem mittels Medien der Eindruck suggeriert, dass Wohlbefinden und Glück an unser Konsumverhalten, d. h., vom Verbrauch und/oder Nutzung materieller und immaterieller Gütern gebunden sind. Aufgrund dieser Tatsache gilt es, die Funktionen des Konsums ein wenig näher zu beleuchten und zwischen den verschiedenen Gründen bzw. Auslöser des Konsums zu differenzieren. Konsumverhalten ist grundsätzlich an verschiedene Faktoren geknüpft und wird dementsprechend unterschiedlich bewertet, wobei die Grenzen oftmals fließend sind. Grundsätzlich dient Konsum in der Regel zur Befriedigung von materiellen und existenziellen Grundbedürfnissen wie z. B. Nahrungs- und Genussmittel, Bekleidung, Unterhaltung einer Wohnung, Heizung und Strom.

Darüber hinaus werden oftmals unbewusst oder aus reiner Gewohnheit heraus bestimmte Konsumartikel erworben, weil unsere alltäglichen Verhaltensweisen habitualisiert sind und wir nach Routine streben, um uns wohl zu fühlen und glücklich zu sein (vgl. Dilk/Littge o. J.).

Bestimmte Konsumartikel sind wiederum oftmals mit einer persönlichen und/oder kollektiven Identität verknüpft, wie z. B. Markenbekleidung, Musikrichtung, Unterhaltungselektronik, Autos oder auch Nahrungsmitteln. Zurzeit ist es trendig ein „Veganer“ zu sein. .

Anknüpfend an das oben Gesagte folgt der demonstrative Konsum. Dieser dient als sichtbares Statussymbol und soll einen vergleichsweise größeren Wohlstand signalisieren (vgl. Tigges 2008). Außerdem kann diese Form von Konsum unsere Attraktivität und das Ansehen innerhalb der Gesellschaft steigern, wie z. B. teure angesagte Markenbekleidung, angesagte elektronische Kommunikationsartikeln und Unterhaltungselektronik, teure Autos oder Fernreisen.

Manche Menschen unternehmen den Versuch mithilfe des kompensatorischen Konsums z. B. ihre innere Leere, Stress, Frustration des Alltags, Niederlagen, private Enttäuschung durch Konsum bzw. durch den Kaufaktes auszugleichen (vgl. Terhuven o. J.).

Als Steigerung des kompensatorischen Konsums ist die Kaufsucht anzusehen. Kaufsucht entsteht, wenn kompensatorisches Konsumverhalten zu einem Dauerzustand wird. Das heißt, wenn der Betroffene wiederholt und chronisch Dinge, die er nicht benötigt, kauft, um innere Spannungen – etwa Depressionen oder Einsamkeit – zu lösen. Die Kaufsucht ist eine Sucht ohne Drogen (vgl. von Blumenstein-Langer 2015). Der Konsum beschert den Betroffenen während des Kaufaktes Freude bis hin zu kurzen Glücksmomenten, weil im Gehirn vermehrt Hormone wie z. B. Dopamin ausgeschüttet werden, die den Betroffenen Glück oder Euphorie empfinden lassen (vgl. Herzner 2014).

Im Anschluss nachdem das Geschäft verlassen wurde, erfolgt oftmals Ernüchterung und es stellen sich Schuldgefühle ein. Der positive Effekt des Konsums ist verflogen.

4.4 Verhalten zur Schuldenvermeidung

Den Coaches des Projektes CCC geht es unter anderem darum, ihren Klienten das nötige Bewusstsein für den reflektierten Umgang mit Geld und Konsum zu vermitteln.

Im Folgenden möchte ich ergänzend einige Beispiele aus der Praxis anführen, die helfen können, den Überblick über die eigenen Finanzen nicht zu verlieren und so ein reflektiertes Kaufverhalten ermöglichen.

Zu Einen hat sich in der Praxis die Führung eines Budgetplaners oder Haushaltsbuches bewährt. Die jeweiligen Ausgaben werden somit im Blick behalten und eventuelle einsparpotentiale sichtbar.

Zu Anderen sollten regelmäßige Zahlungsverpflichtungen in eine sinnvolle Reihenfolge gebracht werden. Hierbei sind die existenzsichernde Ausgaben, wie die Zahlungen von Miete, Strom, Gas, Heizung evtl. Krankenversicherung oder Bußgelder (z. B. Schwarzfahren) zu priorisieren. Alleine der Rückstand von Mietzahlungen würde im schlimmsten Fall die Kündigung der Wohnung und anschließende Obdachlosigkeit mit sich ziehen.

Des Weiteren sollte bargeldloses Bezahlen vermieden werden. Wer seine Einkäufe in bar bezahlt, behält einen besseren Bezug zum Geld und damit zu seinen Ausgaben. Er nimmt sein Geld bewusster wahr, als wenn nur mittels Geldkarte bezahlt wird. Außerdem muss sich der Kunde bereits im Geschäft überlegen, ob er genügend Geld zum Bezahlen dabei hat.

Außerdem sollten Mahngebühren vermieden werden. Schuldner neigen häufig dazu, Rechnungen erst gar nicht mehr zu öffnen oder diese direkt im Hausmüll zu entsorgen. Hierbei ist zu beachten, dass bei Überschreitung des Zahlungszeitraums Mahngebühren fällig werden, die durch rechtzeitiges Bezahlen oder der Beantragung einer Stundung beim Gläubiger leicht vermieden werden könnten. Für monatliche Fixkosten, wie Miete, Strom, Versicherungen und Ähnliches bieten sich dementsprechend Daueraufträge an, die jedoch bei Umzug oder Anbieterwechsel rechtzeitig angepasst werden müssen. Außerdem sollte auf dem jeweiligen Bankkonto ausreichende Deckung vorhanden sein, um keine Überziehungszinsen zahlen zu müssen. Außerdem sollten für besondere wirtschaftliche Notlagen oder für andere nicht planbaren Ausgaben Rücklagen gebildet werden.

4.5 Schritte zur Entschuldung

Sind bereits bei den Jugendlichen und jungen Erwachsenen Schulden aufgelaufen, haben sich folgende Handlungsschritte in der Praxis als hilfreich erwiesen.

Grundvoraussetzung ist, dass sich der Schuldner seinem wirtschaftlichen Problem stellt und aufhört seine Augen davor zu verschließen. Wenn er klar und deutlich formuliert, dass er alle ihm möglichen Arbeitsschritte gehen möchte bekommt der Klient den Auftrag bis zum nächsten Termin selbständig seine Rechnungen und Mahnungen zu sortieren und die Namen der Gläubiger und der Höhe des Rechnungsbetrags in eine Übersichtsliste einzupflegen. Die Aufstellung verschafft dem Klienten und seinen Schuldnerberater die Möglichkeit eine Gesamtübersicht über dessen gegenwärtigen Schuldensituation zu gewinnen. Falls keine Gläubigeranschriften mehr vorhanden sein sollten, bekommt der Klient nach ausführlichen Erklärungen den Auftrag eine Schufa-Auskunft selbständig einzuholen. Wenn diese vorliegt ergänzt der Klient die fehlenden Gläubiger in die Liste. Nach Abschluss dieses Prozesses und einer ausführlichen Besprechung der vorhandenen Schuldenproblematik werden gemeinsam Entschuldungsstrategien entwickelt. Der Schuldnerberater kann nur Lösungsvorschläge unterbreiten und den Klienten unterstützen. Die Schulden muss der Klient selbst tilgen. Grundsätzlich muss jede einzelne Schuld genauestens geprüft werden und eine individuelle Strategie entwickelt werden. Dies können Stundungs- oder Ratenzahlungsvereinbarungen bis hin zur Einleitung eines Verbraucherinsolvenzverfahrens sein. Auf jeden Fall sollte

der Klient in dieser Situation keine Kredite aufnehmen um vorhandene Schulden zu bezahlen. Ansonsten droht aufgrund auflaufender Zinsen eine Schuldenspirale.

5. Resümee und Ausblick

In der Auseinandersetzung mit der Thematik des Fachartikels mittels Fachliteratur, durch Gespräche im Familien- und Bekanntenkreis oder im fachlichen Austausch mit Arbeitskollegen und Fallmanagern der Jobcenter stellte ich fest, dass es eine Vielzahl von Gründen gibt, die den Jugendlichen und jungen Erwachsenen den Weg ins Berufsleben erschweren. Hintergründe und Ursachen für diese Problematik sind so vielfältig und unterschiedlich, wie die Menschen und deren Schicksale und den daraus resultierenden Auswirkungen.

Als mögliche individuelle Folgen von Arbeitslosigkeit werden u.a. psychologische und gesundheitliche Probleme, gesellschaftlich kulturelle und soziale Isolation (Stigmatisierung), familiäre Spannungen und Konflikte, Schuldgefühle, ins Wanken geratenes Selbstbewusstsein, Aggressivität und Verschuldung genannt. Zwischen den einzelnen Punkten besteht oftmals ein sehr enger Zusammenhang. Außerdem kann selbst für Familien die Arbeitslosigkeit ihres Angehörigen zu wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Beeinträchtigungen führen.

Zur Illustration möchte ich im Folgenden ein paar kurze Fälle aus der Praxis skizzieren.

In der Sprechstunde der Schuldnerberatungsstelle der Stadt Frankfurt a. M. saß einmal eine sehr junge Frau, die total verzweifelt ihre wirtschaftliche Situation schilderte. Sie erklärte, dass ihr Sohn der Ansicht wäre, dass er sehr böse sein müsste, weil seine Mutter nicht mehr mit ihm in den ortsansässigen Zoo geht. Sie bezog Leistungen aus dem ALG 2 und hatte Miet- und Energieschulden. Eine andere Mutter, ebenso in im ALG 2 Bezug, geht nebenbei Anschaffen, um ihre Kindern die Teilhabe am sozialen und kulturellen Leben zu ermöglichen. Andere sind aufgrund ihrer wirtschaftlichen Belastung und Schulden erst psychisch und dann physisch erkrankt. Dies hatte in dem konkreten Fall zur Folge, dass Kinder sich um ihre Eltern tagtäglich kümmern mussten, statt umgekehrt. Andere Eltern sind nicht in der Lage einen Fahrschein für das öffentliche Verkehrsnetz zu zahlen. Infolge fahren sie für ihre tagtäglichen Besorgungen oder zur Arbeit ohne Fahrschein. Die Folge ist, dass sie früher oder später erwischt werden und eine Strafe zahlen müssen. Eine Strafe

können sie oftmals nicht zahlen, sodass in Folge Mahngebühren in beträchtlicher Höhe hinzukommen. Für den einen oder anderen wurde alleine schon durch „bloßes“ Schwarzfahren eine Schuldenspirale in Gang gesetzt.

Auch wenn der einzelne nicht unmittelbar, sondern lediglich einer oder mehrere Familienmitglieder von der Schuldenproblematik betroffen sind, kann dies die erfolgreiche Suche nach einem Ausbildungs- oder Arbeitsplatz erschweren und in dem einen oder anderen Fall zunichte machen.

Letztendlich stelle ich nach ausführlicher Recherche fest, dass trotz eines sichtbar erhöhten Bedarfs an Beratungsstellen, diese in der einen oder anderen Form nicht installiert werden oder vorhandene Stellen fallen in Anbetracht des Kostendrucks der Kommunen dem „Rotstift“ zum Opfer fallen oder ihre Personaldichte wird gekürzt. Dies geschieht in Zeiten, in denen Jugendliche und junge Erwachsene teilweise ohne Schulabschluss oder nur mit einfachem Schulabschluss die Schule verlassen und somit geringe und unter Umständen gar keine Chancen auf eine Berufsausbildung auf dem ersten Arbeitsmarkt haben und dementsprechend verstärkt von Arbeitslosigkeit oder prekären Arbeitsverhältnissen betroffen sind. Ohne ein ausreichendes existenzsicherndes Einkommen sind diese auf Dauer großen wirtschaftlichen und existenziellen Gefahren ausgesetzt. Gerade in Zeiten, in denen unter anderen alleine die Miet- und Energiekosten jährlich steigen werden, besteht die erhöhte Gefahr in die Schuldenfalle zu stolpern, die immer häufiger in der Verbraucherinsolvenz mündet.

Nach Aussagen des Ministeriums für Arbeit und Sozialordnung, Familie, Frauen und Senioren Baden-Württemberg und mir bekannten Sozialarbeitern und Fallmanagern in Jobcentern sehen diese in der Verschuldung ihrer Klienten nicht selten ein erhöhtes Vermittlungshemmnis bei der Suche nach Ausbildungsberufen und sozialversicherungspflichtigen Arbeitsverhältnissen. Gerade kleinere Betriebe scheuen häufig die Einstellung von Mitarbeitern, die von Lohnpfändung bedroht sind oder die sich bereits in der Verbraucherinsolvenz befinden. Diese Tatsache vermindert die Chance, auf einem eh schon angespannten Arbeitsmarkt eine Anstellung mit einer angemessenen Entlohnung zu finden.

Beratende oder Coaches können innerhalb ihrer Tätigkeit oftmals nur auf Einzelschicksale eingehen. Das heißt, wenn die Problematik eingetreten ist bzw. umgangssprachlich ausgedrückt, „wenn das Kind in den Brunnen gefallen ist“. Aus diesem Umstand heraus sollte bereits im Vorfeld vermehrt Präventionsarbeit in Form von Öffentlichkeitsarbeit geleistet werden, um die Finanzkompetenzen zu fördern

(vgl. Braun/Lanzen/Schweppe, Seite 36). Diese Präventionsarbeit außerhalb der Familien sollte meines Erachtens verstärkt bereits ab der Grundschule ansetzen. Entweder in Form von „Workshops“ oder integriert in den jeweiligen Schulfächern, wie z. B. Mathematik- und Ethikunterricht. Was spräche dagegen, wenn z. B. innerhalb des Mathematikunterrichts die Führung eines Haushaltsbuchs geübt wird, um sich einen genauen Überblick über die laufenden Ausgaben zu verschaffen oder im Ethikunterricht die Tricks der Werbung, die Kontrolle der Ein- und Ausgaben, die Minimierung der Fixkosten, einsparpotentiale realisieren, Preisvergleich von Konsumartikeln, die Auswirkungen des bargeldlosen Finanzverkehrs sowie die Auswirkungen des „Schwarzfahrens“ bzw. der Leistungerschleichung bei der Benutzung von öffentlichen Verkehrsmittel beleuchtet werden.

Aus den oben genannten Gründen ist meines Erachtens das Netzwerkprojekt des Diakonischen Werks Baden-Württemberg namens CCC (Carrer-Computer-Cash) in ihrer Form und Ausgestaltung schlüssig und nötig. Hier wird nicht nach dem „Gießkannenprinzip“ versucht die Problemfelder der Klienten zu lösen, sondern es wird der Versuch unternommen die Klienten in ihrer eigenen Lebenswelt abzuholen und ein Stück ihres Weges zu begleiten. Hierbei verkennt das Projekt nicht den Blick, dass unter anderen neben mangelnden Schulabschlüssen, gesundheitlichen Einschränkungen aller Art, der Wohnsitz und die Herkunft auch vorhandene Schulden als Vermittlungshemmnisse auf den ersten Arbeitsmarkt zählen können. Klienten, die von Lohnpfändungen bedroht sind, zählen bei den Arbeitgebern nicht zu den attraktivsten Mitarbeitern, weil eine Pfändung auch eines gewissen Zeitaufwands innerhalb der Lohnbuchhaltung bedarf und diese (gerade bei jüngeren Mitarbeitern) mit großer Wahrscheinlichkeit auf Unverständnis auf Seiten des Arbeitgebers stoßen kann. Persönlich würde ich es als wünschenswert erachten, dass alle Kommunen sich den Gedanken dieses Konzeptes anschließen und entsprechende Einrichtungen installieren oder vorhandene Einrichtungen personell aufstocken.

An Klienten könnte man folgende Sinnsprüche mit auf dem Weg geben:

„Sei deine eigene Chairperson“ deines Lebens (Ruth Cohn, 27.08.1962 – 30.01.2010) und

„Auch der längste Marsch beginnt mit dem ersten Schritt“ (Laotse, 6. Jh. V. Chr.).

6. Literaturverzeichnis

Ansen, Harald (vgl. 2015): Gesprächsführung in der Sozialen Schuldnerberatung. BAG-SB Informationen – Heft 2 – 2015 – Seite 78 bis 87.

Braun, Andreas /Lanzen, Vera / Schweppe, Cornelia (2016): Junge Menschen, Geld, Schulden, aus Politik und Zeitgeschichte, 66. Jahrgang, 1-2/ 2016, Seite 36 bis 40.

von Blumenstein-Langer, Vanessa (2015): Apotheken-Umschau, Wenn Kaufen zur Sucht wird. Online im Internet: <http://www.apotheken-umschau.de/Sucht/Wenn-Kaufen-zur-Sucht-wird-102963.html> [Stand: 05.01.2016].

Bundesregierung (2013): Ratgeber Schulden abbauen – Schulden vermeiden. Wege aus der privaten Finanzkrise. Online im Internet: <http://www.bundesregierung.de/Content/DE/Publikation/Bestellservice/2013-02-28-ratgeber-schuldenabbau.pdf?blob=publicationFile&v=6>) [Stand: 08.01.2016].

Dilk, Anja / Littger, Heike (o. J.): Gewohnheiten ändern: Du musst besser werden!, in Spiegel Online. Online im Internet: <http://www.spiegel.de/wirtschaft/gewohnheiten-raus-aus-der-routine-a-965136.html> [Stand: 12.01.2016].

Ernst, Heiko (2012): Vom Rüberkommen. In Psychologie Heute. Heft 11 / 2012. Online im Internet: <https://www.psychologie-heute.de/archiv/detailansicht/news/-46073151ca/> [Stand: 20.01.2016].

Fröhlich, Caspar (2014): Persönlichkeit. Wie Führungskräfte ihren blinden Fleck aufspüren. Online im Internet: <http://www.business-wissen.de/artikel/persoenlichkeit-wie-fuehrungskraefte-ihren-blinden-fleck-aufspueren/> [Stand: 20.01.2016].

Hack, Kerstin (2012): Coaching Basics – Menschen begleiten und fördern, Quadro Nr. 14, 3. Auflage, Down to Earth.

Herzner, Simone (2014): Sucht: Wenn das Verlangen die Vernunft besiegt. Apotheken-Umschau. Online im Internet: <http://www.apotheken-umschau.de/Sucht> [Stand: 26.01.2016].

Kaweh, Babak (2011): Das Coaching Handbuch für Ausbildung und Praxis, VAK Verlags GmbH Kirchzarten bei Freiburg.

- Kreuzer, Rudolf (o. J.): Was bedeutet systemisches Denken? Online im Internet: <http://www.zentrum-systemisches-denken.de/was-ist-systemisches-denken/> [Stand: 12.01.2016].
- Kreuziger, Andreas (o. J.): Carl Rogers. Die Grundhaltungen der Personenzentrierten Gesprächstherapie. Online im Internet: <http://www.carlrogers.de/grundhaltungen-personenzentrierte-gespraechstherapie.html> [Stand: 05.01.2016].
- Liersch, Anja (2013): ÜBERSCHULDUNG UND INSOLVENZEN. Überschuldungsstatistik 2012: die amtliche Statistik zur Situation überschuldeter Personen in Deutschland. Online im Internet: https://www.destatis.de/DE/Publikationen/WirtschaftStatistik/UnternehmenGewerbeanzeigen/UeberschuldungVerbraucherinsolvenzen_112013.pdf?__blob=publicationFile [Stand: 26.01.2016].
- Mathis, E. (o. J.): Die Tiefenpsychologie als Grundrichtung der Psychologie. Online im Internet: <http://www.brgdomath.com/psychologie/pers%C3%B6nlichkeit-tk-6/tiefenpsychologie-grundlegendes/> [Stand: 12.01.2016].
- Mesnaric, Christa (2008): Unterschiede Training, Beratung, Coaching. TrainerLexikon. Online im Internet: http://www.trainerlexikon.de/index.php?title=Unterschiede_Training,_Beratung,_Coaching [Stand: 12.01.2016].
- Ministerium für Arbeit und Sozialordnung, Familie, Frauen und Senioren Baden-Württemberg (2006): Mittel aus Europäischem Sozialfonds für Projekt „Career – Computer – Cash“ freigegeben. Online im Internet: <http://sozialministerium.baden-wuerttemberg.de/de/service/presse/pressemitteilung/pid/mittel-aus-europaeischem-sozialfonds-fuer-projekt-career-computer-cash-freigegeben-1/> [Stand: 18.01.2016].
- Pesendorfer, Alberich (o. J.): Maieutik bei Sokrates. Online im Internet: <http://www.schafzahl.info/data/File/Maieutik%20bei%20Sokrates.pdf> [Stand: 20.01.2016].
- Poller, Horst (2011): Die Philosophen und ihre Kerngedanken. Ein geschichtlicher Überblick. 7. Auflage, Olzog Verlag.
- Prange, Sven / Höfinghoff, Tim (2009): Elektronisch bezahlen. Das Bargeld verabschiedet sich. In der Frankfurter Allgemeinen (Wirtschaft), vom 09.01.2009. Online im Internet: <http://www.faz.net/aktuell/wirtschaft/elektronisch-bezahlen-das-bargeld-verabschiedet-sich-1754455.html> [Stand: 05.01.2016].

Schopenhauer, Arthur (o. J.): Aphorismen.de; Aphorismus zum Thema: Traum, Träumen. Online im Internet: <http://www.aphorismen.de/zitat/185328> [Stand: 05.01.2016].

Schulak, Eugen-Maria (o. J.): Erkenne dich selbst! - Werde, der du bist! Über den Ursprung philosophischen Denkens. Schriftenreihe der Österreichischen Gesellschaft für organismisch-systemische Forschung und Theorie (in Druck). Online im Internet: <http://www.philosophische-praxis.at/selbsterkenntnis.html> [Stand: 20.01.2016].

Schulz von Thun, Friedemann / Zach, Kathrin / Zoller, Karen (2012): Miteinander reden von A bis Z, Lexikon der Kommunikationspsychologie, Rowolt Taschenbuch Verlag.

Seibert, Horst (o. J.): Einführung in die Grundfragen der Kommunikation. In ITPS Studienbrief 1.

Seibert, Horst (o. J.): Beratungsgespräche: Helfende Begegnungen. In ITPS Studienbrief 2.

Seibert, Horst (o. J.): Kurs Thanatologie & Gerontologie.

Seligman, Martin E. P. (1974): Auszüge aus Martin E. P. Seligman's "Erlernte Hilflosigkeit". Online im Internet: <http://www.irwish.de/Site/Biblio/Psychologie/Seligman1.htm> [Stand: 05.01.2016].

Terhuven, Ines (o. J.): CASHLESS-MÜNCHEN, Kinder und Konsum. Online im Internet: <http://www.cashless-muenchen.de/index.php?id=282> [Stand: 12.01.2016].

Tigges, Claus (2008): Geltungskonsum. Teure Schlitten im Problemviertel. Online im Internet: <http://www.faz.net/aktuell/wirtschaft/wirtschaftswissen/geltungskonsum-teure-schlitten-im-problemviertel-1667589.html> [Stand: 12.01.2016].

Universität Bremen (2013): Fachbereich 12 (Erziehungs- und Bildungswissenschaften: Zitatenarchiv. Online im Internet: <http://www.fb12.uni-bremen.de/de/interkulturelle-bildung/zitatenarchiv.html> [Stand: 18.01.2016].

Wehrle, Martin (2011): Das Zitat... und Ihr Gewinn. DIE ZEIT, Nr. 22/2011. Online im Internet: <http://www.zeit.de/2011/22/C-Coaching> [Stand: 06.01.2016].

Wehrle, Martin (2012): Die 100 besten Coaching-Übungen, 5. Auflage, managerSeminare Verlags GmbH.

Weisbach, Christian-Rainer/Sonne-Neubacher, Petra (2012): Professionelle Gesprächsführung, 8. Auflage, Deutscher Taschenbuch Verlag.

Weyh, Florian Felix (2014): Deutschlandfunk. Soziologie. Die 80/20-Pareto-Verteilung und ihre Wirkung. Online im Internet:
http://www.deutschlandfunk.de/soziologie-die-80-20-pareto-verteilung-und-ihre-wirkung.1184.de.html?dram:article_id=278114 [Stand: 06.01.2016].