

Arbeitsbereich Ehrenamtliche

Im zwanzigsten Jahr der „Zentralen Schuldnerberatung Stuttgart“ (ZSB) ist auch die Ehrenamtsarbeit innerhalb der ZSB nach nunmehr fünf Jahren zum festen Bestandteil von qualifizierter sozialer Schuldnerberatung in Stuttgart geworden. Der Tätigkeitsbereich der ehrenamtlich Engagierten hat sich stets erweitert. Den Schwerpunkt bilden nach wie vor die Beratungen in einfacheren Fällen mit wenigen Gläubigern. Hinzu gekommen sind Klärungen bei gescheiterten Immobilienfinanzierungen, Entlastung der Sekretariatsmitarbeiter/-innen bei den Sprechzeiten und Unterstützung der hauptamtlichen Beratungsfachkräfte bei der Fallanlage.

Auch 2007 beteiligten sich Ehrenamtliche beim Aufbau und der Durchführung der Ausstellung „Schuldenfrei. Zukunft frei!“, unter anderem durch Standbetreuung und als sachkundige Ansprechpartner. Im Rahmen einer Hochschulveranstaltung konnten Ehrenamtliche über ihre Arbeit in der Schuldnerberatung berichten und mit Sozialarbeitsstudenten diskutieren.

1. Professionelle Koordination der Ehrenamtsarbeit

Ehrenamtliche Arbeit in der Schuldnerberatung ist nur unter fachlicher Anleitung und durch Koordination eines hauptamtlich beschäftigten Schuldnerberaters erfolgreich möglich. 2007 lag der Schwerpunkt der neun Schulungsveranstaltungen beim sicheren Umgang mit der fachspezifischen Computer-Software und bei psychosozialen Problemen der Ratsuchenden, die in Beratungsgesprächen berücksichtigt werden müssen. Wie bereits im Vorjahr wurde erneut ein Zweitagesseminar im Bildungshaus „Bernhäuser Forst“ veranstaltet, bei dem die Themen „systemische Beratung“ und der Selbsterfahrungsansatz „Was will ich mit meiner Arbeit in der ZSB erreichen?“ schwerpunktmäßig behandelt wurden.

Eine Hauptaufgabe des „Kordinators für Ehrenamt“ ist der enge Kontakt zu jeder einzelnen ehrenamtlichen Person, um frühzeitig Probleme zu erkennen, diese behutsam anzusprechen und gemeinsam Lösungen zu erarbeiten. Dabei geht es nicht nur um fachspezifische Probleme (z. B. Umgang mit Gläubigern), sondern insbesondere um Beratungsansätze (z. B. Fragen nach „Schuld“ und „Distanz ./. Nähe“) und Beratungsziele (z. B. „Verhaltensänderung“). Häufig treten bei Ehrenamtlichen moralische Fragestellungen sehr stark in den Vordergrund, die reflektierende Gespräche über kulturelle Hintergründe bei Ratsuchenden und deren verzweigten Zusammenhänge ihrer sozialen Notlagen erfordern. Die Einschränkung auf das Aufgabengebiet „Schuldnerberatung“ erfordert Abgrenzungen, zu der Ehrenamtliche nicht immer in der Lage sind. Diese Problemlagen haben deutlich zugenommen. Demzufolge sind die Gespräche des Koordinators mit einzelnen Ehrenamtlichen sehr stark supervisorisch geprägt.

Ehrenamtsarbeit in der Schuldnerberatung ist qualitativ hochwertig nur dann zu gewährleisten, wenn durch regelmäßige Schulung ausreichendes Fachwissen, Problembewusstsein und Handlungskompetenz vermittelt wird. Bei diesem relativ hohen „Input“ ist es nachvollziehbar, dass eine möglichst langfristige Mitarbeit in der ZSB erwünscht ist. Dies ist aber nur dann möglich, wenn den Ehrenamtlichen immer wieder vermittelt wird, dass ihre Arbeit erwünscht und wertvoll ist und wenn ihnen sachgerechte Arbeitsbedingungen zur Verfügung gestellt werden. Daher werden die Eh-

renamtlichen der ZSB umfassend in ihrer Arbeit unterstützt und durch persönliches Lob ausgezeichnet. Dazu gehört ebenso eine angemessene Bewirtung bei Gruppenveranstaltungen wie ein kleines Geschenk und einige individuelle Glückwunscheilen bei Geburtstagen. Höhepunkt der „Pflege der Ehrenamtlichen“ war 2007 ein Grillfest, bei dem sich sämtliche Ehren- und Hauptamtlichen der ZSB zu einem ungezwungenen Austausch trafen.

In 2007 konnten auch die äußeren Arbeitsbedingungen verbessert werden: Inzwischen steht ein separates Beratungsbüro mit PC und ein Multifunktionsraum (Beratungsbüro mit PC und Schulungsraum) zur Verfügung. So konnte der untragbare Zustand etwas gemildert werden, als inzwischen 16 Ehrenamtliche sich rechtzeitig um freie Arbeitszeiten in nur einem bislang zur Verfügung stehenden Büro bemühen mussten.

Der Schulungsbereich war 2007 geprägt durch einführende Unterweisungen zum Schuldnerberatungsprogramm „Debtmanager“. Ein PC-Schulungsraum konnte aus Kostengründen nur für eine Veranstaltung genutzt werden. In weiteren Terminen wurde mit Beamer-Präsentationen improvisiert und dabei ein speziell für Ehrenamtliche entwickeltes Arbeitshandbuch vorgestellt. Weitere Schulungsthemen ergaben sich aus der Beratungspraxis der Ehrenamtlichen: Der Haushalts- und Budgetberatung (mit Referentin), sowie Vertiefungen der Komplexe „Gläubigerverhandlungen“ und „Girokontoeröffnung“ wurden Priorität eingeräumt.

Zum zweiten Mal wurde ein zweitägiges Seminar im Bildungshaus „Bernhäuser Forst“ durchgeführt. Diese Form einer Intensivschulung ist nicht nur am besten geeignet, um umfangreiche Themen zu bearbeiten, sondern dient auch der Stärkung des Gruppengefühls und der gemeinsamen Anliegen in der Ehrenamtsarbeit in der Schuldnerberatung. Im Seminar beschäftigten wir uns mit „Systemischen Sichtweisen in der Schuldnerberatung“, mit Fallbeispielen zur Insolvenzordnung und mit einer Selbsterfahrungseinheit „Was will ich mit meiner Arbeit in der ZSB erreichen?“ Zu allen Veranstaltungen waren Referenten eingeladen, die teilweise aus dem Hauptamtlichen-Team der ZSB kamen.

2. Die Gruppe der ehrenamtlich Engagierten

Inzwischen wurde auch in der ZSB erkannt, dass personelle Fluktuation zum Wesen von ehrenamtlicher Tätigkeit gehört. Die Ursachen für die Beendigung des Engagements sind individuell sehr unterschiedlich. 2007 sind drei Frauen ausgeschieden, weil ihnen für eine ehrenamtliche Arbeit keine freie Zeit mehr zur Verfügung stand. In einem Fall wurde die Pflege eines kranken Angehörigen übernommen. Die weiteren Gründe waren beruflicher Natur: Durch Arbeitsplatzwechsel und zeitlichen Mehraufwand beziehungsweise durch Wiederaufnahme einer Berufstätigkeit musste die ehrenamtliche Arbeit eingestellt werden.

Immer wieder gibt es Anfragen interessierter Bürger nach einem ehrenamtlichen Engagement in der Schuldnerberatung. Mit Beginn des Jahres 2008 wird eine neue Gruppe mit vier Teilnehmern die einführenden Schulungen zur Schuldnerberatung erhalten und durch zahlreiche Hospitationen bei Hauptamtlichen an die Praxis herangeführt. **Die Gruppe der ehrenamtlich Engagierten bei der ZSB ist 2007 auf 16 Personen angewachsen**, nachdem ein weiterer Ehrenamtlicher mit bereits vorhandenen Erfahrungen in der Schuldnerberatung aufgenommen worden war. Künftig soll

trotz gelegentlicher Fluktuation versucht werden, die vorhandene Gruppengröße zu erhalten. Eine auch in Zukunft qualitativ hochwertige Betreuung der Ehrenamtlichen wäre mit der vorhandenen 50 %-Stelle nicht zu gewährleisten, wenn weitere Interessierte aufgenommen würden und die Gruppengröße anwüchse.

Der zeitliche Aufwand der Ehrenamtlichen in der Schuldnerberatung konnte bisher nicht genauer ermittelt werden. Der durchschnittliche Einsatz reicht von 2 bis 16 Wochenstunden. Bei der Zeitverfügbarkeit sind außer relativ häufigen Urlaubszeiten leider inzwischen auch häufigere Ausfälle durch Krankheit zu berücksichtigen. Ab 2008 werden über ein neu entwickeltes Erhebungsverfahren genaue und vollständige Daten zur Auswertung der ehrenamtlichen Arbeit vorliegen.

3. Die Tätigkeiten der ehrenamtlich Engagierten

3.1. Arbeit mit Ratsuchenden

Die Nachfrage für Schuldnerberatung durch die ZSB ist 2007 erneut angestiegen. Bemerkbar war dies insbesondere durch die hohe Anzahl der Kontaktaufnahmen während der offenen Sprechstunden. Diese Ratsuchenden wurden häufig auf ehrenamtlich Engagierte verwiesen, die Hilfestellungen bei Gläubigerkontakten, Konto-problemen oder in Finanzierungs- und Steuerfragen gaben. Zusammen mit der unterstützenden Tätigkeit in der direkten Fallberatung der Hauptamtlichen haben Ehrenamtliche 2007 insgesamt **220 ratsuchenden Personen** ihre Unterstützung angeboten. Damit konnten ca. **13 % mehr** als im Vorjahr beraten werden. Eine vollständige Erhebung der Tätigkeiten der Ehrenamtlichen wurde 2007 eingeführt und das Verfahren wurde auf Praktikabilität getestet. In 2008 werden erstmalig Daten vorliegen, die eine detaillierte Auswertung ermöglichen.

Ehrenamtliche haben durch ihre größere Zeitverfügbarkeit und Flexibilität die Möglichkeit, einen häufigeren und intensiveren Klientenkontakt zu pflegen als hauptamtliche Mitarbeiter. Selbst Hausbesuche werden in Einzelfällen gemacht. Diese Intensität ermöglicht Einblicke in multiple Problemlagen, die zwar eine Überschuldungssituation besser erklären kann, die aber bei Laien beispielsweise Probleme mit „Distanz und Nähe“ und mit den eigenen Wert- und Moralvorstellungen mit sich bringen kann. Diese Dinge waren und bleiben Schulungs- und Supervisionsthemen, einerseits zur Psychohygiene der Ehrenamtlichen und andererseits zur Prüfung der Kompatibilität der Beratungsziele von Ehrenamtlichen mit den Standards der ZSB.

3.2. Aktionen und weitere Tätigkeiten

Die vier wöchentlichen Sprechzeiten wurden auch in 2007 durch die Anrufannahme im Sekretariat qualitativ und quantitativ durch Ehrenamtliche sichergestellt. Insgesamt sieben Frauen standen hier zur Urlaubs- und Krankheitsvertretung zur Verfügung.

Die „Sprechstunde mit ehrenamtlichen Schuldnerberatern“ im Nachbarschaftstreff Hallschlag wurde bis Mai 2007 fortgeführt. Danach wurde das Angebot mangels Nachfrage eingestellt. Aus den Sprechstunden sind ca. sieben längerfristige Beratungen entstanden.

Ehrenamtliche sind auch wieder im Bereich der Prävention tätig gewesen. So gab es Beteiligungen bei den Aktionstagen für Auszubildende bei der „Neuen Arbeit“ und

beim HERMA-Gesundheitstag. Auch an zwei Schulen wurde im Rahmen von Unterrichtseinheiten und bei einem Planspiel über Konsum, Schulden und Schuldnerberatung informiert.

„Ehrenamt in der Schuldnerberatung“ wurde auch im Rahmen einer Lehrveranstaltung für Sozialarbeitsstudenten an der Hochschule Darmstadt vorgestellt. Zwei ehrenamtlich Engagierte informierten an einem Nachmittag über ihre Arbeit und diskutierten mit sehr interessierten Studenten ein gesellschaftlich brisantes Thema, das in der Sozialarbeitsausbildung bisher kaum Berücksichtigung findet.

Die Ehrenamtlichengruppe der ZSB hat erneut beim Ausstellungsprojekt „Schuldenfrei. Zukunft frei!“ mitgewirkt. Tatkräftig unterstützten sie den Ausstellungsauf- und abbau im Rathausfoyer. Außerdem standen sie als Ausstellungsbetreuer den Besuchern für die Beantwortung von Fragen zur Verfügung. Diese öffentlichkeitswirksamen Projekte der ZSB können in der bisherigen Qualität und Quantität nur durchgeführt werden, weil Ehrenamtliche sich mit zusätzlichem Zeitaufwand engagieren.

4. Ausblicke

Ehrenamtliche werden weiter am Schuldnerberatungsprogramm „Debtmanager“ geschult. Hierfür wäre es hilfreich, wenn ein kostengünstiger Zugang zu geeigneten Schulungsräumen geschaffen würde.

Eine neue „Nachrücker-Gruppe“ wird durch Hospitationen, Schulungen und Einzelbetreuungen in die Ehrenamtsarbeit der ZSB eingeführt.

2008 feiert die ZSB ihr zwanzigjähriges Bestehen. Da gleichzeitig das „Ehrenamt in der ZSB“ fünf Jahre alt wird, ist dies ein Anlass zum Feiern, zu dem die Ehrenamtlichengruppe einen öffentlichkeitswirksamen Event vorbereiten wird.

Hans Erich Keim, Ehrenamtsbeauftragter