

Frau Müller

I. Hintergrundinformation

Die Interviewpartnerin Frau Müller ist zwischen 31 und 40 Jahre alt, Sozialpädagogin (FH) und ganztags in einem festen Anstellungsverhältnis beschäftigt. Ihre Tätigkeitsdauer in der Schuldnerberatung, die dem Kreissozialamt zugeordnet ist, beträgt zwischen zwei und fünf Jahre, ihre Berufserfahrung als Sozialpädagogin insgesamt sechs bis zehn Jahre. Nach Studienabschluss war Frau Müller zunächst in einer Wohngruppe für psychisch kranke Erwachsene tätig und anschliessend als 'Vormund' bei einer städtischen Vormundschaftsbehörde (noch vor der Neufassung des Betreuungsrechtes, daher die inzwischen veraltete Berufsbezeichnung).

Die Schuldnerberatung setzt sich aus zwei Mitarbeiterinnen (SozialarbeiterInnen) zusammen. Berufliche Kontakte bestehen auch zu den ca. 33 KollegInnen des Kreissozialamtes, die in den Bereichen Sozialhilfe und Jugendhilfe tätig sind (SozialarbeiterInnen/ SozialpädagogInnen, SachbearbeiterInnen). Die Aufteilung der Arbeit in der Schuldnerberatung erfolgt nach dem ‚Buchstabenprinzip‘. Die Möglichkeit des Austausches und der Rücksprache über die einzelnen Fälle unter den zwei Mitarbeiterinnen ist aber gegeben. Dies erfolgt nicht im Rahmen regelmäßiger Teamsitzungen, sondern nach Bedarf. Supervision mit einem externen Supervisor findet in vierwöchigem Abstand statt. Direkte Vorgesetzte ist die Amstleiterin des Sozialamtes. Die Schuldnerberatung ist aber durch hohe inhaltliche Selbständigkeit charakterisiert. Die Fallzahlen liegen in etwa bei 1000 Fällen im Jahr, wobei die Beratungen sowohl im persönlichen Gespräch als auch telefonisch erfolgen. Die Dauer der Kontakte ist unterschiedlich: teils einmalige Kontakte, teils Zusammenarbeit über einen längeren Zeitraum. Der offizielle Arbeitsauftrag umfasst die „Beratung und Begleitung von SchuldnerInnen,, „Vermeidung von Sozialhilfebedürftigkeit,, die „Vermeidung von Neuverschuldung,, und die „lebenspraktische Begleitung,,

II Interviewtextauszüge

Versuchen Sie sich bitte an wiederkehrende Situationen zu erinnern, die wichtig und kennzeichnend für Ihre Arbeit und Ihre Rolle sind. Bitte schildern Sie, wie Sie diese erlebt haben.

- 5
- Also es klopft an der Tür, es steht jemand da, der bei mir nicht angemeldet ist ... zum Beispiel Menschen, die furchtbar aufgeregt sind, weil sie eine Aufforderung zur Eidesstattlichen Versicherung bekommen haben ... das ist im Prinzip wie eine Krisenintervention, also ich kann den Leuten dann sagen, sie kommen nicht ins Gefängnis ... und daß es eigentlich nur eine
- 10 Aufforderung ist ... wenn man die freiwillig macht, passiert einem gar nichts. Und das ist sehr häufig der Anlaß dafür dann weiterzuerzählen. Die Leute sind dann sehr entlastet und dann erzählen sie oft noch über die anderen Schulden, die sie haben. Oder ich frage und sage, ja dann haben sie doch sicher auch noch andere Schulden oder warum können sie das nicht zahlen oder wie auch immer. Und das ist sehr häufig dann eben ein Einstieg in die Schuldnerberatung, wo es
- 15 über die Entlastung von den Leuten dann drum geht, wo sind noch Schulden, was machen die Schulden mit ihrem Leben, was hat das für Auswirkungen ... Das sind ganz arg anstrengende Gespräche (38) ... weil die auf der einen Seite dann mit ihrem ganzen Elend daherkommen und das einfach auch für mich eine belastende Situation ist, wenn die quasi heulend und zähneklappernd dahocken und auspacken, was ist da ihrem Leben und was ist da schiefgelaufen
- 20 und die sind auch deshalb anstrengend, weil sie eine wahnsinnig hohe Anforderung an die Kompetenz, an meine Kompetenz stellen ... Ja also unheimlich viel Fachwissen, ja viel rechtliches Wissen, aber auch so Fachwissen, pädagogisches Fachwissen ... wie bringe ich den dazu, mir was zu erzählen, wie kann ich den auch nachher wieder entlassen, daß der auch einigermaßen aufrecht wieder rausgehen kann ... Eine andere Situation ist, eine ähnliche, auch
- 25 eine erste Kontaktaufnahme, einer ist zum Beispiel am Telefon ... Und dann sagen die Leute in der Regel, bei mir ist es ganz dringend, also wirklich ganz ganz furchtbar dringend. Und da muß ich dann immer sagen, ja das ist es bei allen. Und dann wollen die von mir wissen, was ich für sie tun kann ... und da ist was durchaus Typisches, daß ... so am Ende steht, ich will Geld ... Das ist einfach ein Wunsch, den ich nicht erfüllen kann und da ist dann was sehr häufiges, daß die
- 30 Leute sehr pampig werden ... und das endet teilweise auch sehr unfreundlich, solche Gespräche. Und das ist mir am Anfang sehr häufig passiert, passiert mir jetzt nicht mehr ganz so oft, weil ich aus den Erfahrungen einfach den Schluß gezogen habe, daß ich sehr schnell beim ersten Telefonat sage, daß ich kein Geld habe, keine Kredite vergebe, daß es Hilfe zur Selbsthilfe ist, die ich anzubieten habe. Reine Beratung, ich kann Tips geben, wie sie sich selbst verhalten können (111) ... Eine andere Situation ist Verhandlungen mit Gläubigern. Also das ist in der
- 35 Regel was, was durchaus positiv, also ich empfinde das als angenehm, meistens jedenfalls, weil ich die überraschende Erfahrung gemacht habe, daß das in der Regel sehr sachlich zugeht, daß es um einen Austausch geht ... und dann geht es einfach darum, einen Weg zu finden, wie man da einigermaßen mitumgehen kann. Und das empfinde ich häufig als sehr konstruktiv. Was ich denke, was damit zu tun hat ist, daß ich versuche da auch sehr ehrlich zu sein ... also wenn dann Angebote von der Schuldnerberatung kommen, dann sind die seriös und sind die ernst gemeint
- 40 ... und das sind sehr angenehme Situationen, wo ich auch das Gefühl habe, da kann man sich was aufbauen, wenn man da versucht kompetent Beratung zu machen, dann .. wird das ein Stück weit auch anerkannt und das macht mich stolz und zufrieden (Stimme deutlich erhoben)
- 45 auch, einfach auch so, daß teilweise auch Banken schon Klienten, eigene Kunden auch schicken und sagen, gehen sie doch mal zur Schuldnerberatung oder wenn Frau B sagt, das ist so, dann machen wir das auch so. Das ist natürlich sehr befriedigend (149) ...
- Ist das, was Sie geschildert haben, typisch für das gesamte Berufsbild oder nur speziell für Ihre Einrichtung oder Ihren Arbeitsplatz.

50 Das ist typisch für das Berufsbild. Also ich denke, die Stelle, also das Berufsbild
 Schuldnerberaterin, also nicht Sozialpädagogin, ich denke, das sind nochmal große, große,
 große Unterschiede. Also für das Berufsbild Schuldnerberaterin ist das total typisch und ich
 denke ich arbeite auch an einer völlig typischen Schuldnerberatungsstelle ...

55 Das waren typische Situationen. Können Sie mir auch zwei ungewöhnliche Situationen
 schildern. Die Situationen sollten wichtig und kennzeichnend für Ihre Arbeit sein, auch wenn
 Sie so etwas selten erleben. Also keine bloß absonderlichen Erlebnisse.
 ... was mir bisher nur einmal passiert ist und hoffentlich auch nie wieder passieren wird ... ist,
 daß sich ein Klient von mir umgebracht hat. ... Das ist eine schreckliche (2s) schreckliche
 Situation ... Da war einfach der Punkt, der hatte unheimlich viel Leute in Schwierigkeiten
 60 gebracht und hat sich davongestohlen. Er kam circa zwei Jahre zu spät einfach. ... Und somit ist
 es wieder was ganz Typisches für Schuldnerberatung, nämlich daß die Leute furchtbar spät
 kommen, oft zu spät (227) ... Ich hatte großes Mitleid mit ihm und natürlich ging es mir die
 erste Zeit danach nicht besonders gut, weil ich auch überlegt hatte, hat das was mit mir zu tun,
 mit meiner Beratungskompetenz, ... da hatte ich aber Gott sei Dank die Möglichkeit, das in der
 65 Supervision und mit meiner Kollegin zu besprechen. ... Ja und ich war auch sehr sauer auf ihn,
 weil ich wirklich das Gefühl hatte, der hat sich davongestohlen und es sind sehr viel Leute mit
 den gleichen, wenn nicht noch größeren Problemen zurückgeblieben. ... Ja ich denke, was ganz
 klar ist (Stimme auffällig erhoben) und was auch was Typisches ist, Schuldnerberatung kann
 einen Teil abdecken von den Problemen, manche Probleme gehen eben über die reinen
 70 Schulden hinaus (258) ...
 Was macht diese Arbeit für Sie lohnend und reizvoll.
 Also sehr reizvoll finde ich, daß man unheimlich viel wissen muß, also das ist eine große
 Herausforderung an mich ... für mich speziell ist es lohnend, daß es eine gelungene
 Kombination zwischen sozialer Arbeit und ja rechtlichem, juristischem Wissen auch ist (284) ...

75 Nachdem ich jahrelang in einer Wohngruppe für psychisch Kranke gearbeitet habe, hatte ich
 keine Lust mehr nur noch ausschließlich mit dem psychischen Befinden von Menschen zu tun
 zu haben. Und ich empfinde das teilweise als sehr angenehm, entlastend und auch interessant so
 dieser rechtliche Bereich, also Dinge zu planen, abzuklären, ja auch so das Drumrum von
 sozialer Arbeit, eben mit dem gesellschaftlichen Rahmen auch was zu tun zu haben, also nicht
 80 bloß mit dem Individuum, sondern mit den Bedingungen in denen jemand, in denen der einzelne
 lebt, das finde ich spannend. Für mich persönlich ist es auch sehr viel angenehmer als
 ausschließlich nur immer mit der psychischen Befindlichkeit von jemand zu tun zu haben. Das
 ist auch eine Entlastung für mich. Und ich finde das auch nicht langweilig, also auch diese
 Tätigkeit am Schreibtisch finde ich immer wieder auch sehr angenehm ... und das sind teilweise
 85 auch sehr greifbare Erfolgserlebnisse, das ist auch angenehm. Wobei das natürlich jetzt nicht
 ausschließlich im Vordergrund steht, daß man irgendwelche tollen Abschlüsse da tätigt, darum
 geht es mir auch nicht aber es hat nicht nur im Vergleich zum Beispiel mit der Mitarbeit auf
 einer Wohngruppe was damit zu tun, wie fühle ich mich heute und wie fühlt sich der Klient
 heute und was machen wir zu zwei zusammen, sondern wir haben beide ein Anliegen, mein
 90 Klient und ich und manchmal deckt sich das dann auch, das ist angenehm. ... was ich auch
 angenehm finde ist, daß ich, also für mich selber aber auch für andere Menschen es ein relativ
 hohes Prestige hat - Schuldnerberatung - ein höheres als Arbeiten in der Wohngruppe oder auch
 ein höheres wie Vormund sein, was ich vorher war. Also, das sind so Sachen, wo ich das Gefühl
 habe gerade diese Tätigkeit mit Gläubigern zu handeln, mit Banken, auch das Zu-Tun-haben mit
 95 Geld, das gibt auch eine große äußere Anerkennung. Also wenn jemand fragt, was machen Sie
 und ich sage, ich bin Schuldnerberatung, Schuldnerberaterin, dann ist das, kriege ich da eher
 eine positive Reaktion drauf als früher, als ich gesagt habe, ich arbeite mit chronisch psychisch
 Kranken: das Sie das können (325) ...
 Was belastet oder bedrückt Sie bei der Arbeit.

100 Ja natürlich belastend, bedrückend ist es immer dann, erstens wenn die Klienten sehr stark belastet oder bedrückt sind und dann natürlich auch versuchen, diesen Druck an mich weiterzugeben und mir das auch nicht immer gelingt, das beim Klienten zu lassen, sondern ich oft den Druck dann auch annehme oder mich selber auch unter Druck setze, wenn eben die Familienkonstellationen dementsprechend sind (336) ...

105 Matrix 1: KontrolleurIn - HelferIn

... also Krisenintervention, da bin ich eindeutig und absolut nur Helferin. Da höre ich zu und kläre auf. Reicht das. Und das einzige was ich da von dem potentiellen Klienten erwarte ist, daß er mir ganz grob sagt, was er sich wünscht oder vorstellt. Sammeln von Unterlagen, da bin ich eindeutig auf der anderen Seite, da bin ich die Kontrolleurin oder fast nur, das ist jetzt schwierig. Also ich kontrolliere natürlich, bringt er die Unterlagen, besorgt er mir Fehlendes oder ich verlange auch teilweise, daß sie die Gläubiger anschreiben ... und manchmal klappt das nicht ganz und dann helfe ich auch ein bißchen. Also je nachdem auch was für ein Klient das ist. ... Bei der Klärung der Ziele kann ich vielleicht helfen zu überlegen, was wäre denkbar und ich kann dann nachher überprüfen, ob die Ziele eingehalten werden oder ich kann immer wieder aufs Neue dafür sorgen, daß man sagt, so was weiß ich nach einem Monat, so jetzt gucken wir mal ... da bin ich dann vielleicht etwas mehr Helferin als Kontrolleurin, weil die Klienten die Ziele ja selber sagen müssen. ... Der kontrollierende Aspekt ist da, daß ich nachfrage, gibt es denn überhaupt noch Ziele. Also ich kontrolliere ob Schuldnerberatung überhaupt noch angesagt ist. Es geht ja nicht darum zu plaudern und sich zu treffen, sondern, was hat das jetzt noch mit Schuldnerberatung zu tun (411) ... Sanierungsstrategien kontrolliere ich ganz stark, aber die Entwicklung muß sich halt auch erst entwickeln ... bei der Entwicklung helfe ich. Wenn wir uns dann auf eine Art des Umgehens mit Gläubigern geeinigt haben, dann kontrolliere ich das, also überprüfe ob das funktioniert und das führt dann je nachdem eben wieder zum Ziele abstecken zurück wenn sich zeigt, das funktioniert so nicht, dann muß man vielleicht die Ziele anders formulieren. Und wie kann es nach der Beratung weitergehen, ja das ist eigentlich nur noch ein Helfen, ein gemeinsam Überlegen, Ideen entwickeln, hat aber sicher im Vorfeld viel damit zu tun, wieviel ich kontrolliert habe, das entwickelt sich daraus. Also die Gefahr ist, wenn ich zuviel kontrolliert habe, dann habe ich auch Verantwortung abgenommen oder zuviel Verantwortung abgenommen und dann ist nachher jemand vielleicht auch wieder sehr schnell in Gefahr, wenn er alleine dasteht, sich wieder zu verschulden, wenn es dann nicht mehr das Über-Ich im Hintergrund gibt, das sagt, du sollst doch nicht. Also das ist sicher eine Gefahr, wenn man da zuviel abnimmt. Also optimal wäre es, wenn das nachher ein Helfen wäre, neue Lebenswertigkeiten zu finden ...

Matrix 2: Hilflos - Hilfreich

135 ... es gibt immer wieder Situationen, wo ich was falschmache, aber wenn es so läuft, wie ich mir das vorstelle und wenn ich mir das im Vorfeld genügend überlegt habe und auch besprochen habe, dann bin ich eigentlich immer hilfreich ... das hat auch wieder damit zu tun, daß es einfach konkrete Dinge gibt, die man bei mir besprechen kann. Wenn ich sicher bin und wenn ich kompetent bin, muß das Ergebnis eigentlich sein, von mir hilfreiche Hilfe kriegen zu können. ... Bei mir ist niemand gezwungen. Es gibt immer wieder Stellen, die an mich verweisen, aber da kommt es in der Regel nicht zu einer Beratung ... Bedingung ist immer, daß der Betroffene selber anruft und 80% der 'Mein Freund braucht dringend Hilfe'- Anrufe enden einfach damit, diese Freunde melden sich nie. Die 20% die dann noch anrufen, ist wieder ein großer Teil, die kommen einmal der Freundin zuliebe und dann spätestens beim Sammeln der Unterlagen an meinen Anforderungen scheitern und dann auch nicht mehr kommen und die dann übrigbleiben, die wollen was von mir und dann kommt es auf meine Kompetenz an, ob das hilfreich für die ist (480).

Matrix 3: Entscheidungsspielräume

... bei der Krisenintervention entscheide natürlich ich, was ich anbiete. Bis zu einem gewissen Grad bin ich dadurch eingeschränkt, daß Sachen einfach nicht anbietbar sind, also daß Menschen einfach falsche Vorstellungen haben. Wenn jemand zum Beispiel zu mir kommt, weil er eine Geldstrafe zahlen muß, hat kein Geld diese Geldstrafe zu bezahlen und hat den Staatsanwalt schon so mächtig verärgert, daß der auch nicht mehr bereit ist, dem die Möglichkeit zu geben, das abzuarbeiten, dann kommt der in den Knast und da hilft alles nichts. Also ich scheitere höchstens an gesetzlichen Vorschriften. ... als Hinweis, es gibt keinen Vorgesetzten oder keine Vorgesetzte, die mir sagt, das müssen Ergebnisse sein oder die sagen, sie müssen unbedingt 20 Beratungen die Woche machen oder sie müssen in einem Jahr mindestens eine Million wegsaniert haben. Also ich entscheide selber was Ziel einer Beratung ist, im jeweiligen Einzelfall. Da ist niemand der mir das vorschreibt, wie ich das zu machen habe oder in welchem Zeitraum ich das machen muß ... ich werde überhaupt nicht überprüft. Es gibt im Prinzip keine Erfolgskontrolle, außer ich mache sie mir selber ... es ist klar, wir müssen so gute Arbeit leisten wie nur irgendwie denkbar, aber wenn wir das machen, dann ist das auch in Ordnung, dann werden wir da nicht eingeschränkt (526) ...

Was definieren Sie als Erfolg oder was ist Erfolg, woran kann man festmachen, daß Sie erfolgreich waren bei der Arbeit.

Also festmachen kann man das daran, daß der betroffene Klient, seine Familie mit ihrem Einkommen auskommen am Ende der Beratung und mit ihren Schulden leben können. Also Erfolg ist nicht, die Leute saniert zu haben, das ist nicht mein Anspruch und ist in den meisten Fällen auch gar nicht machbar, weil zigtausende von Schulden einem sehr geringen Einkommen gegenüberstehen. Es geht darum die Leute zu befähigen mit ihren Schulden zu leben, so gut wie möglich zu leben und sich nicht neu zu verschulden ...

Inwieweit fördern und unterstützen institutionelle Rahmenbedingungen Ihre Bemühungen um Erfolg und Qualität.

Ja dadurch, daß auf meinem Briefkopf 'Landratsamt' steht, das dem ganzen einen offiziellen Anstrich gibt. Also nicht irgendwie 'Verein Schuldnerberatung'. Also das Amt, das Amt macht unheimlich viel und auch am Telefon, ich setze das teilweise auch dementsprechend ein, manchmal sage ich Landratsamt, manchmal nur Schuldnerberatungsstelle, das kommt darauf an, mit wem ich telefoniere, da kann man schon von profitieren. Ja es wird vielleicht noch dadurch unterstützt, daß, ich muß keine irgendwelchen Einzelabrechnungen machen, ich muß nicht jedes Jahr aufs Neue meine Stelle beantragen. Aber es wird auch gehindert durch das Amt. Dann muß ich natürlich wie jeder, der auf einem Amt schafft, mit dem ganzen Bürokratismus umgehen (578) ... das Amt ... schafft auch ein gewisses Vertrauen, also wenn eine Behörde das anbietet, muß das auch irgendwie korrekt sein. Also das hat oft dieses, ja wird schon in Ordnung sein, was die so sagt, dann versteht die auch was davon. Denn Klienten haben ja erstmal auch keine

Möglichkeiten, meine Qualität zu testen, die lassen sich da ja auch auf was ein, geben viel Informationen preis, es geht um viel Geld, um ihr Leben und die wissen ja im Prinzip nicht, ob ich das auch kann. Ja, das ist teilweise positiv, natürlich ist es auch so, daß dieses Amt auch Angst auslöst, es ist eine Behörde, man weiß nicht, wie stark man kontrolliert wird. Oft ist die Angst so, daß Informationen, die ich erhalte, auch andere Stellen erhalten könnten. Also ich bin beim Kreissozialamt und es könnte ja auch ein Sozialhilfesachbearbeiter erfahren, wenn sie was nebenher schaffen und die Sozialhilfe kürzen. Das ist klar, aber das regle ich auch gleich am Anfang, daß das klar ist, das geht aus dem Raum nicht raus, ich stehe unter Schweigepflicht, auch der Amtsleitung gegenüber habe ich das Recht zu schweigen. Es gibt auch keinerlei Möglichkeiten die Akten einzusehen. Das muß man halt glaubhaft versichern, dann ist das aus dem Weg. Dann gibt es das auch insgesamt, das ist eine Behörde oje, also eine große Schwellenangst vor diesem Landratsamt und Kreissozialamt (602) ...

Was ist noch behindernd oder erschwert durch die Institution.

... Das erschwert es manchmal diese Wege, diese Dienstwege, die man einhalten muß, um was abzuklären oder was zu bekommen. ... Es ist sicher auch durch die Ansiedlung speziell beim
200 Kreissozialamt manchmal deshalb schwierig, weil es immer wieder auch vorkommt, daß
Klienten von mir Schwierigkeiten mit ihrem Sozialhilfesachbearbeiter beim gleichen
Kreissozialamt haben und daß das dann Kollegen sind und daß ich denen gegenüber dann auch
oft anders auftrete und auftreten muß, als wenn ich jetzt in einer anderen Institution sitzen
würde und das für mich nicht direkte Kollegen wären ... da kann ich manchmal nicht so
205 vehement auftreten, wie ich es manchmal auch gern täte. Das macht es auch schwer ...
Können Sie sich vorstellen, daran etwas zu ändern.
Ja wie was ich daran ändern kann, ja gar nichts, das ist Quatsch. Also ich denke, wenn ich dann
mal meine eigene Schuldnerberatungsstelle habe, dann werde ich das so machen, wie ich es
optimal finde (keine Ironie). Aber solange ich in einer Institution arbeite, werde ich sie nicht
210 umkrepeln können. Ich versuche natürlich Einfluß zu nehmen und versuche im Einzelkontakt,
zum Beispiel jetzt mit Kollegen vom Kreissozialamt darüber zu reden, wenn jemand Schulden
hat und Sozialhilfe bekommt, aber ich kann sicher nichts an den Dienstwegen ändern und an der
eben riesengroßen Institution Landratsamt sicher auch nicht.

