

Leitfaden zum Blended Counseling für die Schuldner- und Insolvenzberatung

Erstellt von Fachberater*innen der Freien Wohlfahrtspflege NRW
Fachausschuss Schuldnerberatung

Stand: Februar 2022

Einleitung

Im Mittelpunkt unserer Arbeit stehen Menschen, die Beratung und Hilfe in einer schwierigen Lebenssituation suchen. Dabei stellt sich immer die Frage, wie und über welche Kanäle wir diese Menschen erreichen und unterstützen können. In Zeiten zunehmender Digitalisierung hat sich daher der Begriff und die Methode des Blended Counseling (Blended = gemischt, vermengt; Counseling= beraten), also gemischte Beratung, herausgebildet.

Blended Counseling "umfasst die systematische, konzeptionell fundierte, passgenaue Kombination verschiedener digitaler und analoger Kommunikationskanäle in der Beratung" (Hörmann Martina, www.blended-counseling.ch).

Digitalisierung wird hier nicht als Entweder-oder verstanden, sondern als Ergänzung zu den bekannten Beratungsmethoden. Den Ratsuchenden kann so ein möglichst breites Spektrum von Möglichkeiten der Hilfe angeboten werden.

Blended Counseling bietet die Möglichkeit, innerhalb eines Beratungsprozesses verschiedene analoge und digitale Kanäle zu nutzen. Die Face-to-Face Beratung soll nicht ersetzt, sondern ergänzt werden.

Es gilt die Vorteile verschiedener Beratungsformen zu erkennen, gezielt einzusetzen und zu nutzen. Ratsuchende und Berater*innen können alle Wege der digitalen und analogen Kommunikation im laufenden Prozess gleichermaßen flexibel nutzen. Die Beratungsformen werden miteinander kombiniert und integriert. So kann auch den jeweiligen Lebenssituationen sowie den technischen Möglichkeiten der Ratsuchenden leichter Rechnung getragen werden.

Die Digitalisierung bietet den Ratsuchenden einen schnellen und flexiblen Zugang zu Beratung und Informationen, unabhängig von Zeit und Ort. Diese Niedrigschwelligkeit kann vielen Menschen den Weg in die Schuldnerberatung erleichtern. Eine eingeschränkte Mobilität oder ein Handicap sind kein Ausschlussgrund für die benötigte Hilfe.

Es gibt Situationen und Bedarfe, in denen Beratungsanfragen und laufende Prozesse nicht ausschließlich Face-to-Face durchgeführt werden können. Ratsuchende benötigen aber dennoch zeitnah Hilfe und Unterstützung.

Die Pandemie hat gezeigt, dass mit Hilfe digitaler Medien auch in dieser schwierigen Zeit, unsere Aufgabe, den Ratsuchenden Beratung und Hilfe zu gewähren, erfüllt werden konnte. Die Erfahrungen sollten dazu genutzt werden, Blended Counseling in den Beratungsstellen konzeptionell einzusetzen, weiterzuentwickeln und als Angebot zu integrieren.

Dieser Leitfaden richtet sich an alle Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen. Er gibt einen Überblick über die aktuell genutzten digitalen Beratungsformen mit ihren Vor- und Nachteilen und ihren Anforderungen an Beratende und Ratsuchende. Der Leitfaden skizziert die Integration der Medien in die alltägliche Beratung und Anforderungen an die Organisation, gibt Hinweise zum Datenschutz und zur Finanzierung und enthält schließlich einige nützliche Links und Tipps für die Praxis.

Für die vorliegende Fassung des Leitfadens wurden Passagen zum Datenschutz insbesondere für die E-Mail-Kommunikation und die Link-Tipps überarbeitet und ergänzt.

Bestandteile der digitalen Beratung

Im Folgenden werden die gängigen Bestandteile der digitalen Kommunikation mit ihren Vor- und Nachteilen sowie den allgemeinen Anforderungen aufgeführt. Bei allen Formen sind stets auch die möglicherweise eingeschränkten Ressourcen der Ratsuchenden zu berücksichtigen. Die allgemeinen professionellen Handlungs- und Gesprächsführungs-kompetenzen der Berater*innen werden jeweils vorausgesetzt.

Telefonberatung

Kennzeichen: Rein sprachliche, synchrone (gleichzeitige, zeitlich übereinstimmende) Kommunikationsform. Beratende und Ratsuchende kommunizieren direkt.

Die Telefonberatung eignet sich besonders gut zur Informationsvermittlung, zur Klärung kurzer Sachanfragen oder zur Soforthilfe z. B. bei akuten Krisensituationen und bei schnellem Hilfebedarf. Aber auch komplexere Themen können unter Umständen behandelt werden. Digitale Ressourcen sind nicht oder kaum erforderlich.

Vorteile:

- Möglichkeit der einfachen Kontaktaufnahme, digitale Ressourcen sind nicht erforderlich
- Anonymität - Distanz kann Hemmschwelle überwinden
- schnelle Klärung von Anliegen im Beratungsprozess
- bereits in der Beratungsarbeit etabliert

Nachteile:

- als alleiniges Beratungsmedium ist der Vertrauens- Beziehungsaufbau erschwert
- Wegfall von Mimik und Gestik erschwert die Kommunikation
- Reaktionen auf Gesagtes ist für beide Seiten nicht sichtbar
- Dokumente sind nicht sichtbar
- Visualisierung von Sachverhalten ist nicht möglich

Anforderungen:

- hohe Gesprächsführungskompetenz: Stimme, Wortwahl und Tonfall kommen große Bedeutung zu
- konzentriertes Zuhören, da Visualisierung und Vorzeigen der Unterlagen wegfällt
- für eine telefonische Beratung feste Zeit vereinbaren (analog zu einem Beratungsgespräch in Präsenz), ggf. vorab schriftlich bestätigen und evtl. eine „Checkliste“/Hilfestellung zur Vorbereitung und für das Gespräch übermitteln
- stabile Telefonverbindung wird benötigt (Mobilfunk oder Festnetz)
- Vorbereitung mit ein paar Notizen (was soll angesprochen werden), Checkliste, Gesprächsleitfaden

Videoberatung

Kennzeichen: Audiovisuelles Medium, das, als synchrone Form der Kommunikation, auf das Gespräch setzt und digital vermittelt.

Die Beratung per Video kommt der Face-to-Face-Beratung am nächsten, stellt zugleich aber hohe Anforderungen an technischer Ausstattung und Setting auf beiden Seiten. Sie ist die einzige der digitalen Beratungsformen, bei denen Beratende und Ratsuchende sich sehen können. Diese Form eignet sich besonders gut für alle intensiveren Beratungsgespräche, bei denen es darauf ankommt, möglichst vielfältige Signale gleichzeitig wahrnehmen und geben zu können.

Vorteile:

- Mimik und Gestik sichtbar, nonverbale Reaktionen wahrnehmbar
- Unterlagen können gesehen werden
- kleiner Einblick in die Lebenswelt der Ratsuchenden

Nachteile:

- Hemmschwelle durch Scham und Unsicherheit vor der Kamera
- unzureichende technische Voraussetzungen
- keine Anonymität (Einblicke in das häusliche Umfeld)
- keine spontane Kontaktaufnahme möglich
- eventuell hohe Kosten für die Ratsuchenden (Datenvolumen)

Anforderungen:

- gute technische Ausstattung auf beiden Seiten (Breitband, Internet)
- sicherer Umgang mit den technischen Gegebenheiten
- ruhiges Umfeld ohne störende Geräusche
- festen Termin vereinbaren
- Empathie, Ratsuchenden die Angst vor dem Medium nehmen

Chat-Beratung (Messenger Dienste)

Kennzeichen: Quasi-synchrone Eins-zu-eins-Kommunikation mit zeitnahe Austausch von Nachrichten in schriftlicher und/oder sprachlicher Form.

Die Chat-Beratung ist eine weniger häufig genutzte Form der Kommunikation im Beratungssetting. Ratsuchende können je nach ihren Möglichkeiten und Fähigkeiten ihre Mitteilungen schriftlich oder auch mündlich überbringen (Überschneidung zur Telefonberatung, mit Übergängen zum Video-Chat). Solange keine speziellen Apps für die soziale Beratung verbreitet sind und die Beratungsplattform der Einrichtung über keine Chatfunktion verfügt, müssen die Probleme des Datenschutzes besonders beachtet werden.

Vorteile:

- wechselseitiges, zeitnahe Antworten auf Anliegen
- Kontaktaufnahme ortsungebunden und zeitlich immer möglich
- Reaktion (Nachricht empfangen) ist sichtbar
- einfache Texte/Formulierungen, keine hohen Anforderungen an Schriftsprache
- Dokumente können fotografiert und gesendet werden
- Messenger Dienste werden von sehr vielen Menschen genutzt

Nachteile:

- Datenschutz oft unzureichend bei marktüblichen Anbietern
- Chat im Blick haben, wenn Anfrage kommt, Nachrichten nach Dienstschluss soweit das Smartphone benutzt wird
- Nachrichten werden oft kurzgehalten
- umfassende Probleme bzw. Sachverhalte lassen sich nicht abschließend klären
- unerwünschte Einblicke in privaten Bereich des Ratsuchenden (Profilbild, Status)

Anforderungen:

- hohe Anforderungen an den Datenschutz sind bei der Auswahl der Messengerdienste zu beachten (spezielle Anbieter für die Beratungsarbeit)
- Zugriff auf Smartphone (Dienstgerät) und Internet
- klare Erreichbarkeit festlegen (Abgrenzung)
- bei ausführlichen Problemkonstellationen auf andere Kommunikationsform ausweichen

E-Mail-Beratung

Kennzeichen: Asynchrone (nicht gleichzeitig) schriftliche, textbasierte Kommunikation mit persönlicher E-Mail-Adresse der Ratsuchenden.

Die Mailberatung ist neben der Telefonberatung eine eher verbreitete Form der Kommunikation mit Ratsuchenden. Sie eignet sich besonders gut für die Kontaktaufnahme, für kurze Mitteilungen im Beratungsverlauf und allgemein für die Informationsvermittlung und ist auch anonym möglich. Die E-Mail-Beratung hat losgelöst vom genutzten Account oder Portal einige Gemeinsamkeiten mit der Onlineberatung.

Vorteile:

- zeitlich unabhängig
- Ratsuchende bestimmen den Zeitpunkt der Kontaktaufnahme
- Einsatz von Übersetzungssoftware möglich
- Intervention in der Face-to-Face Beratung „schreiben Sie es mir auf“ als Möglichkeit Sachverhalte oder Themen besser zu verstehen
- gute Nachvollziehbarkeit des Kommunikationsprozesses
- Möglichkeit des Nachlesens von Informationen
- unmittelbare Zugänglichkeit von Dokumenten

Nachteile:

- Ratsuchende müssen Anliegen schriftlich verständlich formulieren können
- emotionale Inhalte sind für manche Ratsuchende schriftlich schwer zu vermitteln
- keine direkte Reaktion, zeitliche Verzögerung
- schlechte Bildqualität bei der Übermittlung von Dokumenten, wenn kein Scanner benutzt werden kann
- der Beratungsprozess zieht sich in die Länge bei vielen Rückfragen

Anforderungen:

- unterschiedliche Verschlüsselungsmethoden (siehe Abschnitt Datenschutz)
- regelmäßiger Abruf der Emails
- möglichst zeitnahe Beantwortung
- guter Umgang mit Schrift und Sprache
- Anliegen formulieren können
- für weitergehende Beratungen sind spezifische textbasierte Beratungsmethoden hilfreich

Onlineberatung

Kennzeichen: Anonyme, asynchrone, textbasierte Beratung in einem speziellen Portal.

Die Onlineberatung hat einige Gemeinsamkeiten mit der E-Mail-Beratung. Sie unterscheidet sich von dieser insbesondere durch die Verknüpfung mit einer eigenen Beratungsplattform der Beratungsstelle. Insofern ist die Onlineberatung vom Setting her mehr in die Beratungsstelle integriert als die E-Mail-Beratung.

Vorteile:

- zeitlich unabhängig
- Ratsuchende bestimmen den Zeitpunkt der Kontaktaufnahme
- unverbindlicher, anonymer Einstieg in die Beratung bzw. sich mit einem Problem zu befassen und Hilfe zu suchen
- Türöffner in die Face-to-Face Beratung besonders bei schambesetzten Themen
- Dokumentenupload datensicher möglich
- automatische chronologische Dokumentenablage im Portal
- Autonomie liegt bei den Ratsuchenden (welche Themen werden angesprochen, nachgefragt, wann werden Daten gelöscht)

Nachteile:

- Vertrauen aufbauen in der Anonymität
- Ratsuchende müssen Anliegen verständlich formulieren können (Sicherheit in Schrift und Text)
- der Beratungsprozess zieht sich in die Länge bei vielen Rückfragen
- eine Registrierung ist erforderlich

Anforderungen:

- Nutzung eines Beratungsportals (evtl. kostenpflichtig)
- feste Beratungszeiten einplanen
- einfache Schriftsprache (Sachverhalte verständlich erklären)
- für weitergehende Beratungen sind spezifische textbasierte Beratungsmethoden hilfreich

Integration der digitalen Bestandteile in den Arbeitsalltag

Digitale Beratungsmethoden müssen im Beratungsalltag ebenso wie Face-to-Face Beratungen in der Einrichtung vorbereitet und geplant werden. Es ist nach Beratungsanliegen und Beratungsphasen zu differenzieren.

- Schulung der Beratungskräfte
 - Fortbildungen zu digitalen Beratungsmethoden: Medien- und Methodenkompetenz
 - Tandembildung aus erfahrenen Kollegen*innen und Einsteigern*innen
 - Test-meetings durchführen
- Setting
 - Störungsfrei
 - Professionelle Erscheinung
 - Hintergrund
- Terminplanung
 - Erstellung eines Termins auf der gewählten Plattform
 - Intern: gemeinsamer Kalender für Videokonferenzen, um Überschneidungen bei begrenzten Lizenzen zu vermeiden
- Einladung des Ratsuchenden speziell bei der Videoberatung:
 - Link per Mail mit Erläuterungen zu den technischen Voraussetzungen, optional Telefoneinwahl etc., Versand der Information nach Art. 13 Datenschutzgrundverordnung unter Benennung des verwandten Videokonferenzsystems. Eventuell eine besondere Anleitung (niederschwellig) für Anwender*innen erstellen und versenden.

Anforderungen an die Organisation (Träger)

Für eine professionelle Nutzung von digitalen Beratungsformaten sind technische und infrastrukturelle Rahmenbedingungen sowie die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen und die fachliche Qualifikation und Haltung der Berater*innen essenziell. Die für die Beratungsstelle zuständigen Datenschutz- und IT-Beauftragten müssen frühzeitig mit in die Überlegungen einbezogen werden.

In der Regel ist die Basis für die digitalen Beratungsplattformen eine webbasierte Software. Das bedeutet, dass alle Rechenoperationen auf einem Webserver stattfinden und nicht auf dem Endgerät des Anwenders. Daher benötigen Anbieter und Nutzer als Hardware ein internetfähiges Endgerät wie z. B. einen PC, Laptop, Tablet oder ein Smartphone. Kamera, Mikrofon und ein Headset sollten vorhanden sein, sowie eine stabile Internetverbindung.

Um eine Online-Beratungsplattform oder die Videoberatung bestmöglich verwenden zu können, benötigen alle Beteiligten einen gängigen Browser in der aktuellen Version.

Datenschutz

Beim Datenschutz ist die EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) bzw. bei kirchlichen Trägern das jeweilige kirchliche Datenschutzgesetz zu beachten. Weitere spezielle gesetzliche Vorschriften ergänzen und konkretisieren diese Vorschriften. Eine Verschlüsselung der Beratungskommunikation und ein Schutz vertraulicher Daten sind bei der Nutzung digitaler Formate zwingend notwendig.

Die Einbeziehung des für den Verband zuständigen Datenschutzbeauftragten bei der Auswahl von möglichen digitalen Beratungstools oder von Programmen zur Sicherstellung der datenschutzkonformen Kommunikation ist zwingend erforderlich. Dies wird bei der häufig genutzten Kommunikation per E-Mail deutlich.

Verschlüsselung von E-Mails

E-Mails mit personenbezogenen Daten müssen ausreichend verschlüsselt werden. Dieses Thema ist komplex und muss mit den IT- und Datenschutzbeauftragten abgestimmt werden. Hier ein beispielhafter Überblick über unterschiedliche Verschlüsselungsmethoden:

Transportverschlüsselung (TLS oder SSL)

- Sie ist häufig schon voreingestellt in den bekannten E-Mail-Programmen, wie z.B. Outlook.
- Sogenannte Punkt zu Punkt-Verschlüsselung, Absicherung auf dem Transportweg, aber an den Knotenpunkten, das heißt auf dem Server, liegen die Nachrichten unverschlüsselt vor und können gelesen werden.
- Diese Verschlüsselungsart reicht für E-Mails, die schutzbedürftige personenbezogene Daten enthalten, nicht aus.

Ende-zu-Ende-Verschlüsselung

- Hierfür sind zusätzliche Vorkehrungen zu treffen, z.B. der Einsatz eines Programms, das die ganze E-Mail oder den Anhang verschlüsselt.
- Ablaufbeispiel: Die Beratungsstelle sendet eine verschlüsselte Nachricht und informiert die Empfänger*innen einmalig, z.B. telefonisch, über das Passwort, mit dem die gesendete Nachricht oder der Anhang geöffnet werden kann. Ggfs. können dann zukünftige Nachrichten, ohne weiteren Aufwand verschlüsselt ausgetauscht werden. Ratsuchende benötigen in diesem Beispiel kein eigenes Verschlüsselungsprogramm.

Digitale Signatur von E-Mail-Nachrichten

- Dies ist die sicherste Form der Verschlüsselung, sie ist recht aufwändig.
- Bei elektronisch signierten Mails können die Empfänger*innen sicher sein, dass alle Inhalte ohne Manipulation angekommen sind.

Möglichkeiten der Finanzierung der digitalen Beratung

Die Stärkung der Digitalisierung ist politisch hochaktuell. Es gibt immer wieder Förderprogramme in Deutschland und in der EU zur Unterstützung von digitalen Projekten. So bot z. B. im Jahr 2020 die Stiftung Wohlfahrtspflege NRW ein Sonderprogramm „Zugänge erhalten – Digitalisierung stärken“ an.

Auch die Europäische Union stellt regelmäßig Projektmittel zur Verfügung.

Wir empfehlen die rechtzeitige Kontaktaufnahme mit der Fachberatung Schuldnerberatung bzw. Fördermittelberatung des jeweiligen Verbandes.

Links und Tipps

- Online-Beratungsplattform der Caritas: Die Beratungsstellen der Caritas und deren Fachverbände können diese Plattform des Deutschen Caritasverbandes unentgeltlich und ohne großen Aufwand nutzen. Aber auch anderen Verbänden stellt die Caritas den Quellcode ihrer Online-Beratungsplattform als OpenSource-Software auf Github kostenlos zur freien Verfügung. Bei Interesse empfehlen wir die Kontaktaufnahme mit Ihrer Fachberatung. Nützliche Links für weitere Informationen:
 - Online-Beratung der Caritas: www.caritas.de/onlineberatung
 - Videos zum Beratungssystem: www.youtube.com/playlist?list=PLBlfhd3K44HmAcoae3S-amTe6m60W-w2q
 - Link zur Software auf Github: <https://github.com/caritasdeutschland>
- Die Konferenz der unabhängigen Datenschutzaufsichtsbehörden des Bundes und der Länder (DSK) hat Ende 2020 eine Orientierungshilfe zu Videokonferenzsystemen veröffentlicht:
 - www.datenschutzkonferenz-online.de/media/oh/20201023_oh_videokonferenzsysteme.pdf
- Zur Wahrung des Datenschutzes in der E-Mail-Kommunikation gibt es unterschiedliche und teils komplexe technische Lösungen zur Verschlüsselung der Nachrichten:
 - https://www.datenschutzkonferenz-online.de/media/oh/20210616_orientierungshilfe_e_mail_verschlueselung.pdf
 - <https://www.bsi.bund.de/DE/Themen/Verbraucherinnen-und-Verbraucher/Informationen-und-Empfehlungen/Onlinekommunikation/Verschlueselt-kommunizieren/E-Mail-Verschlueselung/e-mail-verschlueselung.html>
 - <https://www.heise.de/tipps-tricks/E-Mails-verschlueseln-lohnt-sich-das-3900717.html>
- In dem "Webzeugkoffer" des Paritätischen Gesamtverbandes finden sich Anleitungen, Empfehlungen und Tipps zu Social-Media-Kanälen und diversen Tools auch für die Beratung:
 - <https://www.der-paritaetische.de/themen/bereichsuebergreifende-themen/gleichimnetz/webzeugkoffer/#spacer>
- Die Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV) hat eine Liste mit zertifizierten Videodiensteanbietern veröffentlicht, die in der kassenärztlichen Versorgung verbindlich ist. Hieran kann man sich orientieren.
 - www.kbv.de/media/sp/liste_zertifizierte-Videodiensteanbieter.pdf

Austausch mit erfahrenen Verbänden: Viele Wohlfahrtsverbände in NRW nutzen bereits Online-Beratung oder Videoberatung. Eine Kontaktaufnahme ist über die Fachberater*innen der Wohlfahrtsverbände möglich.

Ein Wort zum Schluss – oder: Der nicht endende Faden

Dieser Leitfaden erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Er soll eine Anregung sein, sich mit dem Blended Counseling zu beschäftigen und Bestandteile der Methode in den Arbeitsalltag zu integrieren. Eine stetige Reflektion des eigenen Handelns und eine Offenheit für neue, technische Entwicklungen und Methoden sind hilfreich, damit die soziale Schuldnerberatung sich nah an den Bedarfen der Ratsuchenden orientiert entwickeln kann.

Viel Erfolg in Ihrer Arbeit!

Verfasser*innen

Cohrs, Maike (Diakonisches Werk Köln und Region)

Eickel, Georg (Paritätische NRW)

Heger, Christiane (DiCV Köln)

Matschke, Franziska (Schuldnerhilfe Köln gGmbH)

Pachur, Birgit (DiCV Paderborn)

Rüther, Nina (Schuldnerhilfe Köln gGmbH)

Beschlossen vom Fachausschuss „Schuldnerberatung“ der LAG Freie Wohlfahrtspflege NRW