

Evaluation der CJS-Onlineberatung

Abschlussbericht

09.2021 bis 12.2022

Prof. Dr. Robert Lehmann, Mara Stieler

Studentische Mitarbeit:

Matthias Raum, Yuli Zimen

Dezember 2022

Inhaltsverzeichnis

1 Problemstellung und Systematik des Berichts	1
2 Erhebungsmethodik	4
2.1 Online-Befragung der Ratsuchenden	4
2.2 Qualitative Analyse von Chat – und Mailverläufen.....	4
3 Ergebnisse der Online-Befragung der Ratsuchenden	6
3.1 Quantitative Ergebnisse	6
3.2 Qualitative Ergebnisse.....	7
4 Chatanalyse	9
4.1 Vorgehen	9
4.2 Ergebnisse.....	13
4.2.1 Beschreibung des Samplings.....	13
4.2.2 Grundhaltungen der Beratung	14
4.2.3 Wirkfaktoren	15
4.2.3.1 Analyse und Klärung der Probleme	15
4.2.3.2 Analyse und Vereinbarung der Beratungsziele	17
4.2.3.3 Erzeugung Motivation.....	17
4.2.3.4 Hilfe und Problembewältigung.....	17
4.2.4 Ausgewählte Ergebnisse der Analyse von Textsegmenten der Ratsuchenden.....	18
4.2.5 Inhaltliche Faktoren.....	21
4.2.6 Struktur und Aufbau der Chats	24
4.3 Computergestützte Analyse	26
4.4 Fazit Chatanalyse.....	29
5 Mailanalyse	31
5.1 Vorgehen	31
5.2 Ergebnisse.....	31
6 Zusammenfassung und Empfehlungen	33
Literatur.....	35

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Befragung der Ratsuchenden	6
Abbildung 2: Positive Aspekte der Beratung aus Perspektive der Ratsuchenden.....	7
Abbildung 3: Word Cloud Frage 1.....	8
Abbildung 4: Kategoriensystem methodische Faktoren: Berater*in.....	10
Abbildung 5: Kategoriensystem methodische Faktoren: Ratsuchende*r.....	10
Abbildung 6: Inhaltliche Faktoren im Rahmen der Chatanalyse	11
Abbildung 7: Ausschnitt der Codierung mit MAXQDA.....	11
Abbildung 8: Code-Matrix von zehn Beispielchats	24
Abbildung 9: Typischer Ablauf der Chats	26
Abbildung 10: Anzahl der Trainingsdatensätze	27

1 Problemstellung und Systematik des Berichts

Die Caritas Jugendsozialarbeit (CJS) bietet Onlineberatung für überschuldete junge Menschen zwischen 18 und 25 Jahren an. In diesem Rahmen können Ratsuchende sowohl Mail- als auch Einzelchatberatung in Anspruch nehmen. Mit der Chatberatung wurde im Jahre 2020 ein weiterer Kommunikationskanal geöffnet, der die bereits seit drei Jahren angebotene Mail-Beratung ergänzt.

Das Institut für E-Beratung evaluiert die Online-Beratung für ver- und überschuldete junge Menschen der CJS. Ein maßgebliches Ziel liegt hierbei in der Erfassung der Wirkung des digitalen Beratungsangebots. Hauptgegenstand der Evaluation stellt dabei die Chatberatung dar. Das Institut für E-Beratung der Technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm besitzt umfangreiche wissenschaftliche Expertise in den Themenfeldern Onlineberatung sowie Akzeptanzforschung zu technischen Innovationen und mehrdimensionalen Wirksamkeits- und Wirtschaftlichkeitsanalysen. Das Institut kann auf fundierte Praxiserfahrungen zurückgreifen, die aus zahlreichen Kooperationen mit Partnern aus dem Bereich der psychosozialen Onlineberatung stammen (vgl. www.e-beratungsinstitut.de).

Gestiegener Bedarf nach Schuldnerberatung

Die Schuldnerberatung hat nicht zuletzt auch durch die Corona-Krise und die steigenden Lebensunterhaltungskosten an Bedeutung gewonnen. Die gemeinnützigen Schuldnerberatungen verzeichneten im Frühjahr 2022 im Vergleich zum Spätsommer 2021 eine deutlich gestiegene Nachfrage (AG SBV, 2022). Das Thema Überschuldung ist weniger ein Phänomen einzelner Zielgruppen, sondern trifft unterschiedliche Bevölkerungsschichten. Viele Beratende berichten von Ratsuchenden, für die ohne die Krise keine Überschuldung entstanden wäre. Problemlagen werden komplexer, weiterhin ist ein Anstieg der Gläubigerzahl festzustellen (ebd.). Umso heterogener Anliegen und Sorgen der Ratsuchenden sind, desto mehr müssen Beratende auch den vielfältigen Anforderungen gerecht werden. Zudem ist davon auszugehen, dass sich auch in naher Zukunft durch die eklatant steigenden Energiekosten die Lage von Menschen mit niedrigem Einkommen weiter verschärfen wird. Auch junge Menschen sind von Schuldenproblematiken betroffen. **20 Prozent** der Jugendlichen und jungen Erwachsenen (14-29 Jahre) gaben in der halbjährlich durchgeführten Trendstudie "Jugend in Deutschland" an, Schulden zu haben (Schnitzer & Hurrelmann, 2022). Die durchschnittliche Verschuldung 20-25-Jähriger, die **Schuldnerberatung in Anspruch genommen haben**, lag im Jahre 2021 bei 9.177 Euro (Destatis, 2022).

Wirkfaktoren im Rahmen der Schuldnerberatung

Der hohe Stellenwert von Schuldnerberatung im professionellen Hilfesystem lässt sich im Zuge dieser Entwicklungen und durch die deutlich gestiegene Nachfrage nicht von der Hand weisen. Um die Bedeutung von Schuldnerberatung für Ratsuchende zu erfassen, lohnt es sich, spezifische Einflussfaktoren zu betrachten. **Was** in der Schuldnerberatung **für wen** unter **welchen kontextspezifischen Bedingungen** wirkt, wurde von Gisler et al. (2020) in einem systematischen Review näher beleuchtet.

In der Analyse von insgesamt 48 Publikationen konnte im Bereich der Schuldnerberatung das Zusammenspiel vielfältiger Wirkfaktoren konstatiert werden (siehe Anhang 1). Das **Outcome** der Beratung ist demnach verknüpft mit **Mechanismen** (d.h. das Zusammenspiel von Ratsuchenden und Beratenden im Beratungsprozess) sowie **Kontextfaktoren** auf Mikro-, Meso- und Makroebene. Im Rahmen dieser Evaluation werden v.a. Mechanismen im Rahmen der Onlineberatung sowie die Fachperson auf Mikroebene betrachtet. Wirkfaktoren der Fachkraft auf Mikroebene sind im Rahmen der Schuldnerberatung vor allem **Haltung/Selbst-/Sozialkompetenzen** (insbesondere eine offene,

verstehende und empathische Haltung) sowie **Fach- und Sachkenntnisse**. Im Beratungshandeln sind v.a. „Zusammenarbeit mit Anderen, klientenorientierte Flexibilität, emotionale Unterstützung, Berücksichtigung der Komplexität, Klienteneinbezug oder Beziehungsaufbau“ (Gisler et al., 2020, S. 109) Faktoren, die die Wirkung der Beratung positiv beeinflussen. Das systematische Review beschäftigte sich mit Studien aus der Schuldnerberatung im Face-to-Face-Setting. Im Rahmen dieser Evaluation wird im Gegensatz dazu rein schriftbasierte Schuldnerberatung im Onlinesetting betrachtet.

Definition Onlineberatung

Unter psychosozialer Onlineberatung werden laut Engelhardt (2022, o.S.) „*alle Formen der Beratung bezeichnet, bei der die Beratungskommunikation und -prozessgestaltung mittels der Infrastruktur des Internets und unterstützt durch unterschiedliche Medien (z.B. Mail, Chat, Video) realisiert werden und die häufig anonym stattfinden*“. Dabei kann zwischen **synchronen** und **asynchronen** Formen der Kommunikation unterschieden werden. Onlineberatung kann zudem videobasiert, audiobasiert oder textbasiert erfolgen. Im Kontext dieser Evaluation wird der Begriff "Onlineberatung" immer nur für die textbasierte Onlineberatung in Form von **webbasierter Mailberatung** sowie **Einzelchatberatung** verwendet.

Mailberatung findet, anders als ihr Name vermuten lässt, nicht über E-Mail-Clients wie Outlook, sondern **webbasiert und SSL-verschlüsselt** statt. Sie gehört zu den asynchronen Formen der Onlineberatung, d.h. die Beantwortung der Nachrichten erfolgt zeitversetzt. Die webbasierte Mailberatung der CJS funktioniert ohne E-Mail-Adresse über ein geschütztes Online-Formular.

Die **Einzelchatberatung** ermöglicht einen quasi-synchronen (d.h. beinahe simultanen) Austausch zwischen Beratenden und Ratsuchenden und ist damit im Vergleich zur Mailberatung direkter. Die Einzelchatberatung durch CJS wird an allen Werktagen für jeweils zwei Stunden zu einer festen Uhrzeit angeboten.

Wirkfaktoren im Rahmen der Chatberatung junger Menschen

Onlinekommunikation nimmt besonders unter Jugendlichen und jungen Erwachsenen einen hohen Stellenwert ein. Für Fachkräfte ist es daher im Zuge der Lebensweltorientierung erforderlich, die Zielgruppe auch im digitalen Raum zu erreichen. Zudem stellt Onlineberatung für viele junge Menschen vermutlich eine Motivation dar, **überhaupt** professionelle Unterstützung in Anspruch zu nehmen (Kupfer & Mayer, 2019).

Beratungsangebote für diese Zielgruppe können erfolgreicher sein, wenn gewohnte Kommunikationswege genutzt werden: Kommunikationsstile sind für Menschen häufig zugleich Lebensstile (Thiery, 2014). Chats bieten durch die quasi-synchrone Kommunikation und die konzeptionelle Mündlichkeit eine Möglichkeit der niedrighwelligen Beratung. Chatberatung kommt einem Gespräch im Face-to-Face-Setting näher als asynchrone Formen der Beratung und ist zudem auch für Ratsuchende geeignet, denen das Schreiben von längeren und strukturierten Texten schwerfällt. Im Zuge der Evaluation wird dabei besonders die Chatberatung als ein zentrales Angebot der CJS fokussiert.

Ein systematisches Review durch Ersahin, Z., & Hanley (2017) von 19 Studien zu **Wirkmechanismen der Chatberatung** von jungen Menschen im Alter von 11- bis 25-Jährigen ergab, dass ...

- die physische Distanz dazu beitrug, ein Gefühl von erhöhter Privatsphäre zu schaffen.
- die anonyme Art der Kommunikation den Einzelnen dabei unterstützte, sensible Inhalte zu offenbaren und anzusprechen.
- das Medium es den jungen Menschen ermöglichte, sich in der Sitzung kontrollierter und stärker zu fühlen.
- sowohl die jungen Menschen als auch die Berater berichteten, dass sie sich online wohler und sicherer fühlten.

Ob und **wie** die Wirkfaktoren der Schuldnerberatung sowie der Chatberatung auch im Rahmen der Onlineberatung der Caritas Jugendsozialarbeit zum Tragen kommen, stellte eine zentrale Fragestellung dieser Evaluation dar. In einem **multimethodischen Design**, bestehend aus der **inhaltsanalytischen Auswertung von Beratungsverläufen** aus Chat- und Mailberatung ebenso wie einer **Online-Befragung der Ratsuchenden** können sowohl Aussagen zur Zufriedenheit der Ratsuchenden als auch zur methodischen und fachlichen Qualität der Beratung getroffen werden. Die beiden eingangs beschriebenen Wirkmodelle sollen im Fazit erneut aufgegriffen und mit den Ergebnissen der Evaluation verglichen werden.

In Kapitel 2 des Abschlussberichts wird zunächst die Erhebungsmethodik skizziert. In Kapitel 3 werden anschließend die qualitativen und quantitativen Ergebnisse der Befragung der Ratsuchenden dargestellt. Kapitel 4 befasst sich mit den Ergebnissen der Chatanalyse, Kapitel 5 analog dazu mit Ergebnissen der Mailanalyse. Abschließend werden in Kapitel 6 die wesentlichen Ergebnisse zusammengefasst und zentrale Handlungsempfehlungen beschrieben.

2 Erhebungsmethodik

Die Evaluation wurde in einem mehrdimensionalen Forschungsdesign angelegt. Dabei wurden Methoden der quantitativen und qualitativen Sozialforschung, computergestützte Analysen und transparente und fundierte Expertenbeurteilungen so integriert, dass die einzelnen Verfahren ihre Vorzüge optimal entfalten konnten.

2.1 Online-Befragung der Ratsuchenden

Im Zuge der Evaluation entstand ein Online-Fragebogen, der von den Beratenden der CJS nach Abschluss einer Chatberatung an die Ratsuchenden versendet wird. Die freiwillige Nachbefragung der Ratsuchenden ist bewusst kurzweilig und niedrigschwellig gehalten und beinhaltet sechs geschlossene und zwei offene Fragen. Dabei stehen die Zufriedenheit mit der Beratung und die subjektive Einschätzung hinsichtlich beraterbezogener Kompetenzen im Zentrum des Erkenntnisinteresses. Vier der geschlossenen Fragen dienen der Erfassung des subjektiven Nutzens und Erlebens der Beratung und beinhalten daher beispielsweise Fragen zur Verständlichkeit der Antworten sowie der Relevanz der erhaltenen Informationen. Als indirekter Zufriedenheitsindikator fungiert die Frage nach der Bereitschaft zur erneuten Inanspruchnahme des Chats. Ergänzend hierzu dient die Frage nach der Gesamtzufriedenheit als direkter Indikator für die Zufriedenheit. Zwei offene Fragen nach positiven Aspekten der Beratung und Verbesserungsvorschlägen runden den Fragebogen ab (siehe Anhang 1).

2.2 Qualitative Analyse von Chat – und Mailverläufen

Die Datenbasis für die Analyse bilden die anonymisierten Chat- und Mailverläufe der Online-Beratung, die von der CJS Hannover über ein datensicheres Tool zur Verfügung gestellt wurden. Der Datenkorpus besteht aus den Chatverläufen von 08/2020 bis 10/2022 (n=650) sowie elf Mailverläufen.

Chatanalyse

Die Chatanalyse ermöglicht eine vertiefte inhaltliche Bewertung der Beratungsverläufe auf Basis der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2015). Dafür wurde ein Kategoriensystem erstellt, bei dem die Textpassagen der Ratsuchenden und der Berater*innen in entsprechende Kategorien eingeordnet wurden. Die Analyse erfolgte mit insgesamt 89 Chatverläufen. Hierfür wurden die Verläufe aus drei Monaten innerhalb des Projektzeitraumes zufällig ausgewählt.

Die Basis des Kategoriensystems entstammt einem Vorgängerprojekt zur qualitativen Analyse von Forenberatung (Lehmann et al., 2021). Die Kategorien basieren auf wissenschaftlichem Wissen zu Wirkungsfaktoren in der Beratung (Grawe 2000, Wälte & Borg-Laufs 2018), Indikatoren der Onlineberatung (Engelhardt 2018, Reindl 2018) und relevanten psychologischen Konstrukten (z.B. Empathie, vgl. Paulus 2016). Das System hat 93 Einzelkategorien, die passend zum Projekt gekürzt bzw. erweitert wurden. Die Erweiterungen umfassen inhaltliche Faktoren wie die Situation der Ratsuchenden, die Schuldenarten und spezifische Interventionen im Bereich der Schuldnerberatung.

Für die Analyse wurden zunächst identische Chatverläufe von verschiedenen Coder*innen anhand des etablierten Kategoriensystems untersucht. Um eine möglichst hohe Übereinstimmung in der Kodierung zu erreichen, wurden die Übereinstimmungen und Unterschiede der einzelnen Coder*innen in gemeinsamen Reflexionssitzungen diskutiert und waren Anlass zur weiteren Präzisierung des Kategoriensystems. Nachdem sichergestellt war, dass die mitwirkenden Coder*innen ein möglichst identisches Verständnis des Kategoriensystems hatten und damit eine gute Intercoderreliabilität (Intercoder-Übereinstimmung von 65%) erreicht war, konnte die

Kodierung mit dem finalen Kategoriensystem beginnen. Für die Annotation der Chat- und Mailverläufe wurde die Software MAXQDA¹ genutzt.

Anschließend wurden die restlichen Chatprotokolle (n=561) computergestützt analysiert. Die 89 codierten Chatverläufe bieten für den Einsatz überwachter maschineller Lernverfahren hinreichend Trainingsdaten. Studien haben gezeigt, dass sich überwachte maschinelle Lernverfahren (ML) für qualitative Inhaltsanalysen gut eignen (Grandeit et al., 2020). Daher wurden die noch nicht kodierten Chatprotokolle mithilfe von ML-Verfahren kodiert, um einflussreiche und bedeutsame Muster in den Beratungsgesprächen zu erkennen.

Mailanalyse

Das im Rahmen der Chatanalyse erprobte Kategoriensystem wurde ebenfalls für die Analyse der Mailverläufe genutzt. Das Sampling besteht aus elf Mailverläufen und erhebt damit keinen Anspruch auf Repräsentativität. Die Analyse der Mailberatung diente vielmehr der Kontrastierung beider Formen der Beratung, um anschließend Aussagen darüber treffen zu können, wie sich Mail- und Chatberatung in Form von blended online counseling ergänzen können.

¹ <https://www.MAXQDA.de/>

3 Ergebnisse der Online-Befragung der Ratsuchenden

Der Link zur Online-Befragung wurde von den Beratenden nach dem Abschluss einer Chatberatung verschickt, die Teilnahme erfolgte auf freiwilliger Basis. Die Befragung wurde von **Oktober 2021 bis November 2022** von den Beratenden kontinuierlich nach Chatgesprächen versendet.

3.1 Quantitative Ergebnisse

Das Sampling der Online-Befragung (n=65) umfasst Ratsuchende, welche die CJS-Chatberatung in Anspruch genommen haben. Die Gesamtzahl der Chats beläuft sich in diesem Zeitraum auf 380, wodurch sich eine Rücklaufquote von circa 17% ergibt. Rücklaufquoten liegen je nach Befragungsart meist zwischen 5% und 40%. Die Quote hängt Döring und Bortz (2016) zufolge von unterschiedlichen Aspekten ab, beispielsweise ist bei Online-Befragungen mit einer geringeren Quote zu rechnen als bei mündlichen Interviews, da die aktivierende Wirkung des Gegenübers fehlt. An einer Untersuchung wird zudem eher teilgenommen, wenn ein enger Bezug zur Einrichtung besteht (ebd.). Chatberatung zeichnet sich im Allgemeinen durch Niedrigschwelligkeit und geringe Verbindlichkeit seitens der Ratsuchenden aus: Ein Rücklauf von 17% ist damit ein guter Wert, durch den belastbare Ergebnisse erzielt werden können.

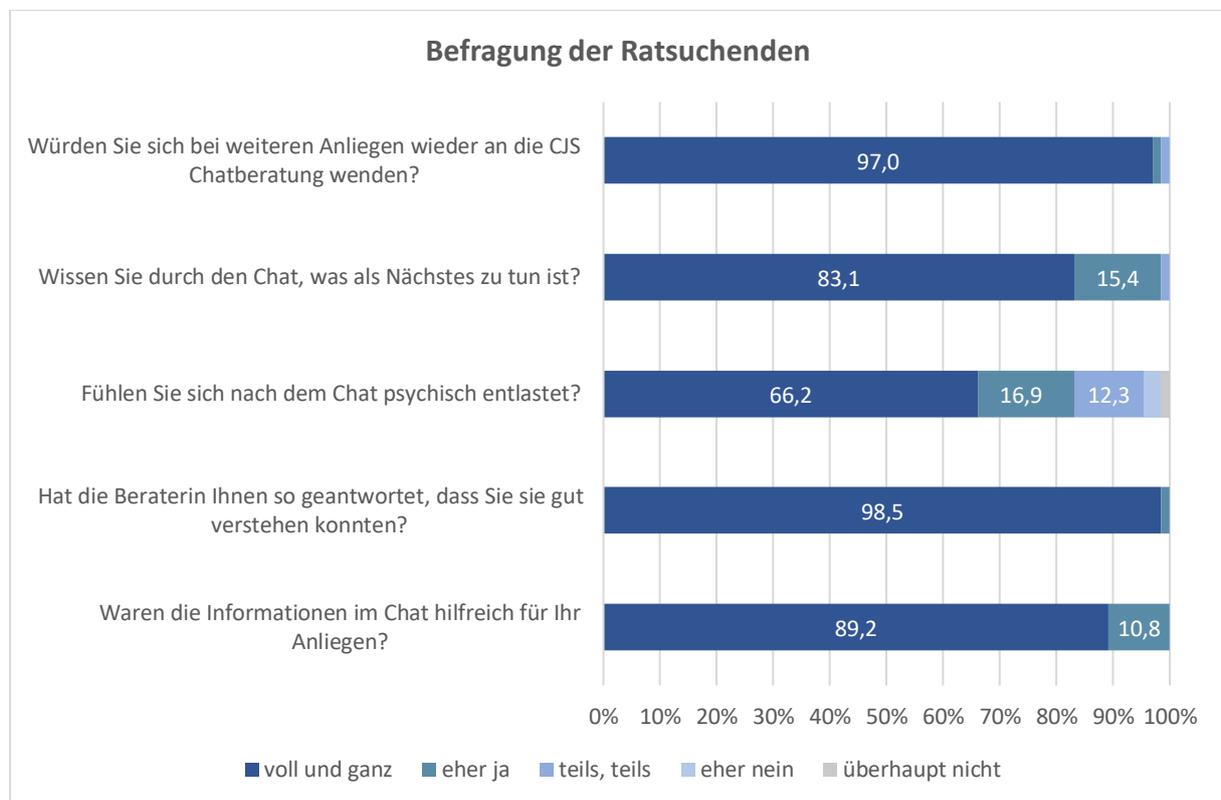


Abbildung 1: Befragung der Ratsuchenden

In der Auswertung der Online-Befragung zeichnen sich **insgesamt sehr hohe Zufriedenheitswerte** der Ratsuchenden ab. So lassen sich beispielsweise bei der Verständlichkeit der Antworten und der Relevanz der Informationen sehr hohe Zustimmungswerte feststellen. Dies deckt sich mit den Ergebnissen der offenen Fragen. Sogar die Frage nach einer psychischen Entlastung, die die Operationalisierung subjektiver Effekte zum Ziel hatte, fand bei 66,2% der befragten Ratsuchenden vollständige Zustimmung. Dass erscheint besonders vor dem Hintergrund bemerkenswert, dass die Chatberatung nur einen einmaligen und zeitlichen begrenzten Kontakt darstellt. In diesen Kontakten kann das Problem der Verschuldung nicht beseitigt werden, lediglich die Entwicklung von Lösungsansätzen und nächsten Schritten ist möglich. Daher ist der hohe Wert bei der psychischen

Entlastung der Befragten als besonders bedeutsam einzuschätzen. Die insgesamt Zufriedenheit (nicht in der Grafik enthalten) fällt ebenfalls sehr positiv aus: **90,8% der Ratsuchenden sind sehr zufrieden**, 9,2 % sind zufrieden.

3.2 Qualitative Ergebnisse

Ergänzt und unterstrichen werden diese Ergebnisse durch die Beantwortung der zwei offenen Fragen. Hier wurden von den Befragten häufig unterschiedliche Aspekte genannt. Einzelne Antworten wurden so im Zuge der inhaltlichen Analyse teilweise auch in zwei Kategorien aufgeteilt.

Frage 1: Was hat Ihnen im Rahmen des Chats besonders gut gefallen?

Der Chat als (quasi-)synchrone Form der Onlineberatung bietet den befragten Ratsuchenden augenscheinlich ein attraktives Setting: So wird in den offenen Antworten vor allem die **Schnelligkeit der Antworten hervorgehoben**. Insgesamt 14 Personen haben dies betont und dabei Feedback hinterlassen, wie: *„Die schnelle Antwort und gute Lösungen“* und auch: *„Das man super schnell eine Antwort bekommen hat“*.

Die Fachlichkeit der Beratung, v.a. die vermittelten Informationen und Handlungsmöglichkeiten wurden insgesamt von elf Personen positiv bewertet. Das zeigt auch, dass die teilweise sehr komplexen Sachverhalte gut erklärt wurden: *„Dass direkt auf mein Anliegen eingegangen, und alles sehr verständlich erklärt wurde“*. Darüber hinaus wurden von den Beratenden konkrete nächste Schritte für die Ratsuchenden skizziert. Antworten wie *„Dass mir umfassende Beratung und Handlungsmöglichkeiten angeboten wurden.“* und *„Dass Sie mir tolle Tipps geben hat und mir bei den Formulierung geholfen hat“* unterstreichen dies. Eine wichtige Funktion der Chatberatung ist die Auskunft zu Anlaufstellen vor Ort. Dazu hat eine Person folgenden Kommentar hinterlassen: *„Sehr gute Unterstützung und Bereitstellung von Informationen für Anlaufstellen vor Ort“*.

Neben der Schnelligkeit haben elf Personen die **Wertschätzung in der Beratung** bzw. der Beratenden hervorgehoben. Dies lässt sich an Kommentaren wie: *„Die höfliche Art“* oder *„Dass sie mich ermutigt hat“* oder *„Sie war sehr herzlich und aufgeschlossen mir gegenüber“* festmachen. Die Beratenden haben laut sieben der Befragten einen **verständnisvollen Umgang** mit den Ratsuchenden gepflegt. Folgende Zitate machen dies deutlich: *„Das Anliegen wurde ernst genommen man hatte das Gefühl das einem wirklich geholfen werden möchte“* und auch *„Dass die Beratung Verständnis für meine Situation gezeigt hat“*.

Zusammenfassend stellen daher vier Kategorien die von Ratsuchenden benannten positiven Hauptaspekte dar:



Abbildung 2: Positive Aspekte der Beratung aus Perspektive der Ratsuchenden

Die Analyse dieser offenen Frage zeigt Parallelen zu dem eingangs beschriebenen Wirkmodell der Schuldnerberatung durch Gisler et al. (2020). Aus den Einschätzungen der Befragten gehen hinsichtlich Wirkfaktoren der Beratung sowohl **Fach- bzw. Sachkompetenzen** als auch **Haltung/Selbst-/Sozialkompetenzen** hervor. Vor dem Hintergrund, dass es nur eine geringe Zahl an veröffentlichten Evaluationsstudien im Bereich Onlineberatung gibt, sind dies bedeutsame Erkenntnisse zur Perspektive von Ratsuchenden.

Wortwolke der offenen Antworten

Wordcloud Frage 1

Diese Ergebnisse lassen sich auch in einer Visualisierung via Word-Cloud mit MAXQDA gut illustrieren. Die besonders häufig vorkommenden Wörter in den Antworten der Befragten werden in der Abbildung größer dargestellt:



Abbildung 3: Word Cloud Frage 1

Frage 2: Haben Sie Verbesserungsvorschläge oder Wünsche für das Angebot der Chatberatung?

Abseits von **technischen bzw. formalen Rückmeldungen** gibt es keine negativen Rückmeldungen zur **Beratung als solche**: Insgesamt hatten demnach nur 5 Personen Anmerkungen zu technischen Aspekten wie: „*Ich kann nur sagen dass ich es sehr nervig finde wenn ich im Browser bleiben muss und teilweise die Seite aktualisieren musste damit die Konversation fortgeführt werden konnte. vielleicht könnte man eher in einer App per Messenger oder ähnlichem das ganze durch führen Ist aber natürlich nur Kritik auf ganz hohem Niveau*“. Insgesamt 12 Ratsuchende haben diese Frage vor allem dazu genutzt, ihre **Zufriedenheit** auszudrücken: „*Keine Verbesserungsvorschläge. Ich bin wirklich zufrieden.*“ und „*Ne alles zu meiner Zufriedenheit*“.

4 Chatanalyse

4.1 Vorgehen

Das nachfolgend beschriebene Kategoriensystem wurde zur Analyse der Chat- und Mailprotokolle angewendet. Es basiert auf einem bewährten System, das am Institut für E-Beratung zur Analyse von Onlineberatungsverläufen eingesetzt wird (Lehmann et al., 2021). Im Prozess der Analyse wurde es jedoch nicht als starres Konzept betrachtet, sondern zeichnete sich durch induktive Weiterentwicklung und Anpassung aus. Im Laufe der Analyse haben sich einige Kategorien als nicht sinnvoll erwiesen und wurden daher entfernt. Gleichzeitig wurden induktiv neue Kategorien gebildet, die die inhaltliche Tiefe und subjektiven Bedeutungszusammenhänge der Chatberatung besser abbilden können. Diese Anpassung des Kategoriensystems wurde bis zur Zwischenauswertung weitergeführt.

Entstanden ist ein komplexes Kategoriensystem, das für die Analyse von digitaler Schuldnerberatung optimiert ist. Die Analyse durch MAXQDA kann sowohl qualitative als auch quantitative Aspekte abbilden. Grundlegend wird im Kategoriensystem immer zunächst zwischen Ratsuchenden und Beratenden unterschieden. Zudem wird bei der Analyse zwischen eher **methodischen** und **inhaltlichen** Oberkategorien differenziert: Benannt werden diese als **“Methodische Faktoren”** und **“Inhaltliche Faktoren”**. Demnach können durch das Kategoriensystem sowohl methodische Feinheiten der Beratenden als auch konkrete Inhalte der Beratung erfasst werden. Es hat insgesamt 93 Einzelkategorien.

Methodische Faktoren

Im Kategoriensystem zu methodischen Faktoren werden vor allem Grundhaltungen der Beratenden sowie Wirkfaktoren der Beratung codiert. Für die Ratsuchenden standen die Oberkategorien Empathie mit Unterkategorien wie Ausdruck eigener Emotionen und verschiedene Wirkfaktoren im Fokus (siehe Abbildung 4 und 5). In der Abbildung sind nicht alle Ebenen der Unterkategorien visualisiert, feingranulare Unterkategorien werden nur bei der Kategorie „Hilfe Problembewältigung“ exemplarisch dargestellt (Übersicht aller Unterkategorien im Anhang 4).

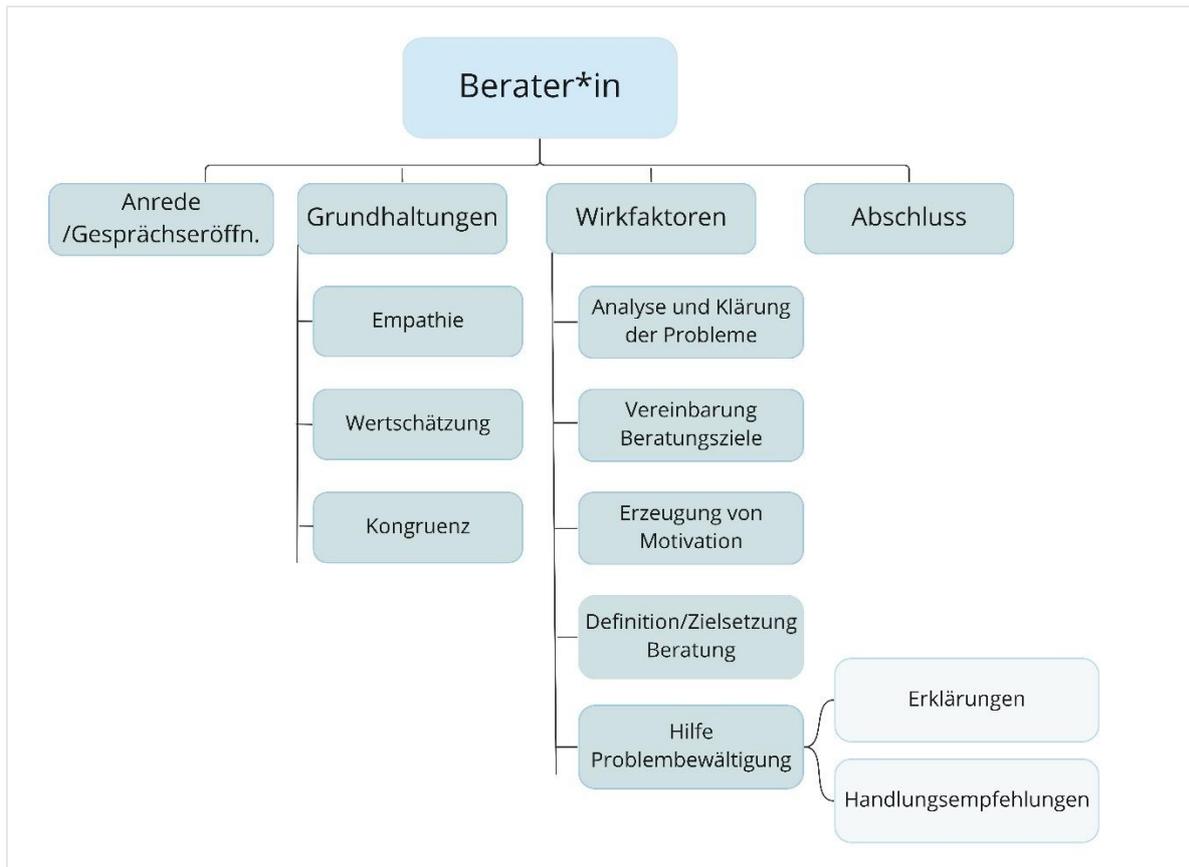


Abbildung 4: Kategoriensystem methodische Faktoren: Berater*in

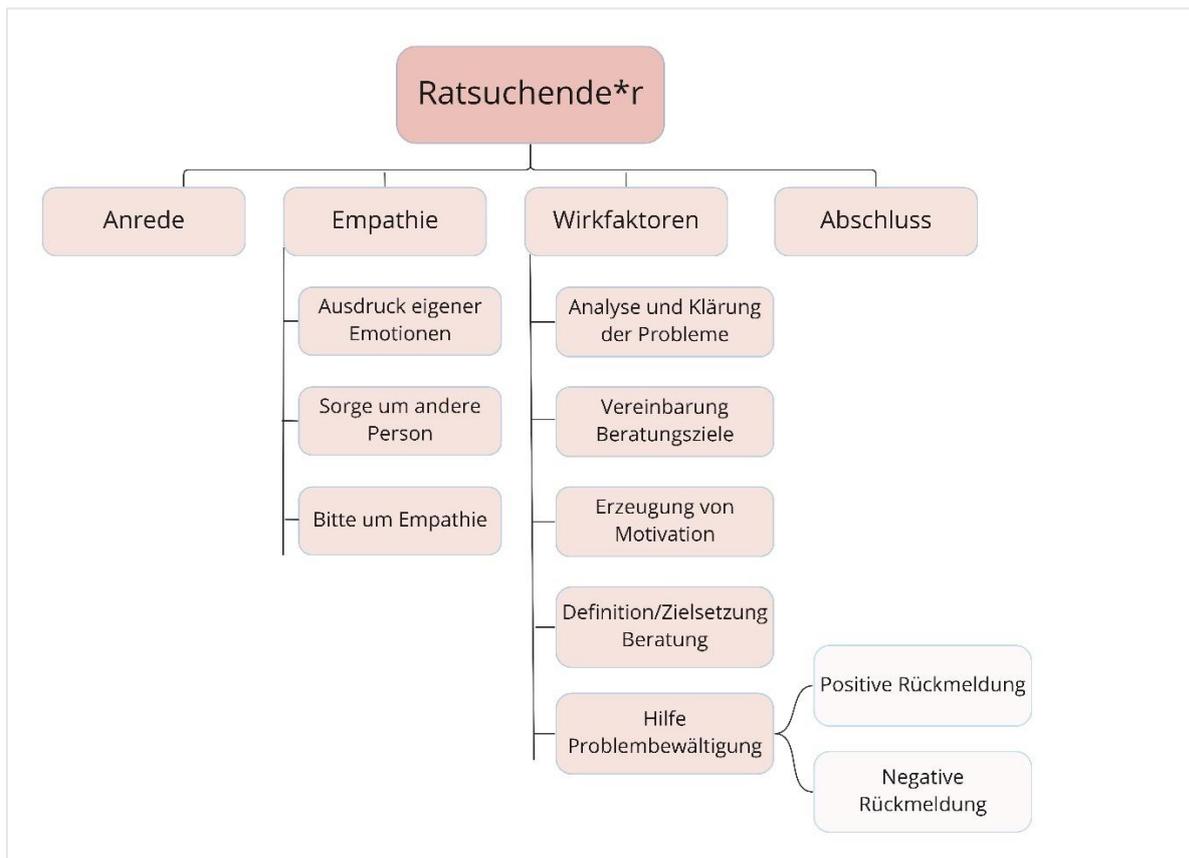


Abbildung 5: Kategoriensystem methodische Faktoren: Ratsuchende*r

Inhaltliche Faktoren

Die Analyse der inhaltlichen Faktoren bietet weitere inhaltliche Tiefe: Das Kategoriensystem umfasst mit den Kategorien Schuldenarten, Situation der Ratsuchenden und auch Interventionen der Berater*innen inhaltliche Aspekte, die für die Evaluation relevant erschienen. Diese Kategorien wurden stetig induktiv erweitert und verändert, um der Vielfalt an Situationen, Schuldenarten und Interventionen gerecht zu werden.

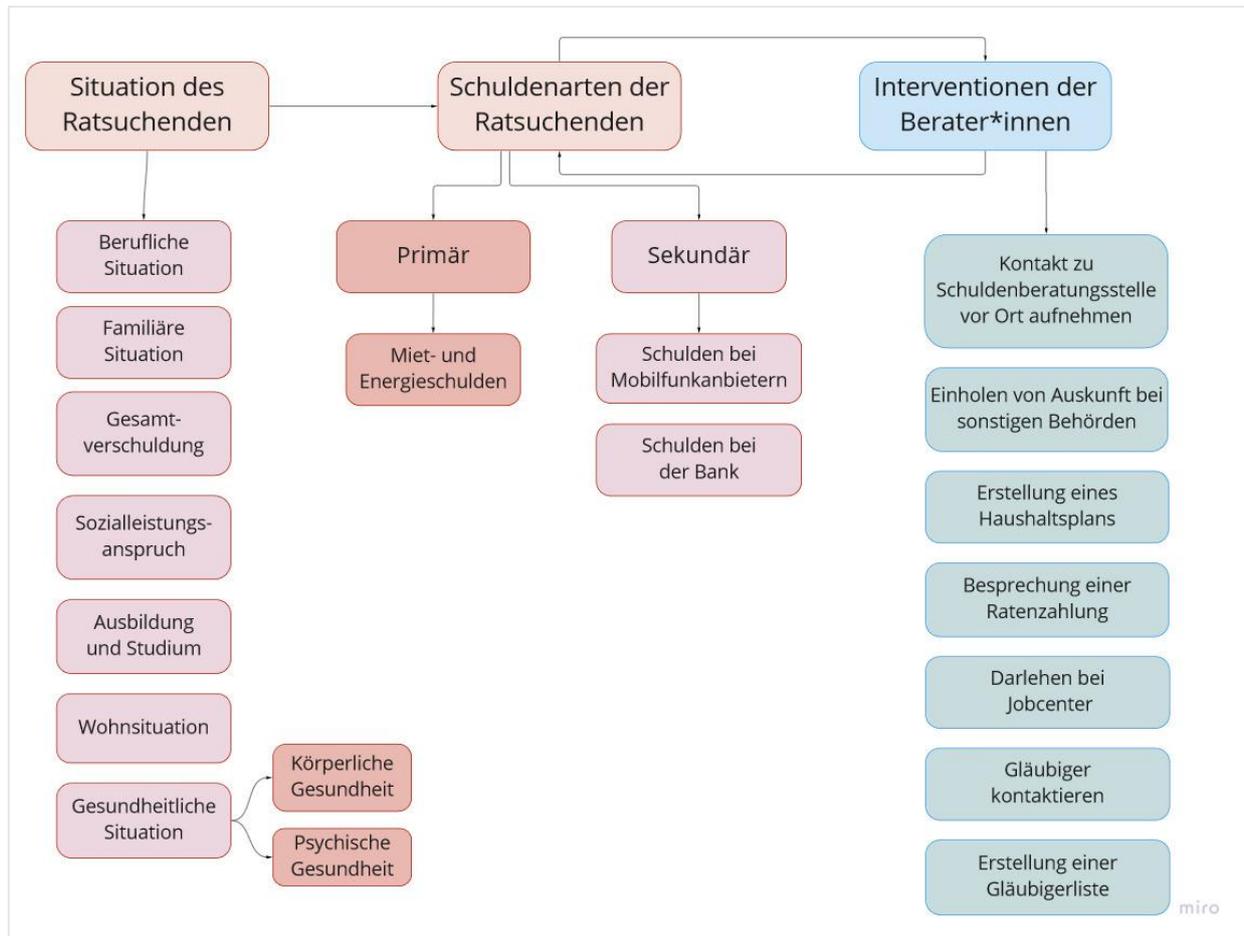


Abbildung 6: Inhaltliche Faktoren im Rahmen der Chatanalyse

Die anschließende Codierung der Chats erfolgte über die Analysesoftware MAXQDA:

..punktuelle und präzise Nachfrage	37	Livechat AgentLivechat Manager16:18
	38	Nochmal an die Geschäftsführung der Bank wenden?
	39	•
..Erweiterung des Auftrags/zusätzliche Fragen	40	@guest-39216:19
	41	Ah okey und wie läuft es mit so einem Antrag beim Jobcenter ?

Abbildung 7: Ausschnitt der Codierung mit MAXQDA

Das Kategoriensystem zeichnet sich durch klar definierte und voneinander abgrenzbare Kategorien aus. Daher sollten Textsegmente jeweils nur einmal codiert werden, um diese klar zuordnen zu können. Lediglich die Doppelcodierung **von methodischen Faktoren** und **inhaltlichen Faktoren** innerhalb eines Textsegments war im Rahmen der Analyse notwendig, um inhaltliche Tiefe herzustellen.

Die Untersuchungseinheiten im Rahmen der Inhaltsanalyse (vgl. Mayring, 2015) wurden vorab festgelegt:

Einheit	Auswahleinheit	Analyseeinheit	Codiereinheit	Kontexteinheit
Definition	legt systematisch fest, welches Medienmaterial inhaltsanalytisch zu untersuchen ist	Grundlage für Codierung und Auswertung	kleinster Materialbestandteil, der unter eine Kategorie fallen kann	größter Textbestandteil, der unter eine Kategorie fallen kann
	Chatprotokolle der CJS Schuldnerberatung seit 08/2020	Zufallsauswahl von 3 Monaten, die im zeitlichen Abstand zueinander stehen	Der kleinste Materialbestandteil ist ein Wort (z.B. Hallo)	Größter Textbestandteil ist ein Absatz

4.2 Ergebnisse

Nachfolgend sollen die Ergebnisse der Chatanalyse beschrieben werden. Das System **hat 93 Einzelkategorien**, die für die Ergebnisse der Evaluation jedoch nicht alle von Bedeutung sind. Daher werden nachfolgend jene Kategorien beschrieben, anhand derer Aussagen und Hypothesen zur Qualität und Wirkung der Beratung getroffen werden können. Oberkategorien wie "Anrede" oder "Verabschiedung" wurden zwar ebenfalls codiert, erscheinen jedoch für die Ergebnisse der Evaluation weniger relevant und werden von der Ergebnisdarstellung daher ausgenommen (siehe Anhang 4).

4.2.1 Beschreibung des Samplings

Neben der inhaltlichen Analyse der Chatprotokolle anhand des zuvor beschriebenen Kategoriensystems wurden verschiedene soziodemographische Merkmale der Chats und der Ratsuchenden festgehalten. Hier wurden unterschiedliche Variablen erfasst, um die Zielgruppe der Schuldnerberatung und damit das Sampling genauer betrachten zu können. Zusätzlich schätzten die Coder*innen anhand vorab definierter Kriterien ein, ob der Chat erfolgreich abgeschlossen werden konnte. Insgesamt wurden drei Monate mit 89 Protokollen analysiert.

In lediglich 18 Fällen war der Familienstand der Ratsuchenden ermittelbar. Hiervon waren elf ledig und sieben verheiratet. Der Anspruch auf Sozialleistungen war in 46 Fällen ermittelbar. Davon haben 26 Personen Sozialleistungen in Anspruch genommen, 20 Personen haben keine bezogen oder hatten keinen Anspruch darauf. Die Erwerbstätigkeit bzw. der Erwerbstätigenstatus konnte in insgesamt 71 Fällen bestimmt werden. Hiervon waren 52 Personen erwerbstätig und 19 Personen nicht erwerbstätig.

In 14 Chats meldeten sich Ratsuchende, die das Anliegen verschuldeter Personen aus ihrem Umfeld schildern. Bei fünf Personen handelte es sich um den*die Partner*in, bei neun Personen bestand eine sonstige (familiäre) Beziehung. In etwa der Hälfte der Fälle wurde die Gesamtverschuldung von dem*der Ratsuchenden genannt. Mit einem Minimum von 900 € und einem Maximum von 150.000 € zeigt sich, dass sich die Anliegen der Ratsuchenden durchaus unterscheiden. Der Median der Gesamtverschuldung liegt bei 8.775 €. Da ein paar einzelne Ausreißer außerhalb des Streubereichs von 500-20.000 Euro liegen, wurde für die Berechnung der durchschnittlichen Gesamtverschuldung der Median gewählt.

Minimum	900 Euro
Maximum	150.000 Euro
Median	8.775 Euro
Mittelwert	18.115 Euro

Insgesamt können 76 Chats, d.h. **insgesamt 85%** der analysierten Chats nach den vorab definierten Kriterien² als **erfolgreich abgeschlossen** eingestuft werden. Klassischerweise erfolgt ein Chat in vier Phasen: Eingangsphase, Auftragsklärung, Themenbesprechung und Abschlussphase (Heider, 2008). Die Einstufung als "nicht erfolgreich abgeschlossen" ließ sich bei der Analyse nicht auf methodische Mängel, sondern auf ein abruptes Ende des Chats zurückführen. 13 Chats im Sampling brachen innerhalb der ersten drei Phasen, meist gleich zu Beginn, ab. Chats, die im Rahmen der Abschlussphase bzw. Verabschiedung abrechnen, wurden trotzdem als erfolgreich eingestuft, da hier die ersten drei Phasen adäquat abgeschlossen wurden und eine Klärung des Anliegens erfolgte. Gründe für den Abbruchs können durch die Beratenden kaum eruiert werden, denkbar sind beispielsweise technische Ursachen o.ä..

² Kriterien waren u.a. die Einhaltung der Phasen eines Beratungsgesprächs, adäquate Auftragsklärung, die Relevanz der Informationen für die Problemlösung und die erfolgreiche Bearbeitung des Anliegens

	Erfolgreiche Chats	Erfolgreiche Chats, in Abschlussphase abgebrochen	Nicht erfolgreich abgeschlossene Chats
Kriterien	Alle vier Phasen des Chats wurden erfolgreich abgeschlossen	Erste drei Phasen erfolgreich abgeschlossen. Abbruch in Abschlussphase des Chats (Ratsuchender antwortet nicht mehr)	Chat bricht innerhalb der ersten drei Phasen ab (Ratsuchender antwortet nicht mehr).
n	57	19	13

4.2.2 Grundhaltungen der Beratung

Onlineberatung zeichnet sich meist durch ein eklektizistisches Vorgehen der Beratenden aus, d.h. es wird personen- und kontextbezogen unter Nutzung unterschiedlicher Beratungsmethoden und -ansätze beraten (Mode-Scheibel, 2014). Einer der häufig genutzten Beratungsansätze ist dabei die klientenzentrierte Gesprächsführung nach dem Psychologen Carl R. Rogers. Rogers formuliert hier **drei zentrale Haltungen** in der Beratung: Empathisches Verstehen, unbedingte Wertschätzung und Kongruenz (Rogers, 2007). Auch im Online-Setting sind diese Haltungen von Bedeutung, wobei hier aufgrund von Besonderheiten der netzspezifischen Kommunikation (u.a. dem Wegfall von nonverbaler Kommunikation) leichte Anpassungen bzw. Abwandlungen nötig sind. Anders als im Face-to-Face-Setting können diese Haltungen also nicht an nonverbaler Kommunikation, Gestik oder Mimik festgemacht werden, sondern beziehen sich in der Chatanalyse auf konkrete Textbestandteile. Die drei Grundhaltungen wurden in der Analyse als Kategorien festgelegt. Nachfolgend wird dargestellt, welche qualitativen und quantitativen Aussagen durch die Codierungen getroffen werden können:

Empathie

In **18 Äußerungen** zeigten die Beratenden Empathie, Verständnis oder Mitgefühl für die Klient*innen. Besonders häufig beziehen sich die Fachkräfte hier auf Emotionen der Klient*innen, wie Scham oder Verzweiflung, die sie nachvollziehen können. Hierbei wird teilweise auch erwähnt, dass dies in der Beratung völlig normale Emotionen sind, die die Beratenden auch aus anderen Fällen kennen:

“Auch wenn die Situation für dich neu ist, für uns ist das die alltägliche Arbeit. Daher keine Scheu und kein Scham. Alles ist okay.”

“Zum Schämen: Ja ich kann das verstehen, bei uns in der Beratung kommt das auch oft im Gespräch – ist aber nicht notwendig. Es ist passiert und sie möchten das jetzt bereinigen.”

In wenigen Fällen wird dabei auch explizit von den eigenen Emotionen gesprochen, die die Situation der ratsuchenden Personen auslöst:

“Es tut mir aber auch wirklich leid, dass sie jetzt mit den Folgen kämpfen müssen.”

Wertschätzung

In **17 Äußerungen** der Beratenden wird Lob, positive Wertschätzung oder Dank zum Ausdruck gebracht. Dabei werden häufig vergangene Handlungen positiv hervorgehoben. Zudem wird der Entschluss, Beratung in Anspruch zu nehmen, wertschätzend konnotiert.

„Das ist doch ein mutiger Schritt auf den Sie stolz sein können.“

“Umso bemerkenswerter ist es, dass Sie trotz den Depressionen es schaffen sich Hilfe zu holen.”

Kongruenz

In **60 Textsegmenten** ließ sich eine kongruente Haltung der Beratenden festmachen. In 55 dieser Fälle formuliert der*die Berater*in einen Wunsch an den*die Klient*in, häufig gegen Ende des Chats:

“und ich wünsche Ihnen, dass sie da schnell zu Ihrem Recht kommen.”

Weitere 5 Textsegmente beziehen sich auf die Rolle als Beratende*r:

“Sehr gern das ist mein Job, dafür brauchen sie sich nicht bedanken“

Insgesamt wurden die drei Grundhaltungen in **95 Textsegmenten codiert**: Durchschnittlich ließ sich also in **jedem Chatverlauf mindestens eine Grundhaltung** im Text nachweisen. Bezüglich des Vorkommens der Codierungen ergab die Analyse weiterhin, dass häufig nach den Anliegen der Ratsuchenden differenziert werden kann:

Einige Chats bewegen sich auf einer **reinen Sachebene**: In diesen melden sich Ratsuchende mit konkreten Fragen und einem sachbezogenen Anliegen und erhalten hierauf Antworten durch die Beratenden. Die Bezugnahme auf die emotionale Lage der Ratsuchenden erfolge in diesen Chats nicht oder nur in geringen Maße, da diese den Beratenden nicht bekannt ist.

Im Gegensatz dazu gibt es Chats, in denen Ratsuchende neben ihrer Schuldenproblematik auch damit **verbundene Emotionen wie Angst oder weitere psychosoziale Anliegen** einbringen. Hierauf nehmen Beratende in ihren Antworten Bezug: Die Grundhaltungen nach Rogers wie Empathie und Wertschätzung wurden im Zuge der Analyse daher v.a Chats codiert, in denen Ratsuchende ihre emotionale Lage explizit darlegten (vgl. Kapitel 4.2.4).

4.2.3 Wirkfaktoren

Für eine erfolgreiche Beratung sind verschiedene Aspekte zwischenmenschlicher Beziehungs- und Gesprächsgestaltung notwendig, die in der Analyse unter der Oberkategorie “Wirkfaktoren” zusammengefasst sind.

4.2.3.1 Analyse und Klärung der Probleme

Die Kategorie “Analyse und Klärung der Probleme” umfasst verschiedene Unterkategorien:

- Punktuelle und präzise Nachfrage
- Paraphrase
- Bewertung, Deutung
- Beruhigung

Sie dient damit der ganzheitlichen Erfassung und Einordnung der Situation des Ratsuchenden. Die Unterkategorien werden nachfolgend beschrieben.

Punktuelle und präzise Nachfrage

Fragen an den Ratsuchenden nehmen auch in der Onlineberatung einen hohen Stellenwert ein. Sie helfen, die Situation präzise und ganzheitlich zu erfassen und passgenaue Unterstützungsmöglichkeiten sowie Handlungsempfehlungen zu entwickeln. Auch in der Schuldnerberatung der CJS fanden sich viele Fragen wieder, die in verschiedene Unterkategorien eingeordnet wurden:

Kategorie	Anzahl Codes	Ankerbeispiel
Fragen zur zukünftigen Inanspruchnahme von Beratung	32	„Sie sind auf der Suche nach einer Beratungsstelle?“
Fragen zur bisherigen Inanspruchnahme von Beratung	18	„Welche Beratungsstellen haben Sie bisher angefragt?“
Fragen zur familiären Situation	19	„Bei wem würde das Kind nach der Trennung leben?“
Fragen nach Wohnort und -situation	56	„Stehen ihr Freund und sie gemeinsam im Mietvertrag?“
Fragen zur Schuldsituation	142	„Wann kam denn der Pfändungs- und Überweisungsbeschluss?“
Fragen zur beruflichen Situation und sonstigen Einkünften	66	„Wie hoch ist ihr netto Einkommen?“
Psychosoziale Fragen	10	„Und die psychischen Probleme liegen wo? Eher darin, dass sie überfordert ist mit der Gesamtsituation oder eher in anderem?“
Sonstiges	33	„Haben Sie mal mit der KV telefoniert und gefragt was es für Möglichkeiten gibt?“

Insgesamt konnten 376 Fragen codiert werden, **durchschnittlich also 4 Fragen** pro Chat. Am häufigsten werden Fragen zur Schuldsituation gestellt. Um die gesamte Situation des Ratsuchenden zu erfassen, werden jedoch auch weitere Aspekte abgefragt, die für die jeweilige Situation relevant erscheinen. Insgesamt fällt auf, dass die Beratenden sich ein **umfassendes Bild** der Situation machen, sich dabei jedoch immer auf die **Schuldsituation** konzentrieren.

Paraphrase

In 45 Textsegmenten ließen sich Paraphrasen wiederfinden. Hier fassen Beratende das Geschriebene zusammen oder fragen nach, ob sie etwas richtig verstanden haben („*Ansonsten ist die Rückzahlung des Kindergeldes aktuell nicht die größte Sorge, wenn ich das richtig verstanden habe.*“).

Bewertung, Deutung

In **36 Textsegmenten** nehmen die Beratenden Bewertungen oder Deutungen vor. Diese können relativ neutral ausfallen und lediglich eine Einschätzung aufgrund beruflicher Erfahrungen beinhalten („*Aus meiner Sicht müssen sie doch ganz erhebliche Unterstützung von dort bekommen.*“) oder eine stärkere persönliche Wertung beinhalten („*Ich finde es echt mies von der Beraterin, dass sie sie nicht aufgeklärt hat.*“).

Beruhigung

In **26 Textsegmenten** versuchten die Beratenden die Ratsuchenden zu beruhigen („*keine Angst vor den Schulden, weil die bekommt man früher oder später in den Griff.*“).

4.2.2.2 Analyse und Vereinbarung der Beratungsziele

Nachfrage nach Anliegen

Die Nachfrage nach dem Anliegen wurde in 74 Textsegmenten codiert. Hier wird häufig die Formulierung *“Wie kann ich helfen?”* verwendet, teilweise werden die Ratsuchenden auch gebeten, ihr Anliegen im Rahmen zu präzisieren: *“Bitte beschreiben Sie etwas genauer, wobei ich sie unterstützen kann”*.

Definition der Zielsetzung der Beratung

Die Definition der Zielsetzung der Beratung wurde lediglich in zwei Textsegmenten codiert. Dies liegt daran, dass die Ratsuchenden dies meist häufig selbst äußerten und keine weitere Definition der Zielsetzung durch die Beratenden notwendig war. Ein Charakteristikum der Chatberatung im Bereich Schulden liegt hier also darin, dass Ratsuchende meist eine oder mehrere klare Fragen haben, die sie im Chat stellen wollen (vgl. Kapitel 4.2.3).

4.2.3.3 Erzeugung Motivation

Die Erzeugung von Motivation wurde in 12 Textsegmenten codiert. Hierunter fallen die Ermutigung und Motivation des Ratsuchenden (*“Eine Gläubigerliste ist schon eine sehr gute Vorbereitung darauf!”*) oder das Hervorheben von positiven Aspekten der vorliegenden Situation (*“Da haben Sie ja schon viel hinter sich und einen sehr guten Weg eingeschlagen”*).

4.2.3.4 Hilfe und Problembewältigung

Hilfe und Problembewältigung stellt die Oberkategorie mit der mit Abstand höchsten Anzahl an Codierungen dar. Sie gliedert sich in verschiedene Unterkategorien:

Allgemeine und fachliche bzw. sachliche Erklärungen

Mit insgesamt **285 Codierungen** nehmen allgemeine und fachliche bzw. sachliche Erklärungen in der Beratung einen hohen Stellenwert ein. Den Ratsuchenden werden hier unterschiedliche Sachverhalte vermittelt. Häufig werden hier allgemein gültige Informationen weitergegeben (*„Bisher konnte man das nicht gebrauchte Guthaben auf seinem P-Konto maximal einen Monat ansparen. Nach diesem Monat ohne Verwendung des Guthabens stand der Betrag den Gläubigern offen.“*). In vielen Fällen wird in den Erklärungen aber auch auf die individuelle Situation des Ratsuchenden Bezug genommen (*„Nein - wie gesagt, der immer pfandfreie Betrag für sie bleibt sicher bei Minimum 1.260 € auf dem Konto“*).

Handlungsempfehlungen

Die am häufigsten codierte Unterkategorie sind **Handlungsempfehlungen** mit insgesamt **328 Textsegmenten**. Durchschnittlich erfolgen demnach in etwa **vier Handlungsempfehlungen pro Chat**. Diese sind individuell an den jeweiligen Bedarfen und Ausgangssituationen der Ratsuchenden orientiert. In Kapitel 4.2.4 wird näher erläutert, welche konkreten Interventionen diese Handlungsempfehlungen beinhalten. Grundsätzlich lässt sich festhalten, dass diese sich in Dringlichkeit und Konkretisierung unterscheiden. Eine eher allgemein gehaltene Formulierung ist beispielsweise:

„Und bei einer Vorbereitung zur Insolvenz ist es sinnvoll eine Beratungsstelle vor Ort aufzusuchen.“

Teilweise werden aber bereits konkrete, inhaltliche Schritte aufgegriffen:

„Dann schreiben sie, dass sie von SGB II Leistungen leben, packen eine Kopie des aktuellen Bescheides in den Anhang. Dann schreiben sie, dass sie sich so lange nicht darum gekümmert haben aus Angst und Hilflosigkeit, doch dass sie nun im Kontakt einer Schuldnerberatung stehen. Dass sie kein Pfändbares

Einkommen erwirtschaften, 2 Kinder haben und aus Ihrem unpfändbaren Einkommen einen Betrag von 20€ Monatlich zur Verfügung stellen würden um die Strafe in Raten abzubezahlen.“

Erklärungen aus beruflicher Erfahrung

Eine Kategorie, die Handlungsempfehlungen und allgemeine Erklärungen ergänzt, sind Erklärungen aus beruflicher Erfahrung. In 39 Textausschnitten wird explizit Bezug auf berufliche Erfahrungen genommen („*Das Schreiben klingt furchtbar, aber die Gerichtsvollzieher sind meistens ganz nett*“).

Bedingung oder Einschränkung für Handlungsempfehlungen

In 17 Textsegmenten wird eine Bedingung oder Einschränkung für die jeweiligen Handlungsempfehlungen formuliert. Das ist zum Beispiel der Fall, wenn etwas außerhalb des eigenen Zuständigkeitsbereichs liegt: *“Welche Möglichkeiten es gibt, mit Spielsucht umgehen zu lernen - da muss ich passen. Da bin ich leider nur Schuldnerberaterin.“*

Warnung

In 8 Textsegmenten lassen sich Gefahrenhinweise an die Ratsuchenden wiederfinden: *„Aber sehen Sie im eigenen Interesse und im Interesse des Kindes zu, dass alles legal läuft. Als Mutter zieht man sonst finanziell immer den Kürzeren“.*

Zukunftsprognose

In 17 Textsegmenten benennt der*die Beratende mögliche Entwicklungen der Situation, die aus seiner*ihrer Sicht in der Zukunft denkbar sind. Vermutlich beruhen diese Prognosen auf beruflichen Vorerfahrungen: *“Ich vermute, dass andernfalls die Stromsperre ins Haus steht.“* Teilweise werden diese präzise beschrieben: *“Ich schreibe erst einmal kurz, was passieren wird: die Gläubiger werden ihre Schulden titulieren (Ihnen also einen Mahn- und Vollstreckungsbescheid schicken), um die Forderung zu sichern. D.h. die Forderungen verjähren dann nicht mehr. Nach der Titulierung kann es zu Pfändungsversuchen kommen“.*

4.2.4 Ausgewählte Ergebnisse der Analyse von Textsegmenten der Ratsuchenden
Nachfolgend werden relevante Aspekte der Gesprächsanteile der Ratsuchenden dargestellt.

Analyse und Klärung der Probleme

In **383 Textsegmenten** lassen sich **Problemdarstellungen** durch die Ratsuchenden wiederfinden. Diese erfolgen meist zu Anfang des Chats, werden aber durch Rückfragen der Beratenden um weitere Aspekte ergänzt. In weitere 21 Textsegmenten wurden **Problemdefinitionen** codiert, in denen die Ratsuchenden ihr zentrales Problem darstellen bzw. die Problemdarstellung pointieren: *„Ich habe mich hier gemeldet, weil ich überfordert bin mit den ganzen Rechnungen die ich zahlen muss“.*

Analyse und Beschreibung von Beratungszielen

Die **Definition der Zielsetzung der Beratung** wurde in **119 Textsegmenten** codiert. Es fällt auf, dass die Ratsuchenden meist schon zu Beginn eine konkrete Frage bzw. ein Anliegen beschäftigt und die Zielsetzung der Beratung somit feststeht. Diese Ausführungen divergieren hinsichtlich ihrer Konkretisierung: Teilweise werden eher unpräzisere Vorstellungen über die Unterstützungsleistung und lediglich der Wunsch nach Hilfe geäußert:

“Ich brauche Hilfe, weil wir wissen nicht wie sollen wir leben, wenn wir für alle Kredite 1000€ bezahlen müssen dann noch Wohnung. Das geht nicht...“

In einigen Fällen wurde die Unterstützung durch Beratende bereits konkretisiert:

“ist es möglich einen Termin bei einer Beratungsstelle zu machen. Habe meine Schulden nicht mehr im Blick und bräuchte jemanden an meiner Seite der mir hilft”

In weiteren **87 Textsegmenten** finden sich **Erweiterungen des Auftrags** wieder, d.h. es haben sich aus dem Chat heraus noch zusätzliche Fragestellungen oder Anliegen ergeben. Manchmal werden konkrete Rückfragen zu fachlichen Erklärungen gestellt, teilweise aber auch weitere Ansprechpartner*innen erfragt:

“hätten sie noch einen Tipp, wo ich bzgl. dieser Thematik eventuell (telefonische) Hilfe bekommen könnte?”

“Das mit dem Konto habe ich noch nicht ganz verstanden. Was muss ich da machen? Und was bringt das? Muss ich das tun?”

Erzeugung von Motivation

In 24 Textsegmenten nehmen die Ratsuchenden Bezug zu ihrem Veränderungswunsch. Teilweise wird der Wunsch zur Veränderung konkret geäußert (*„Ja ich möchte endlich ein schuldenfreies Leben führen und nach vorne schauen“*). In manchen Fällen werden zusätzlich Gründe für diese Veränderung angeführt (*„oh das ist lieb naja bei zwei Kindern muss man sich einfach seinen Fehlern stellen und ich lebe ja auch ruhiger, wenn die ganze Last abgefallen ist.“*).

Ausdruck eigener Emotionen

In 93 Aussagen bei insgesamt 39 Fällen werden von den Ratsuchenden eigene Emotionen zum Ausdruck gebracht. Vor allem Angst, Überforderung, Ratlosigkeit und Scham werden von den Ratsuchenden thematisiert:

„Aber immer zu wissen die Schulden sind da belastet mich extrem“

„Ich schäme mich bzw. wir das wir es überhaupt soweit kommen lassen haben“

Der Ausdruck eigener Emotionen findet häufig gleich zu Beginn der Beratung im Rahmen der Problemdarstellung statt, teilweise aber auch im Laufe des Gesprächs im Rahmen der Exploration des Anliegens. Insgesamt fällt auf, dass teilweise sehr tiefe Einblicke in die eigene emotionale Lage gegeben werden.

Häufig reagieren die Beratenden auf diese Äußerungen mit Empathie, Wertschätzung oder Beruhigung (vgl. Kapitel 4.4.2 sowie 4.2.3.1). Wenn Ratsuchende schreiben, sie seien überfordert oder hätten das Gefühl, den Überblick zu verlieren, begegnen die Beratenden diesen Äußerungen vorrangig mit konkreten Handlungsempfehlungen und fachlichen Erklärungen. Dabei versuchen sie, die Ratsuchenden auf der Handlungsebene in ihrer individuellen Situation zu unterstützen.

Resonanz der Ratsuchenden

Anhand der Rückmeldungen der Ratsuchenden können Einschätzungen zur Zufriedenheit mit der Beratung getroffen werden. Im Kategoriensystem wird hier zwischen positiven und negativen Rückmeldungen unterschieden, teilweise auch noch ausdifferenziert in Rückmeldungen spezifischer und unspezifischer Art.

Kategorie	Anzahl Codes	Ankerbeispiel
Positive, unspezifische Rückmeldung	69	„Vielen Dank für alles“
Positive Rückmeldung zu spezifischer Handlungsempfehlung, Rückmeldung oder Erklärung	173	„Ok, vielen vielen Dank für Ihre Hilfe, ich werde jetzt bei der Diakonie anrufen und die Sachen, die Sie mir geschickt haben auch nochmal ausfüllen und ihnen zurückschicken.“
Negative Rückmeldung	3	„Und ich sollte dann auf eine E-Mail warten, die bis jetzt immer noch nicht kam und jetzt kann man nicht mal chatten ernsthaft jetzt.“

In insgesamt **242 Textstellen** konnten positive spezifische oder unspezifische Rückmeldungen der Klient*innen codiert werden. Durchschnittlich sind das in etwa **2,7 positive Rückmeldungen pro Chat**. Zum einen werden hier konkrete Inhalte der Beratung oder die Unterstützung des Beratenden hervorgehoben:

„Ich danke ihnen recht herzlich für das aufklären. Sie verdienen einen Orden“

Zudem wird auf spezifische Handlungsempfehlungen der Beratenden positiv Bezug genommen, häufig geht es hierbei um die Kontaktaufnahme zu Ansprechpartnern vor Ort. Die meisten Ratsuchenden bedanken sich für die Handlungsempfehlungen oder kündigen bereits an, diese umzusetzen. Es wurden lediglich drei negative Rückmeldungen codiert. Diese bezogen sich auf nicht als sinnvoll empfundene Handlungsempfehlungen oder drückten eine generelle Unzufriedenheit aus. Im direkten Vergleich der Anzahl an negativen und positiven Rückmeldungen lässt sich so ein sehr positives Fazit ziehen.

4.2.5 Inhaltliche Faktoren

Interventionen

Die heterogenen Lebenslagen und Problemstellungen der Ratsuchenden erfordern individuelle Interventionen der Beratenden. Für diese Kategorie wurden induktiv 20 Unterkategorien gebildet. Nachfolgend sollen alle Interventionen dargestellt werden, die mindestens 10 Mal kodiert wurden:

Kategorie	Anzahl Codes	Ankerbeispiel
Sozialleistungen beantragen	10	„Stellen sie unbedingt einen Antrag auf ALG I und ALG II“
Vorrangige Tilgung von Miet- und Energieschulden	22	„IMMER an erster Stelle Miete und Strom bezahlen, und dann erst alles andere“
Durchsicht und Sortieren von Unterlagen zur Schuldensituation	16	„Ansonsten kann ich Ihnen hier auch kurz eine Anleitung geben, wie sie am besten ihre “Zettel“ sortieren können, um wieder einen Überblick zu erhalten.“
Einholen von Auskunft bei Behörden	33	„Bitte unbedingt nochmal bei der Bundesagentur anrufen und fragen, warum sie kein ALG I bekommen“
Zahlungsunfähigkeit mitteilen	15	„Trotzdem ist es gut, die Gläubiger wissen zu lassen, dass bei Ihnen nicht zu holen ist, damit nicht weitere vollstreckungsmaßnahmen vorgenommen werden“
Gläubiger kontaktieren	51	„Ihren Vermieter können Sie über Ihre Schritte auf dem Laufenden halten. Bitten Sie um eine Frist und schreiben Sie, dass Sie an einer Lösung arbeiten.“
Kontakt zu Schuldenberatungsstelle vor Ort aufnehmen	98	„Okay, dann wäre es für Sie am besten, wenn ich eine Schuldnerberatungsstelle in ihrer Wohnnähe herausuche“
Erstellung eines Haushaltsplans	25	„Wenn man den Überblick hat, dann macht man einen Haushaltsplan und schaut, ob genügend Einkommen da ist um die laufenden Kosten zu decken“
Erstellung einer Gläubigerliste	20	„Ich stelle Ihnen eine Gläubigerliste in den Anhang, alle Positionen, die sie ausfindig machen können, tragen Sie dort bitte ein.“
Außergerichtlicher Einigungsversuch mit Gläubigern	11	„Okay, dann würde ich mich an Ihrer Stelle bei den oben genannten Schuldnerberatungsstellen melden, mit Ihnen einen guten außergerichtlichen Vergleich ausarbeiten“

Besprechung einer Ratenzahlung	35	„Mit anderen Gläubigern können Sie dann versuchen, ggf. Ratenzahlungen anzupassen oder zu vereinbaren.“
Darlehen oder Übernahme von Schulden bei Behörden	24	„Also ich stelle die ganzen Fragen, weil es Möglichkeiten gibt die Mietschulden einmalig übernehmen zu lassen. Entweder von Jobcenter oder Sozialamt“
Privatinsolvenz	10	„Dann rate ich tatsächlich auch am ehesten den Weg in die Insolvenz“

Am häufigsten wird die Intervention „Kontakt zur Schuldenberatung vor Ort aufnehmen“ codiert. Die 98 Codierungen verteilen sich auf insgesamt 60 Chats, d.h. in **knapp 70%** der Beratungen erscheint die Weitervermittlung an eine Schuldnerberatung vor Ort sinnvoll. Diese Weitervermittlung wird von den Ratsuchenden teils selbst initiiert, teils von den Beratenden veranlasst. Meist werden von den Beratenden konkrete Adressen und Kontaktmöglichkeiten der Beratungsstellen benannt. Die Ratsuchenden nehmen dies sehr positiv auf (vgl. Kapitel 4.2.3).

In 22 codierten Segmenten in insgesamt 15 Chatverläufen, d.h. in **17% der analysierten Fälle**, wird auf die „vorrangige Tilgung von Miet- und Energieschulden“ verwiesen. Verbunden ist dies teilweise mit einer Warnung, Großbuchstaben oder Ausrufezeichen. Da Miet- und Energieschulden zu den Primärschulden gehören und damit existenzbedrohend sind, versuchen die Beratenden hier, den Ernst der Lage zu vermitteln und gleichzeitig schnelle Notfallhilfe zu leisten. Die Suche nach kurzfristigen und schnellen Lösungen zeichnet die Chatberatung aus und unterscheidet sich von Präsenzberatungsstellen mit aktuell langen Wartezeiten.

Auch auf weitere relevante Akteure wird bei Bedarf verwiesen: So nimmt beispielsweise auch das **Einholen von Auskunft bei Behörden**, die Möglichkeit eines **Darlehens bei Behörden** (Jobcenter o.ä.) oder die **Beantragung von Sozialleistungen** Raum in der Beratung ein. Hier werden häufig auch Handlungsempfehlungen benannt, die den Ratsuchenden vorher nicht bewusst waren.

Ebenfalls stehen Interventionen im Fokus, die der Bestandsaufnahme dienen: Hierzu gehört beispielsweise die Durchsicht und das Sortieren von Unterlagen zur Schuldensituation sowie die Erstellung von Haushaltsplänen oder Gläubigerlisten. Die Gläubigerliste und der Haushaltsplan sind dabei vorgefertigte Formulare, die den Ratsuchenden im Chat zur Verfügung gestellt wurden. Die zentrale Handlungsempfehlung in Bezug auf den Umgang mit Gläubigern ist meist eine zeitnahe Kontaktaufnahme. Zusätzlich wird in vielen Fällen geraten, die **Zahlungsunfähigkeit mitzuteilen**. Die Kontaktaufnahme wird auch deshalb empfohlen, da sie ein wichtiger Bestandteil **des außergerichtlichen Einigungsversuches** mit den Gläubigern ist. Ein nächster Schritt ist, neben der **Mitteilung der Zahlungsunfähigkeit, die Besprechung einer Ratenzahlung**.

Fach- und Sachkenntnisse als Wirkfaktoren der Schuldnerberatung (vgl. Anhang 1) sind auch im digitalen Setting von hoher Bedeutung. Auch mit wenig Informationen im Rahmen des Chats gelingt es den Beratenden durch gezielte Fragen (vgl. Kapitel 4.2.2.1), individuelle und passgenaue Interventionen zu erarbeiten. Unter Betrachtung von üblichen Interventionen bzw. Schritten im Rahmen eines Erstgesprächs (vgl. Anhang 3) lässt sich konstatieren, dass die **gängigen Interventionen im Rahmen eines Erstgesprächs sich adäquat in schriftbasierte Settings übertragen lassen**.

Schuldenarten

Im Rahmen der Chatanalyse waren die Schulden – bzw. Gläubigerarten **nicht immer klar bestimmbar**. Dies hat unterschiedliche Gründe: Zum einen wurde häufig nur die Gesamtverschuldung angegeben bzw. davon gesprochen, dass man "im Dispo" sei. In diesen Fällen wurden keine Schuldenarten codiert. Zum anderen gab es Chats, die relativ früh abbrachen (vgl. Kapitel 4.2.1) und daher auch keinen Schuldenarten zugeordnet werden konnten. In den restlichen Fällen, insbesondere bei längeren Chatverläufen, waren Schuldenarten jedoch erkenn- und codierbar. Teilweise bestehen **Schulden bei mehreren Gläubigern**, d.h. es bestehen beispielweise zwei Arten von Sekundärschulden wie Schulden bei Privatpersonen und Schulden aus Selbstständigkeit. Insgesamt kann festgehalten werden:

In **25 Textsegmenten** ließen sich **Primärschulden** codieren, d.h. offene Forderungen, die die Existenz des Schuldners bedrohen. Unter Primärschulden fallen Miet- und Energieschulden, Schulden bei der Krankenkasse oder Schulden aufgrund eines Gesetzesverstoßes. Hier gab es nur zwei Doppelcodierungen (z.B. sowohl Mietschulden als auch Schulden bei Krankenkasse). In insgesamt **26% der analysierten Fällen bestehen Primärschulden**.

Sekundärschulden, d.h. offene Forderungen, die die Existenz des Schuldners nicht unmittelbar bedrohen, ließen sich in insgesamt **55 Textsegmenten codieren**. Da häufig zwei Arten von Sekundärschulden in einem Chat vorkamen, wurden Doppelcodierungen zusammengeführt. In insgesamt **33 Chats** lagen Sekundärschulden vor, was **37% der analysierten Fälle entspricht**.

	Codierte Segmente	Nach Bereinigung von Doppelcodierungen	Prozentualer Anteil am Sampling
Primärschulden gesamt	25	23	26%
Miet - und Energieschulden	17		
Schulden aufgrund Gesetzesverstoß	3		
Schulden bei Krankenkasse	5		
Sekundärschulden gesamt	46	33	37 %
Mahnungen von Inkasso-Firmen	9		
Schulden bei Mobilfunkanbietern	8		
Schulden bei der Bank	23		
Schulden bei Privatpersonen	4		
Schulden aus Selbstständigkeit	1		
Unterhaltsschulden	1		
Unbestimmte/sonstige Schulden			37%

Die Gruppe der jungen Menschen unterscheidet sich in ihrer Schulden-situation von anderen Zielgruppen: Der Hauptauslöser für Überschuldung liegt bei jungen Menschen unter 25 Jahren in einer unwirtschaftlichen Lebensführung (Destatis, 2022). Sie hebt sich hier von der Gruppe der älteren Menschen ab, bei denen der Hauptauslöser für Überschuldung in der Arbeitslosigkeit liegt. Es erscheint demnach sinnvoll, ein Angebot zu entwickeln, das speziell auf die Zielgruppe junger Menschen mit ihren spezifischen Bedarfen zugeschnitten ist.

4.2.6 Struktur und Aufbau der Chats

Um die Häufigkeit der Beratenden-Codes zu visualisieren, wurden zehn Beratungsverläufe zufällig aus dem Korpus ausgewählt. Die nachfolgende Grafik zeigt eine Code-Matrix, wobei die Größe der Quadrate die Häufigkeit pro Kategorie widerspiegelt:



Abbildung 8: Code-Matrix von zehn Beispielchats

Hier wird deutlich, dass die Chats alle gleich beginnen (Anrede + Gesprächseröffnung), anschließend aber unterschiedliche Verläufe erkennbar werden. So werden beispielsweise individuelle Rückfragen je nach Anliegen gestellt. Auffällig ist zudem, dass besonders allgemeine und fachliche Erklärungen sowie Handlungsempfehlungen eine hohe Anzahl an Codierungen aufweisen und fast immer Bestandteil eines Chats sind. Dass dabei inhaltlich auch sehr unterschiedliche Fragen gestellt werden, verdeutlicht das individuelle Eingehen auf unterschiedliche Bedarfe der Ratsuchenden.

Insgesamt kann im Zuge einer Typisierung von Fällen zwischen Ratsuchenden mit **konkreten Fragen** und Ratsuchenden mit eher **vagen Anliegen** unterschieden werden. Erstere bringen ihr Problem meistens gleich zu Beginn des Chats als einleitende Worte ein: „*Liebes Team, ich würde mich gerne hinsichtlich von Schulden und wie ich eine außergerichtliche Einigung in die Wege leiten kann, Informieren und hoffe, Sie können mir dabei helfen*“. In diesen Chats erfolgen durch die Beratenden **gezielte und meist wenige Rückfragen** sowie **Erklärungen sowie Handlungsempfehlungen**. Teilweise sind die konkreten Fragen relativ schnell geklärt, in manchen Fällen wird der Auftrag anschließend noch einmal erweitert und es werden Anschlussfragen durch die Ratsuchenden gestellt.

Bei Ratsuchenden mit eher vagem Anliegen („*Hallo! Ich bin 22 Jahre alt und benötige Hilfe mit meinen Schulden. Leider habe ich das ganze überschätzt und habe den Überblick verloren.*“) werden zu Beginn **häufig mehr Rückfragen zur Situation** des Ratsuchenden durch die Beratenden gestellt. In vielen dieser Fälle stellt die CJS-Chatberatung den ersten Kontakt zu einer Schuldnerberatung für die Ratsuchenden dar. Daher geht es meist zunächst darum, die **Problemlage zu sortieren**. Im Anschluss werden auch hier Handlungsempfehlungen, Informationen oder konkreten Ansprechpartner*innen vor Ort vermittelt.

Trotz den sehr heterogenen Anliegen der Ratsuchenden kristallisierte sich in der Analyse ein typischer Ablauf eines Chats heraus (siehe Abbildung 9). Es zeigt sich, dass die in Kapitel 4.2.1 beschriebenen Phasen von Chats grundsätzlich auch auf die CJS-Chatberatung übertragen werden können. Der Beratungsablauf unterscheidet sich zwischen den skizzierten Typen nicht erheblich, es werden lediglich je nach Anliegen unterschiedliche Schwerpunkte gesetzt (z.B. längere Phase der Problemdarstellung o.ä.). Die Chats verlaufen häufig wie folgt:



Abbildung 9: Typischer Ablauf der Chats

4.3 Computergestützte Analyse

Vorgehen

Die 89 codierten Chats dienten als Trainingsdaten³ für die Entwicklung eines Modells für die computergestützte Analyse des Gesamtdatenkorpus.⁴ Dieser Korpus umfasst weitere **561 Chatprotokolle**. Im Rahmen der computergestützten Analyse wurde mit Methoden der künstlichen Intelligenz gearbeitet. Dabei sollte „**das Sinnverstehen der qualitativen Methodik**“ (Lehmann et al., 2021, S. 168) übernommen werden, indem die Chancen qualitativer Inhaltsanalyse auf eine große Menge an Datensätzen übertragen werden. Im Bereich der Textanalyse wurden erste vielversprechende Erfahrungen mit überwachten Lernverfahren gemacht. Hier lernt ein Computer, eine in den Trainingsdatensätzen vorhandene Eigenschaft zu bestimmen bzw. vorherzusagen.

Die Trainingsdaten müssen in der Regel von Menschen manuell erzeugt werden. Im Rahmen der Evaluation soll das Modell anschließend beispielsweise in der Lage sein, die Kategorie „Problemdarstellung“ im Datensatz zu erkennen. Für das Training eines computergestützten Modells wurde für einen grundlegenden Vergleichswert zunächst eine Support-Vector-Machine (SVM) trainiert. Anschließend wurden komplexere Verfahren implementiert, die in der Theorie bessere Ergebnisse als die SVM liefern sollen. Dies sind die Transformer-Based Klassifikatoren „BERT“, hierbei vor allem das speziell dafür trainierte spanBERT-Modell. Im Vergleich hierzu wurde zudem der SpanCategorizer von spaCy getestet. Die unterschiedlichen Modelle werden anhand ihrer f1-Scores⁵ evaluiert. Das BERT-Modell erwies sich im Vergleich am besten geeignet.

³ Ein Trainingsdatensatz ist ein Datensatz mit Beispielen und wird für das Lernen von Mustern und Zusammenhängen in Daten verwendet.

⁴ Weitere Informationen zur computergestützten Analyse: <https://www.e-beratungsinstitut.de/projekte/methode-casotex/>

⁵ Der f1-Score ist eine Metrik, die verwendet wird, um Ergebnisse von Klassifizierungen auszuwerten. Er beschreibt das harmonische Mittel zwischen Sensitivität (eng. Recall) und Präzision (engl. precision) und fasst beide Metriken zu einem Wert zusammen.

Da in den Beratungsprozessen bestimmte Kategorien besonders viel Raum einnahmen, sind die Trainingsdaten schief verteilt (vgl. Abbildung 10). Inhaltlich breit gefasste Kategorien wie Handlungsempfehlungen sowie Fragen zur Schuldensituation kommen vielfach vor, wohingegen sehr feingranulare Kategorien wie „Zukunftsprognose“ eher selten codiert wurden. Dies beeinflusst die nachfolgend dargestellten Analyseergebnisse.

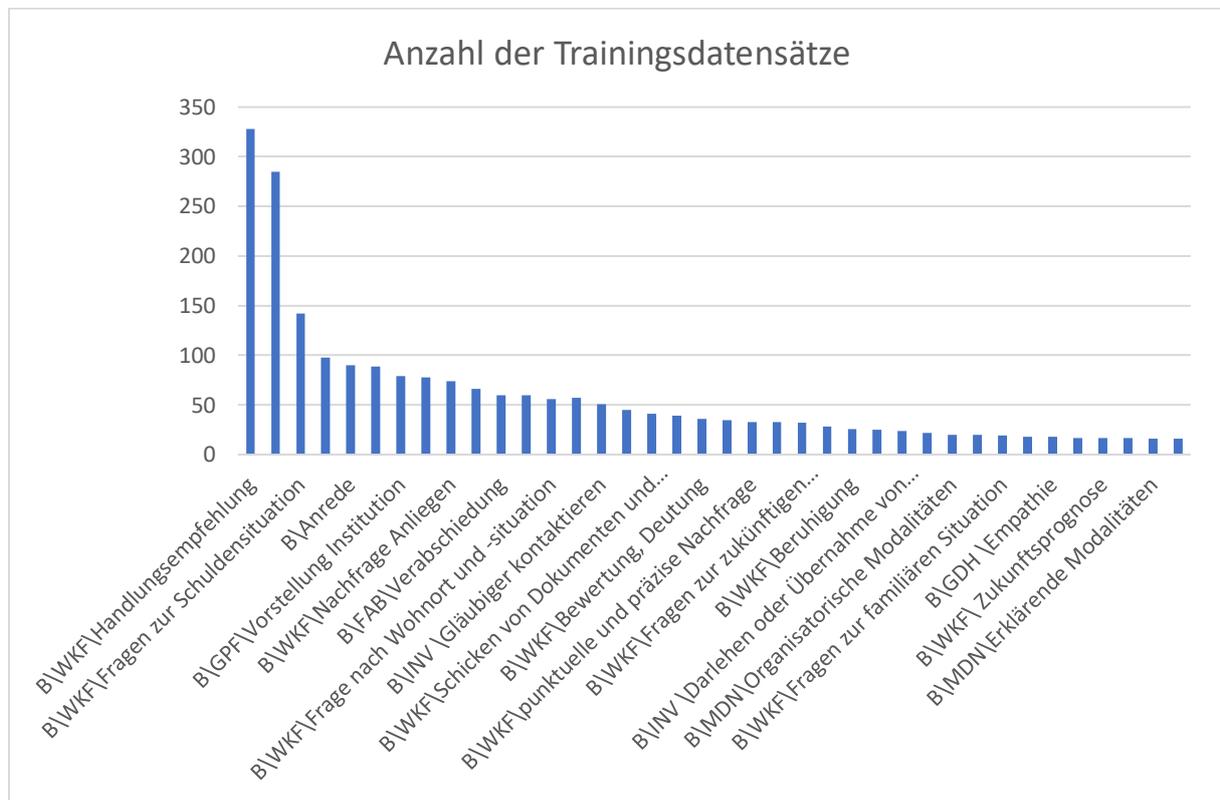


Abbildung 10: Anzahl der Trainingsdatensätze

Ergebnisse

Die **f-1 Scores auf Ebene der Oberkategorien**, d.h. auf Level 1 sind grundlegend positiv. So weisen die Oberkategorien der Beratenden f1-Scores auf, die mit wenigen Ausnahmen zwischen 0,6 und 0,9 liegen. Ein Auszug verdeutlicht zudem, dass die Häufigkeit der Zuordnung im Gesamtdatenkorpus sehr unterschiedlich ausfällt:

Kürzel	Kategorie	f1-score	Häufigkeit im Gesamtdatenkorpus
B-AND	Anrede	0.95	66
B-GPF	Gesprächseröffnung	0.85	644
B-FAB	Verabschiedung	0.65	2130
B-GDH	Grundhaltungen	0.52	354
B-WKF	Wirkfaktoren	0.86	7791

Die Unterkategorien dieser Oberkategorien werden jedoch immer feingranularer (vgl. Abbildung 4 und 5). Die unterste Ebene im Kategoriensystem weist häufig nur wenige Zuordnungen im Trainingsdatensatz auf. Damit gehen meist schlechtere f1-Werte einher. Fünf der Unterkategorien, die ausreichende f1-Werte aufweisen und durch das trainierte Modell häufig in den Realdaten zugeordnet wurden, sollen nachfolgend näher dargestellt werden.

Beratende: Anregung zur weiteren Inanspruchnahme von Beratung

Die Kategorie „Anregung zur weiteren Inanspruchnahme von Beratung“ wurde mit einem f1-score von 0,6 insgesamt **2232 Mal** zugeordnet. Bei den Zuordnungen fielen viele Links, Adressen etc. auf, die manuell bereinigt wurden. Nach der Bereinigung sind insgesamt noch 1381 Zuordnungen enthalten. Die Anregung, weitere Beratung in Anspruch zu nehmen, bezieht sich in den Zuordnungen dabei sowohl auf die **CJS-Onlineberatung** als auch **auf Schuldnerberatungsstellen vor Ort**, wahlweise auch beides (die Onlineberatung kann beispielsweise auch zur Überbrückung von längeren Wartezeiten genutzt werden). Insgesamt verteilen sich die Zuordnungen auf **391 Chats**. Die Quote **der Weitervermittlung von circa 70%, die sich aus der qualitativen Analyse ergab**, kann daher durch die quantitative Analyse gestützt werden.

Ratsuchende: Erweiterung des Auftrags

Die Kategorie „Erweiterung des Auftrags“ wurde insgesamt 702 Mal zugeordnet und weist einen f1-Score von 0,59 auf. Die Zuordnungen dieser Kategorie erwiesen sich bei der Sichtung als überwiegend inhaltlich korrekt. Häufig wird auf Erklärungen der Beratenden Bezug genommen oder zusätzliche Fragen zur Schuldenbereinigung gestellt. Durchschnittlich werden 1,2 Mal pro Chat zusätzliche Fragen gestellt bzw. der Auftrag erweitert. Dies deckt sich weitestgehend mit den Ergebnissen der qualitativen Analyse (durchschnittliche 1,0 Erweiterungen des Auftrags pro Chat).

Ratsuchende: Positive Resonanz

Die Kategorie „positive Resonanz“ weist einen f-1 Score von 0,68 auf und wurde **insgesamt 1601 Mal im Gesamtdatenkorpus zugeordnet**. Die Zuordnungen divergieren ähnlich wie in der qualitativen Analyse hinsichtlich ihrer inhaltlichen Ausrichtung. Kürzere und unspezifischere Textbestandteile wie „*Vielen Dank*“ werden ebenso zugeordnet wie längere Rückmeldungen, die sich auf eine Handlungsempfehlung beziehen („*Und ich werde mich jetzt gleich mit meiner Bankberaterin in Verbindung setzen um ein p Konto zu machen.*“). Bei einer explorativen Analyse wurde **471 Mal** das Wort „Danke“ von Ratsuchenden im Gesamtdatenkorpus identifiziert, demnach bedanken sich circa 80% der Ratsuchenden während oder nach dem Chat. Bei einer inhaltlichen Sichtung der Coder*innen fielen auch bei dieser Kategorie überwiegend korrekte Zuordnungen durch BERT auf. Die **durchschnittliche Anzahl von 2,85 positiven bzw. zustimmenden Äußerungen** pro Chat unterstreicht die hohe Zufriedenheit der Ratsuchenden. Zudem validiert sie die Ergebnisse der qualitativen Analyse, die **2,7 positive Äußerungen pro Chat** ergab.

Ratsuchende: Ausdruck eigener Emotionen

Die Kategorie „Ausdruck eigener Emotionen“ weist einen f1-Score von 0,57 auf und wurde insgesamt 139 Mal zugeordnet. Alle 139 Zuordnungen dieser Kategorie wurden durch die Coder*innen gesichtet und **erwiesen sich als inhaltlich korrekt**. Weiterhin wurde bei der Sichtung nochmals die hohe Bedeutung von **Anonymität** im Rahmen der Chatberatung ersichtlich: Bei der Durchsicht fiel auf, dass von BERT vor allem **angst- und schambesetzte Äußerungen zugeordnet** wurden („*Ich habe mit noch niemanden darüber gesprochen wie ernst die Lage ist, weil es mir einfach nur zu peinlich ist.*“). Die 139 Zuordnungen verteilen sich auf insgesamt 89 Chats. Es kann daher angenommen werden, dass in **15% der Chats angst- und schambesetzte Themen** angesprochen werden.

Diskussion

Die KI-Analyse zeigt, dass bestimmte Kategorien im Gesamtdatenkorpus ähnlich häufig wie in den qualitativ analysierten Chats vorkommen. Das qualitative Zufallssampling von 89 Chats scheint demnach in einigen Aspekten verallgemeinerbar und ergänzt sich mit Ergebnissen der computergestützten Analyse. Die Vorteile qualitativer und quantitativer Analyse können in der Chatanalyse integriert werden und ermöglichen belastbare Ergebnisse: Subjektive Sinnstrukturen der qualitativen Analyse können demnach durch eine große Zahl an Daten im Rahmen der quantitativen Analyse validiert werden.

Für alle Anwendungen aus dem Bereich der Künstlichen Intelligenz sind passende und sinnvoll aufbereitende Daten essentiell. Durch verschiedene Faktoren ergaben sich jedoch auch Grenzen des Verfahrens:

Im Trainingsdatensatz sind Doppelcodierungen enthalten, um sowohl inhaltliche als auch methodische Aspekte der Beratung zu erfassen. Dies erschwerte jedoch das Training des Modells. Zukünftig könnte dies durch die Beschränkung auf einen der beiden Aspekte oder zwei separat trainierte Modelle vermieden werden. Die Zuordnungen auf Ebene der Ratsuchenden erweisen sich nach einer inhaltlichen Durchsicht tendenziell korrekter als auf Ebene der Beratenden. Dies wird vermutlich auch durch die längeren sowie komplexeren Gesprächsanteile der Beratenden bedingt.

Weiterhin beeinflusst die Häufigkeitsverteilung in den Trainingsdaten das trainierte Modell. So sind auf Ebene der Oberkategorien beispielsweise 81 Anreden in den Daten enthalten, jedoch weit über 1000 Codierungen zu unterschiedlichen Wirkfaktoren. Dadurch bekommen die Modelle einen gewissen "Bias"⁶ zur häufigeren Klasse, bei Unsicherheit des Modells wird daher eher in die häufigere Klasse sortiert. Dieser Bias wird auf Ebene der Unterkategorien etwas kleiner, da die Verteilung hier gleichmäßiger ist. Dadurch unterscheiden sich die Ergebnisse der einzelnen Ebenen im Kategoriensystem hinsichtlich der Gesamtzahl an Zuordnungen, die Ergebnisse auf Ebene der Unterkategorien sind tendenziell genauer.

Trotz dieser Schwierigkeiten konnte in einigen Kategorien interessante Ergebnisse erzielt werden, die durch die Coder*innen anschließend inhaltlich validiert wurden. Die Ergebnisse der qualitativen sowie der computergestützten Analyse ergänzen sich in ihren Grundaussagen und sollen nachfolgend als Fazit zusammengeführt werden.

4.4 Fazit Chatanalyse

Zusammenfassend weist die CJS-Chatberatung drei große Potentiale auf, die sie von einer Schuldnerberatungsstelle vor Ort unterscheidet:

Kurzfristige und schnelle Lösungen

Im Erstkontakt zur Schuldnerberatung werden in der Regel die dringlichsten materiellen und sozialen Problemlagen der Klient*innen besprochen (Kuntz, 2003). In diesem Rahmen werden z.T. auch Einspruchsfristen besprochen, die ein Handeln in einer gewissen Zeitspanne erfordern. Hier bietet sich die Chatberatung an, da der niedrigschwellige Charakter und die häufige Verfügbarkeit von Chats kurzfristige und schnelle Lösungen ermöglichen. Dies erscheint auch deshalb relevant, weil Schuldnerberatungsstellen vor Ort aktuell eine Wartezeit von mehreren Monaten aufweisen (AG SBV, 2022). Die Erarbeitung von individuellen Handlungsempfehlungen kann dabei als eine der

⁶ Bias bedeutet Voreingenommenheit, Neigung oder Vorurteil und führt zu einer Verzerrung eines Ergebnis

Kernkompetenzen der Beratenden betrachtet werden. Durch die zahlreichen positiven Rückmeldungen der Ratsuchenden auf spezifische Handlungsempfehlungen und die Nennung geeigneter Ansprechpartner*innen wird dies untermauert.

Gatekeeper in das professionelle Hilfesystem

In den analysierten Chats werden die Ratsuchenden bei Bedarf (circa zu 70%) an geeignete Ansprechpartner*innen vor Ort weiterverwiesen oder dazu angeregt, die CJS-Onlineberatung (v.a. die webbasierte Mailberatung zwecks Dokumententransfer) weiterhin zu nutzen. Die Ansprechpartner*innen vor Ort werden von den Beratenden im Rahmen der Chatsitzung recherchiert, um den Ratsuchenden Kontaktdaten an die Hand geben zu können. Häufig skizzieren die Beratenden zusätzlich die Aufgaben bzw. Rolle von Schuldnerberatung. Dies bietet Potential für Ratsuchende, die negative Vorerfahrungen in Beratungskontexten gemacht haben oder denen die Inanspruchnahme von Schuldnerberatung vor Ort als große Hürde erscheint. In manchen Fällen berichten die Ratsuchenden von Erfahrungen mit unseriöser Schuldnerberatung oder weiteren Akteur*innen, die sie mit ihrem Anliegen weiterverwiesen haben: *„Was kann ich da machen? Ich habe weder bei der Richterin heute Auskunft erhalten, noch bei der Schuldnerberatung. Die einzige Hilfe sind gerade Sie (DANKE)“*. Die Chatberatung kann es Ratsuchenden erleichtern, Vertrauen in das professionelle Hilfesystem zu fassen und fungiert als Gatekeeper.

Anonymität und Niedrigschwelligkeit

Viele Ratsuchende nutzen den Chat abseits der Darstellung ihres Anliegens auch dazu, die mit der Schuldensituation in Verbindung stehenden Emotionen zum Ausdruck zu bringen. Schuldnerberatung im digitalen Setting bietet dabei für Ratsuchende das große Potential, auch über schambesetzte Themen zu sprechen. Im Rahmen der computergestützte Analyse zeigte sich, dass dies in **15% der Chats** der Fall war. Diese schambesetzte Themen stehen teilweise mit den Schulden in Zusammenhang (z.B. Spielsucht) und beeinträchtigen die Ratsuchenden bei der Suche nach Hilfe. Die Anonymität im Rahmen der Chatberatung kann den Ratsuchenden das Einbringen dieser Anliegen erleichtern. Die Beratenden greifen diese Emotionen in ihren Antworten auf und reagieren in ihren Antworten kongruent, empathisch und wertschätzend (*„Auch wenn die Situation für dich neu ist, für uns ist das die alltägliche Arbeit. Daher keine Scheu und kein Scham. Alles ist okay“*). Abseits von der sachlichen Klärung des Anliegens bieten sie so auch niedrigschwellige, psychosoziale Unterstützung. Haltung, Selbst- und Sozialkompetenzen als Wirkfaktoren der Schuldnerberatung (vgl. Anhang 1) lassen sich demnach auch auf digitale Settings übertragen.

Weiterhin sind Gisler et al. (2020) zufolge Wirkfaktoren im Rahmen des Beratungshandelns die *„Zusammenarbeit mit anderen, klientenorientierte Flexibilität, emotionale Unterstützung, Berücksichtigung der Komplexität, Klienteneinbezug oder Beziehungsaufbau“*. Die Chatanalyse konnte die Relevanz dieser Aspekte auch für das Jugendfinanzcoaching der CJS bestätigen.

5 Mailanalyse

5.1 Vorgehen

Das Sampling von elf Mailverläufen wurde ebenfalls unter Anwendung des in Kapitel 4.1 beschriebenen Kategoriensystems mit der Analysesoftware MAXQDA analysiert. Kriterien für den Einschluss in das Sampling waren Fälle, in denen sowohl Chat- als auch Mailberatung, d.h. blended online counseling, stattfand. Bei den elf vorliegenden Fällen wurde jeweils der gesamte Verlauf betrachtet, d.h. die Chats sowie die zugehörigen Mails. Teils befanden sich die Ratsuchenden im Rahmen der Mailberatung zum Zeitpunkt der Analyse noch im laufenden Beratungsprozess. Die Ergebnisdarstellung fokussiert daher vor allem die methodische Herangehensweise der Beratenden sowie die Frage nach Verschränkung und Ergänzung der beiden Beratungsformen.

5.2 Ergebnisse

Sampling

Das Sampling umfasst vor allem Verläufe, in denen im Rahmen der Chatberatung schon ein Großteil an konkreten bzw. dringlichen Fragen geklärt werden konnte. Nach diesem ersten Klärungsprozess werden die Ratsuchenden in das Angebot der webbasierten Mailberatung übergeleitet, damit die Beratenden zusätzliche Informationen und so einen umfassenderen Einblick in die Situation der Ratsuchenden erhalten. In sechs der Beratungsverläufe lagen bei den Ratsuchenden Primärschulden vor, die aufgrund ihrer Dringlichkeit meist einen schnellen Klärungsbedarf aufweisen („*Guten Tag ich habe Mietschulden und fliege deswegen vielleicht nächsten Monat aus der Wohnung, was kann ich tun?*“). Abgesehen davon sind die Anliegen und Problemlagen der Ratsuchenden unterschiedlich gelagert: So divergiert beispielsweise die Höhe der Gesamtverschuldung zwischen einem Minimum von 280 Euro und einem Maximum von 23.600 Euro (Mittelwert: 8152 Euro).

Methodische Herangehensweise im Rahmen der Mailberatung

Ein essentieller Bestandteil im Rahmen eines Erstgesprächs sind die Bestandsaufnahme sowie die Erstellung eines Haushaltsplans (vgl. Anhang 3). Die ersten Fakten zur Bestandsaufnahme können meist im Rahmen eines Chats geklärt werden. In der webbasierten Mailberatung wird die Bestandsaufnahme anschließend konkretisiert und vertieft. Insbesondere die finanzielle Situation wird hier differenziert betrachtet: Die Beratenden versenden Dokumente wie „Haushaltsplan“ oder „Gläubigerliste“, die die Ratsuchenden dabei unterstützen, sich einen Überblick über ihre Schuldsituation zu verschaffen. Die Ratsuchenden haben die Möglichkeit, die Dokumente ausgefüllt zurückzuschicken und mit den Beratenden nächste Schritte der Schuldenregulierung zu besprechen. Durch den tieferen Einblick in die finanzielle Situation der Ratsuchenden können die Beratenden beispielsweise ermitteln, welches Budget realistisch zur Schuldentilgung zur Verfügung steht. Da die Beratenden demnach über zusätzliche Informationen verfügen, können sie konkretere bzw. individuellere Handlungsempfehlungen entwickeln. Dies wird häufig auch durch die längeren Antworten in der webbasierten Mailberatung ersichtlich, die sich diesbezüglich von der Chatberatung charakteristisch unterscheidet.

Zwischen Synchronität und Asynchronität

Bei der Betrachtung der zeitlichen Abfolge der Verläufe fiel auf, dass die webbasierte Mailberatung für die Klärung konkreter Fragen durch die Beratenden teilweise synchron genutzt wird, d.h. die Mails werden im Abstand weniger Minuten versendet. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn die Chat-Zeit vorüber ist und noch letzte Fragen nachbesprochen werden. Die Asynchronität wird vorrangig bei Fällen genutzt, in denen ausgefüllte Dokumente der Ratsuchenden eingehender gesichtet werden:

„Ich fasse zusammen: ich schaue mir Ihre Gläubigerliste genauer an und ich melde mich morgen mit ein paar Ideen zurück. Sie erhalten dann auch ein paar Tipps für die Schreiben an die Gläubiger. Wenn es doch zu kompliziert wird, oder Sie persönliche Unterstützung benötigen, können Sie sich auch an eine kostenlose Beratungsstelle vor Ort wenden.“

Die Beratenden verweisen ähnlich wie im Chat auch in der webbasierten Mailberatung klar auf Grenzen der Onlineberatung bei komplexen Fällen.

Resonanz der Ratsuchenden

Auch bei der Analyse der Mailberatung finden sich viele Hinweise auf die positive Resonanz der Ratsuchenden. Dies zeigt sich ähnlich wie im Rahmen der Chatberatung zum einen dadurch, dass Handlungsempfehlungen der Beratenden als sinnvoll empfunden werden (*„Okay, das werde ich wohl alles mal ausprobieren und hoffentlich erfolgreich sein“*). Zum anderen wird aber vor allem bei Ratsuchenden mit dringlichen Anliegen (v.a. Primärschulden) die emotionale Entlastung deutlich: *„Danke erstmal für die Hilfe. Befreit schon mal etwas, nicht allein damit zu sein.“*

Blended Online Counseling

Mail- und Chatberatung können in Form des **Blended Online Counselings** sinnvolle Synergien entfalten: Die Chatberatung als Einstieg in die Beratung unterstützt die Ratsuchenden dabei, sich einen ersten Überblick zu möglichen Schritten der Schuldenbereinigung zu verschaffen und erste Lösungen zu entwickeln. In der Mailberatung können anschließend weitere Informationen und konkrete Empfehlungen durch die Beratenden zur Verfügung gestellt werden. Die wechselseitige Möglichkeit des **datensicheren Dokumententransfers** stellt dabei einen großen Vorteil dar. Auch angesichts der hohen Wartezeiten von Präsenzberatungsstellen erscheint diese Form der Beratung sinnvoll, damit Ratsuchende sich vorab sortieren können und hinsichtlich nächster Schritte im Rahmen der Schuldenbereinigung aufgeklärt sind. Die **Lagerfähigkeit von Onlineberatungsprozessen** wird von den Ratsuchenden teils genutzt, beispielsweise indem Verläufe kopiert und ausgedruckt werden: *„Ich habe mir den Chat hier kopiert und (ver)suche mal mein Glück“*. Die Verläufe sowie die ausgefüllten Haushaltpläne sowie Gläubigerlisten können die Bestandsaufnahme im Rahmen einer Schuldnerberatung vor Ort erleichtern.

Fazit

Im Vergleich der Analyseergebnisse fällt auf, dass Chatberatung sich eignet, um innerhalb einer kurzen Zeitspanne viele Fragen zu klären (vgl. Kapitel 4.2.2.1). Für einen Erstkontakt erscheint die Chatberatung durch die Möglichkeit der hohen Informationsdichte damit geeigneter und bietet die Chance, bei Unklarheiten unmittelbare Rückfragen zu stellen. Die Mailberatung ermöglicht durch die asynchrone Kommunikation einen vertieften Einblick in die individuelle Situation des Ratsuchenden. Ein Potential der Mailberatung liegt in der Entwicklung von konkreten Handlungsempfehlungen, die auf die individuelle Schuldensituation der Ratsuchenden angepasst sind. Am häufigsten wurden im Rahmen der Mailanalyse folgerichtig **allgemeine fachliche und sachliche Erklärungen** sowie **Handlungsempfehlungen** codiert.

Die Inanspruchnahme von Mailberatung schließt eine anschließende Präsenzberatung nicht aus, sondern kann sinnvolle Synergien eines klassischen Blended Counseling Prozesses eröffnen. Insgesamt bieten Settingwechsel im Rahmen der Schuldnerberatung Wex (2017) zufolge vielversprechende Aussichten hinsichtlich des Beratungserfolges und sollte im Feld der Schuldnerberatung noch weiter ausgebaut werden. Besonders bei komplexen Fällen scheint dies auch erforderlich, da die Onlineberatung hier auch an ihre Grenzen stoßen kann.

6 Zusammenfassung und Empfehlungen

Aus den umfangreichen wissenschaftlichen Analysen wird klar deutlich, dass es sich bei der Onlineberatung (Chat- und Mailberatung) der CJS um ein methodisch hochwertiges Angebot zur Schuldnerberatung handelt, das jungen Menschen einen einzigartigen Zugang bietet, existenzielle wirtschaftliche Notlagen schnell und niedrigschwellig zu bearbeiten. Das Institut für E-Beratung empfiehlt daher, das Angebot in jedem Fall in der bestehenden Form beizubehalten und darüber hinaus über einen bundesweiten Ausbau nachzudenken.

Die umfangreichen Ergebnisse der wissenschaftlichen Evaluation lassen sich zu vier Kernthesen verdichten, die alle die Beibehaltung des Angebots nahelegen:

1. Die Chatberatung des Caritas Jugendfinanzcoachings weist eine vergleichbare methodische Qualität wie die Präsenzberatung auf

Im Rahmen der Schuldnerberatung bieten sich digitale Settings vor allem in der Orientierungsphase an (Wex, 2017). Die Analyse der individuellen beraterischen Interventionen ergab, dass relevante Aspekte eines Erstgesprächs im Rahmen der Schuldnerberatung (siehe Anhang 3) adäquat in digitale Settings übertragen werden können. So können beispielsweise die Prüfung von Pfändungsschutzmaßnahmen sowie existenzsichernde Maßnahmen schriftbasiert erfolgen. Lediglich bei der Erstellung eines Haushaltsplans und einer detaillierten Bestandsaufnahme werden mehr Zeit benötigt, hier eignet sich ggf. Mailberatung oder eine Beratung im Präsenzsetting. Tragende Wirkfaktoren der Fachkraft sind, wie eingangs beschrieben, **Haltung/Selbst-/Sozialkompetenzen** sowie **Fach- und Sachkenntnisse (siehe Anhang 1)**. Die Chatanalyse hat gezeigt, dass diese Faktoren in der Beratung sehr deutlich nachgewiesen werden können. Vor allem Sach- und Fachkenntnisse werden benötigt, um die Fragen der Ratsuchenden adäquat zu beantworten. Die Beratenden können darüber hinaus Haltung/Selbst-/Sozialkompetenzen auch über kleinere Textbestandteile vermitteln, um so auch im Onlinesetting eine Atmosphäre zu generieren, die Offenheit und Verständnis ermöglicht.

2. Die Chatberatung des Caritas Jugendfinanzcoachings sichert die Existenz junger Schuldner*innen und verhindert Folgekosten im sozialen Sicherungssystem.

In insgesamt circa 26% der analysierten Fälle im Rahmen der qualitativen Chatanalyse lagen Primärschulden vor, die existenzbedrohend sind und einer schnellen Lösung bedürfen. Es wurde deutlich, dass durch die Chatberatung die Ratsuchenden in die Lage versetzt werden konnten, ihre Schulden zu regulieren. Dieser Effekt ist aus einer gesamtgesellschaftlichen Perspektive von enormer Bedeutung: Wären diese Schulden nicht reguliert worden, wären die betroffenen Personen im schlimmsten Falle obdachlos oder würden tiefgreifendere soziale Hilfen benötigen.

3. Die Chatberatung des Caritas Jugendfinanzcoachings ermöglicht den Einstieg in langfristige komplexe Hilfsangebote

Chatberatung kann durch physische Distanz, erhöhte Autonomie und Anonymität die Hemmschwelle für die Inanspruchnahme einer Beratung senken und so eine Gatekeeperfunktion in das weiterführende professionelle Hilfesystem einnehmen. Durch einen wertschätzenden und fachlich kompetenten Austausch im Chat können Ratsuchende Vertrauen in die Schuldnerberatung fassen und bekommen zusätzlich einen ersten Lösungsweg skizziert, was die nächsten Schritte auf dem Weg zur Schuldenregulierung sein könnten. Die Chatberatung schließt zudem eine anschließende Präsenzberatung nicht aus: In circa 70% der Chats erfolgt eine Weitervermittlung in Präsenzberatungsstellen, zusätzlich auch häufig in die webbasierte

Mailberatung der CJS. Diese Überleitung bietet eine weitere Chance niedrigschwelliger Chatberatung, denn häufig tendieren überschuldete Menschen zur Verdrängung und suchen erst spät professionelle Hilfe auf (Zerhusen, 2021). Außerhalb des Angebots des Jugendfinanzcoachings vergehen drei Jahre, bis überschuldete Menschen nach dem Auftreten erster Überschuldungsanzeichen Beratung in Anspruch nehmen (Knobloch et al., 2015). Durch die Onlineberatung besteht die Chance, diese Zeitspanne zu verringern.

4. Die Chatberatung des Caritas Jugendfinanzcoachings unterstützt Menschen, die sonst keine professionelle Hilfe aufsuchen würden

Schulden und die Umstände ihrer Entstehung sind häufig mit Scham behaftet. Die computergestützte Analyse ergab, dass in **15% der Chats angst- und schambesetzte Themen** angesprochen werden, die im Face-to-Face Kontakt nur ungern thematisiert werden. Dadurch lässt sich schlussfolgern, dass auch in einem kurzen und einmaligen Chatberatungskontakt die beraterische Beziehung zum Tragen kommt und Ratsuchende einen geschützten Rahmen finden, Themen offen anzusprechen. Gerade der weniger persönliche Charakter einer Chatberatung ermöglicht auf einzigartige Weise den niedrigschwelligen Zugang zu dringend benötigter Unterstützung. Da in der Umsetzung der Beratung durch die Fachkräfte Haltungen wie Empathie, Wertschätzung und Kongruenz für Ratsuchende spür- und erlebbar werden, ist die sozialpädagogische Qualität im Beratungsgespräch ebenfalls gewährleistet.

Die Chatberatung des Caritas Jugendfinanzcoachings bietet besonders jungen Menschen ein lebenswelt- und bedürfnisorientiertes Beratungsangebot. Durch dieses einmalige Angebot können mehr überschuldete Personen erreicht werden. Damit kann in langfristiger Perspektive einer Manifestation der Überschuldung entgegengewirkt werden. Es ist daher dringend notwendig, diese positiven Effekte für die Ratsuchenden und die Gesellschaft aufrecht zu erhalten. Daher sollte die Chatberatung in der bestehenden Form weiter finanziert werden. Angesichts der aktuell steigenden Inflation und insbesondere der steigenden Energiepreise ist zu erwarten, dass in den nächsten Jahren deutlich mehr Menschen von Überschuldung bedroht sein werden, als bisher. Daher sollte die Chatberatung nicht nur weiterfinanziert werden, sondern planmäßig als bundesweites Angebot ausgebaut werden.

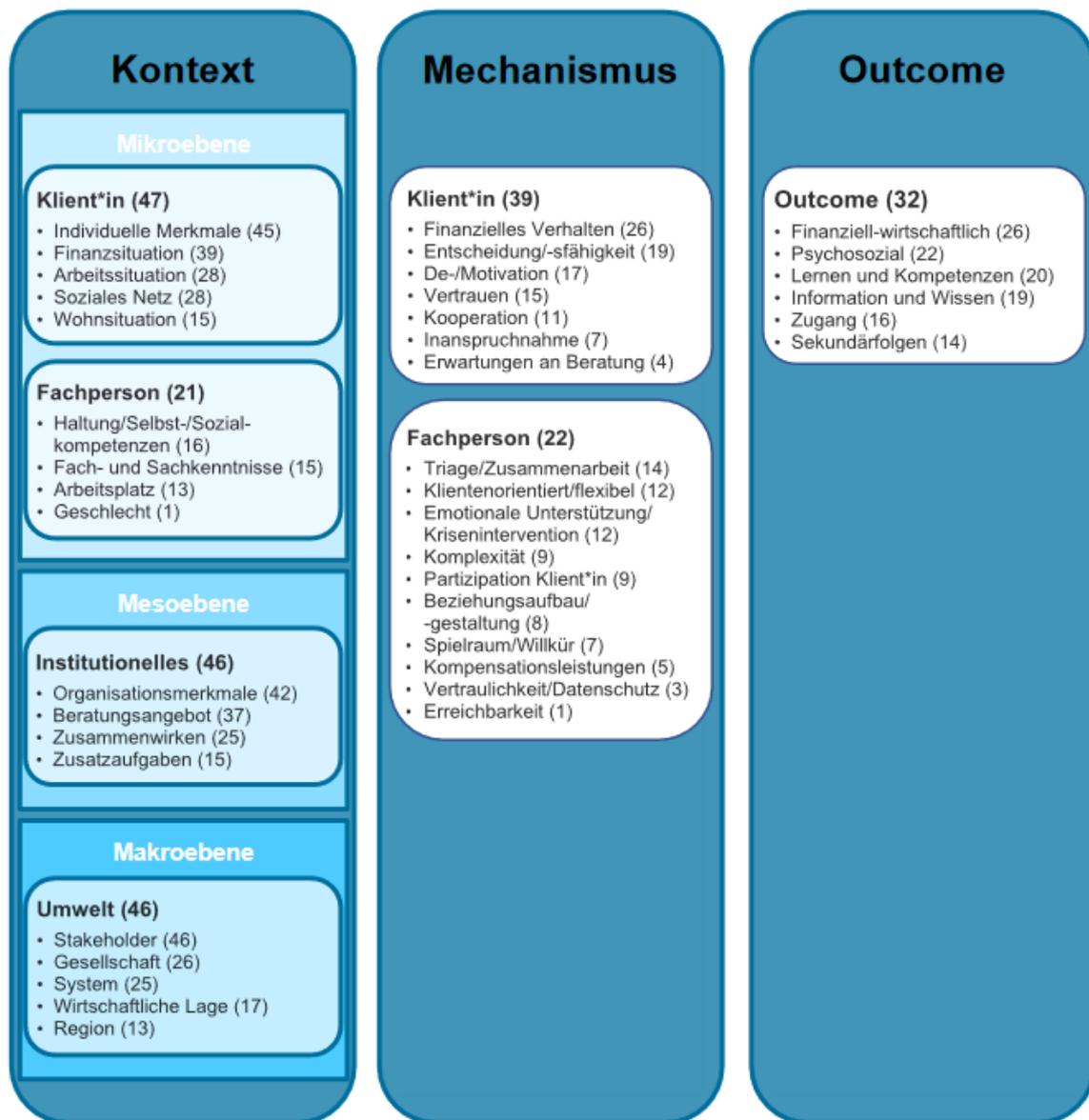
Literatur

- Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände (AG SBV) (2021). Online-Umfrage 2022 – Situation der Schuldnerberatung.
- Destatis (2022). Statistik zur Überschuldung privater Personen. Fachserie 15, Reihe 5.
- Döring, N. & Bortz, J. (2016). Datenerhebung. In: N. Döring & J. Bortz (Hrsg.): Forschungsmethoden und Evaluation in den Sozial- und Humanwissenschaften (5. vollst. überarb. und aktual. Aufl.), S. 321-552. Berlin: Springer.
- Engelhardt, E. (2022). Onlineberatung. Bonn: socialnet Lexikon. <https://www.socialnet.de/lexikon/Onlineberatung> (abgerufen am 24.11.2022).
- Engelhardt, E. M. (2018). Lehrbuch Onlineberatung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Ersahin, Z., & Hanley, T. (2017). Using text-based synchronous chat to offer therapeutic support to students: A systematic review of the research literature. *Health Education Journal*, 76(5), 531–543. DOI: 10.1177/0017896917704675.
- Gisler, F., Haunberger, S., Kita., Z & Sundermann, L. (2020). Wirkungsmodell Schuldnerberatung: Zusammenspiel vielfältiger Wirkfaktoren. Praxisrelevante Ergebnisse der systematischen Literaturreview. Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung e. V. (Hrsg.). <https://doi.org/10.21256/zhaw-19821>.
- Grandeit, P., Haberkern, C., Lang, M., Albrecht, J. & Lehmann, R. (2020). Using BERT for Qualitative Content Analysis in Psycho-Social Online Counseling. 4TH WORKSHOP ON NLP AND CSS at the EMNLP 2020 The 2020 Conference on Empirical Methods in Natural Language Processing. <https://www.aclweb.org/anthology/2020.nlpccs-1.2/>.
- Grawe, K. (2000): Psychologische Therapie (2. Korr. Auflage). Göttingen: Hogrefe.
- Heider, T. (2008). Prozesse in der Chatberatung. *E-Beratungsjournal.net*, 2 (6), S. 1-10.
- Knobloch, M., Laatz, W., Reifner, U., Hebebrand, L. & Al-Umaray, K. S. (2015). iff- Überschuldungsreport 2015. Überschuldung in Deutschland. In iff-Institut für Finanzdienstleistungen e.V. (Hrsg.).
- Kuntz, R. (2003). Schuldnerberatungstätigkeit: Ablauf, Strategie, organisatorischer Rahmen. In P. Schruth, R. Kuntz, P. Müller, C. Stammler & J. Westerath (Hrsg.), *Schuldnerberatung in der Sozialen Arbeit* (S.92-106). Weinheim: Beltz Verlag.
- Kupfer, A. & Mayer, M. (2019). Digitalisierung der Beratung. Onlineberatung für Kinder und Jugendliche und die Frage nach Möglichkeiten des Blended Counseling in der Kinder- und Jugendhilfe. *Soziale Passagen*, 11(2). S. 243-265.
- Lehmann, R., Albrecht, J. & Zauter, S. (2021). Die Computerunterstützte Analyse Sozialwissenschaftlicher Texte – Ergebnisse des Forschungsprojekts „Casotex“ in der psychosozialen Onlineberatung. In: C. Freier; J. König; A. Manzeschke & B. Städtler-Mach (Hrsg.): *Gegenwart und Zukunft sozialer Dienstleistungen*. Wiesbaden: Springer. ISBN 978-3-658-32556-5.
- Mayring, P. (2015). *Qualitative Inhaltsanalyse* (12., überarb. Aufl.). Weinheim [u.a.]: Beltz.
- Mode-Scheibel, B. (2014). Analyse verschiedener Beratungsansätze und Interventionen in der psychosozialen Onlineberatung. *E-beratungsjournal.net*, 10(2), S. 88-102.
- Paulus, C. (2016). Empathie und die Big Five. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.22028/D291-23416>.

- Reindl, R. (2018). Zum Stand der Onlineberatung in Zeiten der Digitalisierung. E-beratungsjournal.net, 14, S. 16–26.
- Rogers, C. R. (2007). Die nicht-direktive Beratung (12. Auflage). Frankfurt am Main: Fischer.
- Schnitzer, S. & Hurrelmann, K. (2022). Trendstudie: Jugend in Deutschland. Die Wohlstandsjahre sind vorbei: Psyche, Finanzen, Verzicht.
- Thiery, H. (2014). Onlineberatung Erfahrungen aus der Beratungspraxis mit Hinweisen auf Problemfälle und -felder. Sozialrecht aktuell, 3, S. 90-97.
- Wälte, D. & Borg-Laufs, M. (Hrsg.) (2018). Psychosoziale Beratung. Grundlagen, Diagnostik, Intervention (Grundwissen Soziale Arbeit, Band 24, 1. Auflage). Stuttgart: Kohlhammer Verlag.
- Wex, S. (2017). Blended Counseling – Die sinnvolle Gestaltung eines Settingwechsels in der Schuldnerberatung- E-beratungsjournal.net, 13 (2), S. 83-97.
- Zerhusen, C. (2021). Corona fördert Überschuldung. Sozialwirtschaft, 4, S. 30-31.

Anhang

Anhang 1: Wirkmodell der Schuldnerberatung



Gisler, F., Haunberger, S., Kita., Z & Sundermann, L. (2020). Wirkungsmodell Schuldnerberatung: Zusammenspiel vielfältiger Wirkfaktoren. Praxisrelevante Ergebnisse der systematischen Literaturreview. Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung e. V. (Hrsg.). <https://doi.org/10.21256/zhaw-19821>.

Anhang 2: Zufriedenheitsbefragung

Evaluation CJS Chatberatung

Hallo liebe:r User:in,

schön, dass Sie sich die Zeit nehmen, an dieser kurzen Befragung teilzunehmen!

Im Rahmen einer Evaluation unseres Angebots würden wir gerne erfahren, wie Sie die Chatberatung empfunden haben. Ihre Antworten auf die folgenden Fragen helfen uns, unser Angebot weiterzuentwickeln.

Vielen Dank für Ihre Zeit und Ihre Bereitschaft zur anonymen Teilnahme!

Waren die Informationen im Chat hilfreich für Ihr Anliegen?

 voll und ganz	 eher ja	 teils, teils	 eher nein	 überhaupt nicht
---	---	--	---	---

Hat die Beraterin Ihnen so geantwortet, dass Sie sie gut verstehen konnten?

 voll und ganz	 eher ja	 teils, teils	 eher nein	 überhaupt nicht
---	---	--	---	---

Fühlen Sie sich nach dem Chat psychisch entlastet?

 voll und ganz	 eher ja	 teils, teils	 eher nein	 überhaupt nicht
--	--	---	--	--

Wissen Sie durch den Chat, was als Nächstes zu tun ist?

 voll und ganz	 eher ja	 teils, teils	 eher nein	 überhaupt nicht
---	---	--	---	---

Wie zufrieden waren Sie mit dem Chat insgesamt?

 sehr zufrieden	 eher zufrieden	 teils, teils	 eher unzufrieden	 sehr unzufrieden
--	--	--	--	--

Würden Sie sich bei weiteren Anliegen wieder an die CJS Chatberatung wenden?

 voll und ganz	 eher ja	 teils, teils	 eher nein	 überhaupt nicht
---	---	--	---	---

Was hat Ihnen im Rahmen des Chats besonders gut gefallen?

Haben Sie Verbesserungsvorschläge oder Wünsche für das Angebot der Chatberatung?

Anhang 3: Der Ablauf einer Schuldnerberatung



Schuldnerberatung.org (o.d.). Der Ablauf einer Schuldnerberatung. Online verfügbar unter <https://www.schuldnerberatungen.org/ablauf/> (abgerufen am 11.10.2022).

Anhang 4: Codesystem und codierte Segmente

1 Ratsuchender	Codierte Segmente
1.1 Situation des Ratsuchenden	
1.1.1 Gesamtverschuldung	38
1.1.2 Ausbildung und Studium	12
1.1.3 Berufliche Situation	37
1.1.4 Gesundheitliche Situation	
1.1.4.1 Psychische Gesundheit	11
1.1.4.2 Körperliche Gesundheit	4
1.1.5 Familiäre Situation	20
1.1.6 Wohnsituation	15
1.1.7 Sozialleistungsanspruch	22
1.2 Schuldenarten	
1.2.1 Unbestimmte Schulden	9
1.2.2 Primärschulden	
1.2.2.1 Miet - und Energieschulden	17
1.2.2.2 Schulden aufgrund Gesetzesverstoß	3
1.2.2.3 Schulden bei Krankenkasse	5
1.2.3 Sekundärschulden	
1.2.3.1 Mahnungen von Inkasso-Firmen	9
1.2.3.2 Schulden bei Mobilfunkanbietern	8
1.2.3.3 Schulden bei der Bank	23
1.2.3.4 Schulden bei Privatpersonen	4
1.2.3.5 Schulden aus Selbstständigkeit	1
1.2.3.6 Unterhaltsschulden	1
1.3 Anrede	89

1.4 Empathie	
1.4.1 Sorge um andere Person	4
1.4.2 Ausdruck eigener Emotionen	93
1.4.3 Bitte um Empathie/Anteilnahme	5
1.5 Wirkfaktoren	0
1.5.1 Analyse und Klärung der Probleme	0
1.5.1.1 Problemdefinition	21
1.5.1.2 Problemdarstellung	383
1.5.2 Analyse und Beschreibung von Beratungszielen	
1.5.2.1 Definition der Zielsetzung der Beratung/Fragestellung	119
1.5.2.2 Erweiterung des Auftrags/zusätzliche Fragen	87
1.5.3 Erzeugung von Motivation	
1.5.3.1 Artikulation von Gründen für eine Veränderung beim Klienten	2
1.5.3.2 Aussagen zum Veränderungswunsch (MI)	21
1.5.3.3 Artikulation der wahrgenommenen Fähigkeiten zur Veränderung	1
1.5.4 Hilfe Problembewältigung	
1.5.4.1 Positive , unspezifische Rückmeldung	69
1.5.4.2 Negative, unspezifische Rückmeldung	2
1.5.4.3 Positive Rückmeldung zu spezifischer Handlungsempfehlung	173
1.5.4.4 Negative Rückmeldung zu spezifischer Handlungsempfehlung	1
1.6 Formales zum Abschluss einer Beratung	
1.6.1 Verabschiedung	38

1.7 Sonstiges	0
1.7.1 "Small Talk/Off-Topic"	10
1.7.2 zusätzlicher Emotionaler Ausdruck / emotionale Verdeutl.	60
1.7.3 Rückmeldung Umfrage	9
2 Berater	0
2.1 Anrede	90
2.2 Gesprächseröffnung	
2.2.1 sonstige Einleitung	10
2.2.2 Vorstellung der Institution und der eigenen Person	79
2.3 Moderation	0
2.3.1 Organisatorische Modalitäten	20
2.3.2 Technische Modalitäten	8
2.3.3 Erklärende Modalitäten	16
2.4 Grundhaltungen	
2.4.1 Empathie	
2.4.1.1 Empathie für den*die Klient*in	1
2.4.1.2 Verständnis für den*die Klient*in	13
2.4.1.3 Mitgefühl mit Klient	4
2.4.2 Wertschätzung	0
2.4.2.1 Glückwünsche an den*die Klient*in	2
2.4.2.2 Lob, Anerkennung, pos. Wertschätzung	14
2.4.2.3 Dank und Wertschätzung an den*die Klient*in	1
2.4.3 Kongruenz	5
2.4.3.1 Wunsch	55
2.5 Wirkfaktoren	
2.5.1 Analyse und Klärung der Probleme	
2.5.1.1 punktuelle und präzise Nachfrage	33
2.5.1.1.1 Fragen zur zukünf. Inanspruchn. von Beratung	32
2.5.1.1.2 Fragen zur bish. Inanspruchn. von Beratung	18

2.5.1.1.3 Fragen zur familiären Situation	19
2.5.1.1.4 Fragen zur Schuldsituation	142
2.5.1.1.5 Frage zu beruflicher Situation und Einkünften	66
2.5.1.1.6 Psychosoziale Fragen	10
2.5.1.1.7 Frage nach Wohnort und -situation	56
2.5.1.2 Paraphrase	45
2.5.1.3 Bewertung, Deutung	36
2.5.1.4 Beruhigung	26
2.5.2 Analyse und Vereinbarung Beratungsziele	
2.5.2.1 Nachfrage nach Anliegen	74
2.5.2.2 Definition der Zielsetzung der Beratung	2
2.5.3 Erzeugung Motivation	
2.5.3.1 Ermutigung, Motivation des*der Klient*in	10
2.5.3.2 Bestärkung der vorliegenden Situation, pos. Aspekte hervorheben	2
2.5.4 Hilfe Problembewältigung	
2.5.4.1 allgemeine und fachliche bzw. sachliche Erklärungen	285
2.5.4.2 Erklärungen aus berufl. Erfahrung	39
2.5.4.3 Handlungsempfehlung	328
2.5.4.4 Bedingung oder Einschränkung für Handlungsempf.	17
2.5.4.5 Warnung	8
2.5.4.6 Zukunftsprognose	17
2.5.4.7 Schicken von Dokumenten und zugehörigen Erkl.	41
2.6 Formales und Abschluss einer Beratung	
2.6.1 Anregung zur weiteren Inanspruchnahme der Beratung	89
2.6.2 Verabschiedung	60
2.7 Sonstiges	
2.7.1 "Small Talk/Off-Topic"	28

2.7.2 zusätzlicher Emotionaler Ausdruck / emotionale Verdeutl.	78
2.7.3 Umfrage	60
2.8 Interventionen	
2.8.1 Sozialleistungen beantragen	10
2.8.2 vorrangige Tilgung von Miet- und Energieschulden	22
2.8.3 Durchsicht und Sortieren von Unterlagen zur Schuldensit.	16
2.8.4 Einholen von Auskunft bei sonstigen Behörden	33
2.8.5 Zahlungsunfähigkeit mitteilen	15
2.8.6 Anlegen eines P-Kontos	8
2.8.7 Gläubiger kontaktieren	51
2.8.8 Kontakt zu Schuldenberatungsstelle vor Ort aufnehmen	98
2.8.9 Erhöhung des P-Kontos	5
2.8.10 Erstellung eines Haushaltsplans	25
2.8.11 Erstellung einer Gläubigerliste	20
2.8.12 Anforderung einer Kostenaufstellung	7
2.8.13 Restbetrag vom Konto abheben	4
2.8.14 Außergerichtlicher Einigungsversuch mit Gläubigern	11
2.8.15 Besprechung einer Ratenzahlung	35
2.8.16 Darlehen oder Übernahme von Schulden bei Behörden	24
2.8.17 Privatinsolvenz	10
2.8.18 Vollstreckungsportal	5
2.8.19 SCHUFA Auskunft	9

