



# Corona als Beschleuniger für digitale Angebote

in der Überschuldungsprävention  
im Freistaat Thüringen



# CORONA ALS BESCHLEUNIGER FÜR DIGITALE ANGEBOTE IN DER ÜBERSCHULDUNGSPRÄVENTION IM FREISTAAT THÜRINGEN

Von Anja Draber und Sebastian Rothe\*

## EINLEITUNG

Die COVID-19-Pandemie hat in Deutschland aber auch weltweit das Leben vieler Menschen auf den Kopf gestellt. Begegnungen im üblichen Rahmen waren von heute auf morgen nicht mehr möglich, ohne dabei gesundheitliche Risiken einzugehen. Damit verbunden waren umfangreiche Einschränkungen, die zu Kurzarbeit und Entlassungen bis hin zur Geschäftsaufgabe mit entsprechenden Auswirkungen auf die finanzielle Situation der Betroffenen führten. Gleichzeitig wuchs der Kreis derer, die Homeoffice in Anspruch nahmen, der Präsenzunterricht wurde von Wechsel- und Fernunterricht abgelöst und wo immer Versammlungen noch möglich waren, galt es detaillierte Infektionsschutzkonzepte umzusetzen. Diese Einflüsse wirkten sich auch auf den Bereich der finanziellen Bildung und Überschuldungsprävention aus, da entsprechende Angebote oft auf ein Gruppensetting beispielsweise in Schulen ausgerichtet sind. Auch in unserer Arbeit legten die Regeln zur Kontaktbeschränkung viele bis dahin selbstverständliche Vorhaben lahm. Relativ schnell zeichnete sich ab, dass das Verschieben von Veranstaltungen, getragen von der Annahme auf ein baldiges Ende der Pandemie, keine Lösung sein konnte. Hier entstand ein massiver Innovationsdruck, der letztlich in eine umfassende Digitalisierung mündete. Corona als Beschleuniger für digitale Angebote greift also fast schon zu kurz. Denn vor der Pandemie waren Präsenzveranstaltungen schlicht alternativlos, weshalb Corona eher als Initialzündung anzusehen ist.

## ABER VORAB NOCH EIN PAAR WORTE ZUR LIGA FACHBERATUNGSSTELLE ...

Die Fachberatungsstelle besteht seit 2003 in Thüringen und befindet sich in Trägerschaft der LIGA der Freien Wohlfahrtspflege in Thüringen e. V. Als vom Freistaat Thüringen finanziertes landesweites Beratungs-, Dienstleistungs- und Informationsangebot unterstützen wir in erster Linie die hier ansässigen 33 Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungsstellen in den komplexen juristischen Belangen, die die



Beratungsarbeit mit sich bringt, aber auch in ihrer Präventionsarbeit. Darüber hinaus richtet sich das Angebot der Fachberatungsstelle an weitere Multiplikator\*innen. Diese kommen aus dem schulischen Bereich, der Familienbildung und Familienhilfe sowie vielen weiteren Handlungsfeldern. Die Einzelfallberatung von Fachkräften, die Durchführung von Seminaren, Workshops und Fachtagen zählen zu unserem Tagesgeschäft. Unser Team besteht aus drei Personen und ist multiprofessionell mit einem Juristen, einer Diplom-Pädagogin und einem Sozialpädagogen aufgestellt.

## AUSWIRKUNGEN DER PANDEMIE – DIE ZEIT DER VERÄNDERUNGEN

Zwischen den ersten Nachrichten über ein sich ausbreitendes neues Virus mit Ursprung im chinesischen Wuhan und dem Lockdown Mitte März in Deutschland vergingen nur wenige Monate. Die damit einhergehenden Bedingungen trafen auch uns völlig unvermittelt, inklusive einer Unsicherheit, wie es weitergehen kann.

Die Planungen für das Jahr 2020 waren beinahe vollständig abgeschlossen. Ein für 80 Personen geplanter Fachtag im Rahmen der Aktionswoche Schuldnerberatung war bereits mit allen Akteur\*innen inklusive feststehendem Programm bereit zur Umsetzung. Viele Workshops und Kooperationsveranstaltungen füllten den Kalender für das restliche Jahr 2020. Anfangs hatten wir die Bestrebungen, die Vorhaben auf ein „nach Corona“ zu verschieben. Das stellte sich im Laufe der folgenden Wochen jedoch als Trugschluss heraus. Ein Ende der Pandemie war, wenn auch mit einem kurzen Aufatmen im Sommer, erst einmal nicht in Sicht. So kam es, dass vieles abgesagt werden musste. Parallel dazu haben wir an Konzepten gearbeitet, die es im Rahmen der uns zur Verfügung stehenden Optionen infolge der Einschränkungen ermöglichten, unsere Arbeit fortzusetzen. Den abgesagten Fachtag ersetzten wir durch ein Interview zum Thema der Aktionswoche 2020, welches wir mit der Vorstandsvorsitzenden der Landesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung durchführten, aufzeichneten und über unsere Webseite unseren Partner\*innen, den Beratungsfachkräften sowie allen Interessierten sowohl als Lese- als auch Hörfassung zugänglich machten.

Die Nutzung von Videokonferenzsoftware inklusive Webcam und Mikrofon haben wir relativ schnell in den Arbeitsalltag integriert, nicht zuletzt deshalb, um innerhalb unseres Teams die gemeinsame Arbeit in sicherer Distanz fortführen zu können. Unsere Seminare an den Thüringer Hochschulen, die sich an angehende Fachkräfte aus den Studiengängen Soziale Arbeit und Erziehungswissenschaften richten, konnten bereits im Mai 2020 fortgeführt werden. Die schnelle Umstellung der Hochschulen



auf Digital- und Distanzlehre war grundlegend dafür, dass uns diese Zielgruppe ohne Einschränkung erhalten blieb.

Den für September 2020 angesetzten Praxistag für die Thüringer Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungsstellen konzipierten wir als hybride Veranstaltung, also einer Kombination aus Präsenz- und Digitalformat. Ziel war dabei eine breite Beteiligung der Beratungsfachkräfte sicherzustellen. Die Vorbehalte hinsichtlich des Datenschutzes, die Hürde sich digital zu Wort zu melden und technische Komplikationen in den ersten Wochen und Monaten machten Online-Formate nicht unbedingt sofort beliebt. Zum einen waren noch nicht alle Beratungsstellen technisch gut für die Umsetzung von Online-Seminaren aufgestellt, zum anderen vollzog sich für alle Beteiligten in dieser Zeit erst ein Veränderungsprozess in der eigenen Haltung und Einstellung zu Onlineveranstaltungen, diese Varianten als vollwertige Formate anzuerkennen. Mit Anwendung eines komplexen Infektionsschutzkonzeptes konnten wir 19 Personen eine Teilnahme in Präsenz ermöglichen. Weitere Beratungsfachkräfte haben sich online dazu geschaltet, sodass wir die Veranstaltung wie gewohnt mit rund 40 Personen durchführen konnten. Das hybride Format stellte eine große Herausforderung, sowohl technisch als auch methodisch, für uns dar. Wir mussten sicherstellen, dass vor Ort der Infektionsschutz eingehalten wird und die Online-Teilnehmenden nicht nur Zuschauende sind, sondern sich aktiv in die Diskussion einbringen können. Die Resonanz der Beteiligten hat uns abschließend zurückgespiegelt, dass wir damit eine gute Entscheidung getroffen hatten. Die Rückmeldungen zu dieser Veranstaltung waren durchweg positiv, wenn auch der Wunsch zur Rückkehr zu Präsenzformaten immer wieder geäußert wurde.

## VOR- UND NACHTEILE DIGITALER FORMATE

Digitale Formate haben viele Vorzüge aber auch einige Nachteile. Gründliche Vorabsprachen sowie die technische Einweisung aller Beteiligten bedingen ein gut abgestimmtes Vorgehen, insbesondere wenn mehrere Veranstaltende im Rahmen von Kooperationen mitwirken. Das erfordert erstmal in der Vorbereitung viel Zeit- und Organisationsaufwand. Gleichwohl fallen zur Durchführung der Veranstaltung wiederum mitunter lange Anfahrtswege, aber eben auch organisatorische Elemente wie ein Catering weg. Es entsteht in der Umsetzung somit eine Verlagerung der benötigten Zeit. Was sonst am Veranstaltungstag gebündelt umgesetzt wurde, teilt sich nun auf einen Zeitraum in davor und danach auf.



Der Ausfall eines Mikrofons bei einer Präsenzveranstaltung ist keine Seltenheit, aber durch die Vortragenden durchaus zu kompensieren, in dem sie lauter sprechen (müssen). Im digitalen Rahmen ist der Vortrag dann verloren. Ausgiebige Technik-Checks im Vorfeld können hier zumindest teilweise für Sicherheit sorgen. Ebenso ist es wichtig, genaue Absprachen zum Ablauf, zu den Pausen, zu Methoden und benötigten Instrumenten wie digitalen Flipcharts zu treffen, da spontane Abstimmungen während der laufenden Veranstaltung kaum unauffällig möglich sind. Werden trotz solider Planung Eingriffe in den Ablauf nötig, so hat sich gezeigt, dass hier ein transparenter Umgang für alle Beteiligten die beste Lösung darstellt. Generell ist eine deutlich offensivere Kommunikation bei digitalen Formaten angebracht. Häufig wissen die für sich allein vor dem PC sitzenden Teilnehmenden nicht, was für die Veranstalter\*innen wie selbstverständlich im Hintergrund abläuft und befürchten technische Probleme oder Ähnliches. Hier gilt es jeden noch so kleinen und trivial erscheinenden Schritt zu moderieren.

Zur Umsetzung unserer Veranstaltungen nutzen wir hauptsächlich die Videokonferenz-Software Zoom, passen unsere Inhalte aber auch anderen Plattformen wie Cisco Webex, BigBlueButton oder Microsoft Teams an. Durch die Nutzung digitaler Gruppenräume, sogenannter Break-Out-Sessions, die Einbindung von Umfragen, virtuellen Flipcharts und Feedback-Tools versuchen wir möglichst viele der gewohnten analogen Interaktivitäten und Beteiligungsformen herzustellen. Dabei zeichnen sich sogar einige Vorteile gegenüber Präsenzformaten ab. Zum Beispiel, weil hier eine Beteiligung über Umfragen für alle Teilnehmenden differenziert – also über ein durch Handzeichen vermitteltes „ja“ oder „nein“ hinausgehend – möglich ist. Auch die Ergebnisse können anders als im analogen Bereich unmittelbar für alle sichtbar gemacht werden (siehe Abbildung 1). Die Auswertung der Veranstaltung erfolgt meist wie bekannt über (Online)Feedbackbögen oder direkt über den Chat bzw. in sich anschließenden Diskussionen oder Feedbackrunden.



Abbildung 1: Screenshot der freigegebenen Umfrageergebnisse bei einem Zoom-Meeting.



Die Rückmeldungen zu den Veranstaltungen, egal ob es ein digitaler Fachtag mit 80 Teilnehmer\*innen oder ein digitales Seminar mit überschaubarer Zahl an Teilnehmenden im Rahmen von 8 bis 30 Personen ist, sind überwiegend positiv. Beklagt wird allerdings häufig, dass der Kontakt zu den anderen Teilnehmenden nur sehr begrenzt möglich ist oder sich auf geplante Diskussionen oder den Chat beschränken. Bei Präsenzformaten sind Gespräche innerhalb der Pausen, während der Vorträge aber auch zwischen Tür und Angel möglich und ein wesentlicher Bestandteil der Veranstaltungen. Dieses Problem lässt sich mit Break-Out-Sessions, wo ein solcher Austausch möglich wäre, nur bedingt lösen. Die Hemmschwelle scheint bei den Teilnehmenden doch zu groß zu sein, vor allem im Rahmen von kürzeren Veranstaltungen, in denen sich die Teilnehmenden nicht gut kennenlernen können. Die von uns angebotenen digitalen Pausenräume, die wir vor Veranstaltungsbeginn und zwischendurch bereitstellen, werden kaum als Möglichkeit zum informellen Austausch genutzt.

Die bereits erwähnten technischen Schwierigkeiten lassen sich trotz guter Vorbereitung leider nicht per se ausschließen und können zu Verzögerungen und Ausfällen führen. Neben Technik-Checks ist deshalb die Einrichtung eines technischen Supports zur Beseitigung auftretender Komplikationen empfehlenswert. Dadurch konnten schon des Öfteren Zahlendreher bei den Zugangsdaten erkannt werden, Hilfe bei der Auswahl des richtigen Mikrofons erfolgen oder das Ausweichen auf eine Browservariante der jeweiligen Videokonferenzsoftware bei den Teilnehmenden für Abhilfe sorgen.

Ein straffer Zeitplan ist natürlich auch bei Präsenzveranstaltung oft nur schwer einzuhalten. Wenn sich der Beginn verzögert, Redner\*innen ihre Redezeit überziehen oder sich intensive Diskussionen ergeben, dann ist schnell der vorgesehene zeitliche Rahmen gesprengt. Hierfür Puffer einzuplanen ist unerlässlich, hat jedoch bei digitalen Veranstaltungen noch einmal einen höheren Stellenwert. Die Gründe dafür liegen in den üblichen Verzögerungen durch technische Probleme, deren Lösung oftmals mehr Zeit in Anspruch nimmt. Auch der Einsatz von Umfragen, das Einblenden von Grafiken oder das Wechseln zwischen verschiedenen Anwendungen sowie die entsprechende Moderation und Erklärung hierzu benötigt häufig mehr Zeit als angenommen. Für digitale Formate bietet es sich also an, großzügige Spielräume vorzuhalten, beispielsweise über optionale Inhalte, die ggf. entfallen können oder aber über ausgedehnte Pausen.

Für uns als Fachberatungsstelle war es neu, dass wir im Rahmen der digitalen Formate auch mehr als eine Veranstaltung am Tag durchführen konnten. Diese Anfragen, die



auf den gleichen Tag fallen, sind zwar sehr selten, kommen aber hin und wieder vor. Das war mit Präsenzveranstaltungen nicht umzusetzen, ist aber im Rahmen von digitalen Formaten leistbar, wenn es auch sehr herausfordernd ist. Dabei sollte es sich um kürzere Seminare von maximal zwei Stunden Umfang handeln.

Ein besonders heikles Thema, was immer wieder zu Irritationen führt und Vorbehalte gegenüber digitalen Formaten nährt, ist der Datenschutz. Zwar spielt der gewissenhafte Umgang mit Daten auch bei Präsenzveranstaltungen eine wichtige Rolle (z. B. beim Anmeldeverfahren, Teilnahmelisten, Aufzeichnungen etc.), bei dem Einsatz von Videokonferenzsoftware gewinnt dieser Aspekt aber nochmal an Brisanz. Dabei geht es um möglichen Datenverkehr über Drittstaaten (außerhalb der EU), Verschlüsselungsverfahren, Softwarekonfiguration und den unberechtigten Zugang Dritter zu den Meetings. Einen Konsens darüber, welche Software nun bedenkenlos einsetzbar ist, gibt es bis heute nicht, weshalb auch wir auf verschiedene Lösungen je nach Veranstaltungsformat und Ansprüchen seitens der Teilnehmenden setzen. Oft ist die Videokonferenzsoftware bzw. die digitale Veranstaltung nur so datenschutzkonform, wie sie eingerichtet und umgesetzt wird. Transparenz darüber, welche Daten wie verarbeitet werden und sich dabei auf das nötige Minimum zu beschränken, ist nur erste Schritt. Die Auswahl der Serverstandorte und des Verschlüsselungsstandards sind ebenso entscheidend wie die Einrichtung eines Kennworts oder Warteraums, um ausschließlich berechtigten Personen den Zutritt zu ermöglichen. Wer dann auch noch sicherstellt, dass bei Bildschirmfreigaben nicht das E-Mail-Postfach einsehbar ist oder die Webcam den Dienstplan im Hintergrund mitschneidet, ist auf dem besten Weg, digitale Veranstaltungen nicht aufgrund datenschutzrechtlicher Bedenken auszuschließen, sondern die benannten Vorteile für sich nutzen zu können.

## FAZIT UND AUSBLICK

Online-Formate werden auch in Zukunft ein fester Bestandteil unserer Bildungs- und Präventionsarbeit bleiben. In vielen Punkten sind sie nicht nur eine mögliche Alternative, sondern ein sehr gut geeignetes Mittel, um effektiv Informationen auszutauschen und Absprachen zu treffen. Betrachtet man die vielfältige Netzwerkarbeit der Fachberatungsstelle, so bieten digitale Formate ohne große Anfahrtswege einen gleichwohl guten und effizienten Austausch. Auch schnelles spontanes Zusammenfinden wird in digitaler Form leicht ermöglicht und damit vereinfachen sich oft auch langwierige Terminabsprachen, vor allem wenn es eine große Zahl an Akteur\*innen ist oder jeweils lange Anfahrtswege zu bewältigen sind.



Im Veranstaltungs- und Seminarbereich ist das Bild etwas differenzierter zu betrachten. Halbtagesseminare sind ohne weiteres gut umsetzbar, auch was die methodische Vielfalt und die Anstrengung zur Aufmerksamkeit aller Beteiligten betrifft. Für Ganztagesveranstaltungen sind von unserer Seite bzw. von Seiten der Veranstalter\*in eine gute Tagesstruktur notwendig hinsichtlich der Gestaltung der Pausen, aber auch bzgl. der Vermittlung von Inhalten sowie der zwingend erforderlichen Interaktionen, um für die Teilnehmenden die Veranstaltung lebendig zu halten. Dies erfordert eine spezifische Planung und den Einbezug aller technischen Möglichkeiten. Die Kenntnis über die Eigenschaften der Tools ist ebenso notwendig wie eine gute Moderation, um den Einbezug aller Teilnehmenden zu gewährleisten. Wir müssen uns auch immer wieder vor Augen führen, dass nicht alle unsere Seminarteilnehmenden täglich mit den digitalen Medien arbeiten und eine gute Begleitung der Seminare und der verwendeten Tools notwendig ist.

Auch wir lernen mit jeder Veranstaltung als auch jedem Einsatz der digitalen Anwendungen Neues dazu und bilden uns dauerhaft dazu fort. Wir möchten möglichst allen unseren Zielgruppen geeignete Angebote unterbreiten können und niemanden davon ausschließen. Im Laufe der vergangenen Monate, bis heute, sind Online-Formate selbstverständlicher Bestandteil unserer Arbeit geworden und die Akzeptanz dafür steigt stetig. Gleichwohl steigt auch der Wunsch, Seminare und Workshops wieder in Präsenzform umzusetzen. Der persönliche Kontakt, die gemeinsamen Gespräche in den Pausen, das aktive Miteinander während einer Veranstaltung wird auch mit bester Technik und professioneller Methodik nicht vollständig ersetzbar sein. Wir werden, sobald es die Situation zulässt, weiterhin wieder Präsenzveranstaltungen durchführen. Gleichwohl sind wir froh und stolz, unsere Palette an Fort- und Weiterbildungsformaten mit digitalen Angeboten erweitern zu können.

*\*Anja Draber, Diplom-Pädagogin, Fachberaterin Familienorientierte Überschuldungsprävention bei der LIGA Fachberatungsstelle für Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungsstellen und Schuldenprävention in Thüringen*

*\*Sebastian Rothe, Sozialpädagoge M.A., Fachberater Überschuldungsprävention bei der LIGA Fachberatungsstelle für Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungsstellen und Schuldenprävention in Thüringen*