

Nr 6/2013

## „Długi – wspólny problem”

### Jak to robią inni?

#### Niemcy



W Niemczech dotychczas nie doszło do sformułowania jednolitej definicji poradnictwa dla osób zadłużonych. Nie ma również jednolitości co do zasad doradzania, a praktyka jest bardzo różnorodna w zależności od miejsca i organizacji (metody pracy, współpraca z innymi podmiotami i instytucjami, pozycja i rola doradcy wobec wierzycieli zaangażowanie rodziny i bliskich klienta). Można wyróżnić przynajmniej dwa rodzaje poradnictwa:

1. „Poradnictwo socjalne” i „zorientowane socjalne” „sozial orientierte Schuldnerberatung” i „Soziale Schuldnerberatung”. Zasady tego rodzaju poradnictwa zostały opracowane przez organizację związkową Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung e.V - BAG-SB (Federalna Wspólnota Robocza ds. Poradnictwa dla Dłużników), założona w 1986 r. Przy całościowym zaangażowaniu klienta, ze swoimi zdolnościami, gotowością współpracy, określonymi problemami i sytuacją życiową (zasada kompleksowości), doradca dąży z klientem do osiągnięcia wspólnie wyznaczonych celów (orientacja na wyniki/ na rezultat). To oznacza, że proces jest dobrowolny i opiera się na wzajemnym zaufaniu między klientem a doradcą.

Organizacja związkowa ma na celu usystematyzowanie i podniesienie jakości wymiany informacji oraz wyszkolenie doradców. Jednocześnie dostrzega potrzebę analizy położenia socjalnego osób zadłużonych i rozwijania profesjonalnych standardów uwzględniających uwarunkowania ekonomiczne i socjopolityczne. Liczy obecnie ok. 400 członków w tym 120 osób prawnych. Od 2007 r. jest członkiem European Consumer Debt Network (ECDN). Na szczeblu niemal każdego kraju związkowego (Land) działają podobne organizacje związkowe.

Ciekawym przykładem opisanego poradnictwa socjalnego jest opis rozmów doradczych w sprawach zadłużeniowych, z którymi doradca miał do czynienia w ramach rocznego szkolenia

dotyczącego „systemowych modeli działań w poradnictwie dla osób zadłużonych” Poniżej prezentujemy przykładowy opis sprawy.

*Przykład sprawy: Mąż od kilku lat bezrobotny, żona niezdolna do pracy, pobiera rentę. Mieszkają w Stuttgarcie. Mają syna, który ukończył szkołę średnią i obecnie uczy się zawodu. Suma zadłużeń rodziny wynosi ok. 8000 Euro (3500 mąż, 3500 żona, 1000 syn), każdy zaciągnął długi od innych wierzycieli. Klienci zostali skierowani przez służby społeczne, gdzie podejrzano, że byli zadłużeni. Wydawało im się że doradca może otworzyć drzwi, że będzie mógł rozmawiać o osobistych problemach, które nie dotyczą tylko zadłużenia. Klienci mają trudności w reprezentowaniu swojej sytuacji finansowej i osobistej. Sprawiają również wrażenie ludzi, którzy mają dużo doświadczenia w kontaktach z służbami społecznymi, lecz nie umieją jeszcze brać odpowiedzialności za swoją sytuację. Ich podstawa jest zarazem nieufna/odmowna a czasami uległa. Przy pierwszej rozmowie z klientami, doradca zdaje sobie sprawę że problem dotyczy całej rodziny. Ujawniają się konflikty z żoną odnośnie wydatków (np. wydatki związane z wynajmem zbyt dużego mieszkania, wysokie rachunki telefoniczne). Doradca przede wszystkim obawia się, że syn może powtarzać dysfunkcyjny model rodziców (bezrobocie, uzależnienie od pomocy społecznej, bieda, brak kontroli nad finansami, długi). Po zakończeniu pierwszej rozmowy z klientami, doradca nawiązuje kontakt pisemny z wierzycielami. Podczas drugiej rozmowy doradczej, w której uczestniczy mąż i żona, doradca informuje, że może tylko pokazać możliwości i ścieżki, lecz odpowiedzialność za własne życie i finanse podnoszą oni sami. Przy sporządzaniu listy wydatków i przychodów, dochodzi do ponownego konfliktu między małżonkami, dotyczącego wyboru wydatków do ograniczenia. Na zakończeniu rozmowy, doradca prosi małżonków m.in. o prowadzenie budżetu i o rozmowę z synem, w celu przekonania go do partycypacji w wydatkach rodziny. Doradca sam spotyka się z synem, który zgadza się przeznaczyć część jego dochodów na wspólne gospodarstwo. Rodzina dąży stopniowo do zrównoważenia swojego budżetu, co umożliwi otrzymania bezzwrotnej zapomogi z miejskiego Funduszu Socjalnego (warunkiem otrzymania takiej zapomogi jest „małe prawdopodobieństwo nowego zadłużenia” i zawarcie ugody z wierzycielami. Syn wyprowadził się z domu rodziców, co doradca ocenia jako szansę uwolnienia go od wzoru rodziców. Jednocześnie zauważy, że podskórne konflikty między małżonkami nadal nie są rozwiązane i wymagają podjęcia terapii małżeńskiej.*

2. Istnieje również poradnictwo bardziej „techniczne”, które się wpisuje w określonych konteksty, jak np. egzekucja komornicza (np. zajęcie części wynagrodzenia) bądź przygotowania do przeprowadzenia upadłości konsumenckiej (Insolvenzberatung), skupione na postępowaniu z długiem (spłata, porozumienia z wierzycielami, bądź upadłość) i które w zasadzie nie obejmuje tych aspektów społecznych, rodzinnych, edukacyjnych, jak poradnictwo „socjalne”.

Cześć organizacji świadczących ten rodzaj usług czynią to w ramach działalności komercyjnej.

Poniżej podano charakterystykę niemieckiego modelu poradnictwa socjalnego:

- Koordynacja z innymi służbami: klient został skierowany przez służby społeczne, doradca nawiązuje kontakt z Funduszem Socjalnym Miasta Stuttgart w celu otrzymania zapomogi dla klienta. Jednocześnie doradca jest „gwarantem” że klient spełnia warunki do otrzymania zapomogi.
- Klient musi mieć na tyle ustabilizowaną sytuację finansową, że praktycznie wyklucza ona nowe zadłużenie.

- Wczesne wykrywanie sytuacji zadłużenia: klient został skierowany do doradcy kiedy występowały pierwsze sygnały, że może on być zadłużony.
- Doradca pomaga klientowi nabierać zaufania i przełamać dotychczasowe schematy myślenia.
- Doradca bierze pod uwagę uwarunkowania psychologiczne i społeczne – doświadczenie klienta w kontaktach z służbami socjalnymi, ale jednocześnie brak gotowości wzięcia odpowiedzialności za swoje życie.
- Doradca bierze pod uwagę stosunki rodzinne i wzajemne zależności między członkami rodziny.
- Poradnictwo ma pokazać klientowi różne ścieżki, ma dać narzędzia, lecz to on sam ma wziąć odpowiedzialność za swoje życie i finanse.
- Spotkania i rozmowy odbywają się ze wszystkimi członkami gospodarstwa domowego.
- Poradnictwo ma na celu nie tylko rozwiązać zadłużenia, lecz również zmienić w sposób trwały funkcjonowanie zadłużonego i jego rodziny.

Jeśli powyżej opisane rozwiązania są dla Państwa interesujące, lub nasuwają się jakieś pytania, prosimy - piszcie do nas.