



praktische Unterstützung nach der Geburt
sostegno concreto dopo la nascita
N sustëni cuncret do avëi parturì

Praxisleitfaden



Ein Praxisleitfaden für
interessierte Organisationen
auf ihrem Weg in Richtung
Freiwilligenengagement für
die junge Familie.

Vorwort

Liebe Leserinnen und Leser,

in einer Zeit, in der die Anforderungen an junge Familien stetig wachsen, ist es von unschätzbarem Wert, verlässliche und unterstützende Partner in unserer Gemeinschaft zu haben. Das Land Südtirol möchte Familien vor allem in herausfordernden Phasen durch praktische Hilfe und ein starkes Netzwerk entlasten und begleiten. Auch das Netzwerk der Eltern-Kind-Zentren steht seit Jahren für Orte der Begegnung, des Austausches und der Unterstützung.

Family Support, ein Projekt das unmittelbar in den Eltkis entstanden ist, ist ein herausragendes Beispiel für gelebte Solidarität und praktischen Beistand, es ist ein lebendiges Zeichen dafür, wie gemeinschaftliches Engagement und gezielte Unterstützung jungen Familien dabei helfen können, die Herausforderungen der ersten Lebensmonate eines Kindes zu meistern. Es richtet sich dabei an Familien nach der Geburt und hilft, den Alltag zu meistern.

Dieser Leitfaden richtet sich an interessierte Organisationen, die sich in ihrem Umfeld für Familien stark machen möchten. Er bietet detaillierte Einblicke in die Struktur und Funktionsweise von Family Support und zeigt auf, wie ähnliche Projekte initiiert und nachhaltig umgesetzt werden können. Dabei



profitieren Sie von den langjährigen Erfahrungen und dem umfangreichen Wissen, das das Netzwerk der Eltern-Kind-

Zentren in Südtirol aufgebaut hat.

Durch die enge Zusammenarbeit mit öffentlichen und sozialen Einrichtungen sowie die Unterstützung durch Freiwillige können wir sicherstellen, dass Angebote in Südtirol vor Ort abrufbar, bedarfsgerecht und qualitativ hochwertig sind.

Ich lade Sie herzlich ein, die Möglichkeiten dieses Praxisleitfadens zu nutzen und sich inspirieren zu lassen. Gemeinsam können wir dazu beitragen, dass noch mehr Eltern die Unterstützung erhalten, die sie brauchen, um gut in den neuen Familienalltag zu starten und ankommen zu können. Jede Familie, die wir unterstützen, und jedes Kind, dem wir einen guten Start ins Leben ermöglichen, ist ein unverzichtbarer Beitrag zu einer starken und solidarischen Gesellschaft.

*Herzliche Grüße,
Rosmarie Pamer*

Impressum

Herausgeber: Netzwerk der Eltern-Kind-Zentren Südtirols VFG
Inhalt: Sara Passler, Sandra Moszner, Monika Zöggeler, Gabi Waldner
Fotos: Stephanie Eder, Barbara Mathá, Fotolia, shutterstock
Grafik: Christoph Alber, artservice.alber@gmail.com

Übersetzung: Camilla dell'Eva

Für die einfachere Lesbarkeit wird bei der Nennung von Freiwilligen das generische Femininum verwendet. Männer sind inkludiert und willkommen.

Sommer 2024

Die Broschüre wurde von der Autonomen Provinz Bozen (Familienagentur) und der Stiftung Südtiroler Sparkasse finanziert.





praktische Unterstützung nach der Geburt
 sostegno concreto dopo la nascita
 N sustëni cuncret do avëi parturi

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	2
2	Die Säulen von Family Support	3
3	Ziele	4
4	Zielgruppe	5
5	Haltung und Arbeitsprinzipien	5
5.1	Auf Augenhöhe	5
5.2	Vielfalt der Familien	6
5.3	Kostenlos, aber nicht umsonst	6
5.4	Zusammenarbeit und Vernetzung	6
6	Trägerorganisation	8
6.1	Finanzierung	9
6.2	Sensibilisierung der Öffentlichkeit	9
6.3	Wahrung von Persönlichkeitsrechten	10
6.4	Wahrung des Kinderschutzes	10
7	Professionelle Fachkraft	11
7.1	Aufgaben und Zuständigkeiten	11
7.2	Kompetenzprofil	12
7.3	Begleitung einer Familie	13
7.3.1	Begleitung in Zusammenarbeit mit den Frühen Hilfen	14
8	Freiwilligenarbeit und die Freiwilligengruppe	15
8.1	Aufgabenbeschreibung der freiwilligen Tätigkeit	15
8.2	Rahmenbedingungen für die Freiwilligenarbeit	15
8.3	Aufbau einer Freiwilligengruppe	16
8.4	Begleitung der Freiwilligen	17
8.5	Verfügbarkeit und Verbindlichkeit	18
8.6	Ausstieg	18
9	Qualitätsmerkmale	19
10	Das Elki Netzwerk	20
11	Stolpersteine und Lösungsansätze	21
12	Rückblick und Vorschau	22
	Bibliographie	

1. Einleitung

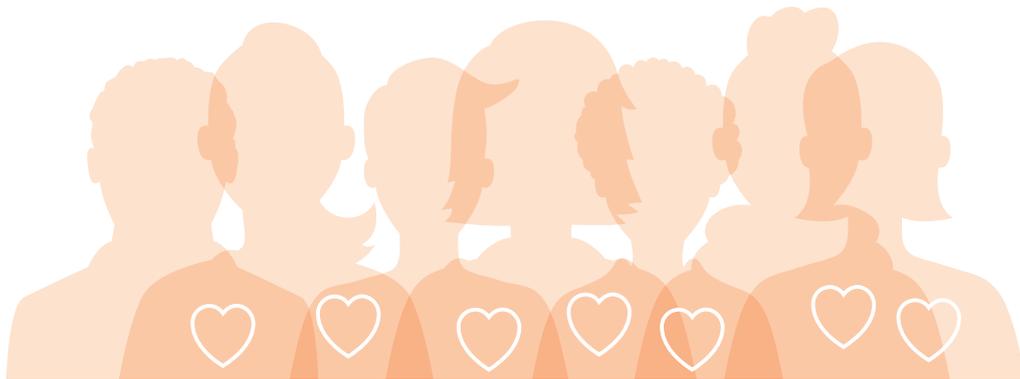
*“Wenn du willst, was du noch nie gehabt hast,
dann tu, was du noch nie getan hast!”*

Nossrat Peseschkian¹

Wenn junge Familien in der Phase des Übergangs zur Elternschaft über wenig soziale Ressourcen verfügen, dann brauchen sie neben professioneller Hilfe und Beratung meist auch konkrete Entlastung und Unterstützung bei der Bewältigung der vielfältigen, oft neuen und ungewohnten Alltagsanforderungen. Gerade veränderte Familienstrukturen, Migration oder das Fehlen von Kontakten im näheren sozialen Umfeld können zu einer Überlastung und Vereinsamung der Familien führen. In einem lokalen Netzwerk zur Prävention von Überforderung von Familien (Arbeitskreis Grenzwert) wurde ein konkreter Bedarf an alltagspraktischer Unterstützung festgestellt. Im Elki Lana wurde entsprechend in einem dreijährigen Pilotprojekt Family Support entwickelt, erprobt und schließlich in die ordentliche Tätigkeit integriert. Family Support entstand im Austausch mit Familien, Freiwilligen und Partnern aus dem pädagogischen und soziosanitären Bereich. 2019 wurde das Elki Netzwerk mit der Ausweitung von Family Support auf andere Gemeinden Südtirols von der Familienagentur der Autonomen Provinz Bozen beauftragt.

Die bereits aktiven sowie neue interessierte Trägerorganisationen werden mit dem Erfahrungswissen und über fachliche Unterstützung im Aufbau von Family Support begleitet und untereinander vernetzt. Nicht zuletzt unterstützt das Elki Netzwerk die Organisationen darin, die Qualitätsstandards von Family Support beizubehalten und weiterzuentwickeln. So gibt es Stand 2024 Family Support in 10 Sprengelgebieten und weitere sind im Aufbau. In diesen Jahren wurden auch die Frühen Hilfen (siehe Kapitel 5.4) in Südtirol aufgebaut und gefestigt und Family Support in dieses Netzwerk an Unterstützungsangeboten für Familien integriert.

Die Erfahrungen sowie das erworbene und erprobte Wissen werden in diesem Leitfaden aufbereitet und möglichen neuen Interessenten zur Verfügung gestellt.



2. Die Säulen von Family Support

Die Freiwilligen- gruppe	Die professionelle Fachkraft	Die Träger- organisation	Das Elki Netzwerk	Die Netzpartner	Sensibilisie- rungsarbeit
Die Freiwilligen unterstützen Familien alltagspraktisch über einen begrenzten Zeitraum mit dem Ziel, diese zu entlasten und stärken. Die Freiwilligen-Gruppe stellt Zugehörigkeit sicher und bietet einen Raum für gegenseitige Stärkung sowie Intervention.	Sie ist verantwortlich für den lokalen Aufbau und die Umsetzung von Family Support vor Ort. Sie kümmert sich vorrangig um die Begleitung des Unterstützungsprozesses zwischen den Freiwilligen und Familien, das Freiwilligenmanagement und die Netzwerkarbeit.	Sie verankert Family Support in einer Zone, die normalerweise ein Sprengelgebiet, in Ausnahmefällen auch mehrere abdeckt. Die Trägerorganisation schafft die notwendigen Rahmenbedingungen für die Fachkraft und die Freiwilligenarbeit.	Es ist für die Ausweitung von Family Support zuständig. Ein Leitungsteam bereitet die Trägerorganisationen und Fachkräfte auf ihre Aufgaben vor, vernetzt sie untereinander und begleitet in der Umsetzung und Qualitätsentwicklung. Außerdem stellt es Unterlagen für Dokumentation, Evaluation und Öffentlichkeitsarbeit zur Verfügung.	Familien präventiv stärken ist das Anliegen von Family Support und auch vieler weiterer Netzpartner. Family Support ist in das Netzwerk Frühe Hilfen eingebunden und kooperiert mit dem Frühe Hilfen Team sowie mit anderen landesweiten Netzpartnern.	Damit Familien gut starten können, ist es gemeinsame Aufgabe für die Bereiche Prävention und Gesundheitsförderung für Familien über Öffentlichkeitsarbeit zu sensibilisieren.

family support

Zwischen allen Systemen gibt es eine gelebte Feedbackkultur, um die Weiterentwicklung, Überprüfung und Qualitätssicherung von Family Support sicherzustellen.



3. Ziele

“Wer nicht weiss, wohin er segeln will,
für den ist kein Wind der Richtige.“

Seneca

Family Support formuliert Wirkungsziele.
Diese sind das Fundament für eine wirkungsorientierte Projektarbeit.
Sie geben den Kurs an und ermöglichen Monitoring und Evaluation.

Wirkungsziele auf Ebene der Zielgruppe (Outcomes):

- ✓ Die Eltern sind entlastet und gestärkt.
- ✓ Die Eltern sind weniger isoliert und einsam.
- ✓ Das soziale Netz der Familie weitet sich nachhaltig.
- ✓ Die Eltern erkennen (wieder) ihre eigenen Ressourcen und können darauf zurückgreifen.
- ✓ Bei Mehrbelastungen wird es der Familie über Information, Vermittlung und Netzwerkarbeit mit anderen Diensten ermöglicht, die notwendigen Dienste und Leistungen in Anspruch zu nehmen.
- ✓ Sensibilisieren für den präventiven Ansatz: Es ist ein Zeichen von Stärke, auf die eigenen Grenzen zu achten und notwendige Ressourcen anzunehmen und zu nutzen.
Das Annehmen von Unterstützung und Hilfe wird als weniger stigmatisierend betrachtet.

Wirkungsziele auf Ebene der Gesellschaft (Impact):

- ✓ Die Gesellschaft fühlt sich für das Wohl junger Familien mitverantwortlich.
- ✓ Die Gesellschaft schenkt den Familien in der Zeit nach der Geburt Aufmerksamkeit und Wertschätzung.
- ✓ Die Gesellschaft ist sich der Wichtigkeit zwischenmenschlicher Kontakte für eine Solidargemeinschaft mehr bewusst.
- ✓ Mitmenschen engagieren sich für junge Familien in Form von geschenkter Zeit und die Gesellschaft bringt dieser ehrenamtlichen Tätigkeit Wertschätzung entgegen.



4. Zielgruppe

Family Support richtet sich an schwangere Frauen und an alle Familien mit Neugeborenen und Säuglingen (bis zum 1. Lebensjahr) und stellt somit ein primärpräventives Angebot dar. Familien in besonderen Lebenslagen sind eingeschlossen. In Zusammenarbeit mit den Frühen Hilfen können auch Familien mit Kindern bis zu 3 Jahren begleitet werden (vgl. Kap. 5.4).

5. Haltung und Arbeitsprinzipien

Bei Family Support steht das Wohlergehen der Kinder und Eltern im Mittelpunkt. Nach dem Grundsatz „wenn es den Eltern gut geht, können sie gut für ihr Kind sorgen“ unterstützt, entlastet und stärkt Family Support primär die Eltern.

5.1 Auf Augenhöhe

Bei der Unterstützung durch Family Support bleiben die Eltern grundsätzlich in ihrer Eigenverantwortung.

- Das jeweilige Anliegen der Eltern wird ernst genommen und knüpft die Begleitung dort an.
- Die Eltern entscheiden, wodurch und wie sie sich im Rahmen von Family Support entlastet und gestärkt fühlen und was ihnen guttut.
- Die Eltern werden nicht bevormundet.
- Fachkraft und Freiwillige schärfen ihren Blick für die Ressourcen der Familie.
- Fachkraft und Freiwillige unterstützen die einzelnen Familienmitglieder in der Wahrnehmung und Mitteilung der eigenen Bedürfnisse.

*“Es ist ein Zeichen von Stärke, Unterstützung zu suchen
und anzunehmen um bei Kräften zu bleiben!”*

ein Grundsatz von Family Support

Family Support legt Wert darauf, nicht von Hilfe, sondern von Unterstützung zu sprechen. In einem Hilfsprozess steht ein starker „Helfer“ einem schwachen „Hilfsbedürftigen“ gegenüber. In Family Support wird vermittelt, dass es ein Zeichen von Stärke ist, Unterstützung anzunehmen. Unterstützung meint ein ressourcenorientiertes Begleiten der Familie im Sinne von Empowerment. Family Support geht davon aus, dass Familien grundsätzlich in der Lage sind, ihr Leben autonom zu gestalten. Mitunter benötigen Familien eine vorübergehende Stütze, um diesen Zustand wiederherzustellen.



5.2 Vielfalt der Familien

Familien sind durchwegs vielfältig und jede Familie ist einzigartig. Um den unterschiedlichen Realitäten gerecht zu werden, gilt es, sich mit den Themen Vielfalt von Familien und Inklusion auseinanderzusetzen.

Wichtig sind:

- ❑ Wertschätzung und Respekt für unterschiedliche Lebensentwürfe seitens aller Beteiligten.
- ❑ Fortbildungen zum Thema Vielfalt für die Fachpersonen und Freiwilligen um Klischees und Vorurteile abzubauen.
- ❑ Nutzung verschiedener Kanäle der Öffentlichkeitsarbeit um unterschiedliche Familien zu erreichen.
- ❑ Vielfalt bei der Auswahl von Freiwilligen berücksichtigen, damit eine gute Passung zwischen Familie und Freiwillige ermöglicht werden kann.

5.3 Kostenlos, aber nicht umsonst

Family Support ist ein kostenloses Angebot für die Familien. Dadurch stellt Geld für die Familien keine Hürde dar, die Unterstützung anzunehmen.

Dennoch beinhaltet Family Support ein Geben und Nehmen oder besser: ein gegenseitiges Schenken.

*“Ich gebe nicht nur der Familie, ich bekomme auch viel.
Diese Mutter hat mir ein riesiges Vertrauen geschenkt.
Sie hat mir ihr neugeborenes Baby anvertraut,
ich weiß, dass das nicht selbstverständlich ist
und habe es als großes Geschenk erlebt.”*

Zitat Freiwillige F.

Die anfallenden Kosten für Family Support werden von öffentlichen und privaten Förderern getragen (vergleiche Kapitel 6.1)

5.4 Zusammenarbeit und Vernetzung

“Je früher Familien unterstützt und gestärkt werden, desto besser!”

Family Support ist auf ein interdisziplinäres Netz angewiesen, in dem verschiedene Partner des sozio-pädagogischen und sanitären Bereiches der Prävention rund um die Geburt und die Zeit danach („Bereich der Frühen Hilfen“) eingebunden sind. Die Frühen Hilfen sind in Südtirol in den letzten Jahren schrittweise aufgebaut worden und die Zusammenarbeit mit Family Support wurde etabliert.

Was sind die Frühen Hilfen?

Die Frühen Hilfen Südtirol bündeln Angebote und Maßnahmen für (werdende) Eltern mit Kindern bis zu drei Jahren in den Bereichen Soziales, Gesundheit sowie Erziehung/Betreuung/Bildung. Das Ziel besteht darin, die Familien früh- und rechtzeitig zu unterstützen, um das Wohl der Kinder zu fördern und ihnen ein möglichst gesundes Aufwachsen zu ermöglichen. Besondere Aufmerksamkeit wird dabei jenen Familien geschenkt, die psychosozialen, finanziellen oder sonstigen Belastungen unterliegen.

Die Frühen Hilfen haben in jeder Bezirksgemeinschaft ein Team, bestehend aus mehreren



Fachpersonen der sozio-sanitären Dienste. **Werdende Eltern** und **Familien mit Kindern im Alter von 0-3 Jahren** erhalten bei Kontaktaufnahme unmittelbar Informationen und Hinweise zu bestehenden Angeboten und Diensten, Unterstützung und Beratung in Bezug auf den Umgang mit Neugeborenen und Kleinkindern, direkte und konkrete Hilfe, auch im familiären Umfeld, in Hinblick auf alltagspraktische Fragen und Belange sowie bei möglichen Stresssituationen oder Belastungen. Das vorrangige Ziel besteht darin, **gemeinsam** mit den Familien die bestmögliche Antwort auf ihre Anfragen zu finden. Es handelt sich um ein kostenloses Angebot.

Weitere Infos unter: <https://www.provinz.bz.it/familie-soziales-gemeinschaft/kinder-jugendhilfe/fruehe-hilfen-suedtirol.asp>

Die Fachkraft von Family Support ist im jeweiligen lokalen Netzwerk der Frühen Hilfen und teilweise auch in der Arbeitsgruppe vertreten. Außerdem arbeitet sie mit dem Frühen Hilfen Team der Zone zusammen.

Alle Netzwerkpartner sind wichtige Multiplikatoren für Family Support, sowohl um die Familien zu erreichen und sie zur Annahme des Angebotes zu motivieren, als auch um potentielle Freiwillige anzuwerben.

Der interdisziplinäre Kontakt zwischen den Fachkräften ist hilfreich, um den inhaltlichen Austausch zu pflegen und Familien frühzeitig und passgenau zu entlasten, zu stärken und zu unterstützen.

Für Family Support wichtige Netzpartner sind:

- Bereich Soziales und Gesundheit:

- Sozial- und Gesundheitssprengel: Sozialdienste und Eltern-Kind-Beratung/Vorsorgedienst
- Freiberuflich tätige Hebammen
- Familienberatungsstellen
- Psychologischer Dienst
- Geburtenabteilung und Gynäkologie im Krankenhaus
- Freie Gynäkologen und Kinderärzte
- Psychiatrische Fachambulanz für die seelische Gesundheit in Schwangerschaft und post partum mit Sitz in Bozen

- Bereich Bildung, Betreuung und Begegnung:

- Angebote für Eltern und Kind (Elkis, Spielgruppen o.ä.)
- Tagesmütter / Kitas / Kinderhort
- Kindergärten und Schulen
- Vereine bzw. Ortsstellen

- Bereich öffentliche Körperschaften:

- Gemeinde
- Bezirksgemeinschaft

Zum Gelingen von Netzwerkarbeit

- verhalten sich die Partner proaktiv zueinander.
- kennen die Netzpartner die Arbeit von Family Support und umgekehrt.
- ist die Fachkraft von Family Support mit den lokalen Gegebenheiten vertraut und mit den jeweiligen Einrichtungen in Kontakt.
- bauen sämtliche Partner über persönlichen Kontakt gegenseitiges Vertrauen auf und können so konkrete Problemsituationen lösen.
- werden für die konkrete Zusammenarbeit nach Möglichkeit schriftliche Vereinbarungen getroffen.



6. Trägerorganisation

Die Trägerorganisation verankert Family Support in der jeweiligen Zone. Idealerweise handelt es sich dabei um einen Verein, der andere Angebote für die Zielgruppe anbietet, wie etwa ein Elki oder Familienzentrum.

Bei Anfrage für eine Trägerschaft von Family Support führt das Elki Netzwerk einen Ressourcencheck mit der interessierten Organisation durch, bei welchem verschiedene Voraussetzungen geprüft werden. Fragen sind u.a.:

- Gibt es vor Ort einen konkreten Bedarf an alltagspraktischer Unterstützung für Familien nach der Geburt?
- Welche Beweggründe und Motivation der Organisation gibt es, Family Support aufzubauen?
- Gibt es die Bereitschaft, in den Aufbau und die lokale Entwicklung von Family Support längerfristig zu investieren?
- Gibt es Erfahrungen in der Freiwilligenarbeit und speziell im professionellen Freiwilligenmanagement?
- Bestehen das Bewusstsein und der Wille, eine Initiative für ALLE Familien zu starten, unabhängig von sozialem Status, Kultur, Religionszugehörigkeit o.a.?

Die Trägerorganisation delegiert dem Elki Netzwerk die inhaltliche und verwaltungstechnische Einschulung und weitere Begleitung der Fachkraft. Sie trägt Sorge für den regelmäßigen Austausch von relevanten Informationen mit der Fachkraft und dem Elki Netzwerk um die Entwicklung von Family Support im Blick zu haben.

Die Aufgaben des Trägers beinhalten u.a.:

- Organisation und Führung der Mitarbeiter*innen
- Festlegung und Überprüfung von Zielen und deren Erreichung in Abstimmung mit der Fachkraft und dem Elki Netzwerk
- Absicherung der Beteiligten
- Finanzierung und Organisation von Ressourcen: Beschaffung öffentlicher und privater Fördermittel, Räume, Personal
- Sensibilisierung der Öffentlichkeit zu den Themen: Gesundheitsförderung, Wert von Freiwilligenarbeit, Wichtigkeit eines sozialen Netzes für Familien, Unterstützung annehmen als Zeichen von Stärke
- Organisation der Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen und sozio-sanitären Diensten
- Wahrung von Persönlichkeitsrechten
- Wahrung des Kinderschutzes

Folgende Faktoren begünstigen das Gelingen von Family Support:

- Die Organisationsstruktur der Organisation hat eine klare Funktionenaufteilung, die Zuständigkeiten und Kommunikationsabläufe sind bekannt, Feedbackkultur wird gelebt.
- Die jeweiligen Leitungsgremien, wie Vorstand, Team, etc sind überzeugt vom Bedarf und der Wirkung, sie identifizieren sich mit Family Support und können die Sinnhaftigkeit weitervermitteln.
- Die Wirkung der Arbeit der Trägerorganisation ist von der Gemeinde und anderen Förderern anerkannt. Die Organisation hat eine stabile Finanzierungsgrundlage.
- Die Verwaltungsmitarbeiter*in ist kompetent bei Ansuchen und Abrechnungen. Grundsätzlich ist eine Finanzierung über die ordentliche Tätigkeit einer Finanzierung mit Projektcharakter zu bevorzugen, da sie stabiler ist.
- Die Organisation nutzt bereits etablierte Kanäle und hat Kompetenzen für Öffentlichkeitsarbeit, es gibt regelmäßige Aktivität über die sozialen Medien und die Presse.
- Es gibt eine zuständige Person und Zeitressourcen für die Netzwerkarbeit, sowohl mit den Frühen Hilfen als auch mit den politischen Entscheidungsträgern (Gemeinde, Bezirksgemeinschaft).



Folgende Aufgaben sind besonders hervorzuheben:

6.1 Finanzierung

Für die Planung und anschließende Umsetzung müssen entsprechende strukturelle Rahmenbedingungen, zeitliche Ressourcen sowie Geldmittel zur Verfügung gestellt werden.

Etwaige Ansuchen, die Einhaltung von Fristen und der Verwaltungsmodus obliegen der Trägereinrichtung.

Die Geldmittel werden, abhängig von der Größe der Gemeinde und der bestehenden Strukturen, für Folgendes benötigt:

- Verwaltungsmitarbeit
- Professionelle Fachkraft
- Fortbildung und Supervision bei Bedarf
- Spesenrückerstattung (Fahrtspesen)
- Arbeitsplatz und Räumlichkeiten für Treffen mit Familien und Freiwilligen inklusive Telefon und Internet
- Verbrauchs- und didaktisches Material
- Öffentlichkeitsarbeit
- Anerkennung der Freiwilligenarbeit

6.2 Sensibilisierung der Öffentlichkeit

Die Öffentlichkeitsarbeit dient u.a. dem Zweck, die Voraussetzungen dafür zu schaffen, dass Family Support genutzt wird:

- Die Eltern wissen über das Angebot Bescheid.
- Die Eltern erkennen den eigenen Bedarf, werten diesen nicht als eigenes Versagen und können Family Support als Ressource sehen.
- Die Gesellschaft weiß, dass die Zeit nach der Geburt für Eltern und Kind eine besonders sensible Zeit ist, die Schutz und Unterstützung bedarf.

Die Sensibilisierungsarbeit wird auf Gesellschaftsebene angestrebt:

- Es wird die Botschaft verbreitet, dass es wichtig ist, als Elternteil auch auf sich selbst zu achten und notwendige Unterstützung zu aktivieren.
- Es soll ein realistisches Bild von der Zeit nach der Geburt verbreitet werden, in dem neben der Elternfreude auch die vielfältigen Herausforderungen Platz haben.
- Die Notwendigkeit für junge Familien nach familiärer bzw. sozialer Unterstützung wird aufgezeigt.

Durch professionelle Medienauftritte wird bei Eltern, Familienangehörigen sowie in der Gesellschaft Vertrauen aufgebaut. Verschiedene Kanäle ermöglichen das Erreichen unterschiedlicher Eltern und Freiwilliger: Gemeindeblatt, Zeitung, Radio, Flyer, Facebook, Instagram, Homepage.

Die Mundwerbung über Freiwillige, Familien und Netzwerkpartner ist wichtiger Bestandteil der Sensibilisierungsarbeit. Ebenso ist die Teilnahme an lokalen Veranstaltungen mit inhaltlich nahen Thematiken, wie Mutternacht, Fest der Begegnung, Freiwilligenmesse, Tagungen vorgesehen.

Bei der Verwendung und Erstellung von Informationsmaterialien ist ein einheitliches Erscheinungsbild (z.B. Logo, Marke, Formatierung) vorgegeben.

Das Elki Netzwerk stellt den Fachkräften und Trägerorganisationen das vorhandene Informationsmaterial zur Nutzung und Verbreitung zur Verfügung.



6.3 Wahrung von Persönlichkeitsrechten

Family Support basiert auf gegenseitiger Vertrauensbeziehung aller Beteiligten. Privacy und Datenschutz werden durch folgende Maßnahmen gewährleistet:

- Die Freiwilligen und die Fachkraft behandeln die Informationen über die Familien stets vertraulich, sie verpflichten sich der Verschwiegenheit.
- Die Fachkraft erfasst und bearbeitet Informationen über die Familien und bewahrt diese sachgemäß auf.
- Eltern werden darüber informiert, welche Daten gespeichert oder verarbeitet werden und was mit den Informationen geschieht.
- Die Erfassung und Verarbeitung von Daten der Familien und der Freiwilligen geschieht ausschließlich zum Zweck der Ausführung von Family Support.
- Im Fall der Notwendigkeit, andere Dienste oder Fachpersonen hinzuzuziehen, sollte dies einvernehmlich und gemeinsam mit den Eltern geschehen. Dabei erklären sich die Familien schriftlich ausdrücklich mit der Übermittlung der Daten an Dritte (involvierte Dienste oder Fachpersonen) einverstanden.

6.4 Wahrung des Kinderschutzes

Family Support hat in erster Linie keinen Kontrollauftrag. Ist jedoch für Freiwillige und/oder Fachkraft erkennbar, dass das Wohl des Kindes gefährdet ist, müssen andere Dienste hinzugezogen werden. Sind die Eltern nicht mit einer Datenübermittlung einverstanden, gilt der Grundsatz „Vielleicht gegen den Willen, aber nicht ohne Wissen“. Nur in akuten Ausnahme- und Gefährdungssituationen wird ohne Wissen der Eltern vorab eine Meldung an die zuständigen Dienste gemacht.



7. Professionelle Fachkraft

Die Fachkraft übernimmt Verantwortung für die qualitätsvolle Umsetzung von Family Support, unter anderem durch gelebte Feedbackkultur mit den Freiwilligen, den Familien, der Trägerorganisation und dem Elki Netzwerk.

7.1 Aufgaben und Zuständigkeiten

Die Fachkraft sorgt für die Sichtbarkeit von Family Support im eigenen Einzugsgebiet sowie die Sensibilisierung der Gesellschaft (vgl. Kap. 6.2).

Sie ist Garant für die Vermittlung der Haltung hinter Family Support (vgl. Kap. 5) und sorgt für die Einbettung von Family Support in bestehende Netzwerke auf dem lokalen Territorium (vgl. Kap. 5.4).

Gemeinsam mit der Trägerorganisation übernimmt sie Verantwortung für die Verwaltung der finanziellen Mittel, trägt Sorge für die Wahrung der Persönlichkeitsrechte der Familien und Freiwilligen, sowie die Wahrung des Kinderschutzes (vgl. Kap. 6).

Sie hat eine Schlüsselfunktion für das Gelingen der Freiwilligenarbeit in der Familie.

a) Familienbegleitung

- ▶ Erreichbarkeit und Kontakt zur Familie
- ▶ Abgleich des Unterstützungsbedarfs der Familie mit dem Auftrag von Family Support
- ▶ Gestaltung und Überprüfung der Passung zwischen Familie und Freiwilliger
- ▶ Begleitung der Freiwilligen in die Familie
- ▶ bei Bedarf Zwischengespräche um das Gelingen der Begleitung sicherzustellen
- ▶ Abschluss einer Begleitung
- ▶ Bei Bedarf Informationsweitergabe zu weiteren Unterstützungsangeboten und auf Wunsch Kontaktherstellung und Vermittlung

b) Freiwilligenbegleitung

- ▶ Gewinnen und Auswählen der Freiwilligen
- ▶ Einschätzung der Handlungskompetenzen der Freiwilligen
- ▶ Erreichbarkeit und Kontakt zu Freiwilligen
- ▶ Einschulung und Qualifizierung, Wissens- und Kompetenzentwicklung
- ▶ Koordination des Freiwilligeneinsatzes
- ▶ Organisation, Leitung und Moderation von Gruppentreffen
- ▶ Entwicklung und Erhalt einer Anerkennungs- und Feedbackkultur
- ▶ Entwicklung der Freiwilligengruppe, der kollegialen Verbundenheit und Zugehörigkeit

c) Qualitätssicherung

- ▶ Teilnahme an Fortbildungen für die Fachkräfte, welche vom Elki Netzwerk organisiert werden
- ▶ Teilnahme an den Austauschtreffen für Fachkräfte (Intervision) sowie Supervision (bei Bedarf)
- ▶ Teilnahme an externen Fortbildungen
- ▶ Hospitation bei Freiwilligentreffen in anderen Zonen
- ▶ Feedbackgespräch mit dem Elki Netzwerk
- ▶ Dokumentation und Evaluation einzelner Vorgänge und des gesamten Prozesses



7.2 Kompetenzprofil

a) abgeschlossene fachspezifische Ausbildung als Pädagog*in, Sozialarbeiter*in, Sozialassistent*in, Hebamme, Psycholog*in oder vergleichbares.

b) Fachkompetenzen

Grundkenntnisse über:

- ▶ Herausforderungen und mögliche Belastungen von Schwangerschaft, Geburt und Elternschaft
- ▶ Grundbedürfnisse und Entwicklung von Säuglingen und Kleinkindern
- ▶ Eltern-Kind-Beziehung und familiäre Rollen
- ▶ Vielfalt von Familien

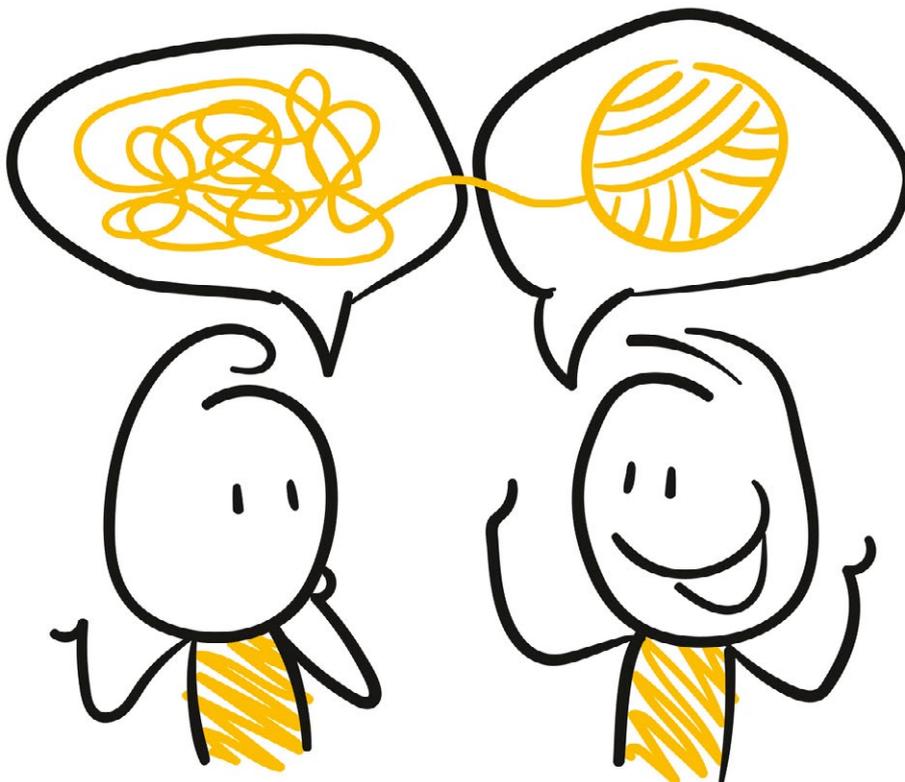
c) methodische Kompetenzen

- ▶ ressourcenorientiertes Arbeiten
- ▶ Dokumentation und Umgang mit sensiblen Daten
- ▶ Kommunikation und Gesprächsführung
- ▶ Gruppenleitung und Gruppendynamik
- ▶ selbstorganisiertes Arbeiten
- ▶ Umgang mit zeitlicher Flexibilität

d) Sozialkompetenzen

- ▶ ressourcenorientierte und wertschätzende Grundhaltung
- ▶ Teamfähigkeit und Kooperationsbereitschaft
- ▶ Empathie bei gleichzeitiger Fähigkeit zur professionellen Distanz
- ▶ Kritikfähigkeit
- ▶ interkulturelle Kompetenz
- ▶ Verantwortungsbewusstsein

e) Bereitschaft zur Fort- und Weiterbildung und Supervision



7.3 Begleitung einer Familie

a) Kontaktaufnahme und Erstgespräch

Die Familie meldet sich bei der Fachkraft. Ein erstes Treffen wird vereinbart. Dieses kann auf Wunsch der Familie in der Einrichtung oder zu Hause stattfinden. Das Erstgespräch dient dem gegenseitigen Kennenlernen von Fachkraft und Familie, sowie der Abklärung von Erwartungen an Family Support. Dabei erklärt die Fachkraft Family Support sowie ihre eigene Rolle und Funktion. Es geht dabei darum:

- ▶ Das Anliegen der Familie zu verstehen.
- ▶ Zu überprüfen, ob dieses durch Family Support erfüllt werden kann.
- ▶ Eine erste Beziehung zu der Familie aufzubauen, damit Vertrauen für die weitere Zusammenarbeit hergestellt werden kann.



Die Begleitung wird zwischen Familie und Fachkraft schriftlich vereinbart. Die Fachkraft informiert die Familie über die weiteren Schritte und zeitlichen Abläufe.

Bei Zwei-Eltern-Familien sollen beide Elternteile über die Begleitung informiert und damit einverstanden sein, es wird durch zeitliche Flexibilität die Möglichkeit geboten, dass beide am Erstgespräch teilnehmen.

b) Familienprofil

Die Fachkraft erstellt mit den Informationen, die sie von der Familie erhalten hat, ein Familienprofil. Hier werden alle Informationen über die Familie zusammengefasst und alle folgenden Informationen und Schritte dokumentiert.

c) Passung zwischen Familie und Freiwilligen

Die Fachkraft wählt aus dem Pool der Freiwilligen die geeignete Person aus. Dann wird ein gemeinsames Kennenlernen vereinbart. Eine Passung meint in diesem Zusammenhang, dass die Bedürfnisse und Erwartungen der Familien auf die Erwartungen und Handlungskompetenzen der Freiwilligen abgestimmt werden. Eine positive Passung ist sowohl für die Familien als auch für die Freiwilligen gewinnbringend und hat somit einen großen Einfluss auf das Gelingen der Begleitung.

d) Kennenlern-Treffen zwischen Familie und Freiwilligen

Die Fachkraft informiert die Freiwillige über die Familie. Das erste Kennenlernen findet meistens bei der Familie zu Hause statt. Die Familie fasst für die Freiwillige ihr Anliegen zusammen. Anschließend stellt sich die Freiwillige vor. Beide Seiten erhalten eine Bedenkzeit. Sollte es zu keiner Passung kommen, wird der Prozess mit einer anderen Freiwilligen wiederholt. Erklären beide Seiten ihr Einverständnis, so startet der Unterstützungsprozess für die Familie.

e) Zwischengespräche und Vernetzung

Der Unterstützungsprozess erfolgt innerhalb eines festgelegten Zeitrahmens (in der Norm 3 Monate) autonom zwischen Familie und Freiwilligen. Die Fachkraft überprüft durch sporadisches telefonisches Nachfragen und Erinnern, dass sowohl Freiwillige als auch Familien sich bei Fragen oder Herausforderungen jederzeit melden können. Ggf. werden Modalitäten, wie die Aufgaben der Freiwilligen oder der zeitliche Rahmen, verändert und angepasst. Benötigt die Familie andere Unterstützungsleistungen, erhält sie von der Fachkraft Informationen zu den jeweiligen Diensten und Angeboten. Auf Wunsch kann auch der Kontakt hergestellt werden oder eine Begleitung stattfinden.

f) Abschluss des Unterstützungsprozesses

Nach der festgelegten Zeit (in der Norm 3 Monate) überprüft die Fachkraft telefonisch, ob die Begleitung wie vereinbart abgeschlossen werden kann und vereinbart hierfür ein gemeinsames Gespräch mit der Freiwilligen, der Familie und der Fachkraft.



Sollte es Gründe geben, welche für eine Verlängerung der Begleitung im Rahmen von Family Support sprechen, wird mit der Freiwilligen abgeklärt ob eine Verlängerung möglich ist. In diesem Falle werden mit der Familie konkrete Ziele und ein klarer zeitlicher Rahmen vereinbart, damit die Begleitung in einem zweiten Moment zu einem Abschluss gelangt.

Im Abschlussgespräch steht die gemeinsame Reflexion im Mittelpunkt. Familie und Freiwillige erzählen von ihrer Erfahrung.

Die Fachkraft achtet besonders auf:

- ▶ das Wohlbefinden der Familienmitglieder
- ▶ den Grad der Entlastung und Stärkung
- ▶ die Zuversicht die künftigen Herausforderungen zu meistern

Der Familie wird ein anonymer Feedbackbogen (digital oder auf Wunsch in Papierform) ausgehändigt, mit der Bitte diesen auszufüllen. Die Fachkraft kümmert sich nach Abschluss um das Ausfüllen des Dokumentationsrasters.

Nach dem Gespräch können sich die Familie und Freiwillige noch ein letztes Mal treffen. Damit ist Family Support abgeschlossen. Wünschen sich die Familie und Freiwillige weiterhin in Kontakt zu bleiben, geschieht dies unabhängig von Family Support.

7.3.1 Begleitung in Zusammenarbeit mit den Frühen Hilfen

Das Frühe Hilfen Team und die Fachkraft von Family Support geben den Familien bei Bedarf erste Informationen und den Kontakt zum jeweils anderen Angebot. Das Frühe Hilfen Team und die Fachkraft von Family Support geben den Familien bei Bedarf erste Informationen und den Kontakt zum jeweils anderen Angebot. Der über Family Support bzw. Frühe Hilfen erfolgte Erstkontakt der Familien schließt die Nutzung anderer Angebote nicht aus. Die Familie meldet sich, im Idealfall, eigenständig beim jeweiligen Dienst. Besteht bereits Vertrauen zu einem Dienst, kann auf Wunsch auch ein gemeinsames Gespräch mit dem anderen Dienst angeboten werden. Nicht vorgesehen ist, dass das Frühe Hilfen Team direkt eine freiwillige Person von Family Support an die Familie vermittelt. Es muss immer ein Erstgespräch mit der Fachkraft von Family Support stattfinden, um die übliche Vorgehensweise von Family Support aufrecht zu erhalten (Erstgespräch/ Einschätzung/ Passung Freiwillige...).

In der Zusammenarbeit wird darauf geachtet, dass die Familien nicht zur Inanspruchnahme von Angeboten gedrängt werden, sondern ihnen die Möglichkeiten aufgezeigt werden und sie sich dafür entscheiden können. Es wird ebenso darauf geachtet, dass Familien schriftlich ihr Einverständnis geben, sollte ein Informationsaustausch zwischen den Fachkräften stattfinden. Grundsätzlich wird immer bevorzugt, gemeinsam mit den Eltern ihre familiäre Situation zu besprechen.

Erweiterung der Zielgruppe in Kooperation mit den Frühen Hilfen

Die Hauptzielgruppe von Family Support sind Familien von der Schwangerschaft bis zum 1. Lebensjahr des Kindes. Die Zielgruppe der Frühen Hilfen sind Familien mit Kindern von 0-3 Jahren. Haben Familien mit älteren Kindern (1-3 Jahren) Kontakt mit den Frühen Hilfen aufgenommen, eine alltagspraktische Unterstützung durch Freiwillige sinnvoll erscheint und die Ressourcen bestehen, kann die Familie von Family Support begleitet werden.

Die Fachkraft wird, aufgrund folgender Überlegungen eine Entscheidung über die Möglichkeit einer Begleitung treffen:

- ▶ Ist eine geeignete Freiwillige verfügbar?
- ▶ Kann eine zeitliche begrenzte Unterstützung sinnvoll und zielführend für die familiäre Situation sein?
- ▶ Sind die Thematiken der Familien für die Freiwilligen angemessen und nicht überfordernd?



8. Freiwilligenarbeit und die Freiwilligengruppe

8.1 Aufgabenbeschreibung der freiwilligen Tätigkeit

Freiwillige unterstützen Familien, um den Übergang in den Babyalltag zu erleichtern. Sie verhelfen zu Pausen im Alltag, damit Eltern sich erholen und stärken können. Großteils besteht die Aufgabe darin, dass sich die Freiwillige Zeit nimmt für die Eltern, für sie da ist, sich mit ihnen unterhält, ihnen zuhört und sie wertschätzt. Tätigkeiten können bei jedem Treffen unterschiedlich sein. Meist ist die Unterstützung alltagspraktisch und umfasst dabei u.a.:

- ✓ Zuhören und Reden, soziale Interaktion
- ✓ Betreuen des Babys, damit die Eltern Zeit für sich haben und diese individuell nutzen können
- ✓ Für die Familie ein Essen mitbringen oder vorbereiten
- ✓ Begleiten der Familie bei diversen Terminen
- ✓ Betreuen von Geschwisterkindern
- ✓ Erledigung des Einkaufs oder die Begleitung beim Einkaufen

In ihrer Arbeit ersetzen Freiwillige kein Fachpersonal und erledigen nicht die Arbeit von Tagesmutter, Babysitter oder Putzfrau.

Als Gruppe fühlen sich die Freiwilligen auch mitverantwortlich für die Öffentlichkeits- und Sensibilisierungsarbeit und werden in die Weiterentwicklung aktiv eingebunden.

“Zuhören ist häufig unser wichtigstes Tun.“
eine Freiwillige von Family Support

8.2 Rahmenbedingungen für die Freiwilligenarbeit

Freiwilliges Engagement zu gewinnen, zu pflegen und zu halten ist eine der größten Herausforderungen von freiwilligen Organisationen. Qualifizierung, Aus- und Weiterbildung ist somit unabdingbar. In Family Support haben Freiwillige das Recht auf klare und verlässliche Rahmenbedingungen für ihre Tätigkeit und die Pflicht an den vorgesehenen Treffen teilzunehmen.

Das sind u.a.:

- ✓ schriftliche Vereinbarung über den freiwilligen Einsatz
- ✓ professionelle Begleitung u.a. durch Mitarbeitergespräch und Austauschtreffen
- ✓ Aus- und Weiterbildung, persönliche Entfaltung und Weiterentwicklung von Kompetenzen
- ✓ Möglichkeiten der Mitbestimmung
- ✓ Anerkennung und Wertschätzung: Die Anerkennung für das freiwillige Engagement wird in Family Support u.a. bei persönlichen Gesprächen, in den Gruppentreffen, in der Öffentlichkeitsarbeit und über Danke-Schön-Veranstaltungen zum Ausdruck gebracht.
- ✓ individueller Gestaltungsspielraum für die Freiwilligen im Rahmen der Initiative
- ✓ Dokumentation: Alle freiwillig geleisteten Stunden werden jeweils schriftlich dokumentiert, dazu zählen u.a. auch Gruppentreffen, Mitarbeiterinnengespräche, Zwischengespräche, Tätigkeit in der Familie oder Teilnahme an diversen Veranstaltungen.
- ✓ Kostenrückerstattung: Sämtliche für die Freiwilligen anfallenden Spesen (u.a. Fahrtkosten) werden vom Träger übernommen und entsprechend der Dokumentation rückerstattet.
- ✓ Absicherung der Freiwilligen: Die Freiwilligen sind bei ihrer Tätigkeit Unfall-, Haftpflicht- und Rechtsschutz versichert.

Die Freiwilligen verpflichten sich an der Einschulung und den Austauschtreffen und Fortbildungen, sowie Mitarbeitergesprächen teilzunehmen.



8.3 Aufbau einer Freiwilligengruppe

Je nach Bedarf und Größe der Einwohnerzahl muss eine entsprechend große Freiwilligengruppe aufgebaut werden, bevor das Angebot der lokalen Bevölkerung unterbreitet wird. Laut aktuellem Erfahrungsstand sollten 7-15 Freiwillige pro Sprengelgebiet zur Verfügung stehen.

a) Anwerben von Freiwilligen und Erstkontakt

Die Motivation für das freiwillige Engagement gelingt am besten über den persönlichen Kontakt und das Gespräch, bei dem die eigene Begeisterung den Freiwilligen vermittelt wird. In diesem Zusammenhang kommt den bereits aktiven Freiwilligen eine wichtige Aufgabe zu für ihr Engagement zu werben. Auch Netzpartner sollen für die direkte Ansprache potentieller Freiwilliger gewonnen werden. Außerdem bleibt Öffentlichkeitsarbeit wichtig, um neue Freiwillige zu gewinnen. In örtlichen Zeitschriften wird die Initiative vorgestellt und der Aufruf nach neuen Freiwilligen kommuniziert. Interessierte Freiwillige haben die Möglichkeit, sich telefonisch oder persönlich bei der professionellen Fachkraft zu melden. Es wird ein Termin für ein persönliches Erstgespräch festgelegt.

b) Erstgespräch und Auswahl der Freiwilligen

Das Erstgespräch dient dazu, die Person und deren Motivation kennenzulernen, Kompetenzen und Fähigkeiten abzuklären und ausführliche Informationen über Family Support zu geben. Die richtige Auswahl der Freiwilligen ist von großer Bedeutung. Für die anspruchsvolle und sensible Arbeit mit Familien braucht es viele Kompetenzen. In Family Support brauchen Freiwillige folgende Fähigkeiten und Eigenschaften:

- ✓ alltagspraktisches Wissen
- ✓ soziale Kompetenzen wie Empathie, Offenheit und wertschätzende Haltung
- ✓ Fähigkeit und Bereitschaft zur Reflexion des eigenen Handelns, Verhaltens und Erlebens
- ✓ Stabilität und Belastbarkeit
- ✓ Toleranz
- ✓ zeitliche Verfügbarkeit
- ✓ Zuverlässigkeit
- ✓ Sensibilität
- ✓ Verschwiegenheit

Beim Erstgespräch werden Informationen über die Freiwillige, wie persönliche und berufliche Erfahrungen im Bereich Familie und Kinder, Erfahrungen im Ehrenamt, Ausbildung, Interessen, Erwartungen und Motivation sowie Verfügbarkeit erfragt und in einem Freiwilligenprofil festgehalten. Nach dem Erstgespräch bekommt die interessierte Person bei Bedarf eine Bedenkzeit für die Entscheidung zur freiwilligen Mitarbeit in Family Support. Die Fachkraft überprüft, ob die Vorstellungen, Erwartungen, Interessen und Fähigkeiten der Freiwilligen mit denen von Family Support zusammenpassen.

Im Sinne des Schutzes der Minderjährigen wird ein aktueller Strafregisterauszug der Freiwilligen angefordert und geprüft.

c) Vereinbarung

Nach beidseitiger Übereinstimmung wird die freiwillige Mitarbeit schriftlich vereinbart. Auftrag und Rahmenbedingungen geben Orientierung und Klarheit. Anschließend wird die Freiwillige zur verbindlichen Einschulung eingeladen.



d) Einschulung

Die Einschulung dient der Vorbereitung auf den freiwilligen Einsatz in der Familie und findet je nach Anzahl der Interessenten mehrmals jährlich als Gruppenschulung statt. Sie umfasst u.a. Informationen zu folgenden Bereichen:

- ✓ Trägerorganisation, zuständige Mitarbeiter*innen und Ansprechpersonen
- ✓ rechtlicher Rahmen (Datenschutz, Versicherung etc.)
- ✓ freiwillige Mitarbeit, Aufgaben und Tätigkeit (Möglichkeit und Grenzen)
- ✓ Haltung in der Familienarbeit
- ✓ Rund um die Geburt (Anforderungen, Veränderungen, die Zeit danach)
- ✓ Vielfalt von Familienrealitäten



8.4 Begleitung der Freiwilligen

Ein wichtiges Qualitätsmerkmal von Family Support ist die professionelle kontinuierliche Begleitung der Freiwilligen durch die professionelle Fachkraft. Die Begleitung der Freiwilligen erfolgt sowohl individuell im Rahmen von Einzelgesprächen als auch über Gruppentreffen.

a) Die persönliche Begleitung

Für eine persönliche individuelle Begleitung ist eine gute Erreichbarkeit innerhalb von vereinbarten Zeiten und Verbindung mit der professionellen Fachkraft unumgänglich. Die Fachkraft überblickt die zeitliche Verfügbarkeit der Freiwilligen, kennt die jeweilige persönliche Situation und kann demnach den freiwilligen Einsatz koordinieren. Meldet sich eine Familie bei der Fachkraft kontaktiert diese die Freiwillige, welche ihrer Einschätzung am besten zu der Familie passen würde und gibt die wichtigsten Informationen. Wenn die Freiwillige der Begleitung zustimmt, begleitet die Fachkraft sie in die neue Familie und moderiert das Kennenlernen. Dabei werden Rahmenbedingungen und Aufgaben der Freiwilligen geklärt.

Die Aufgaben der Freiwilligen können sich mit der Zeit verändern oder entwickeln. Die Intensität der Begleitung und Betreuung der einzelnen Freiwilligen hängt von der jeweiligen Familiensituation ab; Freiwillige in belasteten Familien brauchen mehr Begleitung und Unterstützung als Freiwillige in stabileren Familien. Sollten in der Begleitung für die Freiwillige größere Herausforderungen entstehen, welche die Fachkraft nicht mehr begleiten kann, werden dementsprechend Fachleute hinzugezogen. Einmal jährlich führt die Fachkraft ein Mitarbeiterinnengespräch mit jeder Freiwilligen, unabhängig davon, ob diese gerade aktiv im Einsatz ist oder nicht.



b) Gruppentreffen

Die Treffen finden fünf Mal im Jahr für ca. zwei Stunden in einem geschützten Raum statt. Sie sind für die Freiwilligen verpflichtend. Bei mehrfacher Abwesenheit wird dies im Einzelgespräch thematisiert. Zu Beginn des Jahres erhalten die Freiwilligen das Jahresprogramm. Vor jedem Treffen werden sie eingeladen. Die Treffen dienen einerseits der Grundqualifizierung und Kompetenzentwicklung der Freiwilligen und ermöglichen andererseits Austausch und Reflexion von eigenen Erfahrungen, Erlebnissen und Schwierigkeiten. Die Freiwilligen erleben in den Gruppentreffen, dass sie sich wohl fühlen, entlastet und gestärkt werden. Dasselbe sollen sie in den Familien bewirken. Die Gruppentreffen wirken sich positiv auf die Freiwilligen aus, sie erhöhen die Zufriedenheit und die Qualität des Engagements. Austausch, thematische Vorträge und körperorientierte Übungen sind vorgesehen. Je nach Thema werden auch externe Fachpersonen hinzugezogen.

Themen der Treffen sind u.a.:

- ✓ Familie: Bedeutung, Vielfalt und Strukturen
- ✓ Basiswissen rund um die Geburt
- ✓ Bedürfnisse von Eltern und Kind
- ✓ Kommunikation und Gesprächsführung
- ✓ Ressourcenorientierung und Empowerment
- ✓ Selbstfürsorge und Strategien der Abgrenzung
- ✓ Information zu bestehenden Diensten

Zu den Gruppentreffen gehört auch das gelegentliche Feiern. Die kollegiale Verbundenheit trägt zum Gelingen von freiwilligen Tätigkeiten bei.



8.5 Verfügbarkeit und Verbindlichkeit

Die Verfügbarkeit der Freiwilligen kann variieren, da sie situationsabhängig ist. Ebenso ist es für jede Freiwillige nach Abschluss einer Begleitung und in Rücksprache mit der Fachkraft möglich, sich eine Auszeit zu nehmen. Die Fachkraft muss über die Verfügbarkeit Bescheid wissen und Rücksicht auf die zeitlichen Ressourcen nehmen. Die freiwillige Mitarbeit ist für das Gelingen der Unterstützung verbindlich. Getroffene Zusagen werden von der Freiwilligen eingehalten und geben der Familie Sicherheit.

8.6 Ausstieg

Die freiwillige Mitarbeit kann jederzeit beendet werden. Ein geplanter Ausstieg erfolgt immer nach Abschluss einer Begleitung.



9. Qualitätsmerkmale

Zusammenfassend sind folgende Qualitätsmerkmale besonders hervorzuheben:

- ❑ Family Support agiert in einem höchst sensiblen Feld: Familien aufsuchend in der Zeit nach der Geburt zu unterstützen, mit dem Ziel die Eltern zu entlasten und zu stärken, ohne sie in eine Abhängigkeit zu führen. Dies mit freiwilligem Engagement zu leisten ist nur durch die **professionelle Begleitung der Freiwilligen, der Familie und des Prozesses durch die professionelle Fachkraft** möglich.
- ❑ **Family Support ist ein lernendes Modell und eine Weiterentwicklung** ist vorprogrammiert. Family Support lebt von einer **aktiven Feedbackkultur** aller Beteiligten. Netzwerkpartner, Freiwillige und Familien werden immer wieder motiviert, Rückmeldung zu geben, damit sich die Initiative den Bedürfnissen anpassen kann.
- ❑ Durch regelmäßige **Intervision** der Freiwilligen mit der professionellen Fachkraft (alle 2 Monate) werden Entwicklungen und Schwierigkeiten in der Gruppe besprochen. Dies stärkt und entlastet die Freiwilligen und ermöglicht der Fachperson, eventuelle Problemstellungen frühzeitig zu erkennen. Bei Bedarf wird **Einzel- oder Gruppensupervision** angeboten.
- ❑ Family Support baut mit anderen Netzwerkpartnern ein Netz, das Familien trägt. Der **niederschwellige Zugang** für die Familien, die Beratung durch die professionelle Fachkraft und die kontinuierliche **Netzwerkarbeit** ermöglichen, dass Familien bei Bedarf frühzeitig Zugang zu weiteren Unterstützungs- und Hilfsangeboten finden.
- ❑ **Pädagogische und inhaltliche Haltung:** Die Familie bleibt in ihrer Eigenverantwortung. Family Support stellt eine Ressource zur Verfügung, welche die Familie aktiv in Anspruch nimmt.
- ❑ Die Prozessentwicklung und die Leistungen werden dokumentiert und evaluiert. Zudem wird geprüft, welche Familien den Zugang zu Family Support finden. Nutzt eine bestimmte Gruppe von Familien das Angebot nicht, wird über mögliche Ursachen reflektiert.
- ❑ Die Trägerorganisationen und professionellen Fachkräfte werden vom Elki Netzwerk beratend begleitet. Vorgesehen sind die Einführung in ihre Rolle, individuelle Beratung, Vernetzung untereinander, Austauschtreffen, Fortbildungen und Feedbackgespräche, Unterlagen für Öffentlichkeitsarbeit, Dokumentation und Evaluation.



10. Das Elki Netzwerk

Das Elki Netzwerk ist für die Ausweitung von Family Support zuständig sowie für die Qualitätsentwicklung. Außerdem ist es Garant für eine einheitliche Umsetzung in den unterschiedlichen Gebieten.

Das Leitungsteam für Family Support kümmert sich um:

1. Das Ausloten von Möglichkeiten und Ansprechen von potentiellen neuen Trägerorganisationen in noch offenen Gebieten
 - Vorstellen von Family Support in Netzwerken und bei potentiellen Trägerorganisationen
 - Ressourcencheck mit interessierten Trägerorganisationen
2. Die Vorbereitung auf die jeweilige Funktion der Trägerorganisation und der Fachkraft
 - Beratung und Feedbackgespräche
 - Ersteinschulung
 - Zur Verfügung stellen von einheitlichen Unterlagen für Dokumentation und Evaluation
 - Austauschtreffen
3. Die fachliche Begleitung der Fachkräfte
 - Vernetzungstreffen-Intervision
 - Weiterbildungsangebote
 - Feedbackgespräche
 - Beratung und Supervision bei Bedarf
4. Die Begleitung der Trägerorganisationen
 - Unterstützung bei der Auswahl der Fachkraft
 - Beratung zu Finanzierungsmöglichkeiten, Ansuchen, Abrechnung und weitere Themen nach Bedarf
 - Austausch zu Zielsetzung und -erreichung
5. Die Sichtbarkeit von Family Support auf Landesebene (vgl. Kap. 6.2)
 - Pressearbeit
 - Pflege der übergeordneten Social Media Kanäle (facebook-Instagram)
 - Bereitstellen von Fotomaterial
 - Organisation von landesweiten Freiwilligentreffen alle 2 Jahre
6. Die Vernetzung des Angebotes auf Landesebene
 - Teilnahme an Vernetzungstreffen der Frühen Hilfen und weiterer Netzpartner
 - Kontakt mit zuständigen Stakeholdern aus den Bereichen Politik und Verwaltung

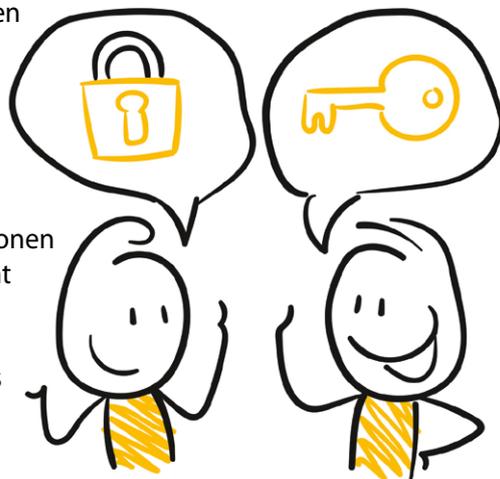
Bei Verstößen gegen die in der Vereinbarung unterzeichneten Qualitätsstandards und Rahmenbedingungen behält sich das Elki Netzwerk vor, mit geeigneten Maßnahmen vorzugehen. Dies kann bis zum Ausschluss der Trägerorganisation von der Initiative führen.



11. Stolpersteine und Lösungsansätze

Den Qualitätskriterien stehen erfahrungsgemäß folgende Herausforderungen gegenüber:

- ▶ Erreichbarkeit der Familien: Trotz umfangreicher Öffentlichkeitsarbeit gibt es immer wieder Familien mit Neugeborenen, die von Family Support nichts wissen. Eine mögliche Erklärung ist, dass die Information zu Family Support bei einer bereits bestehenden Überforderung nicht aufgenommen wird. Zudem gerät gerade in der Schwangerschaft und in der Stillzeit manches schnell in Vergessenheit. Umso wichtiger bleibt es daher, auch das Umfeld über Family Support kontinuierlich zu informieren und dafür zu sensibilisieren. Umfragen in der Zielgruppe können zusätzliche wichtige Informationen liefern, wie die Informations- und Sensibilisierungsarbeit gelingen kann.
- ▶ Finden von geeigneten Freiwilligen: Hier hat sich vor allem die Netzwerkarbeit und Mundwerbung als hilfreich erwiesen. Grundsätzlich wurde in den Jahren eine vermehrte Zeitknappheit bei den Menschen wahrgenommen, bedingt u.a. durch vermehrtes höheres Eingebundensein in die Erwerbsarbeit. Je nachdem wie sich die Gesellschaft weiterentwickelt, haben Menschen weniger oder mehr Zeit für freiwilliges Engagement.
- ▶ Balance zwischen der Verfügbarkeit von Freiwilligen und dem Bedarf der Familien: Es ist schwer abzuschätzen, in welchem Zeitraum sich wie viele Familien melden. Die Freiwilligen müssen motiviert werden, an den Treffen und Fortbildungen teilzunehmen, auch wenn sie keine Familie besuchen. Die meisten Freiwilligen können erfahrungsgemäß einmal wöchentlich die Familie unterstützen. Einige Familien würden die Unterstützung auch gern länger oder häufiger in Anspruch nehmen. Es hat sich jedoch gezeigt, dass bereits der Gedanke, dass an einem bestimmten Tag eine Freiwillige kommt, schon eine große Wirkung hat. Manche Eltern nehmen auch die Unterstützung durch zwei verschiedene Freiwillige an. Außerdem soll keine Abhängigkeit zwischen der Familie und der Freiwilligen entstehen.
- ▶ Grenzen in der Freiwilligenarbeit sind reell und müssen fortgehend erkannt und thematisiert werden. Besondere Achtung gilt möglicher Übergriffigkeit von Freiwilligen oder eigene Überforderung derselben.
- ▶ Überforderung des Unterstützungsnetzwerkes bei hochbelasteten Situationen: immer wieder gibt es familiäre Situationen, deren Begleitungsbedarf die Möglichkeiten von Family Support sprengt. Manche Familien brauchen zeitintensive Unterstützung oder Fachpersonen, welche sie begleiten. Hierfür bräuchte es professionelle Familienhelfer*innen, da Family Support qualitätsvolle Arbeit nur im präventiven Bereich leisten kann und die Freiwilligen auch nicht für die Begleitung komplexer familiärer Situationen ausgebildet sind.
- ▶ Die Fachkraft benötigt sehr breitgefächerte Kompetenzen für die unterschiedlichen Aufgaben und muss zeitlich flexibel sein, andererseits hat sie nur eine geringe Stundenanzahl zur Verfügung (Stand 2024 zwischen 5 und 20 Wochenstunden je nach Größe des Gebietes). Sie kombiniert daher meist diese Funktion mit weiteren, was zu Stress oder Überforderung führen kann.
- ▶ In den noch ausstehenden Gebieten zeigt es sich herausfordernd, geeignete lokale Trägerorganisationen zu finden. Teilweise erkennen Verantwortliche nicht den örtlichen Bedarf oder den gesellschaftlichen Auftrag der Organisation. Manche Organisationen befinden sich selbst in einem Entwicklungsprozess und befürchten eine Überforderung der Organisation durch neue Aufgaben.



12. Rückblick und Vorschau

Family Support wurde in einer Zeit initiiert, in dem es für die neuen Herausforderungen von jungen Südtiroler Familien wenig Antworten gab. Die traditionellen und institutionellen Strukturen boten kaum sichere Angebote auf welche Familien mit Neugeborenen unbürokratisch und schnell zurückgreifen konnten. In diesen Jahren wurden zeitgleich mit Family Support auch die Frühen Hilfen aufgebaut: Zwei wichtige sich ergänzende Angebote für Familien.

Freiwilliges Engagement als selbst gewählte, unentgeltliche, gemeinnützige Tätigkeit, die außerhalb von der eigenen Familie, von Wirtschaft und öffentlicher Verwaltung



geleistet wird, fördert den sozialen Zusammenhalt unserer Gesellschaft. Die Freude am Sinn gebenden Engagement für andere und das Gefühl von Gemeinschaft schafft einen Mehrwert für alle Beteiligten.

Stand 2024 gibt es Family Support in 12 von 20 Sprengelgebieten Südtirols. Der schrittweise Ausbau der Initiative wurde systematisch und vernetzt über das Elki Netzwerk umgesetzt.

Die Rückmeldungen der ca. 300 begleiteten Familien sind durchwegs positiv, es gibt ca. 100 aktive Freiwillige, welche sich bei Family Support engagieren.

Eine Herausforderung der Zukunft wird es sein, weiterhin Menschen zu finden, welche die Zeit für freiwilliges Engagement haben.

Der Aufbau eines Dienstes professioneller Familienhelfer*innen für Familien in stark belasteten Situationen würde die vielfältige Unterstützungslandschaft für Familien mit kleinen Kindern vervollständigen.

Bibliographie:

Caritas Freiwilligenarbeit und Pfarrcaritas.
Wir begleiten Freiwillige, Praxisleitfaden.
Caritas Diözese Bozen-Brixen.
Meran 2014

Deutsches Institut für Jugendhilfe und Familienrecht e.V. (DIJuF).
Datenschutz bei Frühen Hilfen- Praxiswissen Kompakt.
Nationales Zentrum Frühe Hilfen.
Köln 2015

Kaesehagen-Schwehn G., Ziegenhain U.
Möglichkeiten und Grenzen des Einsatzes von Ehrenamtlichen in den Frühen Hilfen am Beispiel der Evaluation des Projektes „Frühe Hilfen in der Caritas“.
Nationales Zentrum Frühe Hilfen in Kooperation mit dem Deutschen Caritasverband e.V.
Köln 2015

Kanning B., Kapusta A., Möller M., Perzmaier C.
Handreichung „Qualifizierungen für ehrenamtliche Familienpaten“ im Rahmen des bundesweiten Projektes „frühe Hilfen in der Caritas“.
AG „Curriculum Familienpaten“.
Münster 2012

Keupp H., Behringer L.,
Frühe Hilfen aus zivilgesellschaftlicher Perspektive. Ein Impulspapier zum freiwilligen Engagement im Bereich der frühen Förderung und Unterstützung von Kleinkindern und ihren Familien.
Nationales Zentrum Frühe Hilfen.
Köln 2015

Ladurner C., Tauber S., Hainz W.,
Frühe Hilfen Südtirol, ein Forschungsbericht.
Autonome Provinz Bozen- Forum Prävention.
Bozen Dezember 2016

Nationales Zentrum Frühe Hilfen (NZFH) in der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA)
„Frühe Hilfen aus zivilgesellschaftlicher Perspektive“,
2015

Phineo gAG Berlin in Kooperation mit Bertelsmann Stiftung.
Kursbuch Wirkung- das Praxishandbuch für alle, die Gutes noch besser tun wollen. 3. Auflage,
März 2015

Schnock B., Atz H.
Bericht zum Ehrenamt und zum freiwilligen Engagement in Südtirol. Anlässlich des Europäischen Jahres der Freiwilligentätigkeit zur Förderung der aktiven Bürgerschaft 2011.
Apollis- Institut für Sozialforschung und Demoskopie im Auftrag der Autonomen Provinz Bozen- Südtirol.
Bozen 2011

Link zu Frühe Hilfen Südtirol:
<https://www.provinz.bz.it/familie-soziales-gemeinschaft/kinder-jugendhilfe/fruehe-hilfen-suedtirol.asp>

