

# Frühe Hilfen Leitfaden für die Familienbegleitung

Version 2, Dezember 2023

---

Im Auftrag der Bundesgesundheitsagentur



# Frühe Hilfen

## Leitfaden für die Familienbegleitung

Version 2, Dezember 2023

Autorinnen:

Marion Weigl  
Carina Marbler

Team des Nationalen Zentrums Frühe Hilfen:

Daniela Antony, Theresa Bengough, Gabriele Gruber, Sabine Haas, Klaus Kellner,  
Alexandra Kühner, Carina Marbler, Tonja Ofner, Sophie Sagerschnig, Fiona Scolik,  
Theresia Unger, Marion Weigl, Petra Winkler, Menekşe Yılmaz

Projektassistenz:

Menekşe Yılmaz

Die Inhalte dieser Publikation geben den Standpunkt der Autorinnen und nicht unbedingt jenen der Auftraggeberin wieder.

Wien, im Dezember 2023  
Im Auftrag der Bundesgesundheitsagentur

Zitiervorschlag: Weigl, Marion; Marbler, Carina (2023): Frühe Hilfen: Leitfaden für die Familienbegleitung. Gesundheit Österreich GmbH, Wien

Zl. P6/1/4658

Eigentümerin, Herausgeberin und Verlegerin: Gesundheit Österreich GmbH,  
Stubenring 6, 1010 Wien, Tel. +43 1 515 61, Website: [www.goeg.at](http://www.goeg.at)

Dieser Bericht trägt zur Umsetzung der Gesundheitsziele Österreich sowie der Agenda 2030, insbesondere zu den Nachhaltigkeitszielen (SDG) 3 „Gesundheit und Wohlergehen“, 4 „Hochwertige Bildung“, 5 „Geschlechtergleichheit“, 10 „Weniger Ungleichheiten“, und 16 „Frieden, Gerechtigkeit und starke Institutionen“ bei.

# Kurzfassung

## Hintergrund

Seit 2015 werden Frühe-Hilfen-Netzwerke in Österreich aus- und aufgebaut. Orientierung bieten dafür neben einem Idealmodell vor allem ein Qualitätsstandard sowie diverse Leitfäden und Positionspapiere. Ein wichtiges Kernelement dieses Angebots für Familien ist die Familienbegleitung. Der vorliegende „Leitfaden für die Familienbegleitung“ soll einem gemeinsamen Verständnis der Funktion und Aufgaben von Fachkräften, die in der Familienbegleitung tätig sind, dienen und praktische Handlungsanleitungen bieten. Er richtet sich damit sowohl an neue als auch an bestehende Familienbegleiter:innen, aber auch an fachliche Leiter:innen und andere für die Umsetzung verantwortliche Personen.

## Methode

Der Leitfaden ist in einem gemeinsamen Prozess von Nationalem Zentrum Frühe Hilfen (NZFH.at) und Familienbegleiterinnen aus verschiedenen Netzwerken entstanden. Im Zuge einer größeren Aktualisierung und Konsolidierung der fachlichen Grundlagen des österreichischen Programms der Frühen Hilfen im Jahr 2023 wurde auch der Leitfaden für die Familienbegleitung überarbeitet. Auch diese Version wurde wieder einem internen und externen Feedbackprozess unterzogen.

## Ergebnisse

Die Aufgaben der Familienbegleitung liegen in einer Kombination aus Beziehungsarbeit und Lotsenfunktion, die beide gleichermaßen wichtig für den Erfolg des Angebots sind. Evaluation und Begleitforschung bestätigten die Bedeutung der im Leitfaden beschriebenen Grundhaltungen und Kompetenzen, die von den Familienbegleiterinnen und -begleitern mitgebracht werden sollten. Dazu gehören Wertschätzung, Einfühlsamkeit, Geduld, Verlässlichkeit, Lösungs- und Ressourcenorientierung, Gender- und Kultursensibilität, aber auch die Fähigkeit zu offener und gewaltfreier Kommunikation und die Fokussierung auf die individuelle Situation der Familie, die Entwicklung des Kindes und das Anliegen des Empowerments. Der Leitfaden geht auch auf wesentliche organisatorische und rechtliche Rahmenbedingungen sowie auf die Umsetzung der die Familienbegleitung unterstützenden Strukturen ein. Er bietet darüber hinaus konkrete Anregungen für die Umsetzung dieser anspruchsvollen Tätigkeit und weist auf hilfreiches Material hin.

## Schlussfolgerungen

Der Leitfaden leistet einen wichtigen Beitrag zur Qualitätssicherung und Einheitlichkeit eines Angebots, das sowohl regional an die verfügbaren Strukturen als auch an die individuelle Situation und den Bedarf von Familien angepasst werden muss.

## Schlüsselwörter

Frühe Hilfen, frühe Kindheit, Familienbegleitung, Beziehungsarbeit, Lotsenfunktion, kurzfristige Unterstützung, bindungsorientierte Unterstützung von Familie

# Summary

## Background

Since 2015, early childhood intervention networks have been developed and established in Austria. In addition to an ideal model, a quality standard as well as various guidelines and position papers provide orientation. An important core element of these services for families is family support. The present “Guide to Family Support” is intended to serve a common understanding of the function and tasks of professionals working in family support and to offer practical guidelines for action. It is therefore aimed at both new and existing family support workers, but also at professional managers and other persons responsible for implementation.

## Methods

The guidelines were developed in a joint process by the National Centre for Early Help (NZFH.at) and family support workers from various networks. In the course of a major update and consolidation of the professional basis of the Austrian Early Intervention Programme in 2023, the guidelines for family support were also revised. This version was also subjected to an internal and external feedback process.

## Findings

The tasks of family support lie in a combination of relationship work and pilot function, both of which are equally important for the success of the service. Evaluation and accompanying research confirmed the importance of the basic attitudes and competences described in the guidelines, which family support workers should bring with them. These include appreciation, empathy, patience, reliability, solution and resource orientation, gender and cultural sensitivity, but also the ability to communicate openly and non-violently and the focus on the individual situation of the family, the development of the child and the concern for empowerment. The guide also deals with essential organisational and legal framework conditions as well as structures that support the implementation of family support. In addition, it also offers concrete suggestions for the implementation of this demanding activity and points to helpful material.

## Conclusion

The guide makes an important contribution to the quality assurance and uniformity of a service that must be adapted both regionally to the available structures and to the individual situation and needs of families.

## Keywords

Early childhood interventions, early intervention, equity, health promotion

# Inhalt

Kurzfassung .....	III
Summary .....	IV
Inhalt V	
Abbildungen.....	VI
1 Ziel und Entstehungsgeschichte des Leitfadens .....	1
2 Frühe Hilfen in Österreich .....	3
3 Die Familienbegleitung in den Frühen Hilfen .....	5
3.1 Zielgruppe der Familienbegleitung .....	6
3.2 Aufgaben der Familienbegleiter:innen .....	7
3.2.1 Beziehungsarbeit und -kontinuität als Kernfunktion .....	8
3.2.2 Case Management bzw. Lotsenfunktion .....	9
3.2.3 Weitere Aufgaben der Familienbegleiter:innen .....	14
3.3 Kompetenzen und Grundhaltungen in der Familienbegleitung .....	16
3.4 Rahmenbedingungen und Unterstützungsstrukturen für die Familienbegleiter:innen.....	23
3.4.1 Organisatorische und rechtliche Rahmenbedingungen .....	23
3.4.2 Unterstützungsstrukturen und Qualitätssicherungsmaßnahmen.....	30
4 Ablauf der Familienbegleitung .....	38
4.1 Kontaktaufnahme .....	38
4.2 Erste Gespräche mit der Familie .....	41
4.2.1 Telefonischer Erstkontakt .....	41
4.2.2 Persönliche Erstgespräche mit der Familie .....	42
4.2.3 Schematischer Ablauf persönlicher Gespräche (inklusive Reflexionsfragen/-übungen).....	45
4.3 Laufende Begleitung .....	61
4.3.1 Aufbauende und stärkende Gespräche.....	63
4.3.2 Beratung und Vermittlung von Informationen .....	68
4.3.3 Weitervermittlung im regionalen Netzwerk .....	75
4.3.4 Umgang mit akuten Krisen .....	80
4.4 Abschluss der Begleitung .....	81
Literatur .....	84
Anhang .....	89

# Abbildungen

Abbildung 2.1: Indiziertes Frühe-Hilfen-Angebot .....	3
Abbildung 4.1: Schematische Darstellung einer Familienbegleitung .....	38



# 1 Ziel und Entstehungsgeschichte des Leitfadens

Seit Anfang 2015 werden in ganz Österreich entsprechend einem Idealmodell (vgl. Haas/Weigl 2023b) regionale Frühe-Hilfen-Netzwerke auf- bzw. ausgebaut. Ein Kernelement dieser regionalen Netzwerke ist die Familienbegleitung, die den kontinuierlichen Kontakt mit den Familien sowie – im Sinne einer Lotsenfunktion – die Organisation der benötigten Unterstützungsleistungen sicherstellt.

## Was bietet der Leitfaden?

Der vorliegende „Leitfaden für die Familienbegleitung“ soll einem gemeinsamen Verständnis der Funktion und Aufgaben von Fachkräften, die in der Familienbegleitung tätig sind, dienen und praktische Handlungsanleitungen bieten. Er richtet sich einerseits an neue Familienbegleiter:innen, die sich mit den Grundhaltungen, Rahmenbedingungen und konkreten Aktivitäten der Familienbegleitung vertraut machen wollen. Andererseits kann er auch von bereits tätigen Familienbegleiterinnen und -begleitern sowie fachlichen Leiterinnen und Leitern zur Reflexion der eigenen Tätigkeit und der des Teams genutzt werden. Außerdem kann er bei der Suche nach passendem Personal unterstützen.

Der Leitfaden gibt daher zur Einordnung der Tätigkeit der Familienbegleitung zunächst einen kurzen Einblick in das zugrunde liegende Konzept der Frühen Hilfen und die entsprechenden Strukturen in Österreich. Detailliertere Ausführungen zum Konzept sind dem Idealmodell zu entnehmen (vgl. Haas/Weigl 2023b). Anschließend beschreibt er die Aufgaben und Grundhaltungen bzw. das zugrunde liegende Verständnis von Familienbegleitung. Danach führt er durch die verschiedenen Aufgaben bzw. Arbeitsschritte, die üblicherweise im Laufe einer Familienbegleitung gesetzt werden. Themen, die besonders wichtig erscheinen, sowie in der Praxis bewährte Handlungsmöglichkeiten, um potenzielle Herausforderungen gut bewältigen zu können, runden die Beschreibung ab. Im letzten Teil wird noch auf wesentliche Rahmenbedingungen für die Familienbegleitung eingegangen. Eine Liste mit Vorlagen und Arbeitsmaterialien ist im Anhang zu finden.

## Wie wurde der Leitfaden erarbeitet?

Die ursprüngliche Version des Leitfadens (Version 1, April 2018 (vgl. Weigl et al. 2018)) ist in einem gemeinsamen Prozess von Nationalem Zentrum Frühe Hilfen (NZFH.at) und Familienbegleiterinnen bzw. Frühe-Hilfen-Koordinatorinnen und -Koordinatoren aus verschiedenen Netzwerken entstanden. Die Ausgangsbasis bildeten das Konzept für Frühe Hilfen in Österreich (vgl. Haas/Weigl 2017) und der Leitfaden für den Auf- und Ausbau von regionalen Frühe-Hilfen-Netzwerken (vgl. Haas et al. 2017), in denen bereits etliche Aspekte für die Umsetzung der Familienbegleitung enthalten waren. Diese wurden ergänzt durch jene Aspekte, die aus Sicht von Familienbegleiterinnen relevant sind und im Rahmen eines Workshops gesammelt wurden. Darüber hinaus wurde auf weitere Publikationen des NZFH.at (z. B. Positionspapiere, Factsheets) verwiesen,


wenn entsprechende Berührungspunkte vorlagen. Besonderer Dank gilt den involvierten Familienbegleiterinnen für ihre aktive Beteiligung sowie den Frühe-Hilfen-Koordinatorinnen und -Koordinatoren aus den Bundesländern für ihr konstruktives Feedback.

Seitdem wurden – insbesondere im Rahmen von Vernetzungstreffen (v. a. mit Familienbegleiterinnen und -begleitern sowie fachlichen Leiterinnen und Leitern), Sitzungen mit den Umsetzungsbeteiligten (regionalen Frühe-Hilfen-Koordinatorinnen und -Koordinatoren, Verantwortlichen sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der regionalen Frühe-Hilfen-Netzwerke) sowie generell laufendem Austausch – Praxiserfahrungen gesammelt und dokumentiert und zusätzlich im Zuge von Evaluation und Begleitforschung weitere Erkenntnisse gewonnen.

Im Zuge einer größeren Aktualisierung und Konsolidierung der fachlichen Grundlagen des österreichischen Programms der Frühen Hilfen im Jahr 2023 wurde auch der Leitfaden für die Familienbegleitung grundlegender überarbeitet. In diesen Prozess flossen weitere in der Zwischenzeit erarbeitete Grundlagendokumente (z. B. der Qualitätsstandard Frühe Hilfen), aktuelle wissenschaftliche Erkenntnisse und Evidenz sowie Umsetzungserfahrungen ein.

Wir möchten uns bei allen Personen sehr herzlich bedanken, die – sowohl durch das Teilen ihrer Praxiserfahrungen in der laufenden Kooperation als auch durch ihre aktive Mitwirkung im Zuge der Erstellung des Leitfadens – einen Beitrag zur ursprünglichen Erarbeitung des Leitfadens bzw. zur überarbeiteten Fassung geleistet haben. Auch sei wieder jenen Personen gedankt, die sich als Teil eines der Gremien des NZFH.at in diesen Prozess eingebracht haben.

### **Wie ist der Leitfaden aufgebaut?**

Als Hintergrund bzw. zur Orientierung wird zunächst das Konzept der Frühen Hilfen erläutert. Dem folgt eine ausführliche Erklärung der Familienbegleitung, die auf die verschiedenen Aufgaben und die dafür benötigten Haltungen und Kompetenzen eingeht. Auch die Rahmenbedingungen und unterstützenden Strukturen werden erwähnt. Dem folgen konkrete Handlungsempfehlungen für die einzelnen Schritte bzw. Phasen einer Familienbegleitung. **Tipps** (gekennzeichnet mit ) mit konkreten Anregungen auf Basis von Praxiserfahrungen und vertiefende Exkurse zu verschiedenen relevanten Aspekten bzw. mit Hintergrundinformationen runden den gesamten Leitfaden ab. Im Anhang werden Literaturquellen sowie hilfreiche Materialien aufgelistet.

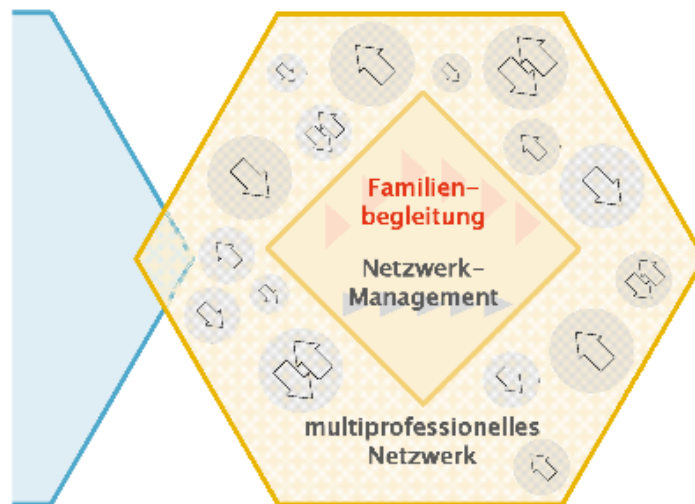
### **Was macht diesen Leitfaden besonders?**

Das Besondere an diesem Leitfaden ist die Kombination aus Wissen, das in verschiedensten relevanten Forschungsrichtungen generiert wurde, und den konkreten Umsetzungserfahrungen der Praxis der Frühen Hilfen. Dadurch soll einerseits Basiswissen zur Verfügung gestellt und sollen andererseits konkrete Handlungsmöglichkeiten aufgezeigt werden

## 2 Frühe Hilfen in Österreich

Frühe Hilfen sind laut Definition für Österreich „ein Gesamtkonzept von Maßnahmen zur Gesundheitsförderung bzw. zur gezielten Frühintervention in der frühen Kindheit (Schwangerschaft bis Schuleintritt), das die Ressourcen und Belastungen von Familien in spezifischen Lebenslagen berücksichtigt“ (vgl. Haas/Weigl 2023b)<sup>1</sup>. Frühe Hilfen wollen über eine frühzeitige Intervention langfristig zu gesundheitlicher und sozialer Chancengerechtigkeit beitragen (vgl. Haas/Weigl 2023b; Marbler et al. 2020) . Die Frühen Hilfen tragen auch zur Umsetzung des Kinderrechts auf Gesundheit sowie weiterer Kinderrechte (u. a. Bildung und Schutz vor Gewalt) bei.

Abbildung 2.1:  
Indiziertes Frühe-Hilfen-Angebot



Quelle: NZFH.at

<sup>1</sup>

Eine ausführliche Definition von Frühen Hilfen findet sich auch unter <http://nzfh.at>.

Aufbauend auf einem für Österreich entwickelten Idealmodell werden seit 2015 regionale Frühe-Hilfen-Netzwerke – und damit das indizierte Angebot (vgl. Abbildung 2.1) – umgesetzt (siehe Übersichtskarte auf [www.fruehehilfen.at](http://www.fruehehilfen.at)). Sie stellen die bedarfsgerechte Unterstützung für (werdende) Eltern<sup>2</sup> und Familien in belastenden Situationen sicher, indem eine Bezugsperson (Familienbegleiter:in) die Familie kontinuierlich begleitet und dem spezifischen Bedarf entsprechend mit dem jeweils passenden Angebot aus dem multiprofessionellen System unterstützt, welches von einer zentralen Stelle (Netzwerkmanagement) koordiniert wird (vgl. Haas/Weigl 2023b). Diese Netzwerkpartner:innen werden einerseits benötigt, um die Familien, die für eine Frühe-Hilfen-Begleitung infrage kommen, zu identifizieren und sie für eine Kontaktaufnahme mit dem regionalen Frühe-Hilfen-Netzwerk zu motivieren. Andererseits bieten sie spezifische Unterstützungsleistungen an, die den begleiteten Familien bei Bedarf weitervermittelt werden können.

Der vorliegende Leitfaden beschreibt die Aufgaben und damit verbundenen Haltungen der Personen, die das Kernelement der Familienbegleitung umsetzen. Dies erfolgt als Teil eines multiprofessionellen Teams und in Abstimmung mit der fachlichen Leitung sowie den Netzwerkmanagerinnen und -managern. Hinweise auf empfohlene regionale Strukturen, wie z. B. interdisziplinäre Expertengremien, sind dem Leitfaden zum Aufbau von Frühe-Hilfen-Netzwerken und dem Qualitätsstandard zu entnehmen. Mehr zur Einordnung dieser Frühe-Hilfen-Netzwerke in die regionalen Strukturen und zur Verzahnung mit anderen Public-Health-Interventionen ist dem Idealmodell zu entnehmen (vgl. Haas/Weigl 2023b).

Als relevante überregionale Struktur ist das Nationale Zentrum Frühe Hilfen zu erwähnen, das die qualitätsvolle, effiziente, bundesweit einheitliche und nachhaltige Bereitstellung von Frühen Hilfen in Österreich unterstützen soll. Die damit verbundenen Aufgaben sind vielfältig (vgl. Haas/Weigl 2023b) und werden in enger Abstimmung mit den regional tätigen Partnerinnen und Partnern umgesetzt.

---

2

Unter „Eltern“ werden in diesem Leitfaden sowohl die leiblichen Eltern als auch andere Personen verstanden, die die soziale Elternrolle wahrnehmen und als engste Bezugsperson(en) des Kindes fungieren.

## 3 Die Familienbegleitung in den Frühen Hilfen

Die Familienbegleitung ist die Kernintervention der österreichischen Frühen Hilfen und damit der vertiefenden Unterstützung von Familien in belastenden Situationen (vgl. Haas/Weigl 2023b). Der inhaltliche Schwerpunkt der Familienbegleitung liegt auf der psychosozialen und gesundheitlichen Unterstützung und Entlastung von (werdenden) Müttern und Vätern sowie anderen Hauptbezugspersonen und deren Säuglingen bzw. Kleinkindern. Die Tätigkeit umfasst den Zeitraum der Schwangerschaft bzw. frühen Kindheit. Die Familienbegleitung ist für Familien freiwillig und kostenlos. Die Arbeit der Familienbegleiter:innen ist auf das gesamte Familiensystem ausgerichtet, mit Gesundheit und Wohlbefinden des Säuglings bzw. Kleinkindes als wichtigstem Faktor. Es handelt sich um eine vorrangig aufsuchende Tätigkeit<sup>3.2</sup> (vgl. Kapitel 3.23.2). Diese Aspekte (aufsuchend, freiwillig, kostenlos) tragen dazu bei, dass die Frühen Hilfen als niederschwelliges Angebot gelten und sozial bzw. sozioökonomisch benachteiligte Familien gut erreichen.

Die Familienbegleitung unterstützt die Familie in der Bewältigung ihrer oft vielschichtigen Belastungssituationen, indem sie gemeinsam mit der Familie den konkreten Bedarf an Unterstützungsleistungen identifiziert, organisiert und koordiniert sowie gleichzeitig bestehende Ressourcen aktiviert und stärkt. Voraussetzung hierfür ist eine vertrauensvolle Beziehung zur Familie. Beziehungsarbeit und Kontinuität einerseits und die Lotsenfunktion im Gesundheits- und Sozialwesen andererseits sind somit die wesentlichen Aufgaben der Familienbegleitung. Durch das schrittweise Vorgehen wird eine Überforderung der Familien vermieden, durch gemeinsame Aktivitäten und die Vorbildwirkung Empowerment ermöglicht. Indem Familien bei der Suche nach Unterstützung nicht alleingelassen werden, wird die Erreichbarkeit der Familien bzw. deren Inanspruchnahme spezifischer Angebote verbessert. Diese Entlastung und Unterstützung während der frühen Kindheit ermöglicht den Hauptbezugspersonen einen bindungs- und entwicklungsfördernden Umgang mit ihrem Säugling bzw. Kleinkind.

Die Funktion der Familienbegleitung als Kernintervention der Frühen Hilfen ist nicht als eigenes Berufsbild (rechtlich) verankert, sondern wird von einem multiprofessionellen Team (diverse Berufsgruppen aus dem Gesundheits-, Sozial- sowie pädagogischen Bereich) wahrgenommen. Familienbegleiter:innen bringen eine abgeschlossene Berufsausbildung mit, im Idealfall verfügen sie auch über praktische Erfahrungen in der Arbeit mit belasteten Familien und erhalten vor bzw. zu Beginn ihrer Tätigkeit eine Schulung durch das NZFH.at (vgl. Haas et al. 2021). Mithilfe verschiedener Qualitätssicherungsmaßnahmen wird sichergestellt, dass die Kernintervention der Familienbegleitung – trotz regionaler Adaptierungen des Konzepts der Frühen Hilfen – österreichweit einheitlich umgesetzt wird. Familien müssen sich darauf verlassen können, dass sie grundsätzlich dieselbe Unterstützung erhalten, egal in welcher Region sie leben und von welchem Träger die Frühen Hilfen umgesetzt werden.

## 3.1 Zielgruppe der Familienbegleitung

Wie im Idealmodell (vgl. Haas/Weigl 2023b) formuliert, richtet sich das Angebot an (werdende) Eltern/Familien in belastenden Lebenssituationen. Der Fokus liegt dabei auf der Zeit der Schwangerschaft und den ersten drei Lebensjahren des Kindes. Relevante Belastungen, die eine Begleitung durch das regionale Frühe-Hilfen-Netzwerk indizieren können, sind<sup>3</sup>:

- » besondere **soziale Belastungen** (wie eine finanzielle Notlage, soziale Isolation oder ungesicherter/unzureichender Wohnraum)
- » besondere **psychische Belastungen** (wie psychische Erkrankung/Suchterkrankung der Hauptbezugsperson oder der Partnerin bzw. des Partners, unerwünschte Schwangerschaft, Schwangerschaftsverlust oder „stille Geburt“, traumatisierende Erfahrungen)
- » spezifische **Merkmale der Eltern** (wie minderjährig, alleinerziehend, kognitive Beeinträchtigung, mangelnde Fähigkeiten zur Orientierung im bzw. zur Kommunikation mit dem Gesundheits-/Sozialsystem, Behinderung oder chronische körperliche Erkrankung der Hauptbezugsperson oder der Partnerin bzw. des Partners)
- » erhöhte **Betreuungsanforderungen des Kindes** (durch Frühgeburt, Mehrlingsgeburt, Entwicklungsverzögerung, Erkrankungen oder Behinderung)
- » **starke Zukunftsängste** der Hauptbezugsperson(en)
- » Schwierigkeiten in der **Annahme/Versorgung des Kindes** bzw. Störungen in der Mutter-Kind-/Eltern-Kind-Bindung bzw. -Interaktion

Ausschlaggebend ist eine Gesamteinschätzung der vorhandenen Belastungen und Ressourcen.

- » Eine längerfristige Unterstützung und Begleitung im Rahmen des Frühe-Hilfen-Netzwerks benötigen vorrangig jene Familien, die von mehreren Belastungsfaktoren betroffen sind und über geringe ausgleichende Ressourcen verfügen (= **vielfältiger Unterstützungsbedarf**) bzw. wenn noch nicht ganz klar ist, was die Familie benötigt (= **unklarer Unterstützungsbedarf**).
- » Einzelnen Belastungsfaktoren, denen ausreichende Ressourcen gegenüberstehen, kann häufig mit einer kurzfristigen Unterstützung bzw. der Vermittlung in spezifische weiterführende Angebote adäquat begegnet werden.
- » Familien, in denen ein akuter Hilfebedarf zur Sicherung des Kindeswohls aufgrund von massiven Belastungsfaktoren festgestellt wurde oder angenommen werden muss, sollten nicht von den regionalen Frühe-Hilfen-Netzwerken begleitet werden. Hier ist eine Mitteilung an

---

3

Familien mit Migrationserfahrung zählen auch zu den Zielgruppen der Frühen Hilfen, insofern viele von ihnen mehrfach von den angeführten Belastungen betroffen sind (wie z. B. soziale Isolation, finanzielle Notlage). Dazu können weitere Themen (z. B. Traumaerfahrungen, mangelnde Kenntnisse der deutschen Sprache und/oder des Gesundheits- und Sozialsystems, ungesicherter Aufenthaltsstatus) kommen, die die Lebenssituation ebenfalls oder zusätzlich belasten. Menschen mit Migrationserfahrung sind aber auch eine sehr diverse Gruppe, weshalb sie nicht per se als Zielgruppe angeführt sind. Spezifische Fragen zur Zielgruppe Flüchtlingsfamilien behandelt das Positionspapier 2 „Familien mit Fluchterfahrung und ihre Begleitung durch Frühe-Hilfen-Netzwerke“ (NZFH.at 2022a).

und eine Betreuung durch die Kinder- und Jugendhilfe die adäquate Vorgangsweise (vgl. Kapitel 3.2). Eine Begleitung durch eine:n Frühe-Hilfen-Familienbegleiter:in ist in diesen Familien nur in Ausnahmefällen als freiwillige Maßnahme und in Ergänzung zum festgelegten verbindlichen Hilfeplan (Unterstützung der Erziehung) zur Sicherung des Kindeswohls seitens der Kinder- und Jugendhilfe möglich<sup>4</sup>.

## 3.2 Aufgaben der Familienbegleiter:innen

Die **Begleitung von Familien über einen längeren Zeitraum** ist die zentrale Aufgabe der Familienbegleiter:innen. Im Rahmen dieser Begleitung werden vorhandene Ressourcen und Belastungen eruiert und es wird der konkrete Bedarf an Unterstützungsleistungen gemeinsam mit den Familien identifiziert und anschließend organisiert und koordiniert. Die Familienbegleiter:innen üben damit für die Familien eine Lotsenfunktion im Gesundheits- und Sozialsystem aus. Basis für die ressourcenorientierte Unterstützung der Eltern bzw. Familien ist der Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung. Darüber hinaus können Familienbegleiter:innen auch in geringem Ausmaß intervenieren (z. B. die Gesundheitskompetenz durch Information stärken, in spezifischen Fragen beraten). Ein umfangreicherer Interventionsbedarf kann aber nicht im Rahmen der Familienbegleitung abgedeckt werden, sondern erfordert eine Weitervermittlung an Angebote im multiprofessionellen Netzwerk.

Manche Familien benötigen nur eine eingeschränkte bzw. zeitlich befristete Unterstützung. Bei anderen Familien kann es vorkommen, dass das Ausmaß des Unterstützungsbedarfs nicht sofort klar ist oder zwar eine Familienbegleitung angebracht erscheint, die Familie diese aber (noch) nicht annehmen möchte. In diesen Fällen wird statt einer Familienbegleitung eine **kurzfristige Unterstützung** angeboten und diese entsprechend dokumentiert (vgl. Haas/Weigl 2023b). Abgesehen davon, dass diese Unterstützung nicht so umfassend ausfällt wie bei einer Familienbegleitung, sind dieselben Grundhaltungen anzuwenden.

Im Hinblick auf die Funktion der Familienbegleitung ist der Fokus auf Beziehungsarbeit und Kontinuität zum einen und auf Weitervermittlung und Lotsenfunktion zum anderen gleichermaßen wichtig (vgl. Haas/Weigl 2023b). Dabei fallen sowohl **familienbezogene Aufgaben**, d. h. die direkte Arbeit mit den Familien und die Dokumentation, als auch **familienübergreifende Aufgaben**, d. h. die Sensibilisierung und Vernetzung, der Austausch im Team oder die Beratung mit dem Expertengremium, die Inanspruchnahme von Supervision sowie die Teilnahme an Fortbildungen etc., an. Die familienübergreifenden Aufgaben sind wichtige Elemente der Qualitätssicherung und wesentlich für die kontinuierliche Weiterentwicklung der Familienbegleitung (vgl. Kapitel 3.2.3).

---

4

Weiterführende Informationen zur Kooperation mit der Kinder- und Jugendhilfe finden sich im Positionspapier 4 „Fallbezogene Kooperation von Frühen Hilfen und Kinder- und Jugendhilfe bei Hilfebedarf zur Sicherung des Kindeswohls“ (NZFH.at 2023c).

Die Familienbegleiter:innen sind bei der **Netzwerkarbeit** oft unterstützend tätig und übernehmen einzelne Aktivitäten (vgl. Kapitel 3.2.3). Dies bewährt sich, da sie für ihre Arbeit mit den Familien einen guten Überblick über die im regionalen Netzwerk verfügbaren Angebote und mögliche mit der Nutzung verbundene Hürden (Zuzahlungen, Wartelisten etc.) benötigen. Persönliche Kontakte zu den Anbieterinnen und Anbietern von Dienstleistungen sind außerdem förderlich, sowohl für die Vermittlung zur Frühe-Hilfen-Familienbegleitung als auch für die Bereitstellung von spezifischen Unterstützungsleistungen für begleitete Familien.

### 3.2.1 Beziehungsarbeit und -kontinuität als Kernfunktion

Liebevolle und achtsame Begleitung der Kinder kann anstrengend und kräfteraubend sein, selbst wenn die besten Umstände vorliegen. Säuglinge und Eltern müssen sich erst kennenlernen, die eigenen Bedürfnisse, aber auch die Reaktionen des Gegenübers verstehen lernen. Insbesondere dann, wenn Eltern mehrfach belastet sind (siehe oben) und über kein oder nur ein eingeschränktes Unterstützungsnetzwerk aus dem familiären oder Freundes- und Bekanntenkreis verfügen, kommen Eltern oftmals an ihre körperlichen, psychischen und emotionalen Grenzen. Für die Entwicklung der Kinder ist jedoch essenziell, dass sich ihre Haupt Bezugspersonen wohlfühlen und über Zeit sowie Geduld verfügen. Die Forschung bestätigt außerdem das Bedürfnis der Eltern nach vermehrter physischer und emotionaler Unterstützung, Hilfe und Anerkennung. Dennoch leben viele Eltern gerade mit Neugeborenen oder sehr kleinen Kindern sozial isoliert. Genau hier können Familienbegleiter:innen ansetzen. Sie können unterstützen, indem sie als tertiäre Bindungsfigur die Probleme der Familien wahrnehmen, eine sichere Basis bieten, die Eltern in ihrer Rolle bestärken und ihnen das Gefühl geben, akzeptiert und gesehen zu werden. Dadurch können Familienbegleiter:innen bereits Stress nehmen und Eltern helfen, sich besser zu fühlen. Dafür müssen Familienbegleiter:innen vertrauenswürdig, konsequent, verlässlich, aber auch empathisch, feinfühlig und responsiv agieren. Dazu gehört auch, die individuelle Situation zu erfassen, Möglichkeiten für weitere Schritte oder neue Wege aufzuzeigen, eine andere Perspektive (v. a. auch auf schwierige Entscheidungen) einzubringen, Mut zuzusprechen, die eigenen Bemühungen der bzw. des Betreuten zu respektieren und anzuerkennen sowie die Betreuten darin zu unterstützen, dass sie einen Zustand der „Normalität“ erreichen bzw. das Gefühl haben, dass die Herausforderungen bewältigbar sind. Aus der Perspektive der Bindungsforschung handelt es sich bei dieser Beziehungsarbeit einerseits um bindungsorientiertes Arbeiten mit einer Familie bzw. den Hauptbezugspersonen, andererseits aber auch um die Vorbildfunktion im Umgang mit dem Säugling/Kleinkind. Das bindungsorientierte Wirken der Familienbegleiter:innen zu erleben, ermöglicht den Bezugspersonen, diese Erfahrung auf die eigenen Kinder zu übertragen. Nur durch eine vertrauensvolle, kontinuierliche Beziehung zwischen der Familienbegleitung und der Familie kann es gelingen, einen tiefergehenden Einblick in die Familiensituation zu erhalten und schwierige Themen bzw. einen spezifischen Handlungsbedarf ansprechen zu können. Im Zuge der Suche nach passenden spezifischen Unterstützungsangeboten übernimmt die Familienbegleitung – wenn notwendig – auch die Kontaktaufnahme und erste Abklärung von zu erfüllenden Voraussetzungen etc. Damit wird Familien erspart, ihre Situation immer wieder neu erklären zu müssen. Sie kann auch zum ersten Termin begleiten und damit die Inanspruchnahme von Leistungen aus dem multiprofessionellen Netzwerk sicherstellen. Insbesondere von Personen mit psychischen Belastungen werden Kontinuität und Stabilität des Gegenübers als sehr wichtig und als Qualitätsmerkmal des Hilfesystems empfunden (Tintelott 2014, zitiert nach Rosemann 2015).



Wenn Menschen auf hilfreiche Weise interagieren, entstehen ganz natürlich positive Bindungen. Daher ist bewusst darauf zu achten, dass die Beziehung zwischen dem bzw. der Familienbegleiter:in und der Familie professioneller Natur bleibt und diese Bindung nicht so stark wird, dass dadurch womöglich eine Abhängigkeit geschaffen oder das eigene Urteilsvermögen getrübt wird. Dafür braucht es seitens der Familienbegleitung eine intensive Auseinandersetzung mit den eigenen Grenzen, eine etablierte Psychohygiene und Reflexion der Beziehungen. Darüber hinaus verlangt die Tätigkeit Familienbegleitung auch eine Auseinandersetzung mit den eigenen Erfahrungen, Bindungsmustern, Prägungen und Vorstellungen im Hinblick auf Familie und frühe Kindheit sowie deren Bedeutung in der Bewertung von Begleitungssituationen.

Letztlich ist das Ziel einer Familienbegleitung, dass diese nach einer längeren Phase der Begleitung, die je nach Bedarf unterschiedlich lange dauern und unterschiedlich intensiv sein kann, überflüssig wird. Daher soll die Beziehung zwischen der Familie und der Familienbegleitung bei aller Verlässlichkeit so gestaltet werden, dass sie auch wieder beendet werden kann. Um dies zu unterstützen, sind regelmäßige Reflexion, Unterstützung durch eine fachliche Leitung, guter Austausch im Team, Supervision etc. notwendig (vgl. Haas et al. (2021) und Abschnitt 3.4.2).

### 3.2.2 Case Management bzw. Lotsenfunktion als Kernfunktion

Im Case Management geht es um bedarfsgerechte und passgenaue Unterstützung von Menschen. Dadurch soll einerseits auf komplexe Problemsituationen reagiert und andererseits sollen Effektivität und Effizienz im Sozial- und Gesundheitssystem unterstützt werden, z. B. indem Doppelgleisigkeiten vermieden werden (vgl. Heichlinger 2017).

Für die Familienbegleitung bedeutet das, vorhandene Ressourcen und Belastungen zu identifizieren, gemeinsam mit der Familie Prioritäten zu setzen und dann schrittweise passende Unterstützungsleistungen zu identifizieren, organisieren und – falls mehrere gleichzeitig eingesetzt werden – diese auch zu koordinieren. Dazu gehört unter Umständen, zu (ersten) Terminen zu begleiten, aber auch die Meinung der Familien zu den organisierten Unterstützungsleistungen einzuholen und – bei Bedarf – Veränderungen hinsichtlich der Unterstützung einzuleiten (z. B. durch Gespräche mit Anbieterinnen und Anbietern oder Suchen anderer, passenderer Angebote). Daher ist für die Familienbegleitung das Konzept der „koordinierenden Bezugsperson“ anwendbar: Es geht von einem übergreifenden Planen und Handeln aus, das von allen Akteurinnen und Akteuren ausdrücklich akzeptiert und gewünscht wird (vgl. Rosemann 2015). Die Aufgabe einer „koordinierenden Bezugsperson“ besteht darin, die Kommunikation zwischen den verschiedenen Unterstützerinnen und Unterstützern so sicherzustellen, dass diese voneinander wissen und ihre Leistungen aufeinander abstimmen können. Die „koordinierende Bezugsperson“ ist auch für die Kommunikation mit den betreuten Familienmitgliedern verantwortlich und bietet Kontinuität der persönlichen Beziehung in einer Phase, in der unterschiedliche Dienstleister:innen parallel oder nacheinander tätig sind. Dabei achtet die Familienbegleitung darauf, dass die Eltern als zentrale Akteurin bzw. zentraler Akteur in der Entwicklung ihres Kindes betrachtet und in die erbrachten Unterstützungsleistungen einbezogen werden.

Hinsichtlich der Identifizierung von Belastungen geht es nicht darum, Diagnosen zu erstellen oder Screenings durchzuführen, sondern um eine qualitative Gesamteinschätzung im Austausch mit der Familie. Weder eine fundierte Beurteilung der Bindungsqualität anhand eines standardisierten Verfahrens (siehe Exkurs) noch eine entwicklungspsychologische oder medizinische Diagnostik sind Aufgabe der Familienbegleitung. Dasselbe gilt auch für strukturierte oder therapeutische Interaktionen, wie Psychotherapie, Entwicklungsförderung im Sinne der Frühförderung oder ein spezifisches Programm zur Bindungsförderung. Dafür stehen Angebote im Netzwerk zur Verfügung, deren Inanspruchnahme den Eltern bzw. Hauptbezugspersonen durch die Familienbegleitung empfohlen und nahegelegt werden kann. Im Rahmen der Frühe-Hilfen-Familienbegleitung sollte aber auf Anzeichen von Unsicherheiten in der Eltern-Kind-Bindung, der Eltern-Kind-Interaktion, der Eltern-Kind-Beziehung oder in Elternkompetenzen wie elterlicher Feinfühligkeit geachtet werden. Unter Umständen können diese Unsicherheiten durch das Wirken als Vorbild mithilfe von konstruktivem und wertschätzendem Feedback oder Anleitung von der Familienbegleitung selbst bewältigt werden, insbesondere dann, wenn spezielle bindungsfördernde Angebote in einer Region fehlen oder aus anderen Gründen nicht in Anspruch genommen werden können und die Familienbegleiter:innen über entsprechende Fortbildungen verfügen.

#### **Exkurs: Förderung der Mutter-/Eltern-Kind-Bindung**

Babys sind laut Kevin Nugent (vgl. Nugent et al. 2007; Nugent 2015) soziale Wesen von Anfang an, mit angeborener Motivation zu lernen und sich auf andere Wesen einzulassen. Babys haben nicht nur die Intention, sondern auch die Fähigkeit zur intersubjektiven Sympathie und sind sich der Wünsche und Gedanken anderer Wesen bewusst. Es gilt daher, ein Baby als ein Individuum ernst zu nehmen, die Sprache des Babys zu erlernen und dieser zu vertrauen. Oft besteht laut Nugent eine Diskrepanz zwischen dem realen Baby und dem „erwarteten“ Baby.

Verschiedene Interventionen wurden entwickelt, die die Bindung zwischen Eltern und Baby fördern können. Viele sind stark manualisiert, arbeiten mit Videoaufnahmen der Interaktion von Eltern und Baby, alle geben individuelles Feedback. Die **Attachment and Biobehavioral Catch-up** Intervention arbeitet z. B. mit „in the moment comments“, die nach bestimmten Kriterien formuliert werden. Im Grunde geht es darum, die vorhandenen Fähigkeiten, d. h. das Potenzial der Eltern, wahrzunehmen, wertzuschätzen und zu stärken. Des Weiteren werden Eltern für die Sprache des Babys sensibilisiert und bei deren Interpretation unterstützt. Ein positiver Umgang mit dem Baby wird aufgezeigt, ihre Sicherheit im Umgang mit dem Baby gefördert. Laut Nugent gilt es, sogenannte „moments of meetings“ zu ermöglichen.

In den vergangenen Jahrzehnten wurden sowohl Methoden für eine Bewertung der Eltern-Kind-Interaktion in der frühen Kindheit als auch Interventionen zur Förderung dieser entwickelt. Die Interventionen richten sich direkt an Eltern, aber auch an Umsetzer:innen. Dazu gehören u. a. die Lausanne Trilogue Play Procedure (LTP), die Neonatal Behavioral Assessment Scale (NBAS) bzw. das Newborn Behavioral Observations System (NBO), das ABC-Modell, PICCOLO oder das Reflective Parenting Program. Ein aktueller scoping review von Yago et al. (2023) bietet einen Überblick über die Forschung und Evidenz zu 17 Jahren Anwendung von NBO-Interventionen. In Österreich sind v. a. die Entwicklungspsychologische Beratung (EPB) und das SAFE®-Programm im Einsatz.

Es ist allerdings zu erwähnen, dass an der Bindungstheorie und den davon abgeleiteten Methoden für die Bewertung und Förderung der Bindung durchaus auch Kritik geäußert wird: Bei der 2023 stattfindenden Konferenz der World Association for Infant Mental Health (WAIMH) wurde von verschiedenen Forscherinnen und Forschern darauf hingewiesen, dass diese Theorie sehr westlich geprägt sei. In anderen Regionen würden Babys von mehreren und vielfältigeren Bezugspersonen aufgezogen, was zu wenig Berücksichtigung fände. Auch die Bewertungsverfahren seien nicht anwendbar, da die Lebensrealitäten so unterschiedlich seien. Dies bestätigt die Notwendigkeit, kultursensibel und an die individuelle Situation angepasst zu agieren (vgl. Kapitel 3.3).

Diese Herangehensweise empfiehlt sich auch im Zusammenhang mit Gesundheits- und Elternkompetenz bzw. den Fähigkeiten der Hauptbezugspersonen, die gesunde Entwicklung des Säuglings/Kleinkindes zu fördern oder Belastungen zu bewältigen, die sich andernfalls negativ auf die Entwicklung des Säuglings/Kleinkindes auswirken können (potenzielle Belastungen, vgl. Kapitel 3.1). Auch in diesen Fällen sollten von der Familienbegleitung primär die vorhandenen Ressourcen der Hauptbezugspersonen aktiviert und unterstützt werden; nur bei umfangreicherem oder spezifischem Bedarf und in Abstimmung mit den betreuten Personen sind passende Unterstützungsangebote zu vermitteln.

Das systematische Screenen auf bereits länger zurückliegende Belastungssituationen (siehe Exkurs) ist ebenfalls nicht Aufgabe der Familienbegleitung. Dennoch sind solche Belastungen ein wichtiges Thema, sie haben einen Einfluss auf die Versorgung, Betreuung und Förderung des Säuglings oder Kleinkindes und können daher nicht ignoriert werden. Ist eine gute Beziehungs- und Gesprächsbasis etabliert, ermöglicht dies auch ein feinfühliges Nachfragen bei sensiblen Themen wie diesem. Wichtig ist dabei, auch als positiv bzw. unterstützend erlebte Personen bzw. Momente zu identifizieren, um diese als Ressource nutzen zu können. Letztendlich gilt es, herauszufinden, ob und inwiefern eine externe Unterstützung zur Aufarbeitung benötigt und gewünscht wird.

#### **Exkurs: Ghosts and Angels in the Nursery**

Schon 1975 hat Selma Fraiberg von „ghosts in the nursery“ gesprochen und damit eigene negative Kindheitserfahrungen von Erwachsenen gemeint, die nun selbst Eltern geworden sind. Diese Erfahrungen (z. B. Verlust, Armut, Gefahren für die Sicherheit) wirken sich auf das Erziehungsverhalten aus, egal ob sie sich an diese Erfahrungen erinnern oder nicht. Aufgrund der eigenen Erfahrungen halten sie dieses Verhalten unter Umständen für „üblich“ und geben damit ihre eigene Traumatisierung an die nächste Generation weiter. Wichtig ist daher, diese „ghosts“ zu erkennen und den Eltern damit ihr eigenes Verhalten und die Reaktion der Kinder darauf verständlich zu machen. Dann können die Eltern dabei unterstützt werden, neue Handlungsmöglichkeiten zu entwickeln, um auf das Verhalten der Kinder adäquat reagieren zu können und gegebenenfalls diesen bei der Aufarbeitung bereits erlebter negativer Erfahrungen zu helfen. Die Aufarbeitung der negativen Kindheitserfahrungen geschieht zum Beispiel im Rahmen von „trauma-informed child-parent psychotherapy (TI-CPP)“ oder „infant-parent psychotherapy (IPP)“.

In Anlehnung an Selma Fraiberg wurde 2005 von Alicia Lieberman das Konzept der „angels in the nursery“ entwickelt. Damit sind Erfahrungen aus der Kindheit gemeint, die mit intensiven positiven Gefühlen assoziiert sind und dem Kind vermitteln, dass es geliebt, verstanden und akzeptiert wird. Auch diese „angels“ gilt es zu identifizieren, um sie für die Eltern in ihrer aktuellen Situation beim Umgang mit dem eigenen Kind nutzbar zu machen. Dadurch kann den „ghosts“ aktiv etwas Positives entgegengesetzt werden. Arietta Slade (2006) weist darauf hin, dass „angels“ unter Umständen erst in der Erinnerung auftauchen, wenn aktuelle Konflikte und Probleme sortiert bzw. gelöst worden sind.

Als „ghosts in the nursery“ bezeichnet O’Leary auch vorangegangene Stillgeburten oder Schwangerschaftsverluste (vgl. Wiley 2023). Solche vorangegangenen Erfahrungen stellen nicht nur aus medizinischer Sicht einen Risikofaktor für folgende Schwangerschaftsverluste und Stillgeburten dar, sie haben auch einen Einfluss auf die psychische Gesundheit von Eltern und Kind. O’Leary betont daher, dass sowohl die Trauer um das verlorene Kind als auch die Ängste vor weiteren Verlusten ernst genommen werden müssen. Dazu gehört auch, das verlorene Kind anzuerkennen und beim Namen zu nennen. Eltern tun sich oft schwer, eine Bindung zum neuen Kind aufzubauen, und vermeiden womöglich Aktivitäten, die eine Bindung fördern würden. Besonders wichtig ist daher, dies zu „normalisieren“ und die Eltern dabei zu unterstützen, eine Bindung zu beiden Kindern aufzubauen. Eltern sollten außerdem dazu motiviert werden, sich im Rahmen von Selbsthilfegruppen mit anderen Betroffenen auszutauschen (vgl. O’Leary et al. 2011).

Indem Familienbegleiter:innen passende Angebote aus dem Versorgungsspektrum wählen und für eine optimale Maßnahmenanpassung im Sinne der Familie sorgen, entlasten sie die Familien. Denn wenn sich diese in belastenden Lebenssituationen selbst im Angebotsspektrum zurechtfinden müssen, besteht die Gefahr, dass sie aufgeben oder noch gestresster werden. Daher sollen Familienbegleiter:innen die Partei der Familie ergreifen, sie stärken und aktiv unterstützen.

Auf Systemebene können sie gegebenenfalls Mängel im regionalen Versorgungs- und Unterstützungssystem aufdecken, Doppelversorgungen vermeiden und damit für Effizienz sorgen. Grenzen in der Begleitung entstehen vor allem dann, wenn die benötigten Angebote in der Region nicht oder nicht in der nötigen Qualität vorhanden sind oder aufgrund von bestehenden und womöglich unüberwindbaren Hürden nicht zugänglich sind (vgl. Heichlinger 2017). Dass gleichzeitig darauf geachtet wird, nicht unnötige Unterstützung zu organisieren, sondern die Familien in ihrer eigenen Handlungsfähigkeit zu stärken, stellt einen wesentlichen Beitrag zum Empowerment der Familien dar. Dazu gehört auch, eine Familienbegleitung auslaufen zu lassen, wenn kein Bedarf mehr besteht, oder nicht zu beginnen, wenn die passende Unterstützung schon anderweitig abgedeckt wird.

Familienbegleiter:innen müssen daher mit dem Gesundheits- und Sozialsystem, deren Akteur:innen und Akteuren und ihren jeweiligen Funktionen, Handlungslogiken und Rahmenbedingungen hinreichend vertraut sein. Sie können aber auch auf das Wissen der Netzwerkmanager:innen zurückgreifen. Gemeinsam ein Konzept für den Netzwerkaufbau und die Netzwerkpflege zu erarbeiten sowie gemeinsame Aktivitäten zur Sensibilisierung zu setzen, kann hilfreich sein, die notwendigen Kenntnisse und persönlichen Kontakte zu entwickeln.

### **Exkurs: Kooperation mit der Kinder- und Jugendhilfe**

Die Kinder- und Jugendhilfe stellt im Hinblick auf ihren gesetzlichen Auftrag zur Sicherung des Kindeswohls und zur Prävention von Kindeswohlgefährdung sowie die verfügbaren präventiven Maßnahmen zur Unterstützung von Familien einen zentralen Partner für Frühe Hilfen dar (vgl. Positionspapier 4, NZFH.at 2016c; NZFH.at 2023c). Die Kinder- und Jugendhilfe ist damit auch ein wichtiger Partner im multiprofessionellen Netzwerk der jeweiligen Region – einerseits, indem sie Familien an die regionalen Frühe-Hilfen-Netzwerke vermittelt, andererseits durch das breite Spektrum an spezifischen Unterstützungsleistungen, die oft auch als Angebot an begleitete Familien weitervermittelt werden können.

Besondere Beachtung erfordert die Kooperation mit der Kinder- und Jugendhilfe als Behörde, diese ist aber nur bei einem Bruchteil der begleiteten Familien notwendig. Für den Fall, dass bereits in der Abklärungsphase (Erstgespräch, vgl. Kapitel 4.2) ein akuter Verdacht eines Hilfebedarfs zur Sicherung des Kindeswohls gegeben ist, muss dieser schriftlich der Kinder- und Jugendhilfe mitgeteilt werden; gleichzeitig sollte keine Familienbegleitung begonnen werden. Entsteht erst im Verlauf der Familienbegleitung (vgl. Kapitel 4.3) ein akuter Hilfebedarf, hat ebenfalls eine Mitteilung zu erfolgen. Das weitere Vorgehen während der Abklärung des Hilfebedarfs ist mit der (als Behörde zuständigen) Kinder- und Jugendhilfe und der Familie abzustimmen (vgl. ausführlich dazu Positionspapier 4, (NZFH.at 2023c)).

Die Familien sollten in jedem Fall über den vermuteten Hilfebedarf zur Sicherung des Kindeswohls und die entsprechende Mitteilung an die Kinder- und Jugendhilfe durch die Familienbegleitung informiert werden. Alles andere wäre ein Vertrauensbruch. Bestätigt sich der Verdacht auf einen akuten Hilfebedarf zur Sicherung des Kindeswohls, ist die Kinder- und Jugendhilfe hauptverantwortlich für das weitere Vorgehen. Normalerweise wird die Familienbegleitung dann abgeschlossen und der Fall vollständig an eine andere Institution übergeben. In Ausnahmefällen kann die Familienbegleitung auf gemeinsamen Wunsch von Familie, Familienbegleitung und Kinder- und Jugendhilfe als freiwilliges Angebot parallel zu einem mit der Kinder- und Jugendhilfe vereinbarten verbindlichen Hilfeplan (Unterstützung der Erziehung) (weiter-)laufen (vgl. dazu Positionspapier 4, NZFH.at 2016c; NZFH.at 2023c).

Allfällige Unklarheiten in der Kooperation zwischen der Familienbegleitung und der Kinder- und Jugendhilfe – z. B. wenn seitens der Kinder- und Jugendhilfe eine Berichtspflicht im Sinne einer Kontrolle eingefordert wird, was dem Prinzip der Freiwilligkeit widerspricht – sollten vorzugsweise auf Ebene der beteiligten Mitarbeiter:innen gelöst werden. Bei Bedarf kann ein:e Netzwerkmanager:in, die fachliche Leitung oder können andere Verantwortliche hinzugezogen werden.

## 3.2.3 Weitere Aufgaben der Familienbegleiter:innen

### Netzwerkarbeit als Familienbegleiter:in

Wie bereits erwähnt, ist es Aufgabe des Netzwerkmanagements, sich aktiv und systematisch um den Auf- und Ausbau eines regionalen multiprofessionellen Netzwerks zu kümmern. Es kann aber sinnvoll bzw. hilfreich sein, wenn Familienbegleiter:innen fallweise hinzugezogen werden oder einzelne Aktivitäten der Netzwerkarbeit übernehmen. Im Wesentlichen geht es dabei darum, persönliche Kontakte herzustellen, die eine Vermittlung von Familien an die Frühen Hilfen oder an ein spezifisches Unterstützungsangebot erleichtern, sowie die eigenen Kenntnisse des regionalen Angebotsspektrums zu vertiefen. Das kann z. B. ein Termin bei einer neuen Leitung einer Geburtsstation oder einer neuen Primärversorgungseinheit sein oder das Mitnehmen und Verteilen von Informationsmaterial zu Terminen, die gemeinsam mit Familien wahrgenommen werden. Aus Ressourcengründen wird zu entscheiden sein, welcher bzw. welche Familienbegleiter:in zu welchem Termin mitkommt. Dafür können verschiedene Kriterien herangezogen werden, wie z. B. die Aufteilung von regionalen Zuständigkeiten oder aktuelle passende Familienbegleitungen. Wichtig ist, dass dennoch nicht die Weitergabe relevanter Informationen an das gesamte Team verabsäumt wird und Regeln für die weitere Kontaktaufnahme mit dieser vermittelnden Stelle vereinbart werden. Des Weiteren muss innerhalb des Teams klar geregelt werden, wie viele Ressourcen Familienbegleiter:innen für Netzwerkarbeit zur Verfügung haben. Sollten Personen sowohl die Rolle der Familienbegleitung als auch des Netzwerkmanagements in sich vereinen, sind Mechanismen wichtig, die für sich selbst, aber auch für andere Klarheit über die aktuelle Rolle schaffen.

### Dokumentation in FRÜDOK

Die Dokumentation der familienbezogenen und familienübergreifenden bzw. familienunabhängigen Arbeit ist unerlässlicher Bestandteil der Arbeit einer Familienbegleiterin bzw. eines Familienbegleiters (vgl. auch Haas et al. 2021). Zur einheitlichen Dokumentation der Familienbegleitungen wie auch familienunabhängiger und familienübergreifender Tätigkeiten stellt das NZFH.at das Onlinetool FRÜDOK zur Verfügung. Diese Dokumentation sollte jeweils möglichst zeitnah zu den Terminen mit den Familien stattfinden, damit die Eindrücke noch präsent sind. Damit die Dokumentation reibungslos erledigt werden kann, sind eine entsprechende Ausstattung und Schulung erforderlich. Die Ausstattung hängt von organisatorischen Aspekten ab, es sollte also zunächst geklärt werden, wo, wann und wie dokumentiert werden soll.

FRÜDOK-Schulungen für alle Familienbegleiter:innen eines Teams werden vom NZFH.at angeboten. Vonseiten der (fachlichen) Leitung und Frühe-Hilfen-Koordination ist Unterstützung und Motivation gefragt, um eine möglichst stringente und einheitliche Dokumentation im Team zu erreichen. Unterstützung vor Ort erhalten die Familienbegleiter:innen auch von den sogenannten FRÜDOK-Ansprechpersonen, die für jedes Team nominiert werden. Diese stellen die erste Anlaufstelle bei Fragen dar und stehen in regem Austausch mit dem NZFH.at. Idealerweise werden die Daten aus FRÜDOK auch für regelmäßige Reflexionen im Team verwendet, was zu einem besseren Verständnis von Notwendigkeit und Nutzen beitragen kann.

## Mitwirkung an Evaluation und Begleitforschung

Um langfristig Wirkung und Nutzen von Frühen Hilfen aufzeigen, aber auch das Konzept laufend weiterentwickeln zu können, sind österreichweit Aktivitäten zur Evaluation und Begleitforschung notwendig. Das NZFH.at versucht, diese Aktivitäten so zu steuern, dass sie überregional abgestimmt und auf möglichst viele Netzwerke verteilt werden können. Eine Mitwirkung der Familienbegleitung ist in unterschiedlicher Form notwendig: Einerseits sollen Familienbegleiter:innen immer wieder selbst für unterschiedliche Evaluations- und Forschungsaktivitäten (z. B. Onlinebefragungen, Fokusgruppen oder Interviews) zur Verfügung stehen, andererseits wird ihre Unterstützung benötigt, wenn es darum geht, Familien für eine Beteiligung zu gewinnen. Erstere Aktivitäten sind nur in unregelmäßigen Abständen notwendig und werden vorab vom NZFH.at mit den Frühe-Hilfen-Koordinatorinnen und -koordinatoren abgestimmt. Im Hinblick auf die Beteiligung von Familien an der Evaluation und Begleitforschung fallen sowohl laufende als auch unregelmäßige Aktivitäten an. Zum Abschluss einer jeden Familienbegleitung soll das Familien-Feedbackformular (inklusive Rückantwortkuvert an das NZFH.at) ausgehändigt werden. Im Idealfall füllt die Familie dieses Formular selbstständig und nicht im Beisein der Familienbegleitung aus und schickt es direkt an das NZFH.at oder nutzt die elektronische Eingabemaske. Dieses Formular steht in verschiedenen Sprachen zur Verfügung. Ebenfalls beim Abschluss – oder zwischendurch in einem passenden Moment – soll die Zustimmungserklärung für die Begleitforschung vorgelegt und – sofern sie unterschrieben wird – von der Familienbegleitung anschließend dem NZFH.at übermittelt werden. Dies kann auch zu vereinbarten Zeitpunkten und auf unterschiedlichen Wegen erfolgen (z. B. quartalsweise auf dem Postweg oder laufend eingescannt und per E-Mail übermittelt). In beiden Fällen helfen motivierende Worte der Familienbegleiter:innen (vgl. Kapitel 4.3.4).



Das Feedbackformular wird seitens des NZFH.at in acht Sprachen (neben Deutsch auch in Arabisch, BKS, Englisch, Farsi, Polnisch, Russisch und Türkisch) zur Verfügung gestellt. Die entsprechenden Vorlagen sollen in jedem Netzwerk angepasst werden (Netzwerkname und Logo), damit das NZFH.at die einlangenden Feedbackformulare eindeutig zuordnen kann. Alternativ zur Papierversion steht das Feedbackformular auch als Onlinebefragung zur Verfügung.



Die Begleitevaluation 2015–2017 hat ergeben, dass viele Familien aufgrund ihrer großen Zufriedenheit gern „etwas zurückgeben“ wollen. Es kann daher für die Motivation zum Ausfüllen des Feedbackformulars und der Zustimmungserklärung sinnvoll sein, darauf hinzuweisen, dass diese Beteiligung der Familien sehr wichtig ist, damit die Frühen Hilfen laufend im Sinne der Familien weiterentwickelt und langfristig gesichert werden können.

Zusätzlich bittet das NZFH.at – als Folge eines Projekts zur partizipativen Begleitforschung – die regionalen Frühe-Hilfen-Netzwerke um Unterstützung bei der Organisation einer Feedbackgruppe mit Eltern pro Bundesland und Jahr: An einem möglichst zentralen bzw. öffentlich erreichbaren Ort (im Idealfall handelt es sich um einen den Familien vertrauten Raum) trifft sich eine Gruppe an von den Frühen Hilfen (ehemals) begleiteten Eltern mit Vertreterinnen und Vertretern des NZFH.at, um über ihre Erfahrungen mit den Frühen Hilfen und weitere relevante Themen zu sprechen. Die Eltern erhalten eine Aufwandsentschädigung und eine möglichst gesunde Jause, bei Bedarf wird eine Kinderbetreuung organisiert. Jene Eltern, die bereits daran teilgenommen haben, werden direkt vom NZFH.at eingeladen. Zusätzlich werden jedes Jahr „neue“ Eltern von den Familienbegleiterinnen und -begleitern angesprochen und eingeladen.

Abgesehen davon kann es jedoch auch sein, dass die regionalen Frühe-Hilfen-Netzwerke bezüglich einer Beteiligung an einer Forschungsarbeit von Forschenden direkt kontaktiert werden. In diesem Fall ist es Aufgabe der Frühe-Hilfen-Koordinatorinnen und -Koordinatoren der Bundesländer, auf eine Abstimmung mit dem NZFH.at und eine Vermeidung der Überlastung der Familienbegleiter:innen zu achten.

### **Mitwirkung an Öffentlichkeitsarbeit und Wissenstransfer**

Unter Umständen werden einzelne Familienbegleiter:innen bezüglich gemeinsamer Aktivitäten zwecks Öffentlichkeitsarbeit oder Wissenstransfer angefragt. Familien schätzen es sehr, wenn Erfahrungsberichte von Familien oder Familienbegleiterinnen bzw. -begleitern z. B. für ein Erklärvideo oder anderes Material verwendet werden. Konkrete Erfahrungen aus der Praxis können auch Beiträge über die Frühen Hilfen bei Veranstaltungen oder in Zeitschriften abrunden. Solche Anfragen fallen selten an und werden oft gezielt an ausgewählte Personen weitergeleitet.

## **3.3 Kompetenzen und Grundhaltungen in der Familienbegleitung**

Für die Arbeit als Frühe-Hilfen-Familienbegleiter:in sieht das Idealmodell (vgl. Haas/Weigl 2023b) eine einschlägige Berufsausbildung im Gesundheits- oder Sozialbereich sowie Berufserfahrung in der Arbeit mit (werdenden) Eltern und Neugeborenen bzw. Säuglingen und Kleinkindern vor. Als vorteilhaft werden auch Erfahrungen in der aufsuchenden Arbeit angesehen. Folgende Professionen haben sich bisher als gut geeignet erwiesen (in alphabetischer Reihenfolge): Familienhebammen, Frühförderinnen und Frühförderer, Gesundheits- und Krankenpfleger:innen (insbesondere Kinderkranken- und Familiengesundheitspfleger:innen), Hebammen, spezifische pädagogische Fachrichtungen (wie Elementarpädagogik, Sonder- und Heilpädagogik etc.), Psychologinnen und Psychologen, Sozialarbeiter:innen sowie Sozialpädagoginnen und -pädagogen. Da Familienbegleiter:innen im Team arbeiten, ist auf die multiprofessionelle Zusammensetzung zu achten. Je nach regionaler Situation (z. B. bei Versorgungslücken) können spezifische Kenntnisse oder Fähigkeiten hilfreich sein oder im konkreten Fall eine Anforderung darstellen.



---

Neben den formalen Anforderungen werden für die Arbeit als Familienbegleiter:in besondere Kompetenzen benötigt. Dazu gehören:

- » die Fähigkeit, die Entscheidungskompetenz der begleiteten Schwangeren und Hauptbezugspersonen anzuerkennen, zu fördern und zu ihrem Empowerment beizutragen
  - » Kompetenzen hinsichtlich Beziehungsarbeit, Kommunikation und Konfliktmanagement, Selbstreflexionsfähigkeit
  - » Kompetenzen im Hinblick auf das Fördern einer sicheren Eltern-Kind-Bindung und einer gelingenden Eltern-Kind-Interaktion, um die kognitive, emotionale und soziale Entwicklung des Kindes zu fördern
  - » die Fähigkeit, vorhandene Ressourcen und potenzielle Belastungen und Stressfaktoren der begleiteten Personen zu erkennen und gezielt zu adressieren bzw. einzusetzen
  - » das Wissen bzw. die Fähigkeit, das emotionale und körperliche Wohlbefinden der Eltern und Kinder zu fördern (Gesundheitsförderung, Prävention und Gesundheitskompetenz)
  - » die Fähigkeit, mit Diversität umzugehen (bzw. Befähigung zum gender- und kultursensiblen Arbeiten)
  - » eine gute Kenntnis des österreichischen Gesundheits- und Sozialsystems und der Unterstützungsangebote im regionalen Netzwerk
- 

Fachkräfte, die im Bereich Frühe Hilfen tätig werden, werden durch zielgerichtete Inhalte und Praxisbeispiele eingeschult und auf ihre Tätigkeit vorbereitet. Die Einschulung umfasst die Teilnahme an den Schulungen des NZFH.at sowie die Einschulung im regionalen Frühe-Hilfen-Netzwerk. Die Schulungen vermitteln theoretische Kenntnisse und praktische Herangehensweisen und sind somit als integrale Bestandteile der Qualitätssicherung zu sehen. Die Einschulung im Team ist notwendig, um mit den jeweils regionalen Rahmenbedingungen und Arbeitsweisen vertraut zu werden. Diese Einschulung soll eine gut begleitete Einführung in die praktische Arbeit mit den Familien sicherstellen und ein gemeinsames Verständnis der Frühe-Hilfen-Familienbegleitung stärken. Darüber hinaus sind regelmäßige Fortbildungen und die Teilnahme an Vernetzungstreffen zum überregionalen Austausch vorgesehen (vgl. auch Kapitel 3.2 bzw. Haas et al. (2021)).

Die Frühe-Hilfen-Koordinatorinnen und -Koordinatoren der Bundesländer bzw. die Leiter:innen der mit der Umsetzung beauftragten Institutionen entscheiden bei Neuaufnahmen über die konkret benötigte Ausbildung und das Ausmaß der gewünschten Berufserfahrung. Um die Voraussetzungen für eine gute Kooperation zu schaffen, empfiehlt sich, das Team in die Auswahl neuer Mitarbeiter:innen einzubeziehen und auf das Verständnis der betreffenden Personen von Frühen Hilfen bzw. die Identifikation mit den zugrunde liegenden Haltungen zu achten.

**„How you are is as important as what you do.“**  
(Pawl/St. John 1998)

Die Fachkompetenz ist wichtig, aber nicht alles. Es wird auch eine Grundhaltung benötigt, die den ethischen Ansprüchen der Frühen Hilfen gerecht wird (vgl. Haas/Weigl 2023b). Nur so kann langfristig ein Beitrag zum Abbau gesundheitlicher und sozialer Ungerechtigkeiten geleistet werden, wie er im Idealmodell bzw. Wirkmodell beschrieben ist. Ohne eine solide, vertrauensvolle Beziehung zu den Bezugspersonen und den Kindern werden die gesetzten Interventionen weniger erfolgreich sein, Eltern werden Ratschläge und Tipps schlechter umsetzen können und anfälliger gegenüber Stress sein. Daher ist die Art und Weise, wie Familienbegleiter:innen mit den begleiteten Familien interagieren, zentral. Von ehemals begleiteten Familien wurden als Voraussetzungen für den Vertrauensaufbau die Offenheit, Unvoreingenommenheit, Behutsamkeit, Einfühlsamkeit und das Verständnis der Familienbegleiterin bzw. des Familienbegleiters, ihre eigenen Erfahrungen, ihr Know-how sowie die stimmigen und greifbaren Ratschläge genannt (vgl. Weigl/Marbler 2020). Hinsichtlich einer Passung von Familienbegleiter:in und Familie meinten ehemals begleitete Familien, dass diese zwar wichtig sei, aber nicht unbedingt von Anfang an erwartet werden könne, es müssen beide Seiten grundsätzlich offen sein.

Zu den wesentlichen Aspekten der für die Arbeit als Familienbegleiter:in benötigten Grundhaltung zählen:

### **Anerkennung und Förderung der Entscheidungskompetenzen der begleiteten Schwangeren und Mütter bzw. Familien mit Kleinkindern**

Familienbegleiter:innen begleiten Bezugspersonen und ihre Kinder auf ihrem individuellen Weg. Sie eröffnen Optionen, geben sachliche Informationen und überlassen die Entscheidung den Eltern. Dazu gehört auch die Möglichkeit, Nein zur Familienbegleitung, zur Person der Familienbegleitung und/oder zu einem unterstützenden Angebot aus dem regionalen Frühe-Hilfen-Netzwerk zu sagen. Zugrunde liegt dieser Haltung, dass Eltern die Expertinnen bzw. Experten bezüglich der Entwicklung ihres Kindes sind und über ein intimes Wissen über jeden Aspekt des Lebens ihres Kindes seit deren Geburt verfügen (vgl. Delahooke 2017). Dies erfordert Steuerungsgelassenheit. Familienbegleiter:innen müssen mit Ungewissheit, Unvorhersehbarkeit und Ergebnisoffenheit umgehen können (vgl. Heichlinger 2017). Auch ehemals begleitete Familien berichteten, dass ihnen die Kombination aus Eröffnen von Optionen bei gleichzeitiger Wahrung ihrer Entscheidungsfreiheit wichtig war (vgl. Weigl/Marbler 2020).

### **Begegnung auf Augenhöhe durch Wertschätzung und Einfühlsamkeit**

Es wird angenommen, dass jedes Verhalten sowohl der Bezugspersonen als auch der Kinder eine Situation verbessern möchte bzw. eine adaptive Strategie darstellt. Demnach sollen Symptome und „Störungen“ als (frühere) Problemlösungen betrachtet und als solche wertgeschätzt werden (vgl. Grillmeier 2016). Familienbegleiter:innen haben die Aufgabe, Familien in ihrer individuellen Lebenssituation abzuholen, daher gilt es, aufmerksam zuzuhören und mit der Haltung, wirklich helfen zu wollen, in die Familie zu gehen. Dabei sind sie neutral und begegnen den Familien mit Respekt und auf Augenhöhe. Diese Neutralität, aber auch der Respekt werden von Familien als eine wichtige Voraussetzung gesehen, damit über Herausforderungen gesprochen und Unterstützung angenommen werden kann (vgl. Weigl/Marbler 2020).

## **Geduld und Reflexionsvermögen im Umgang mit den Familienmitgliedern**

Damit Bezugspersonen Unterstützung annehmen können, braucht es Vertrauen und ein Gefühl der Sicherheit. Dabei ist das, was getan wird, genauso wichtig wie das, was gesagt wird. Nicht nur durch Sprache, sondern auch durch nonverbale Kommunikation (Gesichtsausdruck, Körpersprache etc.). Dem bzw. der Familienbegleiter:in muss bewusst sein, dass das, was sie bzw. er sagt oder tut, dazu führen kann, dass die Bezugsperson Hoffnung schöpft oder gestresster ist als zuvor. Dies wiederum wirkt sich direkt auf die Beziehung zwischen der Bezugsperson und dem Kind aus.

Für den Aufbau einer sicheren Beziehung braucht es Zeit und Geduld sowie die Fähigkeit, eigenes Verhalten, Gefühle und Gedanken sowie eigene Glaubenssätze und Werte zu reflektieren, um eigene unbewusste Muster nicht weiterzugeben und möglichst unvoreingenommen tätig zu werden (was für mich stimmig sein mag, ist deswegen aber nicht allgemeingültig). Neben den persönlichen Erfahrungen rund um Schwangerschaft, Geburt und frühe Kindheit bedarf es auch einer Reflexion gesellschaftlicher Faktoren, da die innere Haltung von politischen, religiösen, kulturellen und ethischen Einflüssen bestimmt wird (vgl. Kruppa/Werth 2020).

## **Individualisierte und bedarfsgerechte Unterstützung der gesamten Familie, um die Entwicklung und Gesundheit des Kindes zu fördern**

Jedes Kind, jede Bezugsperson, im Grunde jede Familie ist einzigartig und verdient eine individuelle Betrachtung ihrer Belastungs- und Ressourcensituation. Dabei soll versucht werden, die individuelle Perspektive der Bezugspersonen zu verstehen, ohne voreilig Annahmen über deren Gefühle und/oder Reaktionen dieser auf Belastungsfaktoren zu treffen. Dabei sind ein ehrliches Interesse und eine Grundneugierde angebracht. Jedes Mitglied der betreuten Familie soll als „Person mit seiner eigenen Geschichte und mit seiner eigenen Persönlichkeit wahrgenommen, angesprochen und respektiert“ werden. In diesem Sinne sollen den Familien Raum und Zeit gegeben werden, ihre Geschichte zu erzählen. Die Familienbegleiter:innen müssen sich um ein ressourcenorientiertes empathisches Verständnis für die Situation der Familie bemühen (vgl. Grillmeier 2016). Die Förderung der Entwicklung des Kindes steht immer im Fokus. Dabei sollen die Familienbegleiter:innen auch die Perspektive des Kinderschutzes berücksichtigen und gegebenenfalls mit den Eltern in Diskussion treten.



Damit auf die Perspektive des Kinderschutzes nicht vergessen wird, hat in Vorarlberg in den Teamsitzungen immer eine Person die explizite Aufgabe, auf diese Perspektive zu achten. Sie setzt zu diesem Zweck eine „Kinderbrille“ auf.

## **Entlastung und Empowerment der Eltern, um eine robuste Eltern-Kind-Beziehung zu fördern**

Die Beziehung der Eltern/Bezugspersonen zu ihren Kindern ist essenziell für deren Entwicklung, doch durch eigene Kindheitserfahrungen und/oder schwierige Lebenssituationen kann ihre Fähigkeit zu einer liebevollen, zugewandten Beziehung zu ihren Kindern gestört sein bzw. werden. Familienbegleiter:innen können den elterlichen Stress und den Einfluss anderer Störfaktoren abfedern und so das psychische Wohlbefinden der Eltern über die Zeit und damit auch die Eltern-Kind-Beziehung positiv beeinflussen.

Dabei übernimmt der bzw. die Familienbegleiter:in die Haltung, die einer „guten Großmutter“ entspricht: wohlwollend, unterstützend, weise und versorgend (Stern 2006, zitiert nach Grillmeier 2016). Sie wird zur Vertrauensperson für alle Beteiligten und unterstützt in alle Richtungen, um Entlastung zu bringen und so die Beziehung zwischen Bezugsperson(en) und Kind(ern) zu stärken (vgl. Kruppa/Werth 2020). Der bzw. die Familienbegleiter:in schafft eine Atmosphäre, in der sich Eltern ihrer selbst sicher sein können und in der sie sich auf ihre intuitiven Fähigkeiten verlassen können. Dies ist wichtig, da Eltern womöglich aufgrund wohlgemeinter Ratschläge oder schlechter Erfahrungen verunsichert sind und sich ihrer eigenen Kompetenz im Umgang mit dem Kind nicht bewusst sind oder ihnen die Gewohnheit fehlt, auf ihre innere Stimme zu hören (Kruppa/Holubowsky zitiert nach Grillmeier 2016). Unter Umständen ist auch notwendig, die elterliche Intuition gezielt zu stärken.

## **Stabilität und Verlässlichkeit in der Begleitung**

Durch den Umgang der Familienbegleiterin bzw. des Familienbegleiters mit den Eltern und deren Kindern leben diese vor, wie liebe- und respektvolle Beziehungen gestaltet werden können. Dazu zählt auch, regelmäßig mit den Eltern in Kontakt zu treten, ohne zu aufdringlich zu sein, eine Begleitung bei Konflikten nicht sofort abubrechen, sondern sich um eine Konfliktlösung zu bemühen und gegebenenfalls einen „geordneten“ Abschluss anzustreben und Eltern zu motivieren, aber nicht zu drängen. Ein wesentliches Qualitätsmerkmal in der Familienbegleitung ist die Verlässlichkeit in Bezug auf vereinbarte Kontakte und Aktivitäten sowie andere Absprachen (z. B. Adressierung von Fragen, Übermittlung von Informationen). Versprechungen (z. B. von zusätzlichen Ressourcen), die nicht sicher eingehalten werden können, sollten daher vermieden werden. Auch ehemals begleitete Familien wiesen auf die persönliche Kontinuität als wichtiges Kriterium beim Vertrauensaufbau hin.

**„They may forget what you said, but they will never forget how you made them feel.“**  
(Evans 1971)

## **Offene, empathische und gewaltfreie Kommunikation mit der Familie**

In einer Familienbegleitung wird kooperativ mit den Eltern an ihrer Situation gearbeitet. Dies bedeutet, dass die Familie über die nächsten Schritte im Voraus informiert, ihre Meinung gehört und berücksichtigt und keine Maßnahme ohne ihre Einwilligung gesetzt wird. Bei Hausbesuchen ist wichtig, sich als Gast zu verhalten. Es kann jedoch zu schwierigen Situationen kommen, die viel Empathie erfordern. Ein Androhen von Konsequenzen bei Nichtkooperation ist jedenfalls zu verhindern. Unter Umständen können Fragen ad hoc nicht beantwortet werden und es müssen erst Informationen eingeholt werden, bevor eine zuverlässige Hilfestellung gegeben werden kann. In diesen Fällen ist dies offen anzusprechen und den Familien eine realistische Einschätzung darüber zu kommunizieren, wie die nächsten Schritte aussehen und bis wann vermutlich diese Informationen zur Verfügung stehen werden.

## **Lösungs- und Ressourcenorientierung als Grundsatz in der Begleitung**

Während einer Familienbegleitung gilt es, die Umgebung des Kindes genau zu beobachten und für die Entwicklung des Kindes nicht zuträgliche Umstände bzw. ein nachteiliges Verhalten der Bezugspersonen im Blick zu haben. Hierbei soll die Haltung jedoch immer ressourcenorientiert und wohlgesonnen sein. Dafür ist notwendig, die Ressourcen der Familie wahrzunehmen, bewusst zu stärken oder zu aktivieren. Dies kann mithilfe von positivem Feedback, Anleitung oder Beratung passieren. Bei umfangreicherem oder spezifischem Bedarf sollen in Abstimmung mit den Hauptbezugspersonen passende Unterstützungsangebote organisiert werden.

Ressourcen- bzw. Lösungsorientierung ist auch in Bezug auf die Kommunikation mit der Familie wichtig (z. B. „Das Kind versucht mit seinem Verhalten weniger Stress zu empfinden“ vs. „Das Kind zeigt ein problematisches Verhalten“). Wird eine Beobachtung zu einem Verhalten des Kindes und einer positiven Reaktion eines Elternteils von der Familienbegleitung ausgesprochen, sollte gleichzeitig auch vermittelt werden, warum diese Reaktion positiv ist und was sie bewirken kann.

## **Kultur- und Gendersensible Haltung und Kommunikation in der Begleitung**

Zu einer offenen Haltung den Familien gegenüber gehört auch, andere – als fremd wahrgenommene – Erziehungsvorstellungen und -philosophien, Lebensentwürfe sowie Prioritäten zu akzeptieren. Um sich mit diesen vertraut zu machen, können durchaus Fragen gestellt werden. Sie sollten jedoch empathisch und wertschätzend formuliert werden. Es gilt abzuwägen, ob sich der individuelle Umgang innerhalb einer Familie bzw. mit dem Kind auf dessen Entwicklung negativ auswirken könnte. Sollte das begründet vermutet werden, ist ein Dialog über die eigenen Bedenken angebracht. Dabei ist zu berücksichtigen, dass ein Machtgefälle besteht: Dominante Gruppen haben mehr soziale Macht. Eine Studie von Torres et al. aus den USA zeigte (Wiley 2023), dass sich „white home visitors“ im Umgang mit „black/african families“ unsicher fühlen, während sich „black home visitors“ im Umgang mit „white clients“ besonders anstrengen würden („doing extra miles“). Im Umgang mit Diversität ist daher Reflexion der eigenen Identität und der damit womöglich verbundenen blinden Flecken sowie einer potenziellen Diskrepanz zwischen den jeweiligen Möglich-

keiten und Bedürfnissen wichtig. Auch das Anstreben einer zwischenmenschlichen Bindung zwischen Umsetzer:in und Familie ist wichtig. Der Einsatz von *Reflective Supervision*, Räume zum Erfahrungsaustausch zwischen vormaligen „Klientinnen und Klienten“ und Umsetzerinnen und Umsetzern sowie Maßnahmen, um die Diversität in Teams zu fördern, werden grundsätzlich empfohlen. Das ADDRESSING-Modell von Pamela Hays (1996)<sup>5</sup> bietet einen Rahmen für die Reflexion von soziokultureller Diversität. Demnach tragen Alter, Entwicklungsstörungen, erworbene Behinderungen, Religion, ethnische Zugehörigkeit, sexuelle Orientierung, sozioökonomischer Status, Zugehörigkeit zu einer indigenen Bevölkerungsgruppe, Nationalität und Gender zur kulturellen Identität bei. In Blackpool, UK, werden im Rahmen des Programms „Better Start“ (das ebenfalls das Ziel verfolgt, Familien so zu unterstützen, dass alle Kinder gesund aufwachsen und bestmöglich gefördert werden können) sogenannte „Community Connectors“ eingesetzt, die nach einem Peer-System arbeiten (Mills et al. 2021)<sup>6</sup>. Sie sind gut in ihrer eigenen Community vernetzt und können so Familien an Dienstleister:innen vermitteln. Sie können aber auch in die Weiterentwicklung von spezifischen Unterstützungstools für Familien eingebunden werden.

In Bezug auf die Familienbegleitung bedeutet das auch, das eigene Verhalten in der Hinsicht zu reflektieren, dass – sofern vorhanden – beide Elternteile gleichermaßen eingebunden werden und die Wünsche und Bedürfnisse beider wahrgenommen und berücksichtigt werden sollten. Diese Reflexion ist auch dann wichtig, wenn es sich um gleichgeschlechtliche Eltern handelt.

In Bezug auf einen gendergerechten Umgang mit Kindern ist Folgendes anzumerken: Neurobiologische Forschung weist darauf hin, dass sich Mädchen und Buben in der frühen Kindheit in manchen Aspekten unterschiedlich entwickeln, z. B. sind bei Buben Verzögerungen bzw. Störungen in der Sprachentwicklung wahrscheinlicher als bei Mädchen (Chilosi et al. 2023). Genetische Faktoren spielen dabei eine Rolle; die Wechselwirkungen aus genetischen Faktoren, Sexualhormonen und Umweltfaktoren wie z. B. dem sozioökonomischen Status und dem Bildungsniveau der Eltern sind laut den Autorinnen noch nicht ausreichend untersucht. Dies zeigt jedoch, wie wichtig die individuelle Einschätzung und gezielte Förderung der kindlichen Entwicklung sind.

Es ist grundsätzlich zu befürworten, dass Mädchen und Buben sich frei entfalten können, unabhängig von einem traditionell oder religiös geprägten Rollenverständnis. Dennoch gilt auch hier, zu prüfen, ob durch das beobachtete Erziehungsverhalten mit einer negativen Auswirkung auf die kindliche Entwicklung zu rechnen ist oder dies „nur“ nicht der eigenen Haltung entspricht. Auf potenziell einschränkend wirkende oder im Gegenteil die Entwicklung fördernde Handlungsmöglichkeiten kann im Rahmen der Familienbegleitung durchaus hingewiesen werden – auf eine positive und motivierende Art und Weise. Besondere Sensibilität ist gefragt, wenn es sich um Kinder handelt, deren Geschlecht nicht eindeutig ist.

---

5

Mehr Informationen unter: <https://www.ohio.edu/cas/psychology/diversity/addressing-model>

6

Mehr Informationen zum Programm unter: <https://blackpoolbetterstart.org.uk/centre-for-early-child-development/>

## **Respektvolle Zusammenarbeit im Team / mit Netzwerkpartnerinnen und -partnern**

Die Arbeit in einem regionalen Netzwerk bzw. in einem multiprofessionellen Team erfordert ein hohes Maß an sozialer Kompetenz und Teamfähigkeit. Daher gilt es, nicht nur mit den Familien empathisch und auf Augenhöhe zu kommunizieren, sondern auch mit Netzwerkpartnerinnen, -partnern und anderen Teammitgliedern (vgl. Kapitel 3.4.1.1). Die Zugänge, Haltungen, Möglichkeiten der Netzwerkpartner:innen können sehr unterschiedlich sein. Es ist daher auch in der Kommunikation mit Netzwerkpartnerinnen und -partnern wichtig, ihnen offen und wertschätzend gegenüberzutreten und ihre Perspektive zu verstehen. Darauf aufbauend kann das passende Angebot identifiziert und können womöglich individuelle Lösungen ermöglicht werden.

## **3.4 Rahmenbedingungen und Unterstützungsstrukturen für die Familienbegleiter:innen**

Die Rahmenbedingungen haben einen entscheidenden Einfluss auf die Qualität der Umsetzung bzw. Gestaltung der Familienbegleitung. Dazu gehören organisatorische und rechtliche Rahmenbedingungen sowie unterstützende Strukturen. Einige dieser Aspekte sind auch im Qualitätsstandard beschrieben, andere werden nur im vorliegenden Leitfaden ausgeführt.

### **3.4.1 Organisatorische und rechtliche Rahmenbedingungen**

Grundsätzlich sind alle relevanten Gesetze sowie arbeits-, berufs- und sozialversicherungsrechtlichen Vorgaben einzuhalten. Der Qualitätsstandard (Haas et al. 2021) gibt ebenfalls einen gewissen Rahmen vor. Transparenz bezüglich individueller Vereinbarungen sowie der Schutz der Mitarbeiter:innen und der Familien sollten im Vordergrund stehen. Im Folgenden wird auf einige relevante Aspekte genauer eingegangen.

#### **3.4.1.1 Kommunikation bzw. Informationsfluss**

Ein guter Austausch bzw. die Sicherstellung der Weitergabe relevanter Informationen ist auf verschiedenen Ebenen notwendig – und beeinflusst die Qualität der Umsetzung der Familienbegleitung:

- » innerhalb des eigenen regionalen Frühe-Hilfen-Netzwerks mit dem multiprofessionellen Team der Familienbegleiter:innen, mit der fachlichen Leitung sowie anderen Vertreterinnen und Vertretern der Trägerorganisation, mit den Netzwerkmanagerinnen und -managern, mit den Netzwerkpartnerinnen und -partnern sowie mit den begleiteten Familien
- » unabhängig vom eigenen regionalen Frühe-Hilfen-Netzwerk mit Fachleuten im Rahmen eines Expertengremiums, mit Mitgliedern der Steuerungsgruppe des jeweiligen Bundeslandes, mit Kolleginnen und Kollegen aus anderen regionalen Frühe-Hilfen-Netzwerken, mit dem Team des NZFH.at sowie unter Umständen auch mit Forschenden und Medien

Grundsätzlich sollten einander alle unmittelbar in ein regionales Frühe-Hilfen-Netzwerk involvieren Personen kennen. Es empfehlen sich daher regelmäßige Besprechungen nicht nur der Familienbegleiter:innen, sondern des gesamten Teams (d. h. Familienbegleiter:innen, fachliche Leitung, Netzwerkmanager:innen und allenfalls vorhandene weitere Personen z. B. für die Kontaktaufnahme mit den Familien). Dies sichert nicht nur den Informationsfluss, sondern ermöglicht auch, ein gemeinsames Verständnis herzustellen und zu pflegen.

Für die Kontaktaufnahme vonseiten der Familien bzw. der Netzwerkpartner:innen sind verschiedene Varianten möglich. Wichtig ist jedoch, dass die Kontaktmöglichkeiten eindeutig festgelegt und kommuniziert werden (vgl. auch Kapitel 4).

Kommunikation innerhalb des eigenen Frühe-Hilfen-Netzwerks ist nicht nur in Zusammenhang mit der Vermittlung einer Familienbegleitung notwendig, sondern auch, wenn die Familienbegleitung bereits zustande gekommen ist. Dann ist zu klären, wer für die familienbezogene Kommunikation (z. B. Einberufen einer Helferkonferenz, Weitervermittlung) und wer für die familienunabhängige Kommunikation mit den Netzwerkpartnerinnen und -partnern zuständig ist und wie die Information jeweils an das Team weitergegeben werden (vgl. auch Kapitel 4.3.2 und Haas/Weigl (2023a)).

Abgesehen von den unmittelbar in das jeweilige Frühe-Hilfen-Netzwerk involvierten Personen, sind auch regelmäßige Treffen mit anderen relevanten Personen aus dem Bundesland, wie z. B. den Frühe-Hilfen-Koordinatorinnen und -Koordinatoren sowie den Vertreterinnen und Vertretern der Trägerorganisation, sinnvoll. Auch hier geht es um die Entwicklung eines gemeinsamen Verständnisses sowie den Austausch der jeweiligen Perspektiven und Erwartungen. Des Weiteren können Erfahrungen aus der Umsetzung, wie z. B. Hürden für Kooperationen mit einzelnen Netzwerkpartnerinnen und -partnern, oder Versorgungslücken bei diesen Treffen besprochen und gemeinsam Lösungen gesucht werden. Je nach regionaler Struktur kann der laufende Informationsfluss zwischen den verschiedenen Beteiligten unterschiedlich organisiert werden, er sollte aber klar definiert und transparent sein.

Auch von einem Austausch mit Fachleuten aus einem interdisziplinären Expertengremium, das womöglich nicht regional, sondern für ein gesamtes Bundesland zur Verfügung steht (vgl. Haas et al. 2021; Haas/Weigl 2023a), sollte möglichst das gesamte Team bzw. sollten alle Teams eines Bundeslandes profitieren. Eine Teilnahme aller kann jedoch den Rahmen sprengen, eine Ergebnissicherung und -weitergabe müssen daher auf anderem Weg sichergestellt werden. Dasselbe gilt auch für die Teilnahme an Fortbildungen.

Auf überregionaler Ebene ist der Informationsaustausch mit dem NZFH.at relevant. Dieser erfolgt häufig über die Frühe-Hilfen-Koordinatorinnen und -Koordinatoren der Bundesländer. Diese sollen sicherstellen, dass relevante Informationen auch bei allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ankommen. Doch im Sinne einer partizipativen Weiterentwicklung der Frühen Hilfen bzw. für spezifische Fragestellungen im Zusammenhang mit FRÜDOK ist ein direkter Austausch zwischen dem



NZFH.at und den Familienbegleiterinnen und -begleitern, den Netzwerkmanagerinnen und -managern sowie den sogenannten FRÜDOK-Ansprechpersonen<sup>7</sup> sinnvoll. Dieser Austausch erfolgt über vom NZFH.at organisierte Vernetzungstreffen, Frühe-Hilfen-Lounges sowie direkten persönlichen Kontakt per E-Mail oder Telefon.

Abgesehen von der Kommunikation innerhalb eines Frühe-Hilfen-Netzwerks und mit dem NZFH.at kann auch eine weitere überregionale Kommunikation notwendig sein, insbesondere mit Frühe-Hilfen-Netzwerken aus angrenzenden Regionen (im selben oder in einem benachbarten Bundesland). Diese Kommunikation bezieht sich meist auf Möglichkeiten der grenzüberschreitenden Zusammenarbeit und kann sowohl familienbezogen als auch familienunabhängig sein. Es ist zu klären, wer für diese überregionale Kommunikation zuständig ist und wie die ausgetauschten Informationen bzw. eventuell geschlossenen Vereinbarungen in das jeweilige Team eingebracht werden. Darüber hinaus ist auch ein allgemeiner Austausch mit anderen Frühe-Hilfen-Netzwerken empfehlenswert, sowohl mit anderen Netzwerken im eigenen Bundesland (insbesondere dann, wenn die Netzwerke klein sind) als auch österreichweit. Letzteres kann z. B. im Rahmen der vom NZFH.at organisierten Vernetzungstreffen stattfinden. Im Fall einer abwechselnden Teilnahme ist zu klären, nach welchen Regeln die Auswahl erfolgt und wie Erfahrungen und Informationen aus dem überregionalen Austausch in das Team zurückfließen.

Auch mit Forschenden oder mit Medienvertreterinnen und -vertretern kann eine Kommunikation notwendig sein (vgl. Kapitel 3.2.3.) Familienbegleiter:innen sind jedoch nicht die primären Ansprechpersonen dafür, sie werden eher gezielt nach vorheriger Abstimmung mit dem Leitungsteam kontaktiert.

### 3.4.1.2 Dienstverhältnis

Familienbegleiter:innen sollten für ihre Tätigkeit einen Dienstvertrag erhalten, der eine angemessene Entlohnung vorsieht. Als Orientierung kann der Kollektivvertrag der Sozialwirtschaft Österreich (SWÖ-KV) Stufe 8/5 dienen, wobei Berufserfahrung, Vordienstzeiten etc. entsprechend angerechnet werden sollten (vgl. Haas et al. 2021). Etwaige Einstufungsunterschiede aufgrund unterschiedlicher Ausgangsqualifikationen sollten reflektiert werden, sofern alle Familienbegleiter:innen im Team vergleichbare Aufgaben übernehmen. Beruhen die Einstufungsunterschiede auf spezifischen (ergänzenden) Aufgabenschwerpunkten, sollten diese im Team transparent gemacht werden. Im Dienstvertrag sollte auf die mit der Tätigkeit verbundene Verschwiegenheit hingewiesen werden (vgl. Kapitel 3.4.1.7).

---

7

Pro Netzwerk wurde eine FRÜDOK-Ansprechperson definiert.

---

Darüber hinaus sollte im Dienstvertrag festgehalten werden,

- » in welchen Zeiten und auf welche Weise die Mitarbeiter:innen erreichbar sein sollten,
  - » welcher Anspruch hinsichtlich Mehr-/Überstunden besteht und wie dieser abgegolten wird,
  - » wie Fahrzeiten und -kosten abgerechnet werden,
  - » wie die Arbeitszeit dokumentiert wird,
  - » welcher Anspruch bezüglich Fortbildungszeiten besteht,
  - » welcher Urlaubsanspruch besteht und welche Vertretungsregelungen damit verbunden sind,
  - » wer auf welchem Weg im Krankheitsfall zu informieren ist und welche Vertretungsregelungen damit verbunden sind,
  - » welche Fristen im Kündigungsfall einzuhalten sind.
- 

Liegt ein zeitlich befristetes Dienstverhältnis vor, ist eine Verlängerung und allfällige Übernahme der Familien durch andere Familienbegleiter:innen oder Angebote rechtzeitig zu klären, damit es nicht zu Brüchen in der Begleitung kommt.

Praktikantinnen und Praktikanten können eine Familienbegleitung nicht übernehmen, sie können lediglich – je nach Ausbildungsstatus und Dauer des Praktikums – unterstützende Aufgaben wahrnehmen. Genauere Ausführungen dazu sind in dem entsprechenden Positionspapier zu finden (NZFH.at 2016b). Auch zur Kooperation mit Ehrenamtlichen liegt ein eigenes Positionspapier vor, das Tipps aus der Praxis enthält (NZFH.at 2023b).

### 3.4.1.3 Büroräume und dazugehörige Ausstattung

Familienbegleiter:innen arbeiten hauptsächlich aufsuchend, brauchen aber auch einen Arbeitsplatz, an dem sie recherchieren, telefonieren und dokumentieren können. Dies kann auch über ein Homeoffice gelöst werden, wobei dann geklärt werden muss, wann und wo welche Arbeiten geleistet werden, wie welche Kommunikation ablaufen soll etc.



Ein Austausch im Team kann auch über ein virtuelles Büro gefördert werden. Sobald ein:e Mitarbeiter:in in dieses einsteigt, kann sie bzw. er erkennen, wer ebenfalls gerade „anwesend“ ist, und sich mit dieser Person über eine Chat-Funktion austauschen.

Unbedingt notwendig ist jedenfalls ein Dienstmobiltelefon, um die Erreichbarkeit sicherzustellen und gleichzeitig die Abgrenzung zwischen Berufs- und Privatleben zu erleichtern. Hinsichtlich des Einsatzes von Diensthandy sind die aktuellen Datenschutzbestimmungen zu berücksichtigen. Des Weiteren wird ein Laptop oder ein anderes mobiles Gerät mit Internetanschluss benötigt, um die Familienbegleitung zu dokumentieren bzw. Termine vor- und nachzubereiten (da in der Praxis oft mehrere Termine hintereinander stattfinden). Auch Visitenkarten, Büromaterial, Vorlagen (wie Formulare und Checklisten), Flyer etc. sollten den Familienbegleiterinnen und Familienbegleitern (rechtzeitig) zur Verfügung gestellt werden.

Hinsichtlich der Mobilität ist zu klären, ob öffentliche Verkehrsmittel ausreichen oder ein Pkw benötigt wird.



Unter Umständen müssen Vereinbarungen für die private Nutzung von Diensttelefonen oder Dienstautos getroffen werden.

Darüber hinaus sind jedenfalls passende Räumlichkeiten für Teambesprechungen und Gespräche mit Familien, die keine Hausbesuche wünschen, erforderlich. Diese sollten ansprechend gestaltet und mit einer Spielecke bzw. Wickelmöglichkeit ausgestattet sein (vgl. auch Haas et al. 2017). Das Nutzen von alternativen Räumlichkeiten für Gespräche mit Familien darf nicht mit Kosten für diese oder die Familienbegleiter:innen verbunden sein (z. B. muss bei einem Treffen in einem Café etwas konsumiert werden).



Räumlichkeiten auf dem Gelände eines Krankenhauses erleichtern den Familien den Zugang zu den Frühen Hilfen – nicht nur wegen der Nähe zur Geburtsstation, sondern auch, weil dadurch Befürchtungen seitens der Familien wegfallen, dass mit der Inanspruchnahme von Hilfe eine Stigmatisierung einhergehen könnte.



Durch Kooperation mit Netzwerkpartnerinnen und -partnern kann die Möglichkeit geschaffen werden, bei Bedarf Büroräumlichkeiten dieser für Gespräche mit Familien zu nutzen.

#### 3.4.1.4 Arbeitszeiten

Familienbegleiter:innen sollten mindestens mit einer halben Vollzeitverpflichtung (d. h. mind. 19 bis 20 Wochenstunden; (vgl. Haas et al. 2021) angestellt werden, damit sie neben der operativen Arbeit mit bzw. für die Familien (die neben Hausbesuchen auch fallweise Begleitung zu Terminen, Telefonate mit den Familien bzw. mit Dienstleisterinnen und Dienstleistern aus dem regionalen Netzwerk sowie die Dokumentation umfasst; vgl. Kapitel 3.2) auch ausreichend Zeit für den Austausch im Team, Supervision, Schulung, Fortbildung und Vernetzung haben. Unter Umständen sind Familienbegleiter:innen auch beim selben Träger oder selbstständig in einer anderen Rolle tätig. Dies kann ein Vorteil sein, weil dadurch womöglich zusätzliches Wissen oder zusätzliche Kontakte verfügbar sind, ist aber auch mit Herausforderungen verbunden. Bei der Vereinbarung der Arbeitszeiten sollte mitbedacht werden, dass auch regelmäßig Fahrzeiten im Zusammenhang mit Hausbesuchen, Vernetzungstreffen, Fortbildungen etc. anfallen werden.

Zu klären ist in diesem Zusammenhang auch die Erreichbarkeit der Familienbegleiter:innen und wie die Erreichbarkeit außerhalb der regulären Arbeitszeiten geregelt wird. Dabei ist zu berücksichtigen, dass es sich bei den Frühen Hilfen nicht um eine Krisenintervention handelt und somit eine Rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit nicht notwendig ist – weder für die erste Kontaktaufnahme noch für die laufende Begleitung der Familien.



Es erleichtert die Kontaktaufnahme mit den Frühen Hilfen, wenn für eine zentrale Anlaufstelle; aber auch für Familienbegleiter:innen klare Zeiträume definiert und kommuniziert werden (z. B. 9–15 Uhr). Darüber hinaus ergibt es aber auch Sinn, dass Familienbegleiter:innen die Zeiten für ihre Erreichbarkeit individuell nach Bedarf und Möglichkeiten festlegen.

Nicht immer gelingt es, die Hausbesuche und Treffen mit den Familien innerhalb der normalen Arbeitszeit der Familienbegleiter:innen zu organisieren (z. B. wenn berufstätige Familienmitglieder miteinbezogen werden sollen), sodass mitunter Flexibilität gefordert ist.



Die Praxis zeigt, dass gerade im ländlichen Raum Adressen oft nicht einfach zu finden sind und daher Anfahrtszeiten nicht zu knapp kalkuliert werden sollten.

### 3.4.1.5 Kapazitäten der Familienbegleiter:innen

Bei der Auswahl einer Familienbegleiterin bzw. eines Familienbegleiters für eine neu zu übernehmende Familie sind vor allem die Auslastung und eventuell weitere Kriterien wie regionale Zuständigkeit oder professioneller Hintergrund entscheidend. Die Zuteilung sollte möglichst transparent erfolgen. Die Anzahl an Familien, die von einer Person gleichzeitig begleitet werden können, hängt nicht nur vom verfügbaren Stundenausmaß der Familienbegleiterin bzw. des Familienbegleiters ab, sondern auch vom Aufwand für die einzelne Begleitung. Da sich der Aufwand zu Beginn oft schwer einschätzen lässt, ist ein kontinuierlicher Reflexionsprozess notwendig. Es ist aber zu erwarten, dass mit zunehmender Erfahrung in den Frühe-Hilfen-Netzwerken diese Einschätzung leichter und genauer wird. Als Richtwert gilt, dass ein:e Familienbegleiter:in pro Jahr nur so viele Familien begleiten soll, wie sie bzw. er an Wochenstunden arbeitet (Haas/Weigl 2021).

Zeichnet sich ab, dass die Kapazitätsgrenzen einzelner Familienbegleiter:innen bzw. des gesamten Teams bald erreicht sein werden, sollte dies in den Teamsitzungen besprochen werden. Es kann in diesem Fall sinnvoll sein, im Team zu überlegen, ob die eine oder andere bereits seit Langem laufende Familienbegleitung schon abgeschlossen werden könnte, um Ressourcen frei zu machen. Kapazitätsprobleme, die das Gesamtteam betreffen, müssen jedenfalls seitens der fachlichen Leitung frühzeitig an die regionale Steuerungsgruppe herangetragen werden.



Für die Auswahl der hauptverantwortlichen Familienbegleiterin bzw. des hauptverantwortlichen Familienbegleiters werden u. a. folgende Kriterien herangezogen:

- » Wohnort der Familie und Bezirkszuständigkeit der Familienbegleiterin bzw. des Familienbegleiters
- » Kapazitäten der Mitarbeiterin bzw. des Mitarbeiters
- » spezielle Interessen/Kompetenzen der Mitarbeiterin bzw. des Mitarbeiters
- » persönliche Befangenheit, z. B. aufgrund von Verwandtschaft, unmittelbarer Nachbarschaft



Hinsichtlich der Kapazitäten werden Familien in manchen Netzwerken je nach den wahrgenommenen Belastungen verschiedenen Kategorien („Ampelsystem“) zugeteilt. Jeder bzw. jede Familienbegleiter:in sollte zu etwa je einem Drittel Familien mit geringem, mit mittlerem und mit hohem Aufwand begleiten. Auch das Prinzip „good enough“<sup>8</sup> wird dafür herangezogen.



In den wöchentlichen Teammeetings kann über die Übernahme der Familie in das Angebot sowie über die Zuteilung zu einem bzw. einer Familienbegleiter:in entschieden werden.

Idealerweise führt ein:e Familienbegleiter:in nicht mehr als drei Hausbesuche pro Tag durch, dabei maximal zwei Erstgespräche. Dem stehen unter Umständen organisatorische oder ressourcentechnische Notwendigkeiten entgegen, z. B. wenn Hausbesuche im Sinne einer Fahrzeiteinsparung kombiniert werden sollen.



In manchen Netzwerken ist die Anzahl der Hausbesuche pro Tag auf maximal drei Hausbesuche limitiert, darunter sind idealerweise nur zwei Erstkontakte als Hauptverantwortliche:r. So können Familienbegleiter:innen Reflexion und Nachbereitung im Büro erledigen und dies mit anderen Aufgaben wie telefonischen Abklärungen etc. kombinieren.

### 3.4.1.6 Kilometergeld und Fahrtenbuch

Um Hausbesuche machen zu können, müssen Familienbegleiter:innen mobil sein. Im städtischen Raum ist dies meist mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu bewerkstelligen. In diesem Fall sollte vertraglich geklärt werden, wie die Fahrkosten für den öffentlichen Verkehr abgegolten werden. Im ländlichen Raum reichen öffentliche Verkehrsmittel häufig nicht aus. Es muss daher entweder ein Dienstauto zur Verfügung gestellt oder die Fahrt mit dem eigenen Pkw und eine entsprechende Abrechnung der dadurch entstandenen Kosten ermöglicht werden. Dies muss ebenfalls in eine vertragliche Regelung einfließen, die auch Details wie Fahrtenbuch, Kilometergeld, Haftpflichtversicherung, Mitnahme von Klientinnen und Klienten abdeckt (vgl. Haas/Weigl 2023a).



Eine Dienstgeberhaftpflichtversicherung sollte z. B. allfällige Kosten aufgrund von Unfällen auf dem Weg zum Hausbesuch übernehmen. Alternativ kann vereinbart werden, dass der Dienstgeber die Kosten für eine Vollkaskoversicherung des privaten Pkw übernimmt, wenn dieser für Hausbesuche verwendet werden muss.

---

8

Das Prinzip „good enough“ bedeutet, eine Entscheidung so zu treffen, dass die wichtigsten Parameter erfüllt sind und die gefundene Lösung „gut genug“ ist. Damit soll der Tatsache begegnet werden, dass es keine perfekte Lösung gibt.

### 3.4.1.7 Schweigepflicht

Grundsätzlich ist festzuhalten, dass Familienbegleiter:innen jene Informationen, die sie im Laufe ihrer Arbeit über die Familien erhalten, vertraulich zu behandeln haben. Sie unterliegen also der Verschwiegenheitspflicht (NZFH.at 2023a), einer Besprechung im Team steht dies jedoch nicht entgegen. Wenn im Zuge einer Familienbegleitung erforderlich wird, eine Fachmeinung aus dem Expertengremium einzuholen, sollte diese Konsultation anonym geführt werden. Die teilnehmenden Expertinnen und Experten sind auf ihre Verschwiegenheitspflicht hinzuweisen. Anders präsentiert sich die Situation, wenn mit Dienstleisterinnen und Dienstleistern aus dem regionalen Netzwerk eine potenzielle Unterstützungsleistung abgeklärt werden soll. Dafür werden die wichtigsten Eckdaten der Familie benötigt. Es wird daher empfohlen, zu Beginn einer Familienbegleitung eine grundsätzliche Einverständniserklärung der Familie zum Austausch mit involvierten Netzwerkpartnerinnen und -partnern einzuholen und darauf hinzuweisen, dass nur die jeweils relevanten Informationen weitergegeben werden. In spezifischen Situationen ist darüber hinaus erforderlich, sich von der Familie eine Schweigepflichtentbindung für den Einzelfall unterschreiben zu lassen.

Im Fall von Aussagen vor Gericht kann eine Entschlagungsmöglichkeit in Anspruch genommen werden. Weitere Aspekte rund um das Thema Verschwiegenheit (inklusive Aufbewahrung von Unterlagen) sind in einem Factsheet (NZFH.at 2023a) beschrieben.

## 3.4.2 Unterstützungsstrukturen und Qualitätssicherungsmaßnahmen

### 3.4.2.1 Team

Familienbegleiter:innen arbeiten idealerweise in multiprofessionellen Teams, jede:r Einzelne jedoch in unterschiedlichen Familien. Damit dennoch die verschiedenen Perspektiven und das jeweils spezifische Wissen der Teammitglieder in die Familienbegleitung einfließen können, ist ein regelmäßiger Austausch (Teamsitzung) notwendig, bei dem auch über konkrete Familien und die für diese geleistete Arbeit gesprochen werden soll (vgl. Haas et al. 2021). Im Rahmen einer Teamsitzung können auch Informationen über neue Kontakte bzw. neue Dienstleistungsangebote in der Region, neue Rahmenbedingungen, neue Informationen aus dem NZFH.at etc. ausgetauscht werden. Ideal ist daher, wenn auch die Netzwerkmanager:innen sowie – falls vorhanden – Personen, die für die Kontaktaufnahme zuständig sind, teilnehmen. Je nach Teamgröße und Einzugsbereich kann diese Regelmäßigkeit unterschiedlich definiert werden, sie sollte aber einen guten Austausch ermöglichen und dadurch Sicherheit bieten. Wird das Team eines regionalen Netzwerks für einen guten Austausch zu groß, ist die Bildung von Subteams oder sind andere organisatorische Veränderungen zu überlegen.

Im Sinne des Austausches und der Qualitätssicherung sollte im Team jedenfalls Folgendes besprochen werden:

- » alle neu in die Familienbegleitung übernommenen Familien
- » alle Familienbegleitungen, bei denen aktuell spezifischer Interventionsbedarf besteht
- » alle Familien, deren Begleitung schon länger dauert, im Hinblick auf die Überprüfung der Ziele bzw. der Weiterführung der Familienbegleitung
- » alle Familienbegleitungen, die demnächst abgeschlossen werden sollen
- » alle Familien, bei denen ein akuter oder potenzieller Hilfebedarf zur Sicherung des Kindeswohls wahrgenommen worden bzw. möglich ist



In manchen Netzwerken werden die wöchentlichen Teamsitzung folgendermaßen strukturiert: Zu Beginn wird Allgemeines/Organisatorisches besprochen, gefolgt von Berichten über Anfragen (und deren Zuordnung), Erstgesprächen und ausgewählten Fällen in laufender Begleitung (z. B. nach drei Monaten Begleitung).



Um in wöchentlichen Teamsitzungen ausreichend Zeit für die Besprechung laufender und zukünftiger Fälle sowie von Anliegen der Familienbegleiter:innen zu haben, werden 2–3 Stunden benötigt.

Die Arbeit in multiprofessionellen Teams erfordert auch die Bereitschaft, unterschiedliche Perspektiven, Zugänge und Arbeitsweisen innerhalb des Teams zuzulassen bzw. sich damit auseinanderzusetzen. Begriffe werden unter Umständen anders verwendet und interpretiert, einzelne Ansätze und Handlungsweisen möglicherweise nicht von allen geteilt bzw. als adäquat angesehen. Teambildung ist daher essenziell, nicht nur, um ein gemeinsames Verständnis von Frühen Hilfen und der Arbeit als Familienbegleiter:in zu entwickeln, sondern auch, um die Grundhaltungen Akzeptanz und Offenheit, Wertschätzung und professionelle Neugierde im Team zu leben.

Darüber hinaus können unterschiedliche professionelle Perspektiven auch gezielt über Hausbesuche zu zweit oder (anonymisierte) Fachberatung in einem Expertengremium eingeholt werden.

Transparenz und gegenseitige Unterstützung sowie das Backup im Team sind wichtige Elemente, um eine gute Zusammenarbeit sicherzustellen und dadurch die Arbeit mit den Familien zu unterstützen.

### 3.4.2.2 Netzwerkmanagement

Das Netzwerkmanagement hat die Verantwortung für den Aufbau und die Pflege von Kooperationen mit den erforderlichen Dienstleisterinnen und Dienstleistern aus der Region. Es bildet damit die Grundlage für erfolgreiche Vermittlungen von Familien an die Frühen Hilfen einerseits und an weitere spezifische Dienstleistungen durch die Familienbegleitung andererseits. Es ist daher wichtig, dass das Netzwerkmanagement die Grundhaltung der Frühen Hilfen ebenfalls kennt und lebt sowie diese gut vermitteln kann. Darüber hinaus werden spezifische Kompetenzen benötigt (vgl. Haas/Weigl 2023b) und (Haas/Weigl 2023a). Wie bereits erwähnt (vgl. Kapitel 3.3 und 3.4.1.1), ist auch eine enge Kooperation von Netzwerkmanagement und Familienbegleitung notwendig, da Familienbegleiter:innen bei der Netzwerkarbeit unterstützend tätig sein können.

### 3.4.2.3 Fachliche Leitung

Eine erfahrene Fachkraft sollte mit der Funktion der fachlichen Leitung betraut sein (vgl. Haas et al. 2021). Idealerweise sollte die fachliche Leitung bereits in der Aufbauphase eines Frühe-Hilfen-Netzwerks involviert sein, wenn es darum geht, das Konzept Frühe Hilfen an die regionalen Rahmenbedingungen anzupassen (Haas/Weigl 2023a), idealerweise in Kooperation mit der jeweiligen Frühe-Hilfen-Koordination und einer Steuerungsgruppe.

Die fachliche Leitung der Familienbegleitung trägt die fachliche Letztverantwortung, organisiert die Teambesprechungen und steht auch zwischen Teamsitzungen zur Beratung der Familienbegleiter:innen zur Verfügung. Sie leistet Unterstützung bei fachlichen Fragen in der Familienbegleitung, nicht nur in der Anfangszeit oder für neue Mitarbeiter:innen, sondern insbesondere in schwierigen Situationen wie Krisen, oder deckt akute Hilfebedarfe zur Sicherung des Kindeswohls und macht dementsprechende Mitteilungen an die Kinder- und Jugendhilfe. Die fachliche Leitung sollte auch einen Blick darauf haben, wie die Beziehungsgestaltung zwischen den Familienbegleiterinnen bzw. -begleitern und den begleiteten Familien verläuft. Es kann notwendig sein, die Familienbegleiter:innen beim Finden einer Balance in der Beziehungsgestaltung (zwischen notwendiger Empathie und ausreichender Abgrenzung, vgl. auch Kapitel 3.2) zu unterstützen und diese gemeinsam zu reflektieren.

Um diese Funktionen wahrnehmen zu können, sollte die fachliche Leitung über eine einschlägige Berufsausbildung im Gesundheits- oder Sozialbereich (insbesondere auch über viel Praxiserfahrung) verfügen sowie idealerweise Teamleitungserfahrung und/oder längere Erfahrung als Familienbegleiter:in mitbringen. Sie braucht jedenfalls vertiefte fachliche Expertise, Erfahrungen im Bereich Frühe Hilfen und einen sehr guten Einblick in Rollen, Aufgaben und praktische Arbeit der Familienbegleitung. Sie muss insbesondere auch mit den wesentlichen rechtlichen Rahmenbedingungen (insbesondere Kinder- und Jugendhilfegesetz, Datenschutz) vertraut sein. Die Aufgaben der fachlichen Leitung sollen im regionalen Netzwerk klar definiert und kommuniziert werden. Die fachliche Leitung benötigt entsprechende Ressourcen für diese Aufgaben und soll für dringende Fragen verfügbar sein. Es sollte daher gleich zu Beginn geklärt werden, wer diese Rolle übernimmt, welche Zeitressourcen dafür vorgesehen sind und wie die Verfügbarkeit sichergestellt wird. Dabei kann durchaus zwischen verschiedenen Themen oder Dringlichkeitsstufen unterschieden werden. Auch eine Aufteilung auf mehrere Personen ist möglich, setzt jedoch eine gute Übereinstimmung im Verständnis von Frühen Hilfen und einen funktionierenden Austausch zwischen den handelnden Personen voraus. Die Stellvertretung bei Abwesenheit der fachlichen Leitung muss klar geregelt sein.



In manchen Netzwerken ist für die fachliche Leitung ein:e Familienbegleiter:in aus dem Team zuständig.



In anderen Netzwerken liegt die fachliche Leitung in den Händen einer Führungskraft der für die Umsetzung der Familienbegleitung verantwortlichen Organisation.



### 3.4.2.4 Schulung, Fortbildung und Vernetzung

Wie im Qualitätsstandard formuliert, haben Familienbegleiter:innen das Recht, aber auch die Pflicht, an Schulungen und Fortbildungen sowie Vernetzungstreffen des NZFH.at teilzunehmen (vgl. auch Kapitel 3.3 und Haas et al. (2021)). Weitere Fortbildungen werden empfohlen und können ebenso wie weitere Austauschtreffen auf regionaler Ebene oder auf Ebene des Bundeslandes organisiert werden. Des Weiteren werden vom NZFH.at Frühe-Hilfen-Lounges organisiert, die nach Bedarf für einen Austausch genutzt werden können. Ergänzend ist eine Einschulung im Team (eventuell Begleitung durch eine erfahrene Familienbegleiterin bzw. einen erfahrenen Familienbegleiter des Netzwerks) unerlässlich für die Tätigkeit als Familienbegleiter:in (vgl. Kapitel 3.3).

### 3.4.2.5 Psychohygiene, Intervision und Supervision

Psychohygiene ist ein wesentlicher Bestandteil der Qualitätssicherung, der viel zum Wohlbefinden der Familienbegleiter:innen in ihrer – emotional wie auch organisatorisch – herausfordernden Arbeit beitragen kann. Die fachliche Leitung sollte das Team darin bestärken, sich jeweils individuelle Rituale zu überlegen bzw. auszuprobieren, die z. B. auf dem Weg von einem Hausbesuch oder einem Treffen ins Büro das Wiederherstellen eines professionellen Abstands erleichtern. Abgesehen von der persönlichen Psychohygiene sollten im Team sowohl Intervision als auch externe Supervision regelmäßig durchgeführt werden, da die Arbeit mit belasteten Familien auf fachlicher wie persönlicher Ebene für die Familienbegleiter:innen sehr herausfordernd sein kann (vgl. Haas et al. 2021). Notwendig sind Supervisionen auch, um die Beziehung und Bindung zwischen Familienbegleiterinnen bzw. -begleitern und den Bezugspersonen aus den Familien regelmäßig zu reflektieren und den Blick auf die Familien zu schärfen. Dafür kann z. B. eine Familienaufstellung hilfreich sein. Im Sinne der Teamorientierung und Entwicklung einer gemeinsamen Haltung ist regelmäßige Supervision im Gruppensetting sehr hilfreich. Darüber hinaus soll bei Bedarf aber auch die Möglichkeit von Einzelsupervision gegeben sein (vgl. Haas et al. 2021). Einzelsupervision ist dazu geeignet, Situationen zu verarbeiten, die von einer einzelnen Person als sehr belastend erlebt werden (z. B. Todesfall in begleiteter Familie, akute Krisen).

Die Erfahrungen aus der Praxis zeigen, dass Supervision sehr unterschiedlich organisiert werden kann, aber jedenfalls als essenziell erachtet wird. Teamsupervision wird in Großteams (10–18 Personen) oder in kleineren – regionalen oder geteilten – Teams (je 3–4 Personen) durchgeführt. Die Häufigkeit reicht von fünfmal jährlich bis zu einmal monatlich, die Dauer beträgt üblicherweise eineinhalb bis drei Stunden. Die Termine werden teilweise extra und extern organisiert, teilweise an reguläre Teambesprechungen angehängt. Dies hängt auch von der Größe des Netzwerks und den damit verbundenen Fahrzeiten ab. Eine Kombination mit einer Teambesprechung wird von manchen jedoch rein zeitlich gesehen als zu lang erachtet. Für die Einzeltermine kann selbst eine passende Person ausgesucht werden, für die Gruppentermine wird ein:e Supervisor:in mit entsprechenden Erfahrungen oder Ausbildungen ausgesucht (z. B. Kinderpsychologin, Erfahrungen mit der Kinder- und Jugendhilfe, aufsuchender Arbeit oder Organisationsentwicklung). Dementsprechend wird in manchen Netzwerken der bzw. die Supervisor:in nach einer geraumen Zeit gewechselt, um einen anderen Schwerpunkt zu verfolgen. Einzelsupervision wird erfahrungsgemäß

eher wenig in Anspruch genommen. Die Gründe dafür sind vielfältig und reichen von „kein Bedarf“ bis „zu aufwendig“. Es wird daher als hilfreich erachtet, wenn die Suche nach einer passenden Person für Einzelsupervision unterstützt wird (indem z. B. ein Pool zusammengestellt wird) und die fachliche Leitung motivierend wirkt.

Eine Intervision im Team erfordert eine gute und wertschätzende Teamkultur, in der auch möglich ist, über das eigene Vorgehen und die eigenen Reflexionen zu sprechen, ohne von den anderen Teammitgliedern dafür beurteilt oder verurteilt zu werden. Vorschläge sollen auf eine annehmbare Art und Weise kommuniziert und dürfen umgekehrt nicht als unzulässige Einmischung gewertet werden.

### **Exkurs: Reflective Supervision**

Für Umsetzer:innen von „Infant and Early Childhood Mental Health (IECMH)“-Programmen wird der Einsatz von Reflective Supervision (vgl. Weatherston et al. 2020) empfohlen, z. B. von der University of Michigan<sup>9</sup> oder von der Alliance for the Advancement of Infant Mental Health (2018)<sup>10</sup>. Die Beziehungsarbeit, die in der Arbeit mit Familien so wichtig ist, stellt auch die Basis von Reflective Supervision dar. Gelingt es, eine gute und sichere Beziehung zwischen Supervisor:in und Umsetzer:in aufzubauen, kann die Fähigkeit der Umsetzer:innen zur Reflexion wachsen. Dadurch können diese wiederum die Fähigkeit der Eltern zur Reflexion fördern und letztendlich zu positiven Entwicklungen beitragen. Umsetzer:innen sollen Familien das Gefühl geben, gesehen, gehört und unterstützt zu werden. Genau das benötigen auch die Umsetzer:innen selbst und soll ihnen durch Reflective Supervision gegeben werden. Reflective Supervision kann dazu beitragen, die Selbstwahrnehmung der Umsetzer:innen zu stärken. Selbstwahrnehmung gilt wiederum als Voraussetzung für die Umsetzung von kultursensiblen Dienstleistungen in der Arbeit mit Familien, Säuglingen und Kleinkindern (vgl. Tenets Initiative 2018)<sup>11</sup>.

Reflective Supervision kann sich zwar auch mit administrativen Aufgaben oder einzelnen Fällen beschäftigen, aber das Hauptaugenmerk liegt auf „the shared exploration of the emotional content of infant and family work as expressed in relationships between infants, parents and practitioners and supervisors and practitioners“<sup>12</sup>.

---

9

Mehr Informationen unter <https://ceed.umn.edu/reflective-interaction-observation-scale-rios/>

10

Mehr Informationen über diese Initiative unter <https://www.allianceaimh.org/>

11

Mehr Informationen über diese Initiative unter <https://diversityinformedtenets.org/about/the-tenets/>

12

siehe <https://www.centreforperinatalpsychology.com.au/training/reflective-supervision-groups/#:~:text=The%20primary%20focus%20of%20Reflective,%26%20Barron%2C%202009%2C%20p.>

Die Best Practice Guidelines der Alliance for the Advancement of Infant Mental Health (2018) empfehlen daher u. a., dass Supervisorinnen und Supervisoren

- » offen, neugierig und emotional verfügbar bleiben,
- » die Geschwindigkeit und Bereitschaft der Umsetzer:innen zu respektieren lernen,
- » die Stärken der Umsetzer:innen wahrnehmen, bestätigen und loben,
- » selbst sorgfältig beobachten und zuhören sowie diese Fähigkeiten auch bei den Umsetzerinnen und Umsetzern stärken,
- » die emotionalen Erfahrungen der Umsetzer:innen heraushören und dazu einladen, über die Gefühle, die in der Arbeit auftreten, zu sprechen,
- » auf diese Gefühle empathisch reagieren und
- » die Aufmerksamkeit, die auf das Kind, die Eltern und die bzw. den Umsetzenden gerichtet ist, ausbalancieren.

Die Umsetzer:innen sollen in die Lage versetzt werden, Lösungen, Konzepte und Wahrnehmungen zu entdecken, ohne Unterbrechung durch den bzw. die Supervisor:in. Damit wird zu einem weiteren Leitsatz der Tenets Initiative beigetragen: „Recognize and respect non-dominant bodies of knowledge.“

Reflective Supervision kann im Einzel- und Gruppensetting umgesetzt werden, wobei Gruppen idealerweise aus 6–9 Personen bestehen sollten und eine angepasste Herangehensweise erfordern. Im Gruppensetting muss auf Aspekte wie den Umgang miteinander, Sicherheit und Grenzen besonders achtgegeben werden.

Supervisorinnen und Supervisoren sollten mit den Bereichen Schwangerschaft und frühe Kindheit bzw. Elternschaft, Beziehungen und Dynamiken in Familien, Entwicklung von Kindern, Bindung etc. vertraut sein. Da Umsetzer:innen von IECMH-Programmen auch mit Familien zu tun haben, die sehr belastet sind, sollten Supervisorinnen und Supervisoren auch Wissen dazu haben, wie Trauma, Armut, Unterdrückung, psychische Erkrankungen, Gewalterfahrungen und Suchtverhalten die Beziehung von Eltern und Säuglingen/Kindern beeinträchtigen können. Des Weiteren kann es auch vorkommen, dass Umsetzer:innen solche Erfahrungen aus der eigenen Kindheit verarbeiten müssen, oder durch den Umgang mit sehr belasteten Familien traumatisiert werden. Supervisorinnen und Supervisoren sollten daher über weitere Kompetenzen verfügen, wie z. B. Wissen über psychotherapeutische und verhaltensorientierte Theorien der Veränderung oder unterstützende Beratung.

### 3.4.2.6 Expertengremium

Als weitere wertvolle Unterstützung erweist sich ein interdisziplinäres Expertengremium zur Beratung und Reflexion anhand von exemplarischen, anonymisierten Beispielen aus der Praxis (vgl. Haas/Weigl 2023a). Die Behandlung von spezifischen Fragestellungen kann auch dazu dienen, Leitlinien für das Vorgehen in spezifischen Situationen abzuleiten. Das Expertengremium soll sich regelmäßig treffen und kann über diese Beratung hinaus auch ad hoc konsultiert werden. Das Expertengremium soll multidisziplinär zusammengesetzt sein und insbesondere Vertreter:innen der Fachbereiche Geburtshilfe und Pädiatrie, Hebammen, Kinder- und Jugendhilfe sowie Kinderschutz einschließen. Darüber hinaus können bei Bedarf entweder routinemäßig oder im Anlassfall auch Vertreter:innen der Fachbereiche Psychiatrie (Erwachsenen- wie Kinder- und Jugendpsychiatrie), Sozialarbeit, Psychologie bzw. Psychotherapie, Gewaltschutz, Gynäkologie, Kinderkrankenpflege und Frühförderung eingebunden bzw. hinzugezogen werden.

Das Expertengremium sollte regelmäßig, jedenfalls aber zweimal jährlich zur Beratung und Reflexion anhand von exemplarischen, anonymisierten Beispielen begleiteter Familien („anonymisierte Fachberatung“) zusammentreffen. Dies trägt auch zur Identifikationsbildung und Entwicklung einer gemeinsamen Sprache und Haltung (v. a. die Bezugspersonen als Expertinnen bzw. Experten ihrer Kinder anzuerkennen und als aktive Akteurinnen und Akteure wahrzunehmen) bei. Die Mitglieder sollten darüber hinaus auch ad hoc (im Rahmen von kurzfristig einberufenen Treffen oder telefonisch) konsultiert werden können.



In manchen Netzwerken wird das Expertengremium auch dann konsultiert, wenn aufgrund eines wahrgenommenen Hilfebedarfs zur Sicherung des Kindeswohls eine Übergabe der Betreuung an die Kinder- und Jugendhilfe notwendig erscheint.



Es bereichert und fördert die Kooperation, wenn konkrete Beispiele nicht nur von den Familienbegleiterinnen und -begleitern, sondern auch von den Mitgliedern des Expertengremiums eingebracht werden.

### 3.4.2.7 Dolmetschleistungen

Grundsätzlich ist ein diverses Team von Vorteil, das auch mehrere Sprachen abdecken kann (vgl. Kapitel 3.3). Dennoch kann in der Begleitung von Familien mit Migrationserfahrung eine Unterstützung durch Dolmetscher:innen sinnvoll bzw. manchmal unbedingt notwendig sein. Daher sollten in jedem Frühe-Hilfen-Netzwerk entsprechende Ressourcen zur Verfügung stehen (vgl. Haas et al. 2021). Es empfiehlt sich ein eigenes Budget für Dolmetschleistungen bzw. eventuell ein Rahmenvertrag mit entsprechenden Angeboten (Dolmetschdienste, eventuell Videodolmetsch). Darüber hinaus sollte geprüft werden, ob in der Region verfügbare Ressourcen, wie z. B. Gemeindedolmetscher:innen oder Kulturlotsinnen bzw. -lotsen, genutzt werden können und welche Kosten dafür anfallen (vgl. Positionspapier 2, NZFH.at 2016a).



In manchen Bundesländern gibt es spezielle Angebote für Familien in verschiedenen Sprachen (z. B. „Familien stärken – Trauma bewältigen“ von AFYA in Wien und „Eltern.Leben.Vielfalt“ vom Verein Zebra in der Steiermark), die unter Umständen als Alternative oder zusätzlich zur Familienbegleitung hilfreich sein können.



Sowohl Informationsblätter über Frühe Hilfen oder andere für Familien relevante Informationen (z. B. Erklärvideos zur Familienbegleitung oder zum österreichischen Gesundheitssystem, Wegweiser für schwangere Frauen, werdende Eltern und Familien, spezifische Broschüren und Folder oder Infoblatt zum Umgang mit Hitze) als auch Feedbackformulare für begleitete Familien liegen in verschiedenen Sprachen vor.

### 3.4.2.8 Nationales Zentrum Frühe Hilfen

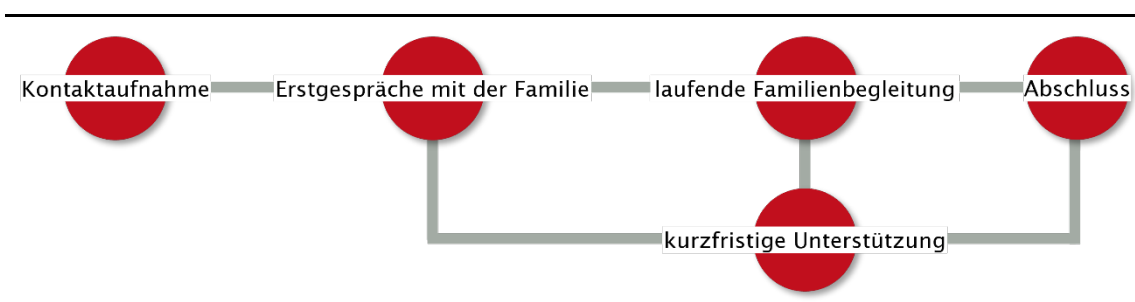
Die regionale Umsetzung der Frühe-Hilfen-Netzwerke wird durch ein *Nationales Zentrum Frühe Hilfen* (NZFH.at) unterstützt, das im Auftrag des Gesundheitsressorts seit Jänner 2015 an der *Gesundheit Österreich GmbH* (GÖG) eingerichtet ist. Das NZFH.at soll die fachliche Absicherung, die bundesweite Koordination, die überregionale Vernetzung und die Qualitätssicherung der Umsetzung sicherstellen (vgl. Haas/Weigl 2023b). Ferner soll es Qualitätsentwicklung, Wissenstransfer und Öffentlichkeitsarbeit sowie Beratung beim Aufbau bzw. bei der Weiterentwicklung regionaler Netzwerke leisten. Vom NZFH.at wird auch eine zentrale Rolle hinsichtlich Schulungen und themenspezifischer Fortbildungen eingenommen. Das NZFH.at organisiert und unterstützt überregionale Evaluationen und ergänzende Forschungsarbeiten. Darüber hinaus werden essenzielle Vorlagen sowie ein einheitliches Dokumentationssystem (FRÜDOK) bereitgestellt und gewartet.

Das NZFH.at unterstützt mit seinen Aktivitäten auf vielfältige Weise die Umsetzung der Frühe-Hilfen-Familienbegleitung, steht darüber hinaus auch für einen persönlichen Austausch zur Verfügung. Treten fachliche Herausforderungen oder Fragen auf, die viele Umsetzer:innen betreffen, so kann das NZFH.at auf Wunsch auch entsprechende neue fachliche Grundlagen erarbeiten.

## 4 Ablauf der Familienbegleitung

Der Ablauf einer Familienbegleitung sieht vier wesentliche Schritte vor, welche in diesem Kapitel erläutert werden (vgl. Abbildung 4.1). Grundsätzlich erfolgen nach der Kontaktaufnahme mit einem regionalen Frühe-Hilfen-Netzwerk (vgl. Kapitel 4.1) die ersten Gespräche mit der Familie (vgl. Kapitel 4.2). Danach wird entschieden, ob eine Familienbegleitung (vgl. Kapitel 4.3) das passende Angebot für die Familie ist, eine kurzfristige Unterstützung (vgl. Haas/Weigl 2023b) ausreichend ist oder ein gänzlich anderes Angebot benötigt wird.

Abbildung 4.1:  
Schematische Darstellung einer Familienbegleitung



Quelle: NZFH.at

### 4.1 Kontaktaufnahme

Am Beginn einer Unterstützung durch die Frühen Hilfen steht die Kontaktaufnahme – entweder durch die Familie selbst (Selbstmeldung) oder durch Dritte (Fachkräfte oder Privatpersonen wie Verwandte, Freundinnen bzw. Freunde) – mit dem regionalen Frühe-Hilfen-Netzwerk. Damit Familien mit Bedarf erreicht werden können, bedarf es daher umfassender Sensibilisierungsarbeit, v. a. auch der regionalen Dienstleister:innen, die mit Familien in Kontakt stehen (vgl. Haas/Weigl 2023a).

Schwangere und/oder Eltern von kleinen Kindern können **sich selbst** bei den regionalen Netzwerken **melden**. Zumeist erfolgt dazu ein telefonischer Anruf. Entsprechende Kontaktdaten sind auf der Website des NZFH.at oder der jeweiligen regionalen Netzwerke sowie auf Flyern und Foldern auffindbar. Bisherige Forschungsarbeiten zeigten, dass Familien, die selbst Kontakt mit den Frühen Hilfen aufnehmen, oftmals unmittelbare Hilfe brauchen und ein einfaches, schnelles Andocken wichtig ist. Der Weg zu den Frühen Hilfen führt über eigene Recherchen zu Hilfen im Internet, über Gespräche mit Freundinnen und Freunden / Bekannten, die eventuell selbst bereits begleitet worden sind, und/oder über Empfehlungen einer Fachkraft aus dem multiprofessionellen Netzwerk oder über aufliegende Flyer z. B. in den Warteräumen von Fachkräften (vgl. Weigl/Marbler 2020).

Die **Kontaktaufnahme** durch Dritte erfolgt in erster Linie **durch Fachkräfte**, die mit den Schwangeren/Eltern in Kontakt stehen (z. B. Gesundheitsberufe im niedergelassenen/stationären Bereich, Elementarpädagoginnen und -pädagogen). Mit dem Einverständnis der Familie sendet die vermittelnde Fachkraft die Kontaktdaten der Familie an die definierten Ansprechpersonen des regionalen Frühe-Hilfen-Netzwerks oder ruft gemeinsam mit der Familie an. Alternativ kann auch ein gemeinsames Beratungsgespräch von der vermittelnden Fachkraft und dem bzw. der Familienbegleiter:in des Frühe-Hilfen-Netzwerks mit der Familie organisiert werden. Um die Fachkräfte bei der Vermittlung der Frühen Hilfen zu unterstützen, wurden ein Flyer mit beispielhaften Vermittlungsgründen sowie Gesprächsleitfäden entwickelt, die insbesondere dabei helfen, Familien mit Unterstützungsbedarf zu erkennen und gezielt anzusprechen (NZFH.at 2020c; NZFH.at 2020b; NZFH.at 2020a). Bisherige Forschungsarbeiten (v. a. (Weigl/Marbler 2020) zeigten, dass die Kontaktaufnahme mit Ängsten und einem Gefühl des Versagens einhergehen kann. Daher ist die Art und Weise, wie Eltern auf das Angebot aufmerksam gemacht werden, zentral für das erfolgreiche Andocken. Aus den Diskussionen mit begleiteten Eltern ging auch hervor, dass ein mehrmaliges Ansprechen bzw. Anbieten Früher Hilfen notwendig sein kann, um den Zeitpunkt der Unterstützungsbereitschaft zu erwischen. Allerdings darf dies nicht zu aufdringlich sein.

Neben einer Kontaktaufnahme durch die Familie selbst oder durch Fachkräfte aus dem multiprofessionellen Netzwerk gibt es auch die Möglichkeiten, dass Freundinnen bzw. Freunde / Verwandte oder Bekannte der Familie gemeinsam mit den (werdenden) Eltern einen Kontakt zu den Frühen Hilfen herstellen (auch hier ist durch gezieltes Nachfragen darauf zu achten, dass das Einverständnis der Familien gegeben ist) oder dass die Netzwerkmanager:innen bzw. Familienbegleiter:innen selbst mit (werdenden) Familien/Eltern in Kontakt treten (z. B. im Rahmen der Sensibilisierung in den Krankenhäusern).



In Vorarlberg sind in allen Krankenhäusern (Wochenbettstation und Pädiatrie) Fachpersonen für die Frühe-Hilfen-Früherkennung angestellt.



In manchen Krankenhäusern haben die Familienbegleiter:innen fixe Präsenzzeiten in den Geburtsstationen des Einzugsbereichs, teilweise am Rande der dortigen Teamsitzungen. In anderen wird dies aufgrund der geringen Anzahl an Geburten flexibel gehandhabt.

Im Frühe-Hilfen-Team soll für Kontaktaufnahme eine Telefonnummer und/oder eine E-Mail-Adresse sowie die zeitliche Erreichbarkeit geklärt und kommuniziert werden. Im Team soll festgelegt werden, wer Anrufe entgegennimmt bzw. E-Mails beantwortet und welche Informationen bereits bei der Kontaktaufnahme abgefragt bzw. gegeben werden sollen. Hilfreich ist der Einsatz eines Formulars oder einer Checkliste mit allen Punkten, die bei der Kontaktaufnahme thematisiert werden sollen (siehe auch Checkliste Kontaktaufnahme). Die Informationen zur Kontaktaufnahme sollen in der FRÜDOK dokumentiert werden (vgl. Papierversion der FRÜDOK).

Konkret sollen im Zuge der Kontaktaufnahme die Kontaktdaten der Familie aufgenommen und (Hinweise auf) wahrgenommene Belastungsfaktoren bzw. (vermuteter) Unterstützungsbedarf abgeklärt werden. Insbesondere bei Selbstmeldungen, aber auch bei erstmaliger Vermittlung durch Fachkräfte oder Privatpersonen empfiehlt sich, über die Möglichkeiten des Angebots zu informieren.

---

Inhaltlich sollen bei der **Kontaktaufnahme** zumindest folgende Punkte besprochen werden:

- » Wer hat den Kontakt aufgenommen? (Familie selbst oder Dritte)
- » Kontaktdaten der Familie und der vermittelnden Institution/Person
- » Grund für die Kontaktaufnahme
- » Abklärung des Einverständnisses der Familien (Freiwilligkeit)
- » Aufklärung über die Möglichkeiten im Rahmen von Frühen Hilfen
- » Information über die weitere Vorgehensweise



Eine zentrale Kontaktstelle, in der alle Kontaktaufnahmen zusammenlaufen, kann die Kontaktaufnahme erleichtern. Es bewährt sich, wenn diese Kontaktstelle von einer Person mit passendem fachlichen Hintergrund wahrgenommen wird, damit bereits bei der Kontaktaufnahme die Belastungssituation grob abgeklärt werden kann.



Eine zentrale Telefonnummer, die nach einem vereinbarten Zeitplan auf jeweils eine zuständige Familienbegleiterin bzw. einen zuständigen Familienbegleiter umgeleitet wird, stellt eine bewährte Alternative für kleinere Netzwerke dar.

Je nachdem, wer die Kontaktaufnahme durch die Familien abwickelt, und welche Informationen dabei bereits eingeholt werden können, kann bereits bei dieser Kontaktaufnahme entschieden werden, ob das Angebot der Frühen Hilfen für die Familie passend ist oder nicht.

---

**Kriterien für die Aufnahme** in das Frühe-Hilfen-Angebot sind:

- » Schwangerschaft oder Kind unter drei Jahren
- » Wohnort der Familie im Einzugsbereich des Netzwerks
- » Vorliegen von Unterstützungsbedarf
- » keine Anzeichen für einen vorliegenden akuten Hilfebedarf zur Sicherung des Kindeswohls (Wenn bereits bei der Kontaktaufnahme ein Hilfebedarf befürchtet wird, muss umgehend die Kinder- und Jugendhilfe eingeschaltet werden bzw. die Mitteilung mit der Institution abgesprochen werden, die den Kontakt hergestellt hat; vgl. Kapitel 3.2.)

---

Wenn die Kriterien nicht erfüllt sind oder eine (rasche) Übernahme der Familien nicht möglich ist, soll die Familie – sofern deren Bereitschaft gegeben ist – jedenfalls an ein anderes, geeignetes Angebot (u. a. ein Frühe-Hilfen-Netzwerk mit passendem Einzugsbereich) angedockt werden oder in anderer Form an das regionale Frühe-Hilfen-Netzwerk (z. B. Gruppenangebot) angebunden werden. Keine Familie soll abgewiesen werden, ohne zumindest über mögliche passende Unterstützungsangebote informiert zu werden.

Grundsätzlich setzt eine Begleitung durch die Frühen Hilfen eine bestehende Schwangerschaft oder ein Kind im relevanten Lebensalter voraus (siehe Kriterien für die Aufnahme). In Ausnahmefällen kann eine Begleitung auch fortgesetzt bzw. begonnen werden, wenn diese Voraussetzung (noch) nicht erfüllt ist, sofern dies als wichtige präventive Maßnahme im Hinblick auf weitere



Schwangerschaften bzw. zukünftige Kinder sinnvoll ist. Dies trifft insbesondere auf Lebensereignisse wie Schwangerschaftsverlust, „stille Geburt“ oder Tod eines Säuglings bzw. Kleinkinds zu, die ohne gute Begleitung und Unterstützung längerfristig belastend wirken und in der Folge negative Auswirkungen bei einer neuerlichen Schwangerschaft haben können (vgl. Haas/Weigl 2023b). Hier kann durch die Frühen Hilfen eine sehr frühzeitige Prävention geleistet werden bzw. bei Bedarf eine Vermittlung an unterstützende Angebote sichergestellt werden.

## 4.2 Erste Gespräche mit der Familie

Nach der Kontaktaufnahme mit einem regionalen Netzwerk der Frühen Hilfen wird abgeklärt, welcher bzw. welche Familienbegleiter:in die Familie (voraussichtlich) begleiten wird. Dabei sind spezifische Qualifikationen und Kompetenzen, potenzielle Befangenheit und regionale Zuständigkeiten sowie die Auslastung der Familienbegleiter:innen zu berücksichtigen (vgl. Haas et al. 2021).

Das (voraussichtlich) zuständige Frühe-Hilfen-Teammitglied kontaktiert die Familie so rasch wie möglich. Ziel ist das Vereinbaren eines persönlichen Erstgesprächs mit der Familie sowie das gegenseitige Kennenlernen und Abklären des Unterstützungsbedarfs.

### 4.2.1 Telefonischer Erstkontakt

Der erste – meist telefonische – Kontakt der Familienbegleitung mit der Familie ist die Ausgangsbasis für den Aufbau einer respektvollen und mitfühlenden Beziehung zu den Bezugspersonen und damit Grundstein für eine erfolgreiche Begleitung der Familie.

Dieser Anruf soll so rasch wie möglich, aber jedenfalls innerhalb von **zwei bis maximal drei Werktagen** hergestellt werden (vgl. Haas et al. 2021). Das Ziel ist die Vereinbarung eines persönlichen Erstgesprächs, idealerweise innerhalb der nächsten 14 Tage. Der Erstkontakt kann sehr kurz sein und nur eine Terminvereinbarung anstreben.

---

Der telefonische Erstkontakt soll mindestens folgende Elemente enthalten:

- » Familienbegleiter:in stellt sich vor.
- » Es wird vereinbart, wann und wo das Erstgespräch stattfinden soll und wie lange es ungefähr dauern wird.
- » Familienbegleiter:in informiert darüber, wer kommen wird (neben ihr bzw. ihm selbst oft auch eine zweite Familienbegleiterin bzw. ein zweiter Familienbegleiter oder eventuell die vermittelnde Fachkraft).

---

Zusätzlich kann die Familie sowohl über die Aufgaben, Ziele, Dauer und Intensität sowie weitere Rahmenbedingungen der Frühen Hilfen als auch über den Inhalt, den Ablauf und die Dauer des persönlichen Erstgesprächs informiert werden. Es sollte abgeklärt werden, ob es möglich ist, dass

der zweite Elternteil (meistens der Vater) auch dabei sein kann bzw. soll dieser auch zum Gespräch eingeladen werden. Außerdem kann erfragt werden, ob andere relevante Familienmitglieder dabei sein wollen/sollen (weil sie ebenfalls wichtige Bezugspersonen für das Kind sind) und ob besondere Bedingungen vor Ort zu beachten sind (Haustiere, Parkmöglichkeit etc.).

Falls eine Kontaktaufnahme durch Dritte ohne Beteiligung der Familie erfolgt ist, ist nach Möglichkeit abzuklären, ob das Angebot der Frühen Hilfen passend ist und ob die Familie mit einer Familienbegleitung einverstanden ist (Haas et al. 2021). Bezugspersonen können Angst vor einer Begleitung haben (Weigl/Marbler 2020). Daher kann im Falle einer Ablehnung angeboten werden, für die Familie jederzeit telefonisch erreichbar zu sein.

Je nach Bedarf kann notwendig sein, bereits telefonisch eine erste Entlastung der Eltern zu bewirken. Diese schnelle Unterstützung kann den Zugang zur Familie erleichtern und eine erste Vertrauensbasis schaffen. (Weigl/Marbler 2020)

## 4.2.2 Persönliche Erstgespräche mit der Familie

Das persönliche Erstgespräch mit der Familie soll innerhalb von zwei Wochen nach Kontaktaufnahme stattfinden (vgl. Haas et al. 2021). Dieses Gespräch legt den Grundstein für die Familienbegleitung und verfolgt mehrere Ziele, vor allem gegenseitiges Kennenlernen, allgemeine Abklärungen und grundsätzliche Vereinbarungen. Die Familien sollen ein respektvolles Gegenüber, dem sie Vertrauen entgegenbringen können, erfahren.

---

Inhalte der persönlichen Erstgespräche sind:

- » Klärung, ob Familienbegleitung bzw. eine kurzfristige Unterstützung das passende Angebot ist (sofern nicht schon vorab geklärt)
  - » Situationsanalyse der aktuell vorliegenden Ressourcen und Belastungen
  - » Abklärung bestehender Unterstützungsangebote
  - » Klärung des Zieles / der Ziele der Familienbegleitung
  - » Klärung der Rahmenbedingungen und Regeln für die Familienbegleitung
  - » Gegenseitiges Kennenlernen und Beginn des Beziehungsaufbaus
  - » Sicherstellen von Verbindlichkeiten (eventuell symbolisch durch einen Vertrag)
  - » Priorisierung der Belastungen/Lösungen und Festlegen der nächsten Schritte
- 

Da die Erstgespräche vor allem der Abklärung und Anamnese dienen, ist zu beachten, dass sie nicht immer an einem einzigen Termin machbar sind. In der Praxis kann es mehrere Treffen brauchen, bis alle Fragen geklärt sind und – gemeinsam mit der Familie – eine Entscheidung für (oder gegen) den Start der Familienbegleitung fällt. Die Entscheidung sollte aber möglichst bald fallen und die Abklärung der Situation (inklusive Ressourcen und Belastungen) jedenfalls innerhalb der ersten drei Monate abgeschlossen werden.

Meist bietet sich für das Erstgespräch ein Hausbesuch an. In manchen Fällen bevorzugen Familien aber auch einen anderen Ort oder aus Sicht der Familienbegleitung scheint ein anderer Ort als besser geeignet (z. B. Sorge vor Aggression, fehlende Möglichkeit, offen zu sprechen). Daher sollen passende und für die Familie kostengünstige Alternativen in Wohnortnähe zur Verfügung stehen (etwa die Räumlichkeiten des regionalen Netzwerks, vgl. Kapitel 3.4.1.3). Als Treffpunkt kann auch ein Beratungsraum im Zentralbüro der Familienbegleitung, ein Raum in einem Nachbarschaftszentrum, einem Eltern-Kind-Zentrum, einer Primärversorgungseinheit oder einer anderen Anlaufstelle des Frühe-Hilfen-Netzwerks dienen. Es muss lediglich gewährleistet sein, dass ein ungestörtes Beratungsgespräch in einem geschützten Raum stattfinden kann. Die Räumlichkeiten sollen zudem mit einer Spielecke und Wickelmöglichkeiten ausgestattet sein, da meist Babys und Kleinkinder dabei sind (vgl. Haas et al. 2021).

### **Exkurs: Hausbesuch**

Der Hausbesuch ist ein zentrales Element der Frühe-Hilfen-Familienbegleitung. Der Vorteil dieses niederschweligen Angebots liegt einerseits in einer Entlastung der Schwangeren/Mütter bzw. anderer zentraler Bezugspersonen, damit sie während der Schwangerschaft bzw. mit einem Säugling oder Kleinkind keine zusätzlichen Wegstrecken auf sich nehmen müssen. Andererseits bietet ein Hausbesuch die Möglichkeit, einen Einblick in das Familiensystem bzw. das potenzielle familieninterne Unterstützungssystem zu gewinnen, erleichtert die Identifizierung potenzieller Ressourcen und Belastungen und ermöglicht eine lebensweltadäquate Beratung.

Ein Hausbesuch im Rahmen der Familienbegleitung unterliegt eigenen Gesetzmäßigkeiten: Die Haltung der Familie ist zumeist gekennzeichnet durch Vorfreude, kann aber zunächst auch von Vorbehalten oder Ablehnung geprägt sein. Jedenfalls ist ein Hausbesuch von grundlegenden Aspekten der menschlichen Begegnung gekennzeichnet: Bedürfnis nach Privatsphäre, Bedürfnis der Inszenierung, Regeln der Gastfreundschaft etc. Ein Hausbesuch sollte immer frühzeitig angekündigt werden, damit sich die Familie vorbereiten und als Gastgeberin fühlen kann. Gleichzeitig wird damit der Eindruck eines Kontrollbesuchs verhindert.

Aufregung und Verunsicherung, sowohl bei der Familie als auch bei dem bzw. der Familienbegleiter:in, prägen einen Hausbesuch. Diese Anspannung wird gemildert, wenn sich der bzw. die Familienbegleiter:in für die Familienmitglieder und ihr Wohnumfeld interessiert und Anerkennung zeigt. Der Familie sollte auch die Gelegenheit gegeben werden, ihre Gastgeberrolle wahrzunehmen. Dazu kann das Anbieten eines Getränks oder eine kleine Führung durch die Wohnung gehören.

In anspruchsvollen Gesprächssituationen kann hilfreich sein, innezuhalten, auf die Toilette zu gehen oder um ein Glas Wasser zu bitten. Auch bei einem Hausbesuch können schwierige Entscheidungen auf später vertagt werden, weil z. B. mehr Information oder die Meinung einer dritten Person eingeholt werden muss. Wesentlich erscheint, sich gut auf den Hausbesuch vorzubereiten und seinen eigenen Gesprächsstil zu finden. Das Motto sollte sein: verstehen, ohne notwendigerweise einverstanden zu sein (vgl. dazu auch Kapitel 4.2.3).

Wesentlich ist neben der Gesprächsführung, die einzelnen Personen im Haushalt, die Interaktion zwischen den Eltern und Kindern sowie die Wohnumgebung an sich bewusst visuell wahrzunehmen. Die so gewonnenen Eindrücke sollen im Anschluss an den Hausbesuch eventuell mit einem bzw. einer zweiten Familienbegleiter:in (z. B. anhand einer Checkliste) rekapituliert und womöglich schriftlich festgehalten werden. Erst danach soll eine Interpretation im Hinblick auf die Bedeutung und Einschätzung des Unterstützungsbedarfs erfolgen.

Hausbesuche können für Familienbegleiter:innen sehr herausfordernd sein. Daher sollte nach einem Hausbesuch Zeit für die eigene Psychohygiene eingeplant werden. Generell wird empfohlen, nicht mehrere Hausbesuche hintereinander ohne ausreichende Pausen zu absolvieren bzw. im Normalfall nicht mehr als drei Hausbesuche pro Tag zu absolvieren (vgl. auch Kapitel 3.4.1.5).

Für das erste Treffen mit der Familie ist ausreichend Zeit einzuplanen. Die Praxis zeigt, dass dieses meist eine bis eineinhalb Stunden benötigt, je nach individueller Situation aber auch länger dauern kann (z. B. bei geringen Deutschkenntnissen, schwieriger Familienkonstellation). Darüber hinaus wird empfohlen, den ersten Kontakt nach dem Vieraugenprinzip durchzuführen (vgl. dazu auch (Haas et al. 2021)). Dies hat sich bewährt, stößt erfahrungsgemäß auch bei den Familien auf sehr gute Akzeptanz und bietet folgende Vorteile:

- » Zwei Personen – idealerweise mit unterschiedlichem beruflichen Hintergrund – können mehr wahrnehmen als eine Person.
- » Eine Person kann sich auf das Gespräch konzentrieren, die andere auf allfällige andere Anwesende (z. B. Kinder) oder darauf, Notizen zu machen. Wenn zwei Bezugspersonen anwesend sind, kann notwendig sein, beiden Aufmerksamkeit zu schenken, was nur durch zwei Familienbegleiter:innen gut gelingen kann.
- » Wird zu einem späteren Zeitpunkt eine Vertretung benötigt (z. B. wegen einer Urlaubs oder einer Krankheit), ist der Familie bereits ein zweiter bzw. eine zweite Familienbegleiter:in bekannt.
- » Bei längeren und aufwendigeren Begleitungen können zwei Familienbegleiter:innen einander bei Bedarf unterstützen und gemeinsam reflektieren.

Ist das Vieraugenprinzip (z. B. aus organisatorischen Gründen) beim Erstgespräch nicht möglich, soll jedenfalls ein zweiter bzw. eine zweite Familienbegleiter:in in einen der nächsten Termine eingebunden werden (vgl. Haas et al. 2021). Es kann jedoch auch festgelegt werden, dass es in bestimmten Fällen (etwa bei bestimmten Gründen der Kontaktaufnahme) unbedingt zu einem Erstgespräch mit zwei Familienbegleiterinnen bzw. -begleitern kommen muss. Eine alternative Vorgangsweise erfordert klare und nachvollziehbare Kriterien/Vorgaben. Davon unabhängig kann auch zu einem späteren Zeitpunkt die Notwendigkeit für einen oder der Wunsch nach einem Besuch durch zwei Familienbegleiter:innen auftreten (weil z. B. bestimmte Kompetenzen benötigt werden oder bei Sorge hinsichtlich Gewalt oder Aggression). In den Feedbackgruppen (vgl. Kapitel 3.2.3) wurde von ehemals begleiteten Familien ein gezieltes Hinzuziehen einer weiteren Familienbegleiterin aufgrund deren Ausbildung bzw. spezifischen Kenntnisse als durchaus positiv bestätigt. Sofern die Familie von einer Fachkraft an Frühe Hilfen vermittelt worden ist, kann auch sinnvoll bzw. hilfreich sein, mit Zustimmung der Familie diese Fachkraft in das Erstgespräch einzubeziehen. Das Vieraugenprinzip beim Erstgespräch und das anlassbezogene Hinzuziehen einer

zweiten Fachkraft sollen der Familie im Vorfeld transparent kommuniziert werden (vgl. Haas et al. 2021).

### 4.2.3 Schematischer Ablauf persönlicher Gespräche (inklusive Reflexionsfragen/-übungen)

Nachfolgend soll der **Ablauf eines Erstgesprächs** grob skizziert werden, wobei die wesentlichen Schritte bei jedem persönlichen Kontakt mit der Familie angewendet werden können.

#### 1. Vorbereitung auf das Gespräch

Als Vorbereitung auf das Gespräch mit der Familie sollen alle bereits vorhandenen Aufzeichnungen vor dem Termin durchgesehen werden.



Sieh dir eine Checkliste mit den wichtigsten Grundhaltungen und den anzusprechenden Themen kurz vor dem Termin durch.

Für das Erstgespräch werden zahlreiche Unterlagen (Flyer, Einverständniserklärungen, Liste mit Notfallnummern, Visitenkarte etc.) benötigt, die der Familie übergeben werden.



Verwende Erstgesprächsmappen mit einem fixen Set an Dokumenten, das anlassbezogen ergänzt werden kann (siehe auch Anhang).

Bei einem Hausbesuch empfiehlt sich, bereits vorab Randbedingungen zu klären, wie das Vorhandensein von Haustieren (bei Angst vor Hunden oder Tierhaarallergie), oder andere Konstellationen, die den bzw. Familienbegleiter:in in eine unangenehme Situation bringen könnten (vgl. Kapitel 4.2.2).

---

#### Reflexionsfragen

- » Sind Adresse (und eventuell Wegbeschreibung) und Telefonnummer bekannt und notiert?
  - » Ist bekannt, welche Personen anwesend sein werden?
  - » *Bei Bedarf:* Sind spezifische Fragen geklärt worden, wie z. B. die Existenz von Haustieren?
  - » Wird das Erstgespräch zu zweit durchgeführt?
    - » Wenn ja, wer geht mit? Ist die Aufgabenaufteilung geklärt?
    - » Wenn nein, welche Strategie habe ich, um alle Aufgaben alleine zu erledigen?
  - » Ist der Vermittlungsgrund bekannt?
  - » Sind vorab weitere Informationen zur Verfügung gestellt worden?
  - » Gibt es aufgrund der individuellen Situation einen Aspekt, der unbedingt bei diesem Erstgespräch geklärt werden muss?
  - » Sind alle Unterlagen vorbereitet (Flyer, Einverständniserklärungen, Liste mit Notfallnummern, Visitenkarte etc.)?
  - » *Wenn ein Frühe-Hilfen-Koffer existiert:* Ist der Koffer befüllt und verfügbar bzw. reserviert?
-

# Zu Gast sein

Unsere Gefühle, Emotionen und Erfahrungen beeinflussen, wie wir in einen Hausbesuch gehen und wie sehr wir Gast sein können. Daher lohnt es sich, über folgende Aspekte nachzudenken:

Wie ging es mir, bevor ich das letzte Mal von einer mir unbekanntem Person besucht wurde?

---

---

Wie war das, als ich das letzte Mal in ein Haus bzw. eine Wohnung ging, wo ich noch niemals war?

---

---

Wann war ich in einer vergleichbaren Besuchssituation, als Besuchte:r oder Besucher:in?

---

---

Welche Gefühle, Fantasien, Bilder entstehen bei der Vorstellung eines Hausbesuchs?

---

---

Welche Vorbereitungen treffe ich, welche Wünsche habe ich bei einem Hausbesuch?

---

---

Denk an deinen letzten Hausbesuch. Was hast du gefühlt? Was hast du erwartet? Was hast du erlebt? Gibt es etwas, das nicht mehr passieren soll? Bist du darauf vorbereitet?

---

---

(angelehnt an (Zsivkovits 2023))

## 2. Ankommen, Begrüßung, Gestaltung der Rahmenbedingungen und Vorstellung

Die **Begrüßung** stellt den Beginn des Beziehungsaufbaus dar. Eine warme und herzliche Begrüßung, zuerst der Eltern und dann des Kindes, ermöglicht den Eltern, die Wirkung der ersten Begrüßung zu verarbeiten (Delahooke 2017).



Der Einstieg in das Gespräch kann über das Baby bzw. Kleinkind erfolgen, indem z. B. nach dem Namen oder dem Geburtstag gefragt wird.

Kinder sind sehr verschieden, manche werden sofort warm, während andere einige Treffen brauchen, um sich an diese neue Situation zu gewöhnen. Damit das Kind Vertrauen fassen kann, gilt es, dem Kind langsam und auf Augenhöhe zu begegnen. Begleitete Frauen haben im partizipativen Begleitforschungsprojekt immer wieder darauf hingewiesen, dass sie selbst leichter Vertrauen finden konnten, wenn auch ihr Kind einen guten Zugang zum bzw. zur Familienbegleiter:in findet (Weigl/Marbler 2020).



Zur Begrüßung des Kindes hat sich bewährt, sich hinzuknien, um ihm auf Augenhöhe zu begegnen, und eine sanfte Stimme, langsame Bewegungen und wenige Worte mit einem warmen, emotionalen Ton zu verwenden. Auch der Gesichtsausdruck, die Haltung und die Stimmlage, mit der mit dem Kind interagiert wird, sind wichtig. Signalisiert das Kind Unwohlsein, ist hilfreich, sich leicht zu entfernen und der Bezugsperson zuzuwenden. (Delahooke 2017)



Es kann auch hilfreich sein, eine kleine Spielbox mitzunehmen, mit der gemeinsam oder alleine gespielt werden kann.

Bevor das Gespräch vertieft wird, sollte ein **Rahmen geschaffen werden**, in dem eine gute Gesprächsatmosphäre möglich wird. Hierzu empfiehlt sich, Störfaktoren wie einen laufenden Fernsehapparat anzusprechen und um ein Abstellen zu bitten sowie einen geeigneten Platz für das Gespräch zu suchen. Die eigenen Bedürfnisse anzusprechen und einen Lösungsvorschlag zu machen, ist legitim (z. B.: Ich kann mich bei dieser Lautstärke nicht gut konzentrieren, können wir den Fernseher bitte für die Dauer unseres Gesprächs abschalten?), dies soll aber wertschätzend kommuniziert werden. Unter Umständen ist notwendig, einen Kompromiss zu suchen.

Beim ersten Treffen sollen **Angebot und Rahmenbedingungen der Familienbegleitung** sowie die **eigene Person vorgestellt** werden (eventuell Flyer überreichen, siehe Anhang). Auf Basis der bisherigen Erfahrungen kann empfohlen werden, sich in erster Linie als „Frühe-Hilfen-Familienbegleiter:in“ und nicht als „Psychologin bzw. Psychologe“, „Hebamme“ oder „Sozialarbeiter:in“ vorzustellen. Im Verlauf des Gesprächs oder der weiteren Begleitung kann es aber durchaus sinnvoll oder hilfreich sein, auch auf die eigene Grundprofession zu verweisen.

Beim Klären der Rahmenbedingungen soll darauf hingewiesen werden, dass Frühe Hilfen ein kostenloses und freiwilliges Angebot sind und bei Bedarf bis zum dritten bzw. maximal bis zum sechsten Geburtstag des Kindes in Anspruch genommen werden können. Die weitere Aufklärung betrifft die Schweigepflicht, die Notwendigkeit, bei Informationsweitergabe im Helfersystem von der Schweigepflicht entbunden zu werden, sowie die Verpflichtung zur Mitteilung bei akutem Hilfebedarf zur Sicherung des Kindeswohls (siehe Vorlagen im Anhang). Das Ansprechen Letzterer kann mitunter auch zu einem etwas späteren Zeitpunkt erfolgen, wenn eine erste Vertrauensbasis geschaffen ist. Unbedingt notwendig ist, eine Einverständniserklärung für die Dokumentation im Rahmen von FRÜDOK und eine etwaige interne Verlaufsdocumentation einzuholen. Dies kann mündlich oder schriftlich erfolgen. Bereits jetzt kann auch erwähnt werden, wie der Abschluss der Familienbegleitung aussehen wird.

---

### **Reflexionsfragen**

- » Wurden alle anwesenden Personen begrüßt (auch die Kinder)?
  - » Habe ich mich bzw. haben wir uns (und die jeweilige Rolle) vorgestellt?
  - » Wurden das Angebot der Frühe-Hilfen-Familienbegleitung und die damit verbundenen Rahmenbedingungen (Freiwilligkeit, kostenlos, Verschwiegenheit) erklärt?
  - » Ist die Familie mit der Dokumentation über FRÜDOK einverstanden?
-



Reflexionsübung

## In Begegnung gehen

Unsere Interaktionen mit den Bezugspersonen geben den Ton für die Familienbegleitung und die Unterstützungsmöglichkeiten der Familie an. Daher lohnt es sich, über folgende Aspekte nachzudenken:

Welche Strategien nutze ich normalerweise, damit sich mein erwachsenes Gegenüber wohlfühlt, während ich sie kennenlerne?

---

---

Welche Strategien nutze ich normalerweise, damit sich Babys/Kleinkinder wohlfühlen, während ich sie kennenlerne?

---

---

Erinnere dich an eine Situation, in der die Hauptbezugsperson oder das Kind in einem Erstgespräch gestresst war, und beschreibe sie.

---

---

Denk darüber nach, wie du dich dabei gefühlt hast, wenn dein Gegenüber gestresst war.

---

---

Was hätte ich anders machen können, um den Stress für das Kind oder die Bezugsperson zu verringern?

---

---

(angelehnt an (Delahooke 2017))

### 3. Anlass, Situation und Ziele der Familie klären

Der Grund für die Kontaktaufnahme, die Familiensituation, die „Geschichte“ des Kindes (Schwangerschaft, Geburt, Zeit bis jetzt), die Erwartungen und Anliegen der Familie sowie bereits bestehende Unterstützungsangebote sollen besprochen und abgeklärt werden. Ziel ist, Vertrauen aufzubauen, Ressourcen und Belastungen wahrzunehmen, einen akuten Hilfebedarf zur Sicherung des Kindeswohls auszuschließen (vgl. Kapitel 3.2) sowie mögliche Kurzinterventionen zu setzen (vgl. Kapitel 4.3.3). Außerdem sollen erste Grunddaten der Familie (Kinder, Bezugspersonen, Haushaltsgröße etc.) aufgenommen werden.



Eine offene Frage kann den Auftrag der Familie klären, z. B.: Was wünschen Sie sich von mir / von der Begleitung durch die Frühen Hilfen? Was wünschen Sie sich für Ihr Kind?



Die Bezugspersonen können gut abgeholt werden, wenn auf die reale Situation Bezug genommen wird (z. B. Vermittlungsgrund). Beispiel: „Als die Entwicklungsverzögerung von der Ärztin bzw. dem Arzt angesprochen wurde, wie ging es Ihnen da?“

#### Exkurs: Gesprächsführung

Gespräche mit der Familie sind die Basis der Arbeit als Familienbegleiter:in (vgl. auch Kapitel 4.3.1). Durch Gespräche werden Vertrauen und eine Beziehung aufgebaut, sie ermöglichen konkrete Hilfestellung und haben das Potenzial, Veränderungsprozesse in Gang zu setzen.

Durch Gespräche wird immer wieder abgeholt, was gut läuft, was Sorgen bereitet und was die Familie möchte bzw. welchen Bedarf sie aktuell hat. Grundsätzlich gilt, dass der Familie ausreichend Raum für das Schildern der Situation und für Fragen eingeräumt werden soll, wobei die Gesprächsführung von dem bzw. der Familienbegleiter:in übernommen werden soll.

Die Gespräche<sup>13</sup> sollen geprägt sein von positiver Wertschätzung und emotionaler Wärme, Echtheit und Selbstkongruenz, einführendes Verstehen und konzentriertes Zuhören (Merkmalsbereiche der Gesprächsführung nach Rogers). Die Themen der Familie sowie die Bezugsperson an sich sollen primär akzeptiert und nicht infrage gestellt werden, auch wenn der bzw. die Familienbegleiter:in eine abweichende Sicht hat. Durch Stimme, Mimik, Körperhaltung und Gestik können den Bezugspersonen Wertschätzung und Anteilnahme an seinen Problemen ausgedrückt werden. Durch die entgegengebrachte Wärme erhalten die Bezugspersonen die Möglichkeit, Angst und Verteidigungsverhalten abzubauen, und durch die Wertschätzung kommt es zu einer schrittweisen Erhöhung der Selbstachtung.

13

Die Inhalte aus diesem Exkurs sind angelehnt an die Schulungsunterlagen von Juvan (2023).

Der bzw. die Familienbegleiter:in soll während des Gesprächs er bzw. sie selbst sein, damit auch die Bezugspersonen offener über ihre persönlichen und emotionalen Erlebnisse sprechen können. Dennoch muss ihr bzw. ihm bewusst sein, wie Äußerungen beim Gegenüber ankommen und welcher Effekt mit dem Gesagten erzielt werden soll – je nach Situation kann es auch besser sein, nichts zu sagen und stattdessen konzentriert zuzuhören, ohne mit Interpretationen oder Ratschlägen zu unterbrechen. Dafür ist ein wirkliches Interesse an der Situation und dem bzw. der Gesprächspartner:in an sich erforderlich sowie das Ablegen der Expertenrolle und das Einnehmen einer wirklichen Helferrolle. Dafür erscheint die Familienbegleitung als sicher und wissend in ihrem Grundberuf und dahin gehend, was Kindern guttut und wie diese sicher und gesund aufwachsen können.

Der bzw. die Familienbegleiter:in sollte sich in das Erleben der Gesprächspartnerin bzw. des Gesprächspartners einfühlen. Dabei richtet sich die Konzentration auf das gefühlsmäßige Empfinden des Gegenübers. Es soll versucht werden, ihn von seinem Bezugspunkt aus zu verstehen und das so Verstandene präzise mitzuteilen. Dabei sollen Äußerungen nicht als Feststellung, sondern in fragendem Tonfall formuliert werden. Durch dieses Vorgehen kann der bzw. die Gesprächspartner:in seine bzw. ihre Empfindungen aus einer gewissen Distanz wahrnehmen, was ihm bzw. ihr ermöglicht, gewisse Einstellungen und Werthaltungen infrage zu stellen.

Der bzw. die Familienbegleiter:in geht mit folgenden **Grundhaltungen** ins Gespräch:

- » Ich bin da, ich bin Gast (zur Vorbereitung können die eigenen Erfahrungen, Wünsche, Bedürfnisse, Unsicherheiten und Bilder reflektiert werden).
- » Ich nehme die bzw. den andere:n, wie sie bzw. er ist.
- » Ich fange dort an, wo die bzw. der andere steht.
- » Ich zeige, dass ich mit ihr bzw. ihm Kontakt aufnehmen möchte.
- » Ich beobachte (wir verändern bereits mit unserem Hiersein) und nehme wahr.
- » Ich nehme die in mir ausgelösten Gefühle und Emotionen wahr (Worauf weisen sie mich hin? Wie kann ich darauf reagieren? Was brauche ich, damit ich mich wohlfühlen kann? Was lenkt mich ab – muss ich das ansprechen?).
- » Ich verzichte auf das Anlegen eigener Wertmaßstäbe.
- » Ich orientiere mich an den Bedürfnissen (Was braucht mein Gegenüber? Was brauche ich?).
- » Ich nehme mein Gegenüber als Expertin bzw. Experten ihrer bzw. seiner eigenen Lebenswelt wahr.
- » Ich arbeite an einer Partnerschaft und vermeide objektivierende Distanz.

Da im Rahmen einer Familienbegleitung auch Veränderungsprozesse angestoßen werden (sollen) und die Familien eine ambivalente Einstellung gegenüber Veränderungen haben können, kann sich der bzw. die Familienbegleiter:in auch der Methode und den Prinzipien der motivierenden Gesprächsführung nach Miller (1983) bedienen. Diese kann dabei unterstützen, Ambivalenzen aufzulösen und Veränderungen aus eigenem Willen heraus einzuleiten. (Arkowitz/Miller 2010)

Um ein umfassendes Bild von Familie und Kind zu bekommen, sind grundsätzlich folgende Bereiche zu bedenken:

- » **Situation des Kindes** (z. B. Temperament des Kindes, Ausdrucksmöglichkeiten und Feinzeichen, chronische oder angeborene Erkrankungen, Behinderungen, niedriges Geburtsgewicht, Mehrlingsgeburt, schwierige/traumatische Geburt oder andere traumatische Erfahrungen, Entzugserscheinungen des Babys, Regulationsstörungen bzw. Anpassungsschwierigkeiten, Entwicklungsverzögerungen/-störungen)
- » **Situation der Eltern** (z. B. körperliche und psychische Gesundheit, Ausbildung und Erwerbssituation, alleinerziehende Hauptbezugsperson, eigene Kindheitserfahrungen, „Hoffnungsträger Kind“, Kriminalität, vermehrte Fehlgeburten, soziale und sprachliche Isolation, Migrationshintergrund, Freizeitaktivitäten/Hobby)
- » **Situation weiterer Familienmitglieder bzw. relevanter Bezugspersonen** (z. B. Geschwisterkinder, Großeltern)
- » **Eltern-Kind-Beziehung(en)** (z. B. Eltern-Kind-Interaktion, Wahrnehmen und Reagieren auf körperliche und emotionale Bedürfnisse, Bindungssicherheit, Umgang der Familienmitglieder miteinander, Obsorgesituation des Kindes)
- » **Partnerschaft und Familiensituation** (z. B. Familienklima, familiärer Zusammenhalt, Disharmonie, Trennung, frühe Elternschaft, ungeplante Schwangerschaft)
- » **Lebensbedingungen** (z. B. soziale Unterstützung, finanzielle Lage, Wohnverhältnisse, Kinderbetreuung) und reale Situation im Moment (aktuelle Ereignisse/Situation)
- » **spezifische Ressourcen** (z. B. soziale und emotionale Unterstützung durch das soziale Umfeld, Zuversicht/Optimismus, Religion/Glaube, persönliche Bewältigungskompetenzen bzw. Bewältigungsstrategien)
- » **spezifische Belastungen** (z. B. postpartale Depression, Überforderung und Zukunftsängste, Armut, Wohnungslosigkeit, Arbeitslosigkeit, Trauma, Gewalt, Sucht/Substanzmissbrauch, vorhergehende/aktuelle Vernachlässigung, belastende Betreuungspflichten, Geschwisterkinder mit Erkrankungen oder Behinderungen, pflegebedürftige Erwachsene etc.)

Wichtig ist, sich für die Analyse ausreichend Zeit zu nehmen und nicht den Anspruch zu haben, beim ersten Gespräch die gesamte Familiensituation zu erfassen. Grundsätzlich gilt, dass die anfängliche Einschätzung der Ressourcen- und Belastungssituation als Ausgangspunkt betrachtet werden kann, sich die wertvollsten Informationen jedoch im Laufe der Zeit aus den Interaktionen mit den Kindern und den Bezugspersonen ergeben.



Der Anamnesebogen kann bei der Erfassung von Grunddaten, Belastungen und Ressourcen der Familie unterstützen. Das Manual der FRÜDOK erleichtert die entsprechende Einschätzung.



Gewalt und Traumata sind oft schwierig anzusprechen. Der Gesprächsleitfaden des NZFH.at (2022b) sowie die Adverse Childhood Experiences International Questionnaire (ACE-IQ) der WHO<sup>14</sup> oder die kürzere Version von ACESTOOHIGH.com<sup>15</sup> können Ansatzpunkte liefern, wie bzw. welche Fragen gestellt werden können.

### Exkurs: Familienbegleitung und Prävention von Traumafolgen

Im Laufe eines Lebens machen die meisten Menschen potenziell traumatisierende Erfahrungen, z. B. durch eine unsichere, ambivalente oder desorganisierte Bindung zu den eigenen Eltern, durch Armut, durch Gewalterfahrungen, durch Fluchterfahrung, durch eine schwierige Geburt, durch Unfälle oder den Tod von geliebten Personen (vgl. Exkurs: Ghosts and Angels in the Nursery). Die Folgen traumatischer Erlebnisse können umfangreiche Auswirkungen auf das Leben der Betroffenen haben (z. B. iatrogene Schmerzzustände, Gewaltbereitschaft infolge mangelnder Impulskontrolle, Konzentrations- und Lernstörungen, Entwicklungsbeeinträchtigungen, psychosomatische Beschwerden bis hin zu psychiatrischen Störungsbildern). Besonders frühe Hochstresserfahrungen prägen den Menschen und die daraus resultierenden Folgen können schwerer zugeordnet werden (Ganzheitliches Trauma- und Schmerz-Kompetenzzentrum o.D.). Daher zielen Frühe Hilfen auch darauf ab, diese Hochstresserfahrungen abzumildern und möglichst zu verhindern, um eine gesunde Entwicklung des Kindes zu ermöglichen (vgl. Marbler et al. 2020).

Obwohl traumatische Erlebnisse nicht gänzlich verhindert werden können, kann langfristigen Folgen früher Belastungen und erlittener Traumatisierungen vorgebeugt werden und es können Retraumatisierungen bzw. die transgenerationale Weitergabe des Traumas verhindert oder abgemildert werden. Für die Frühen Hilfen ergeben sich daraus spezifische Aufgaben:

- » **Erkennen von Traumata:** Die Familienbegleiter:innen haben einen guten Einblick in die Situation der Familie und sollten Symptome für Trauma erkennen können.
- » **Traumaerfahrungen anerkennen und berücksichtigen:** Aufgrund der besonderen Beziehung werden relevante Erlebnisse und Erfahrungen der Bezugspersonen den Familienbegleiter:innen und -begleitern anvertraut oder der bzw. die Familienbegleiter:in erlebt einen Flashback der betroffenen Person. Diese Berichte sind unbedingt ernst zu nehmen, der Bezugsperson bzw. dem Kind ist mit Verständnis zu begegnen und es gilt, eine geeignete Unterstützung zu suchen. Familienbegleiter:innen sind auch in der Lage, potenziellen Sekundärtraumatisierungen durch Professionistinnen bzw. Professionisten (z. B. im Zuge der Geburt) vorzubeugen, indem sie mit diesen ins Gespräch kommen.

---

14

zu finden unter [https://cdn.who.int/media/docs/default-source/documents/child-maltreatment/ace-questionnaire.pdf?sfvrsn=baed215c\\_2](https://cdn.who.int/media/docs/default-source/documents/child-maltreatment/ace-questionnaire.pdf?sfvrsn=baed215c_2)

15

zu finden unter <https://cls.unc.edu/wp-content/uploads/sites/3019/2016/08/From-ACESTOOHIGH-ACES-and-Resilience-questions.pdf>

- » **Funktion als stabilisierende Beziehung verstehen und wahrnehmen:** Familienbegleiter:innen sind stabile und sichere Bezugspersonen für die begleiteten Familien und daher eine sehr wertvolle und stärkende Unterstützung für Betroffene.
- » **Weitervermittlungskompetenz:** Der bzw. die Familienbegleiter:in soll den Bedarf nach weiterführender Unterstützung (z. B. Traumatherapie, Osteopathie) erkennen, vorhandene Angebote in der Region kennen, zu deren Inanspruchnahme motivieren und mit Zustimmung vermitteln.

Sollte eine Bezugsperson im Rahmen eines persönlichen Treffens in einen dissoziativen Zustand geraten, kann es helfen, den Fokus auf die Wahrnehmung von Sinneseindrücken im „Hier und Jetzt“ zu lenken. Dabei hilft beispielsweise lautes Klatschen, das Fallenlassen eines Stiftes, direktes Ansprechen, das Anleiten einer Rechenaufgabe oder die 3-2-1-Übung (z. B.: Suchen Sie drei grüne, dann zwei blaue und zuletzt noch einen gelben Gegenstand im Raum.). Mehr hilfreiche Methoden und Tools sowie Literaturhinweise finden sich auf der Website von TrauMaTRIX (<https://traumafolgenpraevention.com/toolbox/>).

Darüber hinaus können auch im Rahmen der ersten Gespräche bereits erste Ziele der Familienbegleitung besprochen und allenfalls auch schriftlich festgehalten werden (vgl. Kapitel 4.3).

---

#### Reflexionsfragen

- » Hat sich die Familie eindeutig für die Inanspruchnahme entschieden?
  - » Wer sind die Bezugspersonen des Kindes, wie ist ihr Gesundheitszustand und ihre finanzielle Situation und wurden die Grunddaten erfasst?
  - » Entspricht die Familie der Zielgruppe des Frühe-Hilfen-Netzwerks?
  - » Wurde über den Vermittlungsgrund aus Sicht der Familie gesprochen?
  - » Sind die Erwartungen der Familie an die Frühe-Hilfen-Familienbegleitung klar und im Einklang mit dem Angebot?
  - » Ist klar, ob weitere Unterstützungsleistungen von der Familie in Anspruch genommen werden?
    - » Wenn ja, wurde geklärt, welche das sind?
    - » Erscheint eine Kontaktaufnahme bzw. ein Austausch mit diesem (diesen) Unterstützungsangebot(en) als notwendig/sinnvoll?
      - » Wenn ja, wurde das Einverständnis der Familie dazu eingeholt?
  - » Gibt es bereits eindeutige Hinweise auf Ressourcen und Belastungen?
  - » Gibt es Hinweise auf einen akuten Hilfebedarf zur Sicherung des Kindeswohls?
    - » Wenn ja, wurde die Familie über die Mitteilungspflicht informiert?
  - » Wurden erste Ziele besprochen, Prioritäten gesetzt und diese fixiert?
-

#### 4. Beobachtung der Familie

Neben dem Gespräch selbst ist auch wichtig, den Raum und die Situation bewusst wahrzunehmen. Auch deshalb empfiehlt sich, Erstgespräche zu zweit zu führen, weil sich jede Person auf einen anderen Aspekt des Gesprächs (Inhalt, Rahmenbedingungen) konzentrieren kann (siehe auch Exkurs: Hausbesuch).

Folgende Aspekte können näher beobachtet werden:

- » Wohnumgebung: Hat die Familie ausreichend Platz, damit das Kind explorieren kann? Ist die Wohnumgebung sicher für das Kind?
- » Wie wirkt die Bezugsperson in der Kommunikation (klar, verwirrt, unsicher etc.)?
- » Wie wirkt das Baby/Kleinkind (entspannt und aufmerksam, angespannt und erregt, träge und uninteressiert, hastig und holprig)?
- » Eltern-Kind-Interaktion:
  - » Wie ist die Qualität der Beziehungen zu (vertrauten) Erwachsenen/Gleichaltrigen? (Gibt es Distanz, Nähe, Einbindung, Spiel?)
  - » Wie reagiert die Bezugsperson auf die Feinzeichen des Kindes? Wie kommuniziert die Bezugsperson mit dem Kind? Ist die Bezugsperson verlässlich, verfügbar und vertraut für das Kind?
  - » Sucht das Kind den Kontakt zur Bezugsperson? (Z. B.: Blickt es in die Richtung, wo die Bezugsperson ist? Setzt es sich auf den Schoß dieser oder sehr nahe an sie? Nimmt es sprachlich oder visuell Kontakt auf?)
- » Wenn am Spielplatz oder bei anderen Gelegenheiten: Beobachtet das Kind andere Kinder? Tritt das Kind mit anderen Kindern in Kontakt oder meidet es sie?
- » Wenn beide Elternteile und andere Familienmitglieder anwesend sind: Wie ist der Umgang miteinander? Gibt es Spannungen?

Reflexionsübung

## Sich die eigene Geschichte bewusst machen

Unsere eigenen Erfahrungen im Leben beeinflussen unsere Wahrnehmung von Familiensituationen. Daher lohnt es sich, über folgende Aspekte nachzudenken:

Was aus meiner eigenen Geschichte bringt mich dazu, als Familienbegleiter:in tätig zu werden?

---

---

Erinnere dich an deine eigene Kindheit. Welche Erinnerungen kommen hoch? Was war gut / was weniger? Was hätte ich als Kind gebraucht?

---

---

Was hätten meine Eltern/Bezugspersonen gebraucht?

---

---

Erinnere dich an deine Schwangerschaft / an die Zeit mit einem Neugeborenen bzw. Kleinkind. Wie war das für dich / deinen bzw. deine Partner:in? Was hättest du / hättet ihr gebraucht?

---

---

(angelehnt an (Juvan 2023))



## 5. Nächste Schritte klären

Abgerundet werden soll das Gespräch durch eine kurze Zusammenfassung, eine Abstimmung und Festlegung der nächsten Schritte. Dabei gilt es, gemeinsam zu priorisieren, welche Belastung bzw. Lösung am dringlichsten erscheint. Es kann ein wichtiges Element zur Vertrauensbildung sein, eine Herausforderung zu identifizieren, die den Familien wichtig ist und – den Erfahrungen aus der Familienbegleitung nach – relativ schnell gelöst werden kann (vgl. Weigl et al. 2021).



Vereinbare gleich einen neuen Termin und kommuniziere die zwischenzeitliche Erreichbarkeit (Medium, Zeiten, Notfall). Dafür können Visitenkarten oder Notfallnummern ausgehändigt werden. Besprich auch, wer im Falle eines Krankenstandes oder Urlaubs zuständig ist (idealerweise der bzw. die zweite beim Erstgespräch anwesende Familienbegleiter:in).



Übergib der Familie ein Informationsblatt mit den wichtigsten Rahmenbedingungen und gegebenenfalls Verbindlichkeiten (z. B. Absagen von Terminen). In einigen Bundesländern wird dieses im Rahmen des Erstgesprächs von der Familie unterschrieben, um Verbindlichkeit herzustellen.

---

### Reflexionsfragen

- » Wurden Belastungen/Lösungen gemeinsam priorisiert?
  - » Wurden die nächsten Schritte geklärt?
  - » Wurde ein neuer Termin vereinbart?
  - » Wurde geklärt, wie zwischenzeitlich kommuniziert werden kann (Medium, Zeiten, Notfall)?
  - » Wurde geklärt, ob eine individuelle Rückmeldung an jene Person bzw. Institution gegeben werden kann, über die die Kontaktaufnahme erfolgt ist?
    - » Wenn ja, wurde geklärt, welche Details dabei angesprochen werden dürfen?
- 

## 6. Nachbereitung und Reflexion, Rückmeldung an Vermittler:in

Im Rahmen der Nachbereitung werden die persönlichen Wahrnehmungen (Raum, Kommunikation, Rollenklarheit, Selbstwahrnehmung etc.) reflektiert, psychohygienische Maßnahmen ergriffen sowie Eckdaten zur Familie und gegebenenfalls auch der Verlauf der Begleitung zeitnah dokumentiert. Das Manual zur FRÜDOK enthält auch beispielhafte Hinweise darauf, anhand welcher Beobachtungen bzw. Aspekte etwas als Ressource oder Belastung eingeschätzt werden kann. Diese Einschätzung beruht vor allem auf der fachlichen Expertise der Familienbegleiterin(nen) und der Reflexion der Auswirkungen auf die Entwicklung des Kindes. Es gilt aber auch, die Sicht der Eltern zu berücksichtigen, die womöglich manches explizit ansprechen (z. B.: „So ein Glück, dass wir zumindest keine Miete zahlen müssen.“; „Wenn die Schwiegereltern zu Besuch kommen, gibt es immer Stress.“).

Für diese Reflexion und Nachbereitung wird Zeit benötigt! Daher ist nicht zu empfehlen, sofort zu einem weiteren Hausbesuch oder Erstgespräch aufzubrechen. Es sollte im Gegenteil möglich sein, Reflexion und Nachbereitung an einem ruhigen Ort, idealerweise im Büro oder Homeoffice, durchzuführen. Falls dies nicht möglich ist, ist jedenfalls für einen gewissen zeitlichen Abstand zum nächsten Hausbesuch sowie eine räumliche Lösung für die Reflexion und Nachbereitung zu sorgen. Eventuell können dafür Räumlichkeiten von Netzwerkpartnerinnen und -partnern genutzt werden. Wenn das Erstgespräch zu zweit geführt worden ist, sollen die Einschätzungen auch gemeinsam reflektiert werden.

Im regionalen Frühe-Hilfen-Netzwerk ist ein Prozedere für Rückmeldungen an die vermittelnde Person bzw. Institution festzulegen. Idealerweise wird an die jeweilige vermittelnde Fachkraft rückgemeldet, ob eine Familienbegleitung zustande gekommen ist oder nicht (vgl. Haas et al. 2021). Dies erfordert die Einwilligung der Familie (z. B. Schweigepflichtsentbindung für den Informationstransfer) bzw. mit Zustimmung der Familie kann die vermittelnde Person im Beisein der Familie angerufen werden. Für den Fall, dass eine Familie einer Rückmeldung nicht zustimmt, sollten die vermittelnden Institutionen zumindest in gewissen regelmäßigen Abständen (z. B. bei runden Tischen) allgemein über Vermittlungen sowie zentrale Daten (Zahl der begleiteten Familien, vermittelnde Institutionen etc.) informiert werden. Dies ist Aufgabe des Netzwerkmanagements.

---

### Reflexionsfragen

- » Wie geht es mir?
  - » Welche Gedanken kommen in mir hoch? Welche Fragen stelle ich mir?
  - » Wurden die persönlichen Wahrnehmungen (Raum, Kommunikation, Rollenklarheit, Selbstwahrnehmung etc.) reflektiert und notiert?
  - » Sind psychohygienische Maßnahmen notwendig?
    - » Wenn ja, wurden diese auch umgesetzt oder in die Wege geleitet?
  - » Erscheint die Einbindung einer anderen Person aus dem Frühe-Hilfen-Team notwendig?
    - » Wenn ja, wurde diese kontaktiert und darüber informiert?
  - » Wie kann ich das Erlebte deuten? Welche weiteren Interventionen sind notwendig?
  - » Wurden bereits vereinbarte erste Aktivitäten veranlasst?
  - » Wurden die gesammelten Daten und Informationen in die FRÜDOK eingetragen?
  - » Ist eine Rückmeldung an jene Person bzw. Institution erfolgt, über die die Kontaktaufnahme erfolgt ist?
-

Reflexionsübung

# Hausbesuch beschreiben

„Ein einziger Hausbesuch ist, bei genauer Betrachtung, voll mit dem ganzen Wissen, das wir für diese Arbeit brauchen.“ (Regina Zsivkovits)

Schreiben Sie, in der dritten Person, über Ihren letzten Hausbesuch.

Lassen Sie nichts aus, es soll alles drin sein, der Weg, die Hindernisse, die Gefühle, die Örtlichkeit, die Menschen vor Ort, die Fehlenden, die Fraglichen, die Gesprächsanbahnung, Zweifel, die Hintergedanken, die Absichten, das Vergessene, das Weggehen, das Wissen danach, das Erstaunliche, das Normale, das Traurige, das Kuriose, das Unerwartete und das Sichere.

Ergänzend kann eine Woche später nochmals von Neuem über diesen Hausbesuch geschrieben werden. Bringt das andere Erkenntnisse?

Eine andere Variante wäre die Veränderung der Perspektive. Beschreiben Sie den Hausbesuch aus der Sicht der Mutter, des Kindes, des Vaters, der Wohnung.

(angelehnt an (Zsivkovits 2023))

Reflexionsübung

# Bewusstmachen der eigenen Emotionen und Trigger

Ein Gefühl zu benennen, kann bereits Bewusstsein schaffen. Oft reicht das bereits aus, um zu beurteilen, ob unsere Interaktionen von unseren eigenen Bedürfnissen oder von denen des Kindes und der Familie ausgehen oder nicht.

Reflektiere während oder nach einem Gespräch mit der Familie. Fühlst du dich ...

- |                 |                     |
|-----------------|---------------------|
| » beschützend   | » ängstlich         |
| » optimistisch  | » getadelt/blamiert |
| » pessimistisch | » traurig           |
| » hoffnungsvoll | » wütend            |
| » verwirrt      | » mitfühlend        |
| » freudig       | » frustriert        |
| » abgelenkt     | » _____             |

Inwiefern haben deine Gefühle beeinflusst, was du zur Bezugsperson / zu dem Kind gesagt hast oder was du getan hast?

-----  
-----

(angelehnt an (Delahooke 2017))

## 4.3 Laufende Begleitung

Mit den ersten Gesprächen zwischen (zugewiesenem bzw. zugewiesener) Familienbegleiter:in und Hauptbezugsperson(en) bzw. Kindern wurde der Grundstein für die Familienbegleitung gelegt. Hat sich die Familie für eine fortwährende Begleitung entschieden und passt die Familie in das Angebot der Frühen Hilfen, folgt eine individuelle und bedarfsgerechte Unterstützung dieser.

Wie im Kapitel 3.2 beschrieben, sind die Aufgaben der Familienbegleiterin bzw. des Familienbegleiters,

- » als tertiäre Bindungsfigur die Probleme der Familien wahrzunehmen, eine sichere Basis zu bieten, die Eltern in ihrer Rolle zu bestätigen und ihnen das Gefühl zu geben, akzeptiert und gesehen zu werden und
- » als koordinierende Bezugsperson den Unterstützungsbedarf der Familien fortlaufend zu identifizieren, mit den Familien abzugleichen sowie zu priorisieren, zu organisieren und zu koordinieren.

Daher umfasst die Unterstützung durch einen bzw. eine Frühe-Hilfen-Familienbegleiter:in **aufbauende und stärkende Gespräche** (vgl. Kapitel 4.3.1), **Beratung und Vermittlung von Informationen** (vgl. Kapitel 4.3.2) sowie **gezielte Weitervermittlungen** an Partner:innen des regionalen Netzwerks (vgl. Kapitel 4.3.3).

Die genaue Verlaufsgestaltung der Familienbegleitung richtet sich nach dem Bedarf der jeweiligen Familie und kann somit – im Hinblick auf Dauer, Frequenz, Intensität, Kontaktmodalitäten und Inhalten – sehr stark variieren.

Dennoch ist der aufsuchende Charakter auch in der fortlaufenden Begleitung zentral. So finden weiterhin persönliche Treffen, v. a. in Form von Hausbesuchen, statt, ergänzt um telefonischen Austausch und schriftliche oder telefonische Abklärung. Insbesondere bei herausfordernden Konstellationen (z. B. Gewalt, psychische Erkrankungen) oder zur Bereitstellung von ergänzender fachlicher Expertise zu spezifischen Themenstellungen finden weiterhin Kontakte nach dem Vieraugenprinzip statt (vgl. auch Kapitel 4.2). Auch Begleitungen zu relevanten Terminen bei Behörden oder – am Beginn einer Weitervermittlung – zu einem bzw. einer Anbieter:in aus dem Frühe-Hilfen-Netzwerk können sinnvoll und notwendig sein.

Meist ändert sich die Häufigkeit der Kontakte im Verlauf der Familienbegleitung: Zu Beginn der Begleitung ist die Frequenz meist höher (unter Umständen wöchentlich) als im späteren Verlauf bzw. gegen Ende der Begleitung (Haas/Weigl 2023). Zu Familien mit großem Unterstützungsbedarf sind jedenfalls häufige Kontakte notwendig, um verschiedene Unterstützungsangebote so zu organisieren, dass es zu keinen Doppelgleisigkeiten und zu keiner Überforderung der Familie kommt.

Der Fokus der Begleitung liegt zunächst auf vertrauensbildenden Interventionen bzw. auf der Bearbeitung der als Vermittlungsgrund genannten oder in den ersten Gesprächen artikulierten aktuellen Problemlagen. Familienbegleitung ist keine Krisenintervention, dennoch können in manchen Familien sehr akute existenzielle Nöte vorliegen, z. B. fehlende finanzielle Mittel für Nahrung,

Babyausstattung oder Hygieneartikel. Hier sind die Familienbegleiter:innen auch gefordert, über Notfalltöpfe, Hilfsfonds oder Partnerorganisationen eine Abdeckung der Grundbedürfnisse sicherzustellen. So kann auch in der ersten Phase der Familienbegleitung über das Erleben von zuverlässiger und rascher Unterstützung Vertrauen aufgebaut werden.



Es gibt Hersteller von Babynahrung, die für einkommensschwache Familien monatlich kostenfreie Babynahrung zur Verfügung stellen.



In manchen Netzwerken gelingt es immer wieder – z. B. über Pfarren –, Lebensmittel für eine regelmäßige Kühlschranksbefüllung bei Familien mit sehr geringem Einkommen sicherzustellen.

Tieferliegende, lange bzw. länger zurückliegende (sogenannte „ghosts“ oder auch ACEs, siehe auch Exkurs: Ghosts and Angels in the Nursery dazu) und/oder psychische Belastungen werden oft erst wahrnehmbar, wenn die vordergründigen, eher materiellen Belastungen gemildert werden konnten und der erfolgte Vertrauensaufbau dazu führt, dass nun auch sensiblere Themen angesprochen werden können. Grundsätzlich können im Rahmen einer Familienbegleitung folgende Bereiche betrachtet und bearbeitet werden, wobei diese immer auch aus einer Resilienz- bzw. Ressourcenperspektive heraus betrachtet werden sollten (vgl. auch Kapitel 3):

- » **Gesundheit:** psychische und körperliche Gesundheit der Bezugspersonen, Fähigkeiten zur Selbstregulierung, Entwicklung und Betreuungsanforderungen der Kinder etc.
- » **soziales Netz:** Familienklima, familiäre und soziale Unterstützung, Nachbarschaftshilfe, sonstige Beziehungen etc.
- » **Wohnsituation:** Größe, Zustand, Ausstattung, Bedarf an Ersatzwohnung, Mietrückstände etc.
- » **finanzielle Situation:** Existenzsicherung, Umgang mit Geld und Schulden, Erwerbstätigkeit, Beihilfen etc.
- » **Administratives:** Behördenwege, Dokumente, Aufenthaltsstatus, Rechtsberatung einholen etc.
- » **Alltag:** organisierte Lebensführung, Selbstständigkeit, realistisches Problembewusstsein, Haushaltsführung etc.
- » **Elternkompetenz und Eltern-Kind-Beziehung:** Erziehungskompetenz, Bindungssicherheit, Feingefühl, Sicherheit im altersgemäßen Umgang etc.
- » **Gesundheitskompetenz:** Ernährung, Bewegung, Rauchen, Unfallverhütung, Zahngesundheit, Alkohol etc.
- » **Bildung:** Aus- und Fortbildungen, Sprachkenntnisse etc.
- » **Paarbeziehung und Familienklima:** Überlastung, Trennung, Gewalt, Kränkungen, Konflikte etc.
- » **Zukunftsperspektive:** Zuversicht, Optimismus etc.
- » **Bereitschaft zur Begleitung:** Motivation für Veränderung, Akzeptieren von Unterstützungsangeboten etc.

Um die Familienbegleitung gut zu strukturieren, werden mit der Familie immer wieder Ziele und nächste Schritte vereinbart. Hierbei ist eine gemeinsame Reflexion der bisherigen Begleitung hilfreich sowie ein Blick auf den aktuellen Stand. Vereinbarungen sind zu überprüfen, es ist dabei genau nachzufragen und gegebenenfalls nachzubessern und es sind Dinge, die in den Hintergrund geraten sind, wieder in den Vordergrund zu holen.

Es kann sinnvoll sein, die jeweiligen Ziele mit der Familie in einer Zielvereinbarung schriftlich festzuhalten und erforderlichenfalls immer wieder zu erneuern.



Eine Zielvereinbarung kann entweder gänzlich gemeinsam mit der Familie erarbeitet oder als vorformulierte Version mit der Familie besprochen und gegebenenfalls adaptiert werden.

Es kann durchaus vorkommen, dass sich im Laufe der Familienbegleitung Situationen oder Schwierigkeiten ergeben, die einen **Wechsel der Familienbegleiterin bzw. des Familienbegleiters** nahelegen oder schlichtweg notwendig machen. Gründe dafür können z. B. ein Jobwechsel oder eine Schwangerschaft der Familienbegleiterin sein, aber auch wachsende Unstimmigkeiten zwischen dem bzw. der Familienbegleiter:in und der Familie sind möglich. Allerdings ist bei einem Konflikt zwischen der Familie und den Familienbegleiterinnen und -begleitern nicht ratsam, sofort die Begleitung zu wechseln, sondern erst zu versuchen, den Grund für den Konflikt und eine gemeinsame Lösung zu finden. Dadurch wird auch signalisiert, dass es konstruktive Möglichkeiten gibt, um mit Konflikten im Leben umzugehen. Wichtig ist allerdings, sich immer auch der Grenzen – sowohl der persönlichen als auch jener der Familienbegleitung – bewusst zu sein.

Kommt es – aus welchen Gründen auch immer – zu einem Wechsel in der Familienbegleitung, ist eine gute Übergabe essenziell. Damit soll sichergestellt werden, dass

- » alle benötigten familienbezogenen Informationen weitergegeben werden und die Familie nicht „alles von vorne erzählen muss“,
- » weitere Unterstützer:innen über den Wechsel informiert sind und die neuen Kontaktdaten erhalten und
- » rasch Vertrauen und Beziehung zum bzw. zur Nachfolger:in aufgebaut werden und die Familienbegleitung möglichst ohne größere Störung weiterlaufen kann.

Idealerweise wird dazu ein gemeinsamer Hausbesuch organisiert, bei dem der bzw. die Nachfolger:in eingeführt und mit allen Familienmitgliedern bekannt gemacht wird. Bei diesem Hausbesuch können gemeinsam die wesentlichen bisherigen oder unmittelbar vorangegangenen Aktivitäten reflektiert und die nächsten Schritte besprochen werden.

Erfahrungsgemäß sind manche Familien nach einem Wechsel nicht mehr erreichbar. Um das zu verhindern, gilt es daher, vorher gut abzuklären, ob ein Abschluss der Familienbegleitung eine passende Alternative darstellt bzw. was die Familie benötigt, um einem Wechsel und einem Fortführen der Begleitung zuzustimmen.

### 4.3.1 Aufbauende und stärkende Gespräche

Familien, die im Rahmen der Frühen Hilfen begleitet werden, sind oftmals von komplexen Belastungssituationen betroffen. Damit diese Familien gut abgeholt werden können, bietet der bzw. die Familienbegleiter:in einen sicheren und offenen Gesprächsraum für alle Familienmitglieder.

Dazu können eigene Termine vereinbart werden oder es wird zu Beginn oder im Verlauf eines Treffens Zeit für einen offenen persönlichen Austausch eingeplant. Da solche Gespräche emotional herausfordernd sein können, kann folgende Strategie vor einem Treffen/Hausbesuch oder während einer Interaktion hilfreich sein:

### 1. Überprüfung der eigenen Befindlichkeit

Bin ich ruhig, angespannt oder träge? Brauche ich etwas, bevor ich in Interaktion trete? Oftmals kann es helfen, ein paar tiefe Atemzüge zu nehmen und sich zu fokussieren, vielleicht ist es aber auch notwendig, sich aus der Situation zu entfernen und vielleicht kurz auf Toilette zu gehen.

### 2. Überprüfung der Befindlichkeit des Gegenübers (Bezugsperson und/oder Kind)

Wie wirkt das Gegenüber heute auf mich? Wenn du das Gefühl hast, dass es dem bzw. der Gesprächspartner:in nicht gut geht, soll das auch, ohne zu urteilen, angesprochen werden. Dadurch kann sie bzw. er sich bereits besser fühlen, da ihre bzw. seine Schwierigkeiten gesehen werden und ihr bzw. ihm das Gefühl vermittelt wird, nicht allein zu sein. Grundsätzlich soll emotional Anteil genommen werden am Erleben, den Gefühlen und dem Befinden des Kindes, der Mutter, des Vaters bzw. anderer Familienmitglieder und danach gefragt werden. Dabei soll mit Verständnis und Wohlwollen zurückhaltend beobachtet und den Schilderungen des Gegenübers aktiv zugehört werden, ohne durch Ratschläge, Tipps und Hinweise zu unterbrechen. Durch nonverbale Kommunikation (z. B. durch einen emotionalen Ton, eine entsprechende Stimmlage und/oder Körpersprache) kann die Gefühlswelt gespiegelt und ausgedrückt werden, „ich sehe dich, ich bin emotional und nicht bewertend bei dir“. Außerdem können folgende Techniken dabei hilfreich sein (Auszug aus dem Gesprächsleitfaden „Überforderung bei Eltern von Babys und Kleinkindern“ des NZFH.at):

- » Rückmeldesignale: „mh“
- » wiederholte Erzählaufforderungen: „Ja, erzählen Sie mal!“
- » Wiederholungen, z. B. „alles nicht so einfach“
- » kurze Zusammenfassungen, z. B. „Sie konnten also lange nicht mehr richtig schlafen.“
- » Spiegeln, z. B. „Ich merke, wie Sie das belastet!“, „Ich habe den Eindruck, Sie haben eine gewisse Hemmung, das anzusprechen.“
- » Verständnis signalisieren, z. B. „Ja, das ist sehr anstrengend, wenn ein Baby so viel weint“, „Da geht es vielen so wie Ihnen.“

Um ein gemeinsames Situationsverständnis sicherzustellen, kann auch in eigenen Worten wiedergegeben werden, was der bzw. die Familienbegleiter:in vom Gegenüber an Inhalten und Gefühlen verstanden hat. Erst nach Beendigung der Ausführungen soll reagiert werden.

### 3. Fortführen des Gesprächs und Hilfestellung

Die weitere Interaktion hängt davon ab, wie gut es gelingt, eine emotionale Beziehung zum bzw. zur Gesprächspartner:in aufzubauen und diese:n in einen entspannten/aufmerksamen Zustand zu bringen. Hierzu kann nach notwendiger Hilfestellung gefragt werden (z. B. „Was kann ich für dich tun? Was brauchst du?“) und darauf geachtet werden, ob ihre bzw. seine Grundbedürfnisse nach Schlaf, Essen, Trinken, Bewegung und sozialen Kontakten gedeckt sind. Je nachdem kann z. B. vorgeschlagen werden, gemeinsam ein Glas Wasser zu trinken, eine Runde spazieren zu gehen oder kurz das Baby/Kleinkind zu beaufsichtigen, während



die Bezugsperson auf Toilette geht oder sich duscht. Je nach Verfassung und Bedarf des Gegenübers kann Verständnis ausgedrückt, die Bezugsperson beruhigt, die Situation erklärt, Ratschläge oder Tipps eingebracht oder an Lösungen gearbeitet werden. Zu beachten ist, dass nicht immer der richtige Zeitpunkt für Erklärungen und Ratschläge oder andere Interventionen ist (angelehnt an Delahooke (2022); Grillmeier (2016)).



In manchen Situationen kann eine Veränderung des Settings, z. B. ein Spaziergang mit der Bezugsperson zu einem Kinderspielplatz, von Vorteil sein oder Bewegung in das Gespräch bringen.



Um das Kind einbinden und/oder während eines Gesprächs beschäftigen zu können, ist hilfreich, Spielzeug, Bücher, Tragetücher oder Ähnliches mitzunehmen. In einigen Netzwerken gibt es Rollkoffer, die mit Spielsachen und Büchern befüllt sind und zum Termin mitgenommen, bei Bedarf eingesetzt oder sogar verliehen werden können.

Durch dieses Vorgehen können Familien bzw. Eltern erleben und spüren, wie es ist, wertgeschätzt, respektiert und gestärkt zu werden, und können so auch ihrem Kind leichter mit dieser Haltung begegnen. Außerdem kann durch diese Gespräche die Familiensituation besser verstanden werden und den Bezugspersonen Halt und Selbstvertrauen vermittelt werden. Und in der Folge können weitere Schritte und Interventionen gesetzt werden (z. B. Ressourcen aktivieren und stärken, Hilfeleistungen aus dem multiprofessionellen Netzwerk installieren oder Informationen vermitteln). Um das soziale Netzwerk zu erfassen, kann z. B. mit einer Netzkarte<sup>16</sup>, und um das familiäre System zu erfassen, mit einem Genogramm<sup>17</sup> gearbeitet werden. Beides sind bewährte Methoden, die u. a. in der Sozialarbeit bzw. systemischen Therapie eingesetzt werden.

### Exkurs: Väter in der Familienbegleitung

Der bzw. die Familienbegleiter:in ist Bezugsperson für alle Familienmitglieder. In der Praxis zeigt sich jedoch, dass Männer wesentlich schlechter erreicht werden können als Frauen. Dies hat unterschiedlichste Gründe. Panter-Brick et al. (2014) haben sieben Hürden für die Teilnahme von Vätern an Elternprogrammen festgehalten. Dabei geht es v. a. darum, welche Haltung den Vätern entgegengebracht wird (z. B.: Betrachten die Fachkräfte, aber auch die Mütter Väter als gleichermaßen wichtig und einbezugswürdig?) und wie ansprechend die äußeren Bedingungen (Zeit, Raum, Kontext) für (meist erwerbstätige) Väter gestaltet sind. Dazu kommen Herausforderungen, die sich aus dem männlichen Geschlechterstereotyp ergeben (z. B. Probleme alleine lösen können, Teilnahme ist ein öffentliches Eingeständnis der eigenen Unzulänglichkeit) oder aus der Identifikation des Vaters mit seiner Vaterrolle, insbesondere bei ungewollten Schwangerschaften.

---

16

Eine Anleitung findet sich z. B. hier: <https://www.sozialraum.de/netzkarten.php>.

17

Eine Anleitung findet sich z. B. hier: <https://www.sozial.de/dossiers/systemische-beratung/genogramm.html>.

In der Familienbegleitung soll die subjektive väterliche Sicht direkt und explizit einbezogen werden sowie systemisch auf die Familie geblickt werden. Dabei gilt es, das Wohlbefinden der Väter im Blick zu haben, väterliche Ressourcen zu explorieren und die Bedeutung des Vaters im Kontext des Familiensystems herauszuarbeiten.

Väter sollen, wie auch Mütter und andere Bezugspersonen für das Kind, nach ihrer aktuellen Situation und ihrem Bedarf gefragt werden, denn die Feststellung einer Schwangerschaft, die Geburt eines Kindes oder auch eine Erkrankung des Kindes oder der Mutter ist für die Väter eine große Umstellung und kann diese ebenfalls mehr oder weniger stark belasten.<sup>18</sup> Es kann für sie schwierig sein, eine Bindung zum Kind aufzubauen, sie können ebenfalls eine postpartale Depression entwickeln oder durch die Geburt traumatisiert sein und aus diesen Gründen nicht als Ressource für das Familiensystem zur Verfügung stehen.

Anderson (2012) kommt im Zuge einer Studie zur Rolle des Vaters in der Entwicklung des Kindes zum Schluss, dass ein gezieltes Identifizieren und Fördern der Stärken eines Vaters und das Setzen von Impulsen, diese auf andere Bereiche auszuweiten, sinnvolle Bestandteile von Programmen sind. Auch andere Autorinnen und Autoren folgern, dass das Wissen, durch das eigene Verhalten einen Unterschied machen zu können, sowie konkrete Tipps für die Umsetzung für Väter motivierend sein können. Dies betrifft nicht nur die Vater-Kind-Interaktion, sondern auch die Unterstützungsmöglichkeiten des Vaters in der Schwangerschaft, bei der Geburt und im Wochenbett.

Dazu können individuelle Gespräche mit dem Vater gesucht werden, kann mit der Mutter über die Rolle des Vaters gesprochen, aber auch gleichzeitig mit allen Elternteilen gearbeitet werden. Insbesondere für erwerbstätige Männer kann es schwierig sein, an Hausbesuchen teilzunehmen. Hier gilt es, aktiv nach Alternativen zu suchen (z. B. ein Treffen in dessen Mittagspause), um die Väterperspektive berücksichtigen zu können. Manche Väter können über männliche Fachkräfte besser abgeholt werden. Steht kein Familienbegleiter zur Verfügung, kann z. B. anlassbezogen ein passender Kollege aus der Organisation als männliche Bezugsperson zu den Treffen mit der Familie hinzugeholt werden.

---

### Reflexionsfragen

- » Fühlt (Fühlen) sich die Bezugsperson(en) in meiner Gegenwart wohl und können sich öffnen? Wenn nicht, was brauchen sie?
  - » Ist es mir gelungen, die Mutter / den Vater zu stärken? Was hat geholfen?
  - » Braucht es im Anschluss an das Gespräch eine weitere Kontaktaufnahme meinerseits?
  - » Inwiefern beeinflusst das Gesagte die nächsten (geplanten) Schritte?
  - » Ist es notwendig, beim nächsten Treffen nochmal an das Gespräch anzuknüpfen?
  - » Welche Belastungen/Ressourcen haben sich im Rahmen des Gesprächs gezeigt?
  - » Ist eine weiterführende Unterstützung aus dem regionalen Netzwerk notwendig?
  - » Gibt es Ressourcen aus dem persönlichen Umfeld, die aktiviert werden können? Was braucht es hierzu?
- 

18

Informationen und Onlinekurse zum Vaterwerden und -sein finden sich auf der Website von PaPaiNfo (<https://www.papaiinfo.at/>).

# Selbstregulation

Jede:r von uns geht unterschiedlich mit herausfordernden bzw. stressigen Situationen um. Nimm dir einen Moment Zeit, um darüber nachzudenken, wann du in der Arbeit mit Familien am ruhigsten, selbstbewusstesten und freudvollsten bist.

Ich bin am entspanntesten, wenn ...

---

---

Ich bin am zuversichtlichsten, wenn ...

---

---

mich am meisten, wenn ...

---

---

Denke darüber nach, was dich aus der Ruhe bringt. Welche Situationen führen dazu, dass du gestresst/unruhig wirst?

---

---

Wie verhalte ich mich, wenn ich gestresst bin?

---

---

Wie gehe ich aktuell mit Stress um?

---

---

(angelehnt an Delahooke (2017))

## 4.3.2 Beratung und Vermittlung von Informationen

Neben den entlastenden Gesprächen bieten Familienbegleiter:innen Beratung zu diversen Themen und vermitteln niederschwellig Informationen rund um Schwangerschaft, Geburt und frühe Kindheit und dienen sozusagen als Multiplikatorinnen und Multiplikatoren. Um Familien gut und bedarfsgerecht beraten und informieren zu können, bedarf es eines Fachwissens, das über den Grundberuf, aber auch durch Fortbildungen, die multiprofessionelle Arbeit im Team, den Austausch mit dem Expertengremium und dem NZFH.at sowie durch die Erfahrung in der Begleitung von Familien mit unterschiedlichsten sowie komplexen Belastungssituationen aufgebaut worden ist. Daher sind umfassende Rechercharbeiten sowie der Austausch mit Kolleginnen und Kollegen grundlegender Bestandteil der Arbeit einer Familienbegleiterin bzw. eines Familienbegleiters. So sollen im Sinne der Ressourcenorientierung und des Kompetenzzuwins gerade auch die eigenen Teamkolleginnen und -kollegen in die Beratung der Familie eingebunden werden (vgl. auch Kapitel 3.4.2.1). Im Sinne einer raschen Hilfestellung ist den Familien wichtig, Informationen zu offenen Fragen möglichst schnell zu bekommen. Sollten dringende Fragen nicht unmittelbar beantwortet werden können, sollen die Informationen in den kommenden Tagen nach dem Gespräch mit den Familien übermittelt werden und soll nicht der nächste persönliche Kontakt abgewartet werden. (vgl. Weigl/Marbler 2020)

Wichtig ist, anzumerken, dass vertiefende bzw. spezifische Interventionen in dem Sinn, dass der jeweilige Grundberuf ausgeübt wird, nicht Teil der Familienbegleitung sind (vgl. auch Kapitel 3.2 bzw. Haas/Weigl (2023a)). Eine Hebamme kann zwar den einen oder anderen praktischen Tipp geben, aber keinen Geburtsvorbereitungskurs und keine nachgeburtliche Betreuung durchführen, ein:e Psychotherapeut:in kann als Familienbegleiter:in keine Psychotherapie leisten etc. Auch eine manualisierte Intervention zur Bindungsförderung sprengt den Rahmen einer Familienbegleitung. Es ist aber sehr wohl möglich, auf Wahrnehmungen mit einzelnen Tipps zu reagieren – auch um herauszufinden, ob eine intensivere Intervention notwendig bzw. hilfreich ist. Bezüglich dieser Abgrenzung besteht immer wieder Unsicherheit, sie ist daher immer wieder im Team zu reflektieren und nachzuschärfen.

Welche Themen Inhalt einer Familienbegleitung sein können, wurde eingangs bereits aufgelistet und orientiert sich einerseits am Bedarf, den die Familien äußern, und andererseits am Bedarf, den die Familienbegleiter:innen in den Familien wahrnehmen (vgl. auch Kapitel 4.2.3). Unabhängig von der individuellen Familiensituation können in nahezu allen Begleitungen im Sinne der Gesundheitsförderung und Prävention die Themen Selbstfürsorge, Eltern-Kind-Beziehung, Geburt und Wochenbett, Familienalltag mit Kind, Administratives/Finanzielles sowie Unterstützung aus dem sozialen Netz in die Beratung einfließen. Befragte Mütter aus dem partizipativen Begleitforschungsprojekt wiesen darauf hin, dass insbesondere beim ersten Kind viele Unsicherheiten auftauchen, die durch die Familienbegleiter:innen gut gelöst werden können und diese so zu einem entspannteren Alltag beitragen (vgl. Weigl/Marbler 2020).

Die Art und Weise, wie Informationen vermittelt werden und welche Hilfsmittel (z. B. Buchvorschläge, Videos, Flyer/Folder, Arbeitsblätter und dergleichen) eingesetzt werden, ist individuell abzuschätzen und abhängig vom jeweiligen Vorwissen der Bezugspersonen, von den Sprachkenntnissen und den individuellen Vorlieben.



Einzelne Aspekte können nebenbei erwähnt werden. Auch wenn die Familien die Informationen nicht sofort gebrauchen können, können diese im Laufe der Zeit hilfreich sein.



Das NEST-Material des deutschen NZFH<sup>19</sup> bietet Arbeitsblätter in leichter Sprache, die je nach Gesprächs- und Beratungsanlass gemeinsam mit den Familien bearbeitet werden können.



Auf diversen Websites finden sich schriftliche und als Video aufbereitete Informationen, Tipps und Ratschläge für Familien:

- » Wissen und praktische Tipps zum Elternsein können auf der Website [www.elternbildung.at](http://www.elternbildung.at) gefunden werden.
- » Der Familienbereich des NZFH.at stellt neben auf Familien ausgerichteter Information und Materialien (auch Videos) zu Frühen Hilfen auch Informationen zu Schwangerschaft, Wochenbett und frühe Kindheit mit praktischen Tipps für Eltern und weiterführenden Links bereit.
- » In Vorbereitung ist auch eine Infoplattform zum Elektronischen Eltern-Kind-Pass (eEKP), auf der Eltern relevante verlässliche Informationen rund um Schwangerschaft, Geburt und frühe Kindheit (0–5 Jahre) gebündelt finden sollen. Diese soll ab 2025 zur Verfügung stehen.
- » Erklärvideos zum österreichischen Gesundheitssystem allgemein sowie zur psychosozialen Gesundheit, Kinder- und Jugendgesundheit sowie Frauengesundheit stehen in zwölf verschiedenen Sprachen auf dem Gesundheitsportal zur Verfügung<sup>20</sup>.

## Zur Geburt / zum Wochenbett

Wenn die Begleitung in der Schwangerschaft beginnt oder die Frau im Laufe einer Begleitung erneut schwanger wird, soll die Familienbegleitung Anstöße geben, sich mit den Themen Geburt und Wochenbett zu beschäftigen. Insbesondere geht es darum, die Familie aufzuklären und vorzubereiten, Ängste zu nehmen und (gemeinsam) Unterstützung für diese erste Phase mit dem Neugeborenen zu organisieren. Außerdem kann über Angebote aus dem regionalen Frühe-Hilfen-Netz-

---

19

zu finden unter <https://www.fruehehilfen.de/service/arbeitshilfen-fuer-die-praxis/nest-material-fuer-fruehe-hilfen/nest-arbeitsblaetter-suchen-und-herunterladen/>

20

zu finden unter <https://www.gesundheit.gv.at/service/videos/gesundheitsystem/wo-bekomme-ich-hilfe.html>

werk informiert werden, z. B. über Geburtsvorbereitungskurse, Schwangerschaftsgymnastik, Stillberatung, Stillgruppen, Rückbildungskurse, Nachbetreuungshebammen sowie kinderärztliche Praxen.

Von O'Leary et al. (2011) wird betont, dass Schwangere ein intuitives Wissen darüber haben, wie es ihrem Ungeborenen geht. Sie sind daher auch die Ersten, die merken, wenn es dem Ungeborenen nicht gut geht. In der Praxis werden sie jedoch häufig nicht gehört oder ernst genommen, was unter Umständen dazu führen kann, dass ein Schwangerschaftsverlust oder eine Stillgeburt eintritt. Es wird daher empfohlen, das Wissen der Eltern in Bezug auf das Ungeborene stärker abzufragen und dann mit Erkenntnissen aus den Untersuchungen zu bestätigen, statt die Eltern nur als Empfänger:innen von Wissen zu behandeln. In Gesprächen mit Schwangeren sollte daher von dem Ungeborenen gesprochen werden, das bereits da ist und mit dem die Schwangere bzw. die Eltern schon in Kontakt sind, anstelle sich auf die Zeit zu konzentrieren, wenn das Baby kommt. Dadurch können die Eltern in ihrer vorgeburtlichen Elternschaft gestärkt und kann präventiv (in Bezug auf Schwangerschaftsverlust und Stillgeburt) gewirkt werden.

Spezielle Feinfühligkeit wird benötigt, wenn der aktuellen Schwangerschaft ein Schwangerschaftsverlust bzw. eine Stillgeburt vorausgegangen ist. Ein Leitfaden für Fachkräfte aus dem Gesundheitssystem<sup>21</sup> kann für solche Situationen hilfreich sein. Wichtig ist, sich bewusst zu sein, dass sich Eltern nach einem vorangegangenen Schwangerschaftsverlust oder einer Stillgeburt schwer damit tun, eine Bindung zum neuen Ungeborenen aufzubauen. Dies hängt mit Ängsten vor einem erneuten Verlust, aber auch damit zusammen, dass um das verlorene Baby getrauert wird. Die erneute Schwangerschaft ist eine ständige Erinnerung an den Verlust. Familienangehörige, Freundinnen, Freunde und andere Bekannte haben dafür oft wenig Verständnis. Die Eltern brauchen daher eine Unterstützung, die auf beide Ungeborene eingeht. Auch Gruppenangebote für Eltern mit ähnlichen Erfahrungen sind hilfreich.



Der Wegweiser für schwangere Frauen, werdende Eltern und Familien des NZFH.at bietet Informationen rund um Schwangerschaft, Geburt und Wochenbett in einfacher und leicht verständlicher Sprache. Die Publikation ist in mehreren Sprachen verfügbar.

## Eltern-Kind-Beziehung

Die Beziehung der Bezugsperson(en) zu den Kindern ist im frühkindlichen Alter zentral für deren kognitive, emotionale und soziale Entwicklung (vgl. Grossmann/Grossmann 2003). Aufgabe der Familienbegleiterin bzw. des Familienbegleiters ist daher, genau hinzusehen und die Eltern dabei zu unterstützen, möglichst feinfühlig auf die Bedürfnisse des Säuglings bzw. des Kleinkinds einzugehen. Dabei soll diese bzw. dieser ein gezieltes und ermutigendes Feedback zur Eltern-Kind-Interaktion geben, die Feinzeichen / das Verhalten des Kindes übersetzen und über die körperlichen und emotionalen Bedürfnisse und Entwicklungsschritte des Kindes informieren. Außerdem

---

21

zu finden unter [https://pregnancyafterlosssupport.org/wp-content/uploads/2015/07/Tips\\_For\\_Professionals.pdf](https://pregnancyafterlosssupport.org/wp-content/uploads/2015/07/Tips_For_Professionals.pdf)

kann der bzw. die Familienbegleiter:in Tipps und Ratschläge zum (gewaltfreien) Umgang mit dem Kleinkind geben, diesen vorleben sowie die Bezugspersonen in ihrem Tun bestärken. Bei Schwierigkeiten in der Eltern-Kind-Interaktion können passende Unterstützungsstrukturen unter Beachtung der individuellen Lebensrealität gesucht werden (u. a. kann eine Vermittlung von SAFE oder EPB aus dem regionalen Netzwerk hilfreich sein; vgl. auch Exkurs: Förderung der Mutter-/Eltern-Kind-Bindung und Exkurs: Väter in der Familienbegleitung). Um passende Unterstützung zu organisieren, bedarf es einer umfassenden Betrachtung von möglichen Störfaktoren (z. B. eigene negative Kindheitserfahrungen und Traumatisierungen, finanzielle Ängste oder Sorge um das Kind).

Tabelle 4.1:

Feedback zur Eltern-Kind-Interaktion kann die Bezugspersonen ermutigen und stärken. Dieses kann nebenbei erfolgen oder gezielt Thema eines Termins sein. Dabei kann auf folgende Aspekte geachtet werden:

<b>Die Bezugsperson</b>			
<b>zeigt dem Kind gegenüber Zuneigung.</b>	<b>reagiert auf Feinzeichen des Kindes und kommuniziert liebevoll.</b>	<b>erkennt die Bemühungen des Kindes und ermutigt, die eigenen Interessen zu verfolgen.</b>	<b>führt Gespräche mit dem Kind und spielt mit ihm bzw. sorgt für kognitive Stimulation.</b>
spricht warmherzig mit dem Kind.	geht auf die Gefühle des Kindes ein.	achtet darauf, was das Kind tut.	ermutigt das Kind dazu, mit einem Spielzeug zu spielen, ein Buch zu lesen etc.
lächelt das Kind an.	schaut das Kind an, wenn es spricht oder Geräusche macht.	wechselt die Aktivität, um den Interessen und Bedürfnissen des Kindes gerecht zu werden.	unterstützt die Entscheidungen des Kindes.
lobt das Kind.	antwortet auf die Worte/Laute des Kindes, wiederholt oder erweitert diese.	reagiert flexibel auf die Veränderung der Interessen des Kindes.	hilft dem Kind dabei, Dinge selbstständig zu tun.
bleibt in unmittelbarer Nähe zum Kind.	benennt Objekte und Handlungen für das Kind und spricht über die Eigenschaften dieser.	verfolgt, was das Kind zu tun versucht.	erklärt dem Kind die Gründe für etwas.
sagt Positives zum Kind.	wartet auf die Reaktion des Kindes, nachdem ein Vorschlag gemacht worden ist.	ermutigt das Kind verbal.	spielt mit dem Kind Rollenspiele.
interagiert positiv mit dem Kind.		bringt Vorschläge ein, um dem Kind zu helfen.	bricht Aktivitäten auf einzelne Schritte herunter.
zeigt dem Kind emotionale Wärme.		zeigt dem Kind Begeisterung für das, was es tut.	fragt das Kind nach Informationen.
		schlägt Aktivitäten vor, die auf dem aufbauen, was das Kind gerade tut.	

Quelle: basierend auf Innocenti (2014)

## Zum Alltag mit Kind

Ein Kind bringt viele schöne Momente in das Leben der Bezugsperson(en), bringt jedoch auch Herausforderungen mit sich, an denen nicht nur die Kinder, sondern v. a. die Bezugspersonen wachsen können. Die Familienbegleiter:innen können durch Erklärungen sowie mit stimmigen und greifbaren Tipps und Ratschlägen beraten. Familien haben im partizipativen Begleitforschungsprojekt insbesondere auf folgende Themen hingewiesen:

- » Umgang mit Schreibabys
- » Tipps für einen strukturierten Tagesablauf
- » Informationen zur Förderung der Kinder und Ideen für die Freizeitgestaltung
- » Tipps, um Freundinnen und Freunde zu finden bzw. andere Familien kennenzulernen
- » Informationen zu Möglichkeiten der Kinderbetreuung
- » Aufklärung und Entscheidungshilfen rund um das Impfen



Das Erfahrungswissen der Eltern aktiv einbinden. Wenn die Familie Tipps zum Beruhigen eines Babys braucht, können die Familienbegleiter:innen nicht nur Vorschläge machen, sondern aktiv danach fragen, ob die Bezugspersonen schon Erfahrungen haben, was bei ihrem Baby besonders gut funktioniert.



Der Gesprächsleitfaden für Fachleute zum Thema „Überforderung bei Eltern von Babys und Kleinkindern“ des NZFH.at bietet konkrete Anhaltspunkte, wie dieses Thema angesprochen und exploriert werden kann.



Informationen und Tipps für den Alltag mit einem Baby gibt es auch im Folder „Normal, dass Babys weinen?“ sowie im kürzeren Format „Wenn Babys weinen: Wie beruhige ich mein Kind“ des NZFH.at. Letzteres steht in mehreren Sprachen zur Verfügung.



Die Fachkräftebox „Ideen für Familien“ des deutschen NZFH bietet 25 ausgewählte und praxiserprobte Methoden, um gut durch schwierige Zeiten zu kommen. Ergänzend dazu gibt es auf der Homepage [elternsein.info](http://elternsein.info) eine Rubrik für Eltern, in der auch konkrete Ideen zur Stärkung des familiären Zusammenhalts gefunden werden können.

## Zur Selbstfürsorge

Die Zeit mit einem Neugeborenen oder Kleinkind kann für Bezugsperson(en) sehr herausfordernd sein. Dabei werden oftmals die eigenen Bedürfnisse hintangestellt. Familienbegleiter:innen können und sollen daher auf die Bedürfnisse der Eltern achten und ihnen vermitteln, dass es wichtig ist, auch auf sich selbst zu achten – seine eigenen Bedürfnisse und Grenzen wahrzunehmen und zu respektieren –, um die Kraft zu haben, gut auf das Kind reagieren/eingehen zu können. Dabei soll kein zusätzlicher Druck aufgebaut, sondern auf die Grundbedürfnisse eingegangen werden. Familienbegleiter:innen können beispielsweise folgende Fragen stellen:

- » Wie geht es dir persönlich mit der neuen Situation? Was brauchst du?
- » Bekommst du ausreichend Schlaf, sodass du dich erholen kannst?
- » Trinkst du genug Wasser am Tag?
- » Isst du genug/ausgewogen?



- » Bekommst du ausreichend Bewegung?
- » Hast du Momente, in denen du Spaß hast und lachen kannst?
- » Hast du eine Ansprechperson, der du vertraust, bei der du dich akzeptiert und sicher fühlst?

Gemeinsam mit der (den) Bezugsperson(en) können sodann entlastende und ressourcenorientierte Strategien für mehr Selbstfürsorge erarbeitet werden.

### **Zu administrativen und finanziellen Dingen sowie weiteren Unterstützungsmöglichkeiten**

Generell fallen rund um die Geburt Behördenwege an und kommen finanzielle Fragen etc. in den Familien auf. Es kann aber auch aufgrund spezifischer Belastungslagen (z. B. Krankheit des Kindes, mangelnde Sprachkenntnisse) administrative/rechtliche Hilfe erforderlich sein. Familienbegleiter:innen haben ein fundiertes Wissen über das österreichische Gesundheits- und Sozialsystem sowie die regionalen Unterstützungsstrukturen und können daher informieren, zur Antragstellung motivieren und bei dieser unterstützen. Abhängig von den Bezugspersonen und deren Situation kann auch ein mehrmaliges Hinweisen auf ein weiterführendes Angebot hilfreich sein.

Begleitete Familien weisen darauf hin, dass auch eine einfache Aufstellung der Einnahmen und Ausgaben der Familie und Gespräche über die finanzielle Situation zu einer finanziellen Entlastung führen können. Andere zeigen auf, dass das Ansuchen um finanzielle Unterstützung (z. B. in Form einer bedarfsorientierten Mindestsicherung) oft mit Scham und Versagensängsten einhergeht und der bzw. die Familienbegleiter:in hierauf Einfluss nehmen kann (vgl. Weigl/Marbler 2020).

Außerdem weisen begleitete Eltern darauf hin, dass insbesondere bei mangelndem Vertrauen in das Gesundheits- und Sozialsystem die tatsächliche Begleitung zu Behörden („Eltern wissen oft nicht, welche Fragen sie stellen müssen.“) bzw. zu ersten Terminen bei anderen Einrichtungen/Angeboten durch den bzw. die Familienbegleiter:in sehr wichtig ist (vgl. Weigl/Marbler 2020).



Der Wegweiser für schwangere Frauen, werdende Eltern und Familien des NZFH.at bietet Informationen rund um Schwangerschaft, Geburt und Wochenbett in einfacher und leicht verständlicher Sprache. Die Publikation ist in mehreren Sprachen verfügbar.

---

### **Reflexionsfragen**

- » Welche Informationen brauchen die Eltern im gegenwärtigen Moment?
  - » Ist diese Information zum jetzigen Zeitpunkt angemessen oder gäbe es einen besseren Zeitpunkt (z. B. ohne Anwesenheit des Kindes / wenn die zweite Bezugsperson dabei ist etc.)
  - » Wie könnte sich die Information auf die Wahrnehmung/Erwartungen der Eltern an ihr Kind auswirken?
  - » Konnten die geteilten Informationen gut von den Bezugspersonen aufgenommen werden?
  - » Haben die geteilten Informationen Ängste oder Sorgen bei den Eltern ausgelöst? Wie Sorge ich dafür, dass ich die Eltern mit diesen Gefühlen nicht allein lasse? Hätte es einen sinnvollen Weg der Kommunikation gegeben?
  - » Was nehme ich mir für eines der nächsten Gespräche mit?
-

## Informationsvermittlung an Bezugspersonen

Familienbegleiter:innen müssen bewusst mit Eltern kommunizieren und ihnen Wertschätzung entgegenbringen.

**Der richtige Zeitpunkt und die Art der Informationsweitergabe: Stelle dir diese Fragen, bevor du Informationen an die Eltern weitergibst.**

- » Ist die Information für die Eltern im gegenwärtigen Moment angemessen?
- » Wie könnte sich die Information auf die Wahrnehmung/Erwartungen der Eltern an ihr Kind auswirken?
- » Warum teile ich diese Information gerade jetzt? Wäre es angemessener, die Information zu einem späteren Zeitpunkt zu teilen oder gänzlich darauf zu verzichten? Welche Auswirkungen hätte dies?
- » Ist das gewählte Medium (z. B. persönlich, telefonisch, schriftlich) geeignet, um diese Information zu vermitteln?
- » Sind meine Tipps/Ratschläge zu weiterführenden Materialien passend für das Kommunikations- und Informationsniveau der Eltern (z. B. in leichter Sprache oder bereits Fachwissen vorhanden)

### **Die Auswirkungen meiner Kommunikation**

- » Bin ich mir bewusst, dass sich meine gewählten Worte potenziell positiv/negativ auf die Eltern auswirken können?
- » Verwende ich eine ressourcenorientierte Sprache? (z. B. Entwicklungsunterschiede vs. Krankheit)
- » Verwende ich Wörter, die Eltern triggern oder bestürzen können und ein negatives Bild für die Zukunft ihres Kindes zeichnen? (Familienbegleiter:innen stellen keine Diagnosen, Prognosen etc.)
- » Kann ich gut damit leben, den Eltern mitzuteilen, dass ich aktuell etwas nicht weiß und erst recherchieren muss?
- » Bin ich mir meiner eigenen Einstellung und meiner Glaubenssätze bewusst, die die aktuelle Situation der Familie betreffen?
- » Nehme ich Rücksicht auf die Meinung der Bezugspersonen zur aktuellen Situation?

(angelehnt an Delahooke (2017))

### 4.3.3 Weitervermittlung im regionalen Netzwerk

Bei spezifischen Problemstellungen und Belastungen in der Familie, für die eine (weitere) vertiefende Unterstützung oder Hilfe benötigt wird, soll diese in Abstimmung mit den Bezugspersonen aus dem regionalen, multiprofessionellen Netzwerk organisiert und koordiniert werden.

Voraussetzung hierfür ist die Identifikation des externen Unterstützungsbedarfs und die Prioritätensetzung mit der Familie (vgl. auch Kapitel 4.2.3). Je nach Situation in der Familie kann es sein, dass sofort externe Unterstützung organisiert werden muss oder erst zu einem späteren Zeitpunkt eine externe Unterstützung notwendig wird. Es gibt auch Familien, insbesondere jene mit einer Erkrankung des Kindes, in denen bereits Unterstützungsmaßnahmen implementiert sind. Eine zusätzliche Belastung der Familie mit zu vielen parallel laufenden Angeboten ist zu verhindern.

Unterstützungsleistungen umfassen existenzsichernde Maßnahmen (Vermittlung bedarfsorientierter Mindestsicherung oder einer Wohnung, Schuldnerberatung etc.) ebenso wie familienunterstützende Interventionen (Familienhilfe, Erziehungsberatung, Elternbildung etc.) und therapeutische Maßnahmen (Psycho-, Physio-, Ergotherapie etc.). Spezifische Zusatzangebote können z. B. Maßnahmen zur Bindungsförderung, zur Förderung der sozialen Vernetzung (z. B. über Eltern-Kind-Zentren, Mutter-Kind-Gruppen, Nachbarschaftszentren) oder für Kinder psychisch kranker Eltern sein. Ehrenamtliche Angebote können eine gute Ergänzung des regionalen multiprofessionellen Netzwerks darstellen und als gezielte Unterstützung von Familien in Anspruch genommen werden. Dabei sollte jedoch auf eine entsprechende Qualitätssicherung und Abstimmung mit der Familienbegleitung bzw. anderen Unterstützungsangeboten geachtet werden. Im Rahmen der Feedbackgruppen wurde seitens der ehemals begleiteten Familien eingebracht, dass auch eine Vernetzung unter den Eltern eine wertvolle Ressource und Entlastung darstellen kann. Diese müsse jedoch aktiv von den Familienbegleiterinnen und -begleitern angestoßen/organisiert werden.

Zur Abklärung der Passgenauigkeit und Verfügbarkeit sowie allfälliger Finanzierungsmodalitäten für Unterstützungsleistungen ist nicht nur Kenntnis über, sondern ein guter persönlicher Kontakt zu den regionalen Anbieterinnen und Anbietern nötig. Darüber hinaus kann ein Nachfragen, ob die Familien angekommen sind, und Rückmeldung in beide Richtungen die Beziehung zu den Netzwerkpartnerinnen und -partnern stärken.

Der Kontakt zwischen der Familie und dem bzw. der Angebotserbringer:in kann im Beisein der Familie, von dieser selbst oder von der Familienbegleitung in Absprache mit der Familie hergestellt werden. In allen Fällen ist jedoch sensibel mit personenbezogenen Informationen umzugehen und der Datenschutz einzuhalten. Damit die Familie gut andocken kann, ist in Abstimmung mit dieser gegebenenfalls auch ein Vorgespräch zwischen dem bzw. der Familienbegleiter:in und dem bzw. der Leistungserbringer:in notwendig, in dem die Situation der Familie (z. B. weitere Unterstützungsleistungen, Ängste/Sorgen oder andere Besonderheiten) erläutert wird. Anlassbezogen kann neben einer sensiblen Vorbereitung auch die Begleitung zu Terminen – vor allem in der ersten Phase – notwendig sein, wenn beispielsweise der bzw. die Familienbegleiter:in gewisse (psychische) Barrieren bei Familien(-mitgliedern) wahrnimmt oder Zweifel hat, dass ein Angebot ohne Unterstützung in Anspruch genommen würde.



In manchen Fällen bewährt sich eine Begleitung zu ein bis zwei Terminen eines spezifischen Angebots (z. B. Mutter-Kind-Treff), bis die Mutter sich in der Gruppe wohlfühlt und selbstständig hingeht.

Nach der Organisation des weiterführenden Angebots sollte sich der bzw. die Familienbegleiter:in vergewissern, dass die Weitervermittlung auch tatsächlich geklappt hat und die Familie die Leistung in Anspruch nimmt. Die Zufriedenheit und Passung der Unterstützungsleistung sollen im Zuge der weiteren Kontakte zur Familie evaluiert werden.



Gerade nach dem ersten Termin bei einem externen Unterstützungsangebot kann telefonisch die Befindlichkeit der Bezugsperson abgeholt werden. Es kann gezielt danach gefragt werden, was gut gelaufen ist, ob Fragen aufgetaucht sind oder offengeblieben sind und ob Ängste, Sorgen oder Bedenken bestehen.

Mit Zustimmung der Familie kann, auch während das weitervermittelte Angebot läuft, ein Austausch mit den Dienstleisterinnen und Dienstleistern sinnvoll oder notwendig sein, etwa um die Einschätzung bezüglich einer Verbesserung der Situation abzugleichen, die Notwendigkeit der Weiterführung des spezifischen Angebots abzuklären oder auch rückzumelden, wenn eine Leistung nicht so erbracht wird, wie sie aus Sicht der Familienbegleitung oder der begleiteten Familie wünschenswert wäre oder vereinbart worden ist.

Ist ein komplexes Helfersystem notwendig, gilt es, den Blick aufs Ganze zu bewahren und die Koordination der Angebote und die Kommunikation mit den Helfenden zu übernehmen. Dabei kann die Organisation einer Familienkonferenz eine große Bereicherung darstellen (vgl. auch Exkurs: Familienkonferenz), auch ein Expertengremium (vgl. Kapitel 3.4.2.6) und das Netzwerkmanagement (vgl. Kapitel 3.4.2.2) im Allgemeinen können unterstützend sein.



Familienbezogene Helferkonferenzen, die im Beisein der Familien stattfinden, werden in mehreren Netzwerken organisiert.

### Exkurs: Familienkonferenz

Eine Familienkonferenz (auch bekannt unter dem Fachbegriff Helferkonferenz) ist ein Instrument, bei dem das gesamte professionelle Unterstützungsnetzwerk der Familie (Ärztinnen und Ärzte, Logopädie, Physiotherapie, Frühförderung, Freizeitassistenz etc.) zusammenkommt und gemeinsam mit der Familie an einer Strukturierung des komplexen Helfersystems arbeitet. Ziele einer derartigen Konferenz sind die Abstimmung des Unterstützungsbedarfs, die Qualitätssicherung, die verschiedenen Hilfssysteme, Rollen und Verantwortlichkeiten kennenzulernen, einen weiteren Hilfeplan mit gemeinsamen Zielen festzulegen, Aufgaben zu verteilen, Vereinbarungen zu dokumentieren sowie die Kommunikation zwischen dem Helfersystem und der Familie zu verbessern.

Derartige Konferenzen kommen bei den Familien gut an und sorgen für Transparenz.

„Da sind zwölf Personen am Tisch zusammengekommen mit uns. Nur für das Kind, die ganzen Betreuer. Und das hat die Familienbegleiterin für uns gemanagt, dass der Termin stattgefunden hat. Da lernen sich alle mal kennen. Normalerweise kennen sich nicht alle. Jeder erzählt, was sie mit dem Kind machen.“ (Schachner et al. 2017)

Eine Familienkonferenz wird zumeist einberufen, wenn mehr als drei Unterstützungssysteme in einer Familie tätig sind und/oder es sich um einen komplexen Unterstützungsbedarf handelt.

Eine Familienkonferenz benötigt eine inhaltliche Planung mit Zielsetzung, die Organisation des Termins und die Einladung der Teilnehmer:innen sowie eine moderierte Durchführung und adäquate Nachbereitung. Besonders wichtig ist, die Familien über den Zweck und den Ablauf sowie über die beteiligten Institutionen bzw. Personen zu informieren.

Der Ablauf einer Familienkonferenz sieht folgende Schritte vor:

1. Warm-up
2. Eröffnung, Festlegen der zeitlichen Struktur, Klärung der aktuellen Situation, Ziele und Erwartungen; Information zum Datenschutz
3. Vorstellung der Akteurinnen und Akteure sowie Situations- und Motivationsbeschreibung aus Sicht der einzelnen Fachkräfte; Wertschätzung der Akteurinnen und Akteure sowie Würdigung der Rolle der Eltern
4. Aufzeigen der Unterstützungsmöglichkeiten; diese sollen auf bereits vorhandenen Ressourcen aufbauen und je nach Bedarf weitere – finanziell realistische und der Region entsprechende – Angebote beinhalten.
5. Ergebnisse zusammenfassen, Verantwortlichkeiten und Aufgaben verteilen, Netzwerkkontakte knüpfen sowie Monitoring vereinbaren
6. Abschluss mit Blick auf die Ressourcen (Stichwort: Helfernetzwerk) (Neuffer zitiert nach Heichlinger 2017)

Im Rahmen der Nachbereitung soll sichergestellt werden, dass die Ergebnisse in die Maßnahmenplanung einfließen.

Grundsätzlich gibt es mehrere Möglichkeiten, wer die Gesprächsführung übernimmt: die Person, die am stärksten in den Fall involviert ist, jene, die über die höchste Fachkenntnis verfügt, jene, die die Klientin bzw. den Klienten gesetzlich vertritt oder eine Vertrauensperson der Klientin bzw. des Klienten (Ziegenhain et al. zitiert nach Knaller 2013). Im Rahmen von Frühen Hilfen wird dies oftmals der bzw. die zuständige Familienbegleiter:in sein.

Zu berücksichtigen ist, dass es nicht nur eine Lösung geben wird. Die Haltung der Beteiligten sollte wohlwollend, ergebnisoffen und wertschätzend sein und das Wohlbefinden des Kindes und der weiteren Familienmitglieder im Fokus haben. Die Kompetenz aller Beteiligten, aber vor allem jene der Eltern, sollte anerkannt werden. Die Auswirkungen auf die Eltern-Kind-Beziehung sollen beachtet werden (z. B.: Machen sich die Eltern große Sorgen, wirkt sich dies auf ihre Interaktion mit dem Kind aus).

Es kann durchaus vorkommen, dass eine Familie eine Weitervermittlung nicht in Anspruch nehmen möchte. Dies ist generell zu akzeptieren. Die Gründe hierfür sollten jedoch reflektiert werden (fehlen etwa die notwendigen finanziellen Ressourcen, sind die Fahrtstrecken zu lang oder gibt es sprachliche Barrieren). Eine Abgrenzung der eigenen Profession wird zunehmend wichtiger, wenn die Familie keine Weitervermittlung wünscht und sich erhofft, die benötigten Leistungen von dem bzw. der Familienbegleiter:in zu bekommen. In diesem Fall muss der Familie klar gemacht werden, dass die vertiefenden Angebote nicht im Rahmen der Familienbegleitung erbracht werden können.

Die Familienbegleitung selbst kann Versorgungslücken bzw. lange Wartelisten auf Angebote aus dem multiprofessionellen Netzwerk nicht kompensieren. Sie kann nur nach Alternativen suchen, notfalls auch in angrenzenden Regionen, und über das Netzwerkmanagement bei den entsprechenden Netzwerkpartnerinnen bzw. -partnern ein Bewusstsein für die Versorgungsengpässe und die damit verbundenen Konsequenzen schaffen/fördern. Eine gute Dokumentation solcher Engpässe ermöglicht, konkrete Daten vorzulegen und mit der Steuerungsgruppe bzw. den Netzwerkpartnerinnen und -partnern gemeinsam an Lösungsmöglichkeiten zu arbeiten. Das kann z. B. das Schaffen eines Zusatzangebots sein, das entweder von einem bzw. einer Netzwerkpartner:in oder von der eigenen Einrichtung bereitgestellt wird. Wenn die eigene Einrichtung einspringt, muss dies klar kommuniziert werden, eine Doppelrolle der Familienbegleiter:innen sollte vermieden werden, da sie für alle Beteiligten zu Unklarheiten führt.



In Vorarlberg kann bei Bedarf zusätzlich zur Familienbegleitung entwicklungspsychologische Beratung durch eine andere interne Mitarbeiterin bzw. einen anderen internen Mitarbeiter durchgeführt werden. Dies wurde organisiert, nachdem im regionalen Netzwerk eine diesbezügliche Lücke identifiziert worden war.



In manchen Netzwerken werden Gruppenangebote umgesetzt, die auch unabhängig von einer Familienbegleitung in Anspruch genommen werden können (vgl. Weigl/Haas 2023).

---

### Reflexionsfragen

- » Wurde mit der Familie eine Priorisierung der (externen) Unterstützung vorgenommen?
  - » Welches Angebot passt zur Familie?
  - » Was braucht es, damit die Familie gut weitervermittelt und das Angebot auch angenommen werden kann?
  - » Konnte die Familie erfolgreich an das vermittelte Angebot angedockt werden? Braucht es zusätzliche Unterstützung in Form eines weiteren Angebots oder in Form von Motivationsarbeit etc.?
  - » Fühlt sich die Familie beim vermittelten Angebot gut aufgehoben und von diesem unterstützt?
  - » Braucht es ein Gespräch mit den Netzwerkpartnerinnen bzw. -partnern?
  - » Wenn viele Angebote installiert sind: Könnte eine Helferkonferenz sinnvoll sein?
  - » Benötigt die Familie weitere Unterstützung in Form einer Familienbegleitung oder soll ein Abschluss angestrebt werden?
-

# Weitervermittlungen

Familienbegleiter:innen können nur einen Teil des Unterstützungsbedarfs von Familien abdecken. Daher sind Weitervermittlungen zu Netzwerkpartnerinnen bzw. -partnern oder die Einbindung von Kolleginnen und Kollegen aus dem Team essenziell für die Arbeit. Reflektiere, wie du mit Weitervermittlungen in deiner Arbeit umgehst.

In welchen Situationen brauche ich eine Kollegin bzw. einen Kollegen aus dem Team?

---

---

In welchen Situationen brauche ich Netzwerkpartner:innen?

---

---

Wie gehe ich damit um, wenn eine Familie keine weiterführenden Angebote annehmen möchte?

---

---

Was wünsche ich mir von meinen Netzwerkpartnerinnen und -partnern?

---

---

Was wünschen sich die Netzwerkpartner:innen von mir?

---

---

(angelehnt an Juvan (2023))

## 4.3.4 Umgang mit akuten Krisen

Familienbegleitung ist keine Krisenintervention, sondern ein umfassendes Programm zur Gesundheitsförderung und Prävention, welches durch seinen umfassenden Ansatz auch eine Krisensituation (z. B. Delogierung) zu verhindern vermag. Im Verlauf der Begleitung kann es dennoch zu größeren oder kleineren Krisen kommen. Daher gilt es, im Netzwerk ein Prozedere für den Umgang mit Krisen festzulegen.

Präventiv können die Familienbegleiter:innen mögliche zukünftige Krisen im Blick haben und notwendige Schritte setzen, um diese zu verhindern, über Notfallnummern informieren und konkrete Tipps (z. B. zur Ersten Hilfe) geben.



Notfallkärtchen mit den wichtigsten Telefonnummern wie Rettung, Polizei und Krisenintervention können zu Beginn einer Familienbegleitung ausgeteilt werden.

In (vermeintlich) akuten Krisenfällen sollen grundsätzlich keine sofortigen Entscheidungen getroffen oder Interventionen gesetzt werden, sondern soll erst Rücksprache im Team gehalten werden, um Zeit für eine Reflexion der Situation zu gewinnen. Bei (Verdacht auf) akuter Selbst- oder Fremdgefährdung muss umgehend die Polizei oder Rettung verständigt werden, sollte dies noch nicht geschehen sein.



In Wien wird bei Anrufen von Familien wegen eines Notfalls im Normalfall zunächst rasch mit der fachlichen Leitung oder im Team Rücksprache gehalten und danach die Familie zurückgerufen, um überstürzte Reaktionen zu vermeiden.



In Vorarlberg wird bei Bedarf bzw. chronischer Krisensituation mit den Eltern ein auf die Familie zugeschnittener Notfallplan erstellt.

---

### Reflexionsfragen

- » Was ist die reale Situation? Was ist konkret passiert?
  - » Ist die Bezugsperson für mich erreichbar?
  - » Wurde die Rettung / Polizei / das Kriseninterventionsteam etc. kontaktiert?
  - » Wo ist das Kind / sind die Kinder?
  - » Wer kann helfen (sowohl aus dem privaten als auch aus dem professionellen Kontext)?
  - » Was ist meine Rolle als vertraute Bezugsperson der Familie?
-



## 4.4 Abschluss der Begleitung

Eine Familie sollte so lange begleitet werden, bis sie entlastet und gestärkt ist und gut für sich selbst sorgen kann. Wurden die vereinbarten Ziele erreicht, besteht seitens der Familie kein weiterer Unterstützungsbedarf oder -wunsch oder hat der bzw. die Familienbegleiter:in den Eindruck, dass die Familie nun selbstständig gut für das Kind bzw. die Kinder sorgen und die frühkindliche Entwicklung fördern kann, wird der Abschluss der Familienbegleitung eingeleitet. Dafür können regelmäßige Reflexionen der Familienbegleitungen im Team bzw. mit der fachlichen Leitung hilfreich sein. Spätestens nach zwölf Monaten bzw. nach Überschreiten des 3. Lebensjahres soll über die Sinnhaftigkeit und Notwendigkeit einer weiteren Begleitung reflektiert werden. Erfolgt im Zuge der Familienbegleitung eine Mitteilung an die KJH, erfolgt zumeist eine Beendigung der Familienbegleitung. Sollte die Familie jedoch weiter begleitet werden wollen, ist dies in Abstimmung mit der fachlichen Leitung möglich.



Falls sich in einer laufenden Begleitung das Gefühl eines Stillstands auftut, können die Abstände der Kontakte vergrößert werden, um den Familien den Raum zu geben und sie eventuell erkennen zu lassen, ob sie noch etwas brauchen – und wenn ja, was konkret – oder ob die Begleitung beendet werden kann.



Wenn die Familie äußert, dass sie keine Notwendigkeit einer Begleitung mehr sieht, die Familienbegleitung diese aber gerne noch fortführen möchte, kann eine gemeinsame Reflexion mit der Familie den Auftrag klären.



Wenn ein:e Familienbegleiter:in das Gefühl hat, die Begleitung beenden zu wollen, kann ebenfalls eine Reflexion allein oder im Team helfen. Besteht wirklich kein Bedarf mehr oder gibt es eine große Nachfrage von neuen Familien und damit einen Druck, laufende Begleitungen rasch zu beenden?

Insbesondere bei lang dauernden oder sehr intensiven Begleitungen soll der bevorstehende Abschluss rechtzeitig angekündigt und gut vorbereitet werden. Gemeinsam mit der Familie kann überlegt werden, was es braucht, damit der Abschied bzw. auch die Überleitung in ein anderes Angebot gut gelingen kann. Begleitete Familien berichten immer wieder, dass sie sich auch nach Beendigung der Begleitung Unterstützung gewünscht hätten oder sich negative Wendungen ergeben haben (vgl. Weigl/Marbler 2020).



Ein sanftes Ausklingenlassen, d. h. die Abstände zwischen den Kontakten immer größer werden zu lassen, oder die Anbindung an ein Gruppenangebot für Frühe-Hilfen-Familien kann Familien beim Loslassen helfen. Spätestens drei Monate nach dem letzten Kontakt im Rahmen der Familienbegleitung soll diese jedoch abgeschlossen werden.



Da ein Beziehungsaufbau bestenfalls zu allen Familienmitgliedern erfolgt ist, sollte auch eine Verabschiedung von allen Familienmitgliedern eingeplant werden. Ist kein gemeinsamer Termin möglich, kann auch telefonisch Abschied genommen werden.

---

Standardmäßig erfolgt der Abschluss im Rahmen eines letzten Hausbesuchs, bei dem

- » die gemeinsame Zeit reflektiert wird,
  - » die definierten/erreichten Ziele in Erinnerung gerufen werden,
  - » die Ressourcen und Kompetenzen der Familie betont werden,
  - » persönliches Feedback eingeholt wird,
  - » mit motivierenden Worten auf die Onlineversion des Feedbackbogens hingewiesen wird bzw. die ausgedruckte Fassung mit Rückantwortkuvert überreicht wird,
  - » ebenfalls mit motivierenden Worten die Zustimmungserklärung bezüglich Begleitforschung erläutert (und bei Interesse unterschrieben mitgenommen und dem NZFH.at übermittelt) wird,
  - » darauf hingewiesen wird, dass sich die Familie bei Bedarf selbstverständlich wieder melden kann, und
  - » eventuell ein Abschlussgeschenk überreicht wird.
- 

Waren zwei Familienbegleiter:innen (intensiv) involviert, kann auch der Abschiedsbesuch zu zweit erfolgen, es sollte aber jedenfalls der bzw. die hauptverantwortliche Familienbegleiter:in anwesend sein.



Im Zuge des Abschlussgesprächs kann ein kreatives Bild erstellt werden, das die Familien an die Erfolge und schönen Momente im Zuge der Begleitung erinnert. Auch ein paar persönliche Worte können schriftlich festgehalten und überreicht werden.

Sollte es nicht möglich sein, einen letzten Hausbesuch zu organisieren, können oben stehende Punkte auch im Rahmen eines Telefonats geklärt werden.

Ist die Familie nicht mehr erreichbar, hat sich in der Praxis bewährt, die Familie innerhalb von etwa sechs bis acht Wochen zumindest dreimal mit unterschiedlichen Medien (Nachricht auf der Mailbox, SMS, E-Mail, Brief) zu kontaktieren. Dies kann mit dem Hinweis verbunden werden, dass sich der bzw. die Familienbegleiter:in auf jeden Fall über die Möglichkeit eines abschließenden Gesprächs/Besuchs freuen würde. Beim letzten dieser drei Kontaktversuche empfiehlt sich, ausdrücklich darauf hinzuweisen, dass die Begleitung abgeschlossen wird, sofern sich die Familie nicht innerhalb von zwei Wochen bei dem bzw. der Familienbegleiter:in meldet. Zusätzlich sollte angeboten werden, dass sich die Familie bei Bedarf gern wieder melden kann. Besteht Sorge um die Familie, sollte dies jedenfalls im Team bzw. mit der fachlichen Leitung besprochen werden und die Bedenken sollten dokumentiert werden. Unter Umständen kann es sinnvoll sein, externe Fachkräfte zu informieren (z. B. die Kinder- und Jugendhilfe). Es ist aber zu berücksichtigen, dass die Frühen Hilfen ein freiwilliges Angebot sind und die Familien dieses grundsätzlich jederzeit von sich aus beenden können.

Kommt kein persönliches Gespräch mehr zustande, werden der Familie der Feedbackbogen und das Formular für die Begleitforschung auf dem Postweg übermittelt.



Es hat sich bewährt, Regeln zu definieren, wie z. B. zuerst telefonische Versuche zu unternehmen (drei Anrufe und Nachrichten auf die Mailbox), dann ein SMS und zuletzt einen Brief oder eine E-Mail zu schicken – dies alles in einem Zeitraum von sechs Wochen bis drei Monate nach dem letzten Kontakt.



Es kann auch nach mehreren erfolglosen Versuchen der Kontaktaufnahme ein Brief (nach einer verfügbaren Vorlage) übermittelt werden, in dem angekündigt wird, dass nach weiteren zwei Wochen ohne Nachricht seitens der Familie die Begleitung abgeschlossen wird. Die Erfahrungen zeigen, dass sich auf einen solchen Brief viele Familien wieder melden.



Mit den Familien kann auch schon im Verlauf der Familienbegleitung vereinbart werden, wie vorgegangen wird, wenn die Familie nicht (mehr) erreichbar ist.

Nach Beendigung einer Familienbegleitung ist zu empfehlen, diese insgesamt noch einmal allein bzw. zu zweit oder im Team zu reflektieren und gegebenenfalls Supervision in Anspruch zu nehmen.



Es hat sich bewährt, jeden Abschluss im Team zu besprechen bzw. bei Abbrüchen zumindest das Team darüber zu informieren.

---

Im Sinne von Lernen aus der Praxis sollte dabei bedacht werden,

- » was gut und was weniger gut funktioniert hat,
- » wie sich der bzw. die Familienbegleiter:in in dieser Begleitung gefühlt hat,
- » was es gebraucht hätte, um die Familie noch besser zu unterstützen,
- » wie die Kooperation mit den Netzwerkpartnerinnen und -partnern funktioniert hat und
- » welche Lernerfahrungen generell aus dieser Familienbegleitung abgeleitet werden können.

---

Schlussendlich ist auch die Dokumentation in FRÜDOK zu vervollständigen und abzuschließen.

---

#### Reflexionsfragen

- » Ist die Familie bereit für den Abschluss der Begleitung?
  - » Ist eine Verabschiedung von allen Beteiligten möglich?
  - » Passiert die Beendigung der Begleitung im Einverständnis mit der Familie?
  - » Ist eine erneute Kontaktaufnahme in ein paar Monaten notwendig (z. B. um nachzufragen, ob die Familie gut zurechtkommt oder an ein weiterführendes Angebot angedockt hat)?
  - » Wurden die Erwartungen der Familie erfüllt? Ist etwas offen geblieben?
  - » War das Abschlussgespräch gut so, wie es war? Wenn nicht, was kann noch getan werden, damit ich oder die Familie den Übergang gut schafft?
  - » Wurden alle Blöcke in FRÜDOK vollständig ausgefüllt (Häkchen sichtbar)? Wurden alle Weitervermittlungen im Block H mit allen Detailfragen ergänzt? Wurde die Dokumentation abgeschlossen?
-

# Literatur

**Sämtliche Berichte, Positionspapiere und Factsheets des NZFH.at stehen auf der Website [www.nzfh.at](http://www.nzfh.at) als Download zur Verfügung.**

- Anderson, Sheila (2012): Dads' Parent Interactions With Children–Checklist of Observations Linked to Outcomes (Piccolo–D): Developing An Observational Measure of Father–Child Interaction. Utah State University, All Graduate Theses and Dissertations, Utah
- Arkowitz, Hal; Miller, William R. (2010): Motivierende Gesprächsführung lernen, anwenden und vertiefen. In: Motivierende Gesprächsführung bei der Behandlung psychischer Störungen. Hg. v. Arkowitz, Hal et al. Beltz, Basel
- Chilosi, A. M.; Brovedani, P.; Cipriani, P.; Casalini, C. (2023): Sex differences in early language delay and in developmental language disorder. In: J Neurosci Res 101/5:654–667
- Delahooke, Mona (2017): Social and emotional development in early intervention. A skills guide for working with children. PESI Publishing & Media, USA
- Delahooke, Mona (2022): Brain–Body Parenting. How to stop managing behaviour and start raising joyful, resilient kids. Sheldon Press, London
- Evans, Richard L. (1971): Richard Evans' Quote Book. Press, Salt Lake City, Utah
- Ganzheitliches Trauma– und Schmerz–Kompetenzzentrum (o.D.): Traumafolgenprävention – Was ist das? [online]. <https://traumafolgenpraevention.com/traumafolgenpraevention-was-ist-das/> [Zugriff am 04.09.2023]
- Grillmeier, Franziska (2016): Der Baby–Care–Ansatz in der Arbeit mit Familien mit psychosozialen Hochrisikokonstellationen anhand des Projekts „Familie“ des Vereins „Grow Together“. Weiterbildungslehrgang „Säuglingspsychotherapie und Baby–Care–Beratung“
- Grossmann, Klaus; Grossmann, Karin (2003): Bindung und menschliche Entwicklung. John Bowlby, Mary Ainsworth und die Grundlagen der Bindungstheorie. Klett–Cotta, Stuttgart
- Haas, Sabine; Sagerschnig, Sophie; Weigl, Marion (2017): Frühe Hilfen. Leitfaden zum Aufbau von Frühe–Hilfen–Netzwerken. Gesundheit Österreich, Wien
- Haas, Sabine; Unger, Theresia; Weigl, Marion (2021): Qualitätsstandard Frühe Hilfen. Version 2, November 2021. Gesundheit Österreich, Wien
- Haas, Sabine; Weigl, Marion (2017): Frühe Hilfen. Eckpunkte eines „Idealmodells“ für Österreich 2017. Gesundheit Österreich, Wien

- Haas, Sabine; Weigl, Marion (2023a): Frühe Hilfen. Leitfaden zu Aufbau und Pflege von Frühe-Hilfen-Netzwerken. Version 3, Dezember 2023. Gesundheit Österreichs, Wien
- Haas, Sabine; Weigl, Marion (2023b): Frühe Hilfen: Eckpunkte eines „Idealmodells“ für Österreich 2023. Gesundheit Österreich, Wien
- Hays, Pamela A. (1996): The ADDRESSING Model [online]. Ohio University. <https://www.ohio.edu/cas/psychology/diversity/addressing-model> [Zugriff am 06.12.2023]
- Heichlinger, Angelika (2017): „Netzwerk Gesund ins Leben“ – „Frühe Hilfen“ in Tirol. Kompetenzzentrum für Case und Care Management, Innsbruck: PGA-Zentrum für Prophylaktische Gesundheitsarbeit
- Innocenti, Mark S. (2014): The Power of Parenting for Young Children with Disabilities: A Parent-Child Interaction Measurement Tool, Research Findings and Suggestions for Use. 28.01.2014, USA
- Juvan, Gerda (2023): Modul „Anamnese und Weitervermittlung“ in der Schulung „Theorie und Praxis in der Familienbegleitung“ für das NZFH.at. unveröffentlicht
- Knaller, Christine (2013): Evidenz zur Vernetzung von Frühen Hilfen und zur Erreichbarkeit der Zielgruppen. Ergebnisbericht. Gesundheit Österreich, Wien
- Kruppa, Katharina; Werth, Manuela (2020): Selbstreflexion und Selbsterfahrung als Basis für Beratungstätigkeit. In: Early Life Care Frühe Hilfen von der Schwangerschaft bis zum 1 Lebensjahr – Das Grundlagenbuch. Hg. v. Brisch, Karl Heinz; Sperl, Wolfgang; Kruppa, Katharina. Klett-Cotta, Stuttgart
- Marbler, Carina; Weigl, Marion; Haas, Sabine; Winkler, Petra (2020): Wie wirken Frühe Hilfen? Das Frühe-Hilfen-Wirkmodell. Gesundheit Österreich, Wien
- Mills, C. F.; Lowrie, E.; Kinloch, K.; Hall, E. (2021): Community Connectors (CCx): the strategies employed by peer to peer connectors to foster relationships with early years caregivers to improve universal early child health and development. In: BMC Health Serv Res 21/1:283
- Nugent, Kevin J. (2015): The Newborn Behavioral Observations (NBO) System as a Form of Intervention and Support for New Parents. In: Zero to Three Journal 36/:2-10
- Nugent, Kevin J.; Keefer, Constance H.; Mlinear, Susan; Johnson, Lise C.; Blanchard, Yvette (2007): Understanding Newborn Behavior Early Relationships. Paul H. Brookes Publishing, Baltimore, Maryland
- NZFH.at (2016a): Positionspapier 2: Flüchtlingsfamilien und ihre Begleitung durch Frühe-Hilfen-Netzwerke. Gesundheit Österreich, Wien

- NZFH.at (2016b): Positionspapier 3: Einbindung von Praktikantinnen und Praktikanten in Frühe-Hilfen-Netzwerke. Gesundheit Österreich, Wien
- NZFH.at (2016c): Positionspapier 4: Fallbezogene Kooperation von Frühen Hilfen und Kinder- und Jugendhilfe bei Kindeswohlgefährdung. Gesundheit Österreich GmbH, Wien
- NZFH.at (2020a): Thematisieren von psychosozialen Belastungen und Angebot von Frühen HILFEN. Gesprächsleitfaden. Gesundheit Österreich, Wien
- NZFH.at (2020b): Thematisieren von psychosozialen Belastungen und Angebot von Frühen HILFEN. Kurzanleitung. Gesundheit Österreich, Wien
- NZFH.at (2020c): Vermittlungsgründe zu den Frühen HILFEN. Gesundheit Österreich, Wien
- NZFH.at (2022a): Positionspapier 2: Familien mit Fluchterfahrung und ihre Begleitung durch Frühe-Hilfen-Netzwerke. Gesundheit Österreich, Wien
- NZFH.at (2022b): Überforderung bei Eltern von Babys und Kleinkindern – Strategien zur Verhinderung von Gefahren für das Kind. Gesprächsleitfaden für Fachleute. Gesundheit Österreich, Wien
- NZFH.at (2023a): Nationales Zentrum Frühe Hilfen: Verschwiegenheit bzw. Schweigepflicht in der Frühe-Hilfen-Familienbegleitung. Gesundheit Österreich, Wien
- NZFH.at (2023b): Positionspapier 1: Einbindung Ehrenamtlicher in Frühe-Hilfen-Netzwerke. Gesundheit Österreich, Wien
- NZFH.at (2023c): Positionspapier 4: Fallbezogene Kooperation von Frühen Hilfen und Kinder- und Jugendhilfe bei Hilfebedarf zur Sicherung des Kindeswohls. Gesundheit Österreich, Wien
- O'Leary, J.; Warland, J.; Parker, L. (2011): Prenatal parenthood. In: J Perinat Educ 20/4:218–220
- Panter-Brick, Catherine; Burgess, Adrienne; Eggerman, Mark; McAllister, Fiona; Pruett, Kyle; Leckman, James F. (2014): Practitioner Review: Engaging fathers—recommendations for a game change in parenting interventions based on a systematic review of the global evidence. In: Journal of Child Psychology and Psychiatry 55/11:1187–1212
- Pawl, J.H.; St. John, M. (1998): How you are is as important as what you do... in making a positive difference for infants, toddlers and families. Hg. v. ZERO TO THREE
- Rosemann, Matthias (2015): Beziehungskontinuität und Kooperation. Hg. v. Aktion Psychisch Kranke. Psychiatrie Verlag, Bonn

- Schachner, Anna; Hesse, Nina; Rappauer, Anita; Stadler-Vida, Michael (2017): Endbericht der summativen Evaluation. Umsetzung von regionalen Frühe-Hilfen-Netzwerken in Österreich. queraum. kultur- und sozialforschung, Wien
- Slade, Arietta (2006): Reflective Parenting Programs: Theory and Development. Hg. v. The City College, New York
- Weatherston, D. J.; Ribaud, J.; Michigan Collaborative for Infant Mental Health, Research (2020): The Michigan infant mental health home visiting model. In: *Infant Ment Health J* 41/2:166-177
- Weigl, Marion; Haas, Sabine (2023): Frühe Hilfen. Leitfaden für Gruppenangebote. Hg. v. Gesundheit Österreich, Wien
- Weigl, Marion; Haas, Sabine; Schipper-Schauer, Michaela; Winkler, Petra (2021): Sasto Chavoripe – Soziale Inklusion von Roma durch Frühe Hilfen. Gesundheit Österreich, Wien
- Weigl, Marion; Marbler, Carina (2020): Partizipative Erarbeitung eines Konzepts zur Begleitforschung im Bereich Frühe Hilfen. Gesundheit Österreich, Wien
- Weigl, Marion; Marbler, Carina; Haas, Sabine (2018): Frühe Hilfen. Leitfaden für die Familienbegleitung. Gesundheit Österreich, Wien
- Wiley (Hg.) (2023): Conference Proceedings of the 2023 Congress of the World Association for Infants Mental Health – Clinical Abstracts. *Infant Mental Health Journal* 44/ 4. Dublin
- Yago, S.; Takahashi, Y.; Tsukamoto, E.; Saito, A.; Saito, E. (2023): Use of the Newborn Behavioral Observations System as an early intervention for infants and their parents: A scoping review. In: *Early Hum Dev* 183/:105811
- Zsivkovits, Regina (2023): Modul „Familienbegleitung in der Praxis“ in der Schulung „Theorie und Praxis in der Familienbegleitung“ für das NZFH.at. unveröffentlicht





# Anhang

---

**Sämtliche Grundlagendokumente, Positionspapiere und Vorlagen bzw. Arbeitsmaterialien für Familienbegleitung stehen in aktueller Fassung auf DORY als Download zur Verfügung.**

Das sind unter anderen folgende: <https://dory.goeg.at/s/TogtLZBXRmd5mxxp>

Checkliste für Familienbegleitungen

Dokumentationsvorlage (Anamnesebogen)

Feedbackbogen für Familien zum Begleitungsabschluss (steht in verschiedenen Sprachen zur Verfügung)

Formblatt bezüglich Kontaktaufnahme mit Familie

Formblatt für Zielvereinbarung mit Familie

Frühe Hilfen – Flyer/Folder für Familien (steht auch in verschiedenen Sprachen zur Verfügung)

Frühe Hilfen – Flyer/Folder für Netzwerkpartner:innen

Informationsblatt zu Datenspeicherung, Datensicherung und Datenschutz für Familienbegleiter:innen inkl. Informationsblatt zur Datenspeicherung für begleitete Familien

Information über Mitteilungsverpflichtung

Mitteilungsformular Kindeswohlgefährdung

Schweigepflicht-Entbindungserklärung

Textbausteine für einen Abschlussbrief

Vereinbarung mit Familie zwecks Austauschs mit Netzwerkpartnerinnen und -partnern

Zustimmungserklärung zur Begleitforschung