

### **Alles unter einem Dach: die niedrigschwelligen familienbildenden Modellprojekte "Fit fürs Baby" und "Familienbüro": Abschlussbericht der wissenschaftlichen Begleitforschung**

Mengel, Melanie; Oberndorfer, Rotraut; Rupp, Marina

Veröffentlichungsversion / Published Version

Abschlussbericht / final report

**Zur Verfügung gestellt in Kooperation mit / provided in cooperation with:**

SSG Sozialwissenschaften, USB Köln

#### **Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:**

Mengel, M., Oberndorfer, R., & Rupp, M. (2006). *Alles unter einem Dach: die niedrigschwelligen familienbildenden Modellprojekte "Fit fürs Baby" und "Familienbüro": Abschlussbericht der wissenschaftlichen Begleitforschung*. (ifb-Materialien, 2-2006). Bamberg: Staatsinstitut für Familienforschung an der Universität Bamberg (ifb). <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-114023>

#### **Nutzungsbedingungen:**

Dieser Text wird unter einer Deposit-Lizenz (Keine Weiterverbreitung - keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

#### **Terms of use:**

This document is made available under Deposit Licence (No Redistribution - no modifications). We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document. This document is solely intended for your personal, non-commercial use. All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

*Alles unter einem Dach:*

*Die niedrigschwelligen familienbildenden  
Modellprojekte „Fit fürs Baby“ und „Familienbüro“.  
Abschlussbericht der wissenschaftlichen  
Begleitforschung*

*Mengel, Melanie*

*Oberndorfer, Rotraut*

*Rupp, Marina*

© 2006            Staatsinstitut für Familienforschung an der Universität Bamberg (ifb)  
D-96045 Bamberg  
Hausadresse: Heinrichsdamm 4, D-96047 Bamberg

Leiter:            Prof. Dr. Hans-Peter Blossfeld  
Tel.:                (0951) 965 25 - 0  
Fax:                (0951) 965 25 - 29  
E-mail:            sekretariat@ifb.uni-bamberg.de

Jeder Nachdruck und jede Vervielfältigung - auch auszugsweise - bedürfen der ausdrücklichen Genehmigung des Staatsinstituts für Familienforschung an der Universität Bamberg.

## Inhaltsverzeichnis

<b>I Einführung .....</b>	<b>5</b>
<b>II Zielsetzung und Gestaltung des Modellprojektes.....</b>	<b>7</b>
2.1 Kooperation und Organisation .....	7
2.2 Zielsetzungen des Modellprojekts .....	8
2.3 Rahmenbedingungen.....	8
2.4 Konzeption des Modellprojektes .....	9
2.5 Die Umsetzung der Angebote .....	11
2.6 Umsetzung der wissenschaftlichen Begleitung.....	16
<b>III Abschließende Auswertung der Modellprojekte „Familienbüro“ und „Fit fürs Baby“ .....</b>	<b>19</b>
3.1 Das Familienbüro – ein offenes Informations- und Beratungsangebot mit niedrigschwelliger Kommstruktur .....	19
3.2 „Fit fürs Baby“: Ein aufsuchender Besuchsdienst in der Geburtsklinik.....	35
<b>IV Zusammenfassung und Schlussfolgerungen für das Gesamtprojekt .....</b>	<b>39</b>
<b>V Literatur .....</b>	<b>44</b>

## Verzeichnis der Abbildungen

Abb. 1: Das Modellprojekt „Alles unter einem Dach“ .....	11
Abb. 2: Besetzung des Familienbüros.....	15
Abb. 3: Inanspruchnahme der informierenden und beratenden Dienste im Familienbüro .....	22
Abb. 4: Familienbildende Veranstaltungen des Familienbüros .....	23
Abb. 5: Zusammengefasste quantitative Auswertungen zum Teilprojekt „Fit fürs Baby“ ....	37

## I Einführung

Weitreichende gesellschaftliche Veränderungen, z.B. in der Arbeitswelt, im Rollenverständnis von Mann und Frau und im Generationenverhältnis, stellen hohe Anforderungen an Familien. Sowohl die Sicherung der materiellen Grundlage und die Organisation des Zusammenlebens als auch gestiegene Erwartungen an die Erziehungsleistung bringen für Eltern vielfältige Aufgaben mit sich. Damit Eltern ihre Kinder auf die gesellschaftlichen Erfordernisse vorbereiten und ihnen die Kompetenzen sowie die emotionale Sicherheit vermitteln können, die sie zur Lebensbewältigung benötigen, sind einerseits grundlegende Kenntnisse über die Entwicklung und Erziehung von Kindern nötig. Andererseits bedarf es auch einer ganzen Palette alltagspraktischer Fähigkeiten und Routinen zur Führung eines funktionierenden „Familienunternehmens“.

Die Möglichkeiten, entsprechende Kenntnisse und Erfahrungen in der Alltagspraxis zu erwerben, haben sich in den letzten Jahrzehnten allerdings verringert. So hat die Weitergabe erzieherischen Wissens und die Vermittlung entsprechender Fähigkeiten durch die Herkunftsfamilie an Bedeutung verloren. Dies ist dem schnellen gesellschaftlichen Wandel und der zunehmenden Komplexität und Pluralität in unserer Gesellschaft geschuldet. Kenntnisse und Praktiken früherer Generationen scheinen auf moderne Familienkonstellationen nur mehr eingeschränkt übertragbar. Auch entwickelte sich unsere Gesellschaft zu einer Wissens- und Informationsgesellschaft, die im pädagogischen und medizinischen Bereich immer neue Erkenntnisse zur Verfügung stellt. Diese Wissensbestände müssen jedoch eigens erworben werden und sie haben nur eingeschränkte Gültigkeit. Eltern werden immer wieder mit neueren Erkenntnissen konfrontiert. Aber auch die Möglichkeiten, im Alltag eigene Erfahrungen im Umgang mit Kindern zu machen, verringern sich (vgl. Rupp 2006) durch den Altersaufbau unserer Gesellschaft. Junge Menschen haben weniger Möglichkeiten, Wissen und Fähigkeiten in Erziehung und Betreuung im Alltag zu erwerben. Die Folge ist eine zunehmende Verunsicherung in Bezug auf Erziehungsnormen. Dabei gilt, dass „je weniger normative Richtlinien es für Erziehungsziele und -inhalte in unserer Gesellschaft gibt und je mehr tradierte Werte relativiert werden oder an Gültigkeit verlieren, desto stärker ist der einzelne auf sich und seine Kompetenzen, aber auch auf seine Defizite verwiesen“ (Tschöpe-Scheffler 2004, 19). Diese Problematik spiegeln vielfältige Programme (wie Tripple P, starke Eltern starke Kinder etc.), die versuchen Eltern klare und einfache Instruktionen zu vermitteln – mit sehr unterschiedlichem Erfolg. Gleichzeitig mit den gesicherten Wissensbeständen schrumpfen aufgrund der demografischen Entwicklung auch die familialen Unterstützungsnetze, so dass junge Eltern zunehmend auf sich gestellt sind. Zur Elternschaft gehört nicht nur die Sorge um das Kind, mit ihr gehen auch Veränderungen der eigenen Identität, der Partnerschaft und der sozialen Beziehungen sowie äußerer Bedingungen – beispielsweise der finanziellen Ausstattung der Familie – einher. Nicht alle Erziehenden verfügen über gleichermaßen günstige Ressourcen, diesen Übergang zu bewältigen und positiv zu gestalten.

Um dieser Entwicklung Rechnung zu tragen, erhielt Familienbildung einen neuen gesetzlichen Stellenwert als Unterstützungsangebot für **alle** Eltern. Sie soll frühzeitig und präventiv Wissen über familiale Belange vermitteln, die Entwicklung erzieherischer Handlungskompetenzen unterstützen und bei der Bewältigung des Alltags helfen. Allerdings zeigt die Erfah-

rung, dass Eltern in prekären Lebenslagen oder aus bildungsfernen Milieus klassischen Angeboten der Familienbildung eher distanziert gegenüber stehen. Daher wird verstärkt gefordert, die Angebotspalette durch niedrigschwellige und passgenaue Konzeptionen für alle Elterngruppen attraktiv zu gestalten.

Bei der Umsetzung solcher niedrigschwelligen Strategien kommt einer kooperativen und vernetzten Vorgehensweise eine hohe Bedeutung zu. Diese ist nicht nur im Hinblick auf eine erhöhte Transparenz der Unterstützungsleistungen und damit eines verbesserten Zugangs für die Adressaten relevant. Auch eine vermehrte Bedarfsorientierung kann durch die gemeinsame Identifikation von Lücken im Hilfesystem – beispielsweise bei der Berücksichtigung verschiedener Familienphasen oder Zielgruppen – erreicht werden. Nicht zuletzt eröffnet das koordinierte Vorgehen aller familienrelevanten Akteure im Sozialraum die Möglichkeit, institutionelle Ressourcen zu bündeln, durch gemeinsame Lernprozesse die Fachlichkeit zu erhöhen und dabei Synergieeffekte zu erzielen. Als neue Anforderungen und Lernaufgaben stellen sich dabei u.a. die kooperative Konfliktbewältigung, die Reflexion des eigenen Wissenshintergrundes sowie die Arbeit in unterschiedlichen Organisationsstrukturen, die mit eigenen professionellen Standortbestimmungen und neuen Orientierungen einher gehen (vgl. Weber 2005, 171).

Die langjährige Befassung mit Konzepten und Modellen zur Familienbildung, u.a. im Rahmen des *ifb*-Projektes „Leitfaden niedrigschwelliger Angebote der Familienbildung“ (Oberndorfer/ Mengel 2004), hatte zum Ziel, Richtlinien für die Gestaltung niedrigschwelliger Maßnahmen auszuarbeiten und Strategien zu deren Umsetzung aufzuzeigen. Kurz zusammengefasst wurden folgende zentrale Kriterien für niedrigschwellige Ansätze herauskristallisiert:

- *Prävention* durch Förderung von Basiskompetenzen für das Zusammenleben in der Familie, Begleitung der Familienentwicklung durch Unterstützungsangebote sowie Vermittlung von Informationen und Strategien zur Bewältigung kritischer Familiensituationen;
- *Bedarfsgerechtigkeit* durch die Abstimmung der Angebote auf die Lebenssituation von Familien – auch im regionalen Kontext –, Berücksichtigung des gesellschaftlichen Wandels und der Veränderungen im Zusammenleben sowie der Rahmenbedingungen von Familien;
- *niedrigschwelliger*, d.h. einfacher und nicht stigmatisierender Zugang zu allen Angeboten der Familienarbeit, wie er u.a. durch Kooperationen mit Institutionen und Einrichtungen erreicht werden kann, die selbstverständlicher Bestandteil im Alltag von Familien sind (vgl. ebd.).

Diese Richtlinien in Form konkreter Praxisprojekte umzusetzen und damit einen Schritt zur Verbesserung des Angebotes an familienbildenden Maßnahmen zu tun, hat sich das Modellprojekt „Alles unter einem Dach“ als Ziel gesetzt.

## II Zielsetzung und Gestaltung des Modellprojektes

Durch die langjährige Arbeit des *ifb* im Themenbereich bestand Kontakt zu verschiedenen Einrichtungen, die an der Umsetzung von präventiver und niedrigschwelliger Familienbildung arbeiten. In diesem Zusammenhang entstand eine Kooperation mit dem Kreisjugendamt Kulmbach. Gemeinsam mit dessen Leiter wurde die Vorstellung entwickelt, ein niedrigschwelliges Angebot der Familienbildung für die Region Kulmbach als Modellprojekt mit wissenschaftlicher Begleitung zu konzipieren und umzusetzen. Das Interesse des *ifb* an der Zusammenarbeit war es, zusammen mit Kooperationspartnern vor Ort Strategien zur Familienbildung umzusetzen. Damit sollten Erkenntnisse, welche im Rahmen eines Forschungsprojekts zur Entwicklung von Richtlinien der Niedrigschwelligkeit in der Familienbildung und der Sammlung von innovativen Angeboten erreicht wurden, einem Praxistest unterzogen werden.

### 2.1 Kooperation und Organisation

Der Einstieg in die Kooperation und somit auch die Wahl des Standortes erfolgten vor dem Hintergrund der günstigen Voraussetzungen in Kulmbach, die eine Umsetzung in angemessener Zeit realistisch erscheinen ließen: Das Interesse des Jugendamtes und des Familientreffs am Thema hatte dazu geführt, dass bereits Kooperationsbeziehungen bestanden. Zudem bot das Familienzentrum Negeleinstraße der Geschwister-Gummi-Stiftung sehr gute Voraussetzungen für die räumliche und organisatorische Unterbringung des Projektes.

Um die Zielanalyse und die konzeptionelle Arbeit vorzubereiten, organisierte das Kreisjugendamt eine Veranstaltung, in deren Rahmen die Mitarbeiterinnen des *ifb* die Komponenten der niedrigschwelligen Familienbildung vortrugen und mit den Anwesenden diskutierten. Eingeladen waren Fachkräfte aus verschiedenen Einrichtungen mit spezifischen Angeboten für Familien. Sie waren vorab über das Vorhaben informiert worden und hatten Interesse an einer Beteiligung gezeigt. Als Ergebnis der Veranstaltung wurde ein Treffen vereinbart, das dazu dienen sollte, die Ziele, welche die einzelnen Vertreter(innen) der Einrichtungen mit dem geplanten Projekt verbanden, zu diskutieren und nach Möglichkeiten ihrer Verwirklichung zu suchen. Aus diesem Kreis entwickelte sich eine Arbeits- oder auch Steuerungsgruppe, die daran ging, die Konzeption zu erarbeiten. Ihr gehören Vertreter(innen) folgender Einrichtungen an: Kreisjugendamt Kulmbach, Geschwister-Gummi-Stiftung, Gesundheitsamt Kulmbach, Psychologische Beratungsstelle des Diakonischen Werkes, Allgemeine Sozialberatung des Caritasverbandes, Frühförderung der Arbeiterwohlfahrt, Pädagogische Referentin für Kindertagesstätten der Evangelischen Dekanate Kulmbach und Thurnau sowie Mitarbeiterinnen des *ifb* als wissenschaftliche Begleitung.

Die Arbeitsgruppe entwickelte in einem iterativen und reflexiven Prozess das Konzept „Alles unter einem Dach“, mit dem versucht werden sollte, zum einen mehr Eltern in der frühen Phase der Familienentwicklung für das Angebot des Familientreffs zu begeistern und zum anderen neue Arbeitsansätze niedrigschwelliger Familienbildung zu entwickeln und umzusetzen.



## 2.2 Zielsetzungen des Modellprojekts

In der ersten Sitzung der Arbeitsgruppe wurde ein zentrales Problem der Familienbildung angesprochen: Die Mittelschichtorientierung, die viele familienbildende Angebote in der Region prägte. In Übereinstimmung mit den bekannten und dokumentierten Erfahrungen (Schiersmann u.a. 1998) wurde hervorgehoben, dass Angehörige finanziell und/oder sozial benachteiligter Bevölkerungsgruppen mit diesen Angeboten nicht ausreichend erreicht werden können. Die Betroffenen suchten meist erst dann Unterstützung, wenn sich Problemlagen in einer Weise verschärft hätten, dass sie ohne weitgehende Hilfe nicht mehr zu bewältigen wären. Als Gruppe, die nicht selten mit multiplen Problemen zu kämpfen hätte, wurden u.a. alleinerziehende Mütter mit Kindern bis zu drei Jahren genannt. Bedauert wurde weiterhin, dass Eltern mit vielfältigen Problemen vor allem finanzielle Hilfen und weniger Unterstützung bei der Erziehung und Betreuung der Kinder nachfragen würden, obwohl letztere häufig notwendig wäre. Aus dieser Problemanzeige wurden die Ziele für den Ausbau des Angebotes abgeleitet, welche in Einklang mit den Leitlinien niedrigschwelliger Familienbildung (vgl. Kap. I) stehen:

- Der Kreis der „nachfragenden“ Eltern sollte erweitert werden, und zwar in zwei Richtungen: Es sollten verstärkt Eltern aus weniger gut situierten Schichten und mit besonderem Unterstützungsbedarf erreicht werden.
- Die Eltern sollten möglichst frühzeitig mit den Unterstützungsmöglichkeiten vertraut gemacht werden, um den präventiven Effekt zu verstärken.

Als geeignete Mittel, dies zu erreichen, sollte

- der vorhandene Familientreff als Ort genutzt werden, um weitere Angebote bekannt zu machen und den Zugang zu diesen zu vermitteln; d.h. der Familientreff sollte als Tor für andere familienbildende Angebote dienen und damit die Hemmschwelle senken, und
- neben dem niedrigschwelligen Komm-Angebot „Familientreff“ Geh-Strukturen etabliert werden.

Die wissenschaftliche Begleitung verfolgte darüber hinaus das Ziel, das neue Angebot in die bestehenden Hilfelandschaft der Region Kulmbach zu integrieren und den Übergang von einem Angebot in ein anderes zu erleichtern. Um dies zu erreichen, sollten die Kooperationen zwischen den Einrichtungen erweitert und nachhaltig etabliert werden.

Zur Erreichung dieser Zielvorstellungen wurden von der Arbeitsgruppe zwei Teilprojekte entwickelt, das „Familienbüro“ und „Fit fürs Baby“, deren Rahmenbedingungen und Konzeption im Folgenden kurz dargestellt werden.

## 2.3 Rahmenbedingungen

Das Familienzentrum in der Negeleinstraße bot bereits zu Beginn der Kooperation eine gute familienfreundliche Infrastruktur: Ein attraktives Haus mit angenehmer Atmosphäre, vielen schön gestalteten Gruppenräumen, geräumigen Kinderspielzimmern, einen größerem Veranstaltungsraum und Büroräumen. Der Familientreff ist ganztägig an den Werktagen geöffnet und hält eine Vielzahl an Angeboten für Eltern und ihre Kinder vor. Das Haus ist sehr anspre-

chend, familien- und kindgerecht eingerichtet. Mittelpunkt ist das „Kindercafé“ als offener und geselliger Treffpunkt mit einem günstigen Angebot an kleinen Speisen und Getränken. Das Café wird von pädagogischen Kräften betreut. Darüber hinaus beheimatet das Haus verschiedene Gruppenangebote, die professionell begleitet werden oder in Selbsthilfe aktiv sind sowie Maßnahmen zur beruflichen Integration. Auch das Elternbildungsprogramm „fit für kids“ und ein Secondhand-Shop gehören zum Angebot. In der Einrichtung fanden demnach bereits die verschiedensten Bildungs- und Freizeitveranstaltungen statt, wozu auch ein Fest für Familien gehörte.

Neben den räumlichen waren auch weitere Rahmenbedingungen am Standort günstig: Die Arbeits- bzw. Steuerungsgruppe verfügt über einschlägiges Fachwissen im Bereich der Familienarbeit. Sie setzt sich aus unterschiedlichen Professionen zusammen, so dass die Bedarfe von Eltern und Kindern aus verschiedenen Perspektiven wahrgenommen werden konnten (Sozialpädagogen, Psychologen und Ärzte). Die meisten Mitglieder der Steuerungsgruppe verfügen über sehr langjährige Berufserfahrung. Zudem wurde das Projekt von einer Fachkraft begleitet, die bereits Aufbauarbeit für den Familientreff geleistet und seine Leitung übernommen hatte. Sie ist mit Familienarbeit bestens vertraut und besitzt weitreichende Kontakte zu den relevanten Institutionen in der Region.

Die wissenschaftliche Begleitung des *ifb* (eine Soziologin, eine Psychologin und eine Sozialpädagogin) verfügt über lange Forschungserfahrung und Fachwissen im Bereich Familienbildung, Erfahrung in Fortbildungen zum Thema Familienarbeit sowie in der Arbeit mit Risikogruppen in der Bevölkerung. Dienstherr des *ifb* ist das Bayerische Sozialministerium, das den Bereich Familienarbeit im Institut dezidiert unterstützt und auch dieses Vorhaben gefördert hat. Hierdurch können die Ressourcen eines wissenschaftlichen Instituts, das an die örtliche Universität angeschlossen ist, für die Praxis genützt werden. (Weitere Ausführungen zur wissenschaftlichen Begleitung finden sich in Kap. 2.6 und III).

## 2.4 Konzeption des Modellprojektes

Das Modellprojekt „Alles unter einem Dach“ bindet eine vorhandene Einrichtung in eine neue Kooperationsstruktur ein und macht diese zum Ausgangspunkt von zwei neuen familienbildenden Initiativen, die in engem Zusammenhang miteinander stehen. Dabei wird durch die neuen Maßnahmen eine positive Rückwirkung auf das Gesamtprojekt erwartet. Die beiden neuen Komponenten oder Teilprojekte wurden wie folgt konzipiert:

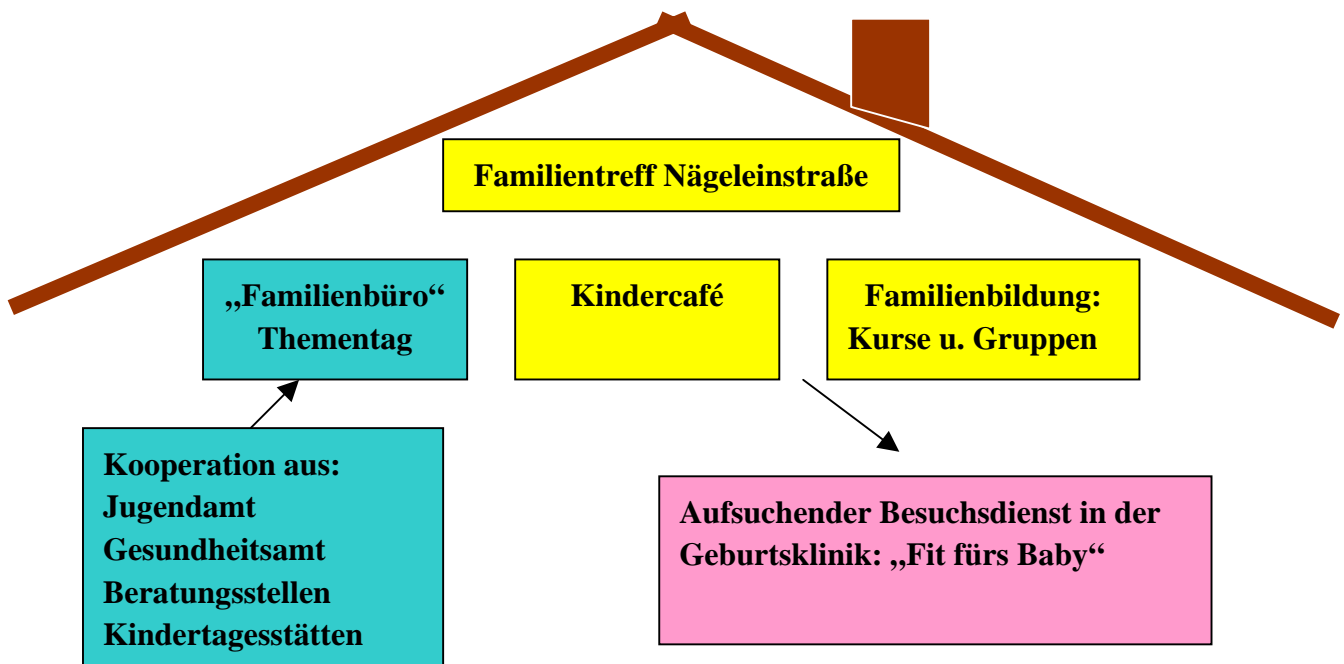
Die Idee des „Familienbüros“ ist das Ergebnis einer Kooperation von sieben verschiedenen sozialen Institutionen in Kulmbach (Kreisjugendamt Kulmbach, Geschwister-Gummi-Stiftung, Gesundheitsamt Kulmbach, Psychologische Beratungsstelle des Diakonischen Werkes, Allgemeine Sozialberatung des Caritasverbandes, Frühförderung der Arbeiterwohlfahrt, Pädagogische Referentin für Kindertagesstätten der Evangelischen Dekanate Kulmbach und Thurnau). Es sollte in den Räumen des Familientreffs angesiedelt und als allgemeine Anlaufstelle für Familienfragen eingerichtet werden. Schwerpunkt dieses Projekts ist, einen niedrigschwelligen Zugang zu „Ämtern“ und Einrichtungen zu etablieren. Dabei sollen zum einen allen Eltern auf einfache und unaufwändige Weise Informationen zugänglich gemacht werden und zum anderen Elterngruppen mit Distanz zum Hilfesystem die Nutzung von Unterstüt-

zungsangeboten erleichtert werden. Die Präsenz von Mitarbeiter(inne)n dieser Institutionen in einer Einrichtung, in der Familien Freizeit verbringen, ermöglicht einen informellen Zugang zu ihnen und kann dabei helfen, Vorbehalte abzubauen. Zudem werden damit der Informationsfluss und die Transparenz erhöht. Diese Strategie steht vor dem Hintergrund der Erfahrung, dass Familien in benachteiligten Lebenssituationen vielfach zögern, sich in Problemsituationen an Ämter oder öffentliche Einrichtungen zu wenden, teils weil sie deren „Kontrollfunktion“ fürchten, teils weil sie die Zugangswege nicht kennen. In der informellen angenehmen Atmosphäre des Treffs mit seinen vielfältigen Angeboten sollte ein nicht diskriminierender, unbefangener Zugang zu Institutionen, wie z.B. zu Ämtern, wie dem Jugendamt oder dem Gesundheitsamt, geschaffen werden, die manchen Eltern aufgrund negativer Assoziationen oder Schwellenängsten verschlossen bleiben. Durch eine umfassende Darstellung der Aufgaben der beteiligten Einrichtungen sollte den Eltern nahe gebracht werden, dass Ämter nicht nur Kontrollfunktion haben, sondern auch effektive Unterstützung anbieten. Das Familienbüro sollte eine in der Bevölkerung bekannte Einrichtung werden, die relevante Informationen vermitteln und/oder an weitergehende Hilfen verweisen und den Übergang zu ihnen unterstützend begleiten kann (s. auch Kap. 2.5.1).

Das zweite Projekt „Fit fürs Baby“ ist in besonderer Weise der Prävention verpflichtet und nutzt dazu eine Geh-Struktur. Um Eltern zu einem sehr frühen Zeitpunkt zu erreichen, wurde eine Kooperation mit der Geburtsklinik in Kulmbach aufgebaut, so dass die Möglichkeit entstand, junge Mütter kurz nach der Geburt dort aufzusuchen. Das Konzept basiert darauf, dass Mitarbeiter(innen) des Familienzentrums die Mütter im Klinikum besuchen und ihnen ein Geschenkpaket mitbringen. Dieses „Willkommenspaket“ enthält u.a. Gutscheine für das Kindercafé und den Secondhand-Laden im Familienzentrum sowie einen Wegweiser zu familienunterstützenden Einrichtungen und Maßnahmen. Die Mütter erhalten in Einzelgesprächen wichtige allgemeine Informationen sowie bei Bedarf auch spezifische Hinweise für besondere Anliegen einzelner Mütter. Die Mitarbeiter(innen) laden dabei zum Besuch im Familienzentrum ein und stehen dort auch als Ansprechpartner zur Verfügung (s. auch Kap. 2.5.2)

Das Gesamtkonzept verbindet somit die niedrigschwellige Kommstruktur des "Familienbüros" mit dem zugehenden Ansatz von „Fit fürs Baby“. Die Finanzierung der (Teil)Projekte vor Ort übernahm die „Aktion Mensch“, die der wissenschaftlichen Begleitung das Bayerische Sozialministerium.

Abb. 1: Das Modellprojekt „Alles unter einem Dach“



## 2.5 Die Umsetzung der Angebote

Während der Konzeptionsphase arbeiteten alle Beteiligten sehr engagiert mit. Der Ideenreichtum hätte für eine Vielzahl von Projekten ausgereicht. Eine Schwierigkeit der Umsetzung der Konzeption „Fit fürs Baby“ stellte die Finanzierung der zusätzlichen Stellen für pädagogische Fachkräfte dar. Dies bedingte eine Verzögerung der Implementation des Teilprojektes.

Als Ausgleich für die Stagnation in dem einen Bereich konzentrierte sich die Arbeit zunächst auf die Konzeption des Familienbüros, das ohne großen finanziellen Aufwand implementiert werden konnte. Ein Beleg für das große Engagement der Beteiligten ist, dass alle Einrichtungen bereit waren, das Familienbüro personell zu besetzen und die Aufgaben innerhalb der eigenen Einrichtung so zu verteilen bzw. zu organisieren, dass dies möglich wurde.

Beide (Teil)Projekte wurden sowohl von den beteiligten Einrichtungen als auch vom *ifb* der Öffentlichkeit über die regionale Presse, bei Vorträgen und in Veröffentlichungen zur Familienbildung vorgestellt. An der Eröffnung des Familienbüros im Frühjahr 2004 nahmen sowohl Eltern als auch örtliche Entscheidungsträger sowie Vertreter des bayerischen Familienministeriums teil. Im Herbst 2004 besuchte die bayerische Familienministerin, Frau Christa Steuens, die Einrichtung und zeigte sich beeindruckt. Das Bayerische Landesjugendamt führte eine Fortbildungsveranstaltung zur Familienbildung in den Räumen der Einrichtung durch, bei der auch das laufende Modellprojekt vorgestellt und diskutiert wurde.

Die konkrete Ausgestaltung der beiden Teilprojekte und die Durchführung der wissenschaftlichen Begleitung soll nun in den beiden folgenden Abschnitten vorgestellt werden.

### 2.5.1 Das Familienbüro

Seit Beginn des Jahres 2004 gibt es das „Familienbüro“ in den Räumen des Familientreffs Negeleinstraße. Hier kann ohne vorherige Anmeldung Information und Beratung abgerufen werden: Immer mittwochs bieten jeweils zwei von zunächst insgesamt sechs sozialen Einrichtungen im Wechsel offene Sprechzeiten für alle Fragen rings um das Thema Familie und Kindererziehung an – jede kooperierende Institution ist demnach einmal im Monat zuständig. Die Mitarbeiterinnen des Familientreffs weisen Besucher(innen) auf die Sprechzeiten der jeweiligen Institutionen hin und ein Anwesenheitsplan ist deutlich sichtbar im Eingangsbereich aufgelegt. Die verschiedenen teilnehmenden Einrichtungen haben sich auf unterschiedliche Themenschwerpunkte spezialisiert, um ein überschneidungsfreies und transparentes Angebot zu unterbreiten (s. Abb. 2: Besetzung des Familienbüros). Sie fungieren jedoch auch als allgemeine Anlaufstelle für familien- und alltagsbezogene Fragen und übernehmen eine Lotsenfunktion durch das örtliche Hilfesystem. Während der Beratungsgespräche können die Kinder in den Räumen des Cafés betreut werden.

Die Erfahrung zeigte allerdings, dass die Vertreter der Einrichtungen unterschiedlich häufig frequentiert wurden. So z.B. war die Nachfrage nach Informationen zu Betreuungsmöglichkeiten für kleine Kinder sehr gering. Die Konzeption des Familienbüros wurde deshalb nach ca. einem Jahr der Durchführung dahingehend abgeändert, dass die offenen Sprechstunden der beteiligten Einrichtungen nur an den ersten drei Terminen eines Monats durchgeführt werden. In der vierten Woche bieten die Mitarbeiter(innen) des Familienbüros themenzentrierte Veranstaltungen an oder laden Referenten zu bestimmten Themen ein. Anschließend besteht die Möglichkeit zu Einzelgesprächen mit dem/der Referenten/in. Informationen über Kinderbetreuung werden seit diesem Zeitpunkt innerhalb der Thementage angeboten.

Die kooperierenden Institutionen arbeiten in ihrer Einrichtung überwiegend in einer Komm-Struktur, d.h. sie werden von den Familien aufgesucht. Bei den meisten Einrichtungen besteht zudem eine leichte Tendenz zur Arbeit mit ressourcenschwachen Familien bei eher fortgeschrittenen Problemlagen. In beiderlei Hinsicht bewegen sich die Mitarbeiter(innen) bei ihrer Arbeit im Familienbüro somit auf Neuland. Ein zugehendes Angebot zu unterbreiten und die eigenen Dienstleistungen anzubieten ist ebenso ungewohnt wie der Arbeitsplatz, seine räumliche und soziale Einbettung und das Konzept der offenen Sprechstunde. Dies fordert vom Fachpersonal Flexibilität, die Bereitschaft neue Wege zu beschreiten und mit Unsicherheiten umzugehen.

Insgesamt ist es gelungen, sehr wichtige Dienstleister in Familienfragen für das Familienbüro zu gewinnen. Im Folgenden werden die Kooperationspartner, ihr Aufgabenfeld und ihre Zielgruppen kurz vorgestellt:

- Die *Psychologische Beratungsstelle* bietet neben der Beratung zu Ehe-, Lebens- und Schwangerschaftsfragen schwerpunktmäßig Beratung bei Erziehungsschwierigkeiten sowie Trennung und Scheidung an und übernimmt darüber hinaus auch Erziehungsbeistandschaften. Die klassische Arbeitsform sind Einzel-, Paar- oder Familiengespräche innerhalb einer Komm-Struktur. Die typische Klientel besteht aus Eltern, deren soziale Lage als heterogen beschrieben wird und die sich entsprechend der Bevölkerungsstruktur, d.h. mit einem Hauptanteil aus der Mittelschicht, zusammensetzt. Ressourcenschwache

Familien sind im Bereich der Erziehungsbeistandschaften häufiger vertreten als in der Beratung. Im Familienbüro soll ein deutlich niedrigschwelligeres Informationsangebot bereit gestellt werden. Mit der Präsenz der Fachkräfte im alltäglichen Setting des Familienentreffs soll den Besucher(inne)n die Möglichkeit geboten werden, auch bei „kleineren“ Anliegen Rat zu erhalten.

- Die *Allgemeine Sozialberatung* versteht sich als Anlaufstelle für alle Hilfesuchenden, die keine spezialisierte Fachstelle aufsuchen. Beratungen finden häufig in finanziellen Notlagen sowie bei Partnerschaftsproblemen oder im Kontext von Trennung/Scheidung statt. Auch die Einsatzleitung für die Familienpflege ist dort angesiedelt. Die Arbeit wird in einer Einrichtung mit Komm-Struktur geleistet, die mit einer Beraterin besetzt ist. Die Klientel wird als heterogen, jedoch häufig in akuten Krisensituationen befindlich beschrieben. Für das Angebot im Familienbüro wurde eine Spezialisierung auf das Thema Mütterkuren vorgenommen.
- Die *Frühförderung* betreut Kinder im Alter von null bis sechs Jahren mit Auffälligkeiten in der Entwicklung. Die Einrichtung versteht sich als Sammelbecken für alle Kinder mit Entwicklungsverzögerungen; gegebenenfalls werden die Fälle weiter verwiesen. Die Frühförderung arbeitet sowohl stationär in der Einrichtung als auch ambulant, d.h. im Haushalt der Familie bzw. in der Kindertagesstätte. Die Bandbreite von Familien, deren Kinder Frühförderung erhalten, ist sehr groß. Der Zugang zur eigenen Einrichtung ist freiwillig und wird als sehr hochschwellig beschrieben, da die Voraussetzung ein ärztlich diagnostizierter Förderbedarf ist. Das Angebot im Familienbüro soll deshalb auch Eltern zugänglich sein, die zum einen Fragen zu einer möglichen Entwicklungsverzögerung des Kindes haben. Zum anderen sollen Kinder, die Unterstützungsbedarf haben, jedoch damit unterhalb der „förderungsfähigen Schwelle“ liegen oder deren Antrag abgelehnt wurde, ein Hilfsangebot zur Verfügung gestellt werden.
- Das *Gesundheitsamt* ist grundsätzlich für ein sehr breites Aufgabenfeld zuständig. Die Arbeitsform im Amt entspricht der klassischen Komm-Struktur und es werden externe Veranstaltungen durchgeführt. Das Klientel wird als heterogen beschrieben, insgesamt besteht jedoch eine Tendenz zur Arbeit mit ressourcenschwachen Personen. Der Zugang ist teils freiwillig, teils werden Verfahren mit Zwangscharakter durchgeführt. Die Einbeziehung der medizinischen Dienste war ein wichtiger Baustein des Konzeptes: Zum einen, weil diese Anbietergruppe bislang in der Familienbildung noch zu wenig berücksichtigt wird; zum anderen, weil sich bekannterweise soziale Benachteiligung auch mit Risiken in der Ernährung und Gesundheitsversorgung der Kinder mit teils gravierenden Folgen für deren Entwicklung einhergeht. Aus dem breiten Aufgabenspektrum wurde ein spezifisches Angebot für das Familienbüro entwickelt. Von ärztlicher Seite wird Beratung zu Impf-, Ernährungs- und Gesundheitsfragen sowie die Diagnostik zu Entwicklungsverzögerungen oder zur Schulreife angeboten. Zwei Sozialpädagoginnen im Dienst des Gesundheitsamtes beraten rund um das Thema Schwangerschaft einschließlich finanzieller Hilfen.
- Innerhalb des *Kreisjugendamts* ist die Bezirkssozialarbeit zuständig für Hilfen zur Erziehung und die Begleitung von Familiengerichtsverfahren. Einzelne Mitarbeiter(innen) bearbeiten zusätzlich die Bereiche Jugendgerichtshilfe sowie Tagespflege, Pflegekinder und

Adoption. Die familiengerichtlichen Verfahren betreffen Familien mit unterschiedlichem sozialen Hintergrund; gleiches gilt für das Pflegekinder- oder Adoptionswesen. Die Klientel der Hilfen zur Erziehung bilden hauptsächlich Familien aus der Mittel- und Unterschicht. Die Ausübung des staatlichen Wächteramtes betrifft nach Aussagen der Mitarbeiter(innen) v.a. sozial benachteiligte Familien. Die Beratungen der Bezirkssozialarbeit finden häufig nach Druck von außen bei eher eingeschränkter Freiwilligkeit statt. Inhalte sind minderschwere und einmalige, vielfach aber auch massive und weit fortgeschrittene Problemlagen von Familien. Im Familienbüro sollten die Mitarbeiter(innen) des Jugendamtes nun allen Eltern mit Informationen zur Verfügung stehen und damit zugleich bestehende Vorbehalte gegenüber der Einrichtung abbauen.

- Aufgabe der *Pädagogischen Referentin für Kindertagesstätten* ist die fachlichen Begleitung der Kindertageseinrichtungen des Dekanates im Hinblick auf konzeptionelle und organisatorische Fragen sowie Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit. Die Arbeit wird von einer Einzelperson in einer Geh-Struktur geleistet. Über das Angebot der Kitas findet eine Zusammenarbeit mit Eltern in unterschiedlichsten sozialen Lagen statt. Aufgrund der zu geringen Nachfrage nach Einzelberatungen entschied sich die Einrichtung nach ca. einem Jahr, Information und Beratung zum Thema Kinderbetreuung innerhalb der neuen Thementage anzubieten.

Die Besetzung des Familienbüros folgt einem sich wiederholenden Rhythmus, um für die Familien Sicherheit und Transparenz zu schaffen. Der nachstehend vorgestellte Belegplan hängt für alle einsehbar im Familientreff aus, so dass die Familien wissen, wann welche Einrichtung erreichbar ist.

Abb. 2: Besetzung des Familienbüros

Termin	Institution und Mitarbeiter(innen)	Beratungsthemen
<b>1. Mittwoch im Monat</b>		
9.30 – 11.30	<b>Psychologische Beratungsstelle der Diakonie</b> 2 Mitarbeiter(innen) im Wechsel, Vertretung durch die Leitung in Ausnahmefällen	Hilfe bei Erziehungs-, Ehe- und Lebensproblemen sowie in Krisensituationen
15.00 – 17.00	<b>Allgemeine Sozialberatung der Caritas</b> 1 Mitarbeiter(in)	Beratung zu Mütterkuren und zu gesetzlichen Ansprüchen
<b>2. Mittwoch im Monat</b>		
9.30 – 11.30	<b>Frühförderung der AWO</b> 2 Mitarbeiter(innen) im Wechsel	Fragen zur Entwicklung des Kindes von 0 bis 6 Jahren
15.00 – 17.00	<b>Gesundheitsamt: Ärztliche Beratung</b> 2 Mitarbeiter(innen) im Wechsel	Fragen zu Schulreife, Kinderkrankheiten, Impfungen, Hygiene, seelischen Gesundheitsstörungen und Drogenprävention
<b>3. Mittwoch im Monat</b>		
9.30 – 11.30	<b>Gesundheitsamt: Schwangerschaftsberatung</b> 2 Mitarbeiter(innen) im Wechsel	Vermittlung finanzieller Hilfen, Beratung bei Schwangerschaftskonflikten sowie zu Sexualität, Familienplanung und anderen Problemen
15.00 – 17.00	<b>Kreisjugendamt</b> 6 Mitarbeiter(innen) im Wechsel	Beratung bei Problemen in der Familie, zu allgemeinen Fragen der Erziehung, elterlicher Sorge und Umgangsregelungen sowie Familien- und Erziehungshilfen
<b>4. Mittwoch im Monat</b>		
9.30 – 11.30 im Jahr 2004	<b>Pädagogische Referentin für Kindertagesstätten</b> 1 Mitarbeiter(in)	Beratung und Informationsangebote zum Thema Kinderbetreuung
Im Jahr 2005	<b>Spezieller Thementag</b> mit wechselnden Angeboten	

Zur personellen Struktur des Familienbüros lässt sich abschließend sagen: Die teilnehmenden Mitarbeiter(innen) im Gesamtteam sind im Hinblick auf die berufliche Ausbildung mehrheitlich Sozialpädagog(inn)en (bzw. in einer solchen Funktion tätig) sowie zwei Ärzt(inn)en und ein Psychologe in Vertretungsfällen. Die Dauer der Berufserfahrung reicht von einem Jahr bis zu 27 Jahren, in vier von sechs Einrichtungen beträgt die durchschnittliche Dauer der Arbeitspraxis 15 Jahre oder mehr. Das Qualifikationsniveau der Mitarbeiter(innen) kann demnach überwiegend als sehr hoch bezeichnet werden.



### **2.5.2 „Fit fürs Baby“**

Knapp ein halbes Jahr nach Installierung des Familienbüros nahm auch der aufsuchende Dienst für junge Mütter „Fit fürs Baby“ seine Tätigkeit auf. Ausgehend von dem Ziel, vor allem junge Eltern möglichst am Anfang der Familienentwicklung zu erreichen, wurde beschlossen, an den Ort zu „gehen“, an dem Familien in den meisten Fällen zu einem frühen Zeitpunkt präsent sind, in das Klinikum Kulmbach. Zwar werden Eltern mit Hausgeburt nicht erreicht, aber der Kreis der dort anzutreffenden Familien umfasst das gesamte soziale Spektrum und geht räumlich sogar über die Region Kulmbach hinaus.

Im Vorfeld der Einführung wurden Gespräche sowohl mit der Klinikleitung als auch mit dem Personal der Entbindungsstation geführt und das Konzept vorgestellt. „Fit fürs Baby“ wurde folgendermaßen konzipiert: Mitarbeiter(innen) des Familientreffs der Geschwister-Gummi-Stiftung sollten die Mütter in der Klinik besuchen, ihnen einen Wegweiser zum familienbildenden und -unterstützenden Angebot in der Region überreichen und sie zu einem Besuch im Familientreff einladen. Anlässlich des Besuches in der Klinik sollte auch das Familienbüro vorgestellt werden. Um der Einladung in den Familientreff einen größeren Anreiz zu verleihen und den Zugang zum familienbildenden Angebot zu erleichtern, wurde ein Geschenkpaket geschnürt, das u.a. zwei Gutscheine, einen für das Kindercafé oder ein familienbildendes Angebot, den zweiten für den Secondhand-Laden im Familientreff, enthält. In einem kurzen Gespräch und durch ein Faltblatt sollte über die laufenden Veranstaltungs- und Gruppenaktivitäten im Familientreff informiert werden. Die Gespräche wurden als Einzelgespräche konzipiert, deren Dauer und Inhalt weitgehend die Eltern bestimmten. So wird Gelegenheit gegeben, bei Bedarf auch Probleme anzusprechen und Informationen über Unterstützungsangebote zu erhalten.

Die beiden Mitarbeiterinnen sind neben den regelmäßigen Besuchen im Klinikum auch für die Betreuung des Familientreffs Negeleinstraße mit seinem Kurs- und Gruppenangebot, dem Kindercafé und dem Secondhand-Bereich mit zuständig. Beim Besuch im Familientreff sollten die Eltern in den Mitarbeiter(innen), die sie in der Klinik besucht hatten, einen Ansprechpartner finden, der sie in den Familientreff einführt. Damit wird für die Eltern ein Wiedererkennungseffekt beim Besuch des Familientreffs angestrebt, der vertrauensbildend wirken soll.

Dank der Förderung konnten qualifizierte Mitarbeiterinnen für das Projekt gewonnen werden: Eine Mitarbeiterin verfügt über eine Ausbildung als Erzieherin sowie langjährige Berufserfahrung in der Arbeit mit ressourcenschwachen Familien in der offenen Sozialarbeit und der Jugendarbeit. Sie war zuständig für den Aufbau des Familientreffs, ist seit mehreren Jahren dort tätig und war auch bei der Konzeption und Entwicklung des Modellprojekts im Rahmen des Arbeitskreises beteiligt. Die Einstellung der zweiten Mitarbeiterin, einer Heilerziehungspflegerin, erfolgte zu Beginn des Projektes „Fit fürs Baby“.

## **2.6 Umsetzung der wissenschaftlichen Begleitung**

Zur Dokumentation des Umsetzungsprozesses und zur Überprüfung der Zielerreichung wurde das Modellprojekt wissenschaftlich begleitet. Die vorliegende Studie basiert demnach nicht nur auf den Ergebnissen einer Zielüberprüfung, sondern beinhaltet eine umfassende Projekt-

begleitung, um bereits im Projektverlauf Rückmeldungen in den Arbeitsprozess zurückspeisen zu können.

#### *Hinweise zur wissenschaftlichen Begleitung*

Das Modellprojekt wurde von der Konzeptionsentwicklung bis zur Umsetzung über zwei Jahre hinweg durch das *ifb* begleitet. Der Berichtszeitraum umfasst somit drei Phasen (vgl. Stockmann 2004; Reischmann 2003; Scriven 1991):

1. Die Programmentwicklung, in der das Konzept entwickelt wurde und die Ausgestaltung des Angebotes stattfand (preformative Phase);
2. Die Umsetzungsphase, in der Informationen über den Programmverlauf und die Programmsergebnisse gesammelt und bewertet wurden, die u.a. der Steuerung der Durchführung des Angebots dienen und eventuelle Abänderung der Konzeption begründen können (Phase der Prozessbegleitung).
3. Die Phase nach Abschluss der Implementierung, in der die Effekte des Angebots erfasst und in ihren Zusammenhängen bewertet wurden und somit eine abschließende Einschätzung des Projektes erfolgte (summative Phase).

Neben den verschiedenen Phasen kann eine Begleitforschung auch auf unterschiedlichen Ebenen bzw. aus unterschiedlichen Perspektiven durchgeführt werden. Zu unterscheiden sind dabei

- die Ebene der Adressaten des jeweiligen Angebots,
- die Ebene der Projektmitarbeiter(innen) und ihrer Vorgesetzten
- die Ebene der wissenschaftlichen Begleitung (vgl. Reischmann 2003).

Dabei wird auf jeder Ebene die Zielsetzung (Sollwert) mit den zuordenbaren Ergebnissen der Begleitforschung (Ist-Zustand) verglichen und der Erfolg daran gemessen, inwieweit das formulierte Ziel jeweils erreicht wurde.

#### *Hinweise zur Datengewinnung*

Um den Ist-Zustand darstellen und hinsichtlich der Zielsetzung bewerten zu können, wurden in allen Phasen der Begleitforschung Daten gesammelt. So dienten Protokolle, Inputpapiere, Unterlagen der Öffentlichkeitsarbeit und Projektberichte als Grundlage für die Darstellung der Konzeption und der Umsetzung des Projektes (vgl. Kap. 2.1 - 2.5).

Für die abschließende Einschätzung (vgl. Kap III) wurde die Datenbasis geschaffen, indem verschiedene Dokumentationen durchgeführt wurden. So haben die Mitarbeiter(innen) des Familienbüros fortlaufend ihre Gespräche mit den Ratsuchenden anhand eines kurzen vom *ifb* eigens entwickelten Kurzfragebogens festgehalten. Dieser enthält Informationen zur Person der Besucher(innen), zu ihrer familialen Situation und zu ihrem Anliegen. Zusätzlich wurden mit allen Mitarbeiter(inne)n im Familienbüro und ihren Vorgesetzten qualitative Leitfadenterviews zur Einschätzung ihrer Arbeit und deren Erfolg durchgeführt.

Als weitere Informationsquelle wurde der Rücklauf von Gutscheinen erfasst, die anlässlich im Rahmen von „Fit fürs Baby“ beim Besuchs im Klinikum ausgegebenen worden waren. Mit den beiden Projektmitarbeiterinnen und ihrer Leitung wurden ebenfalls halbstrukturierte Leitfaden-Interviews durchgeführt. Diese umfassten Fragen zur Implementierung des Projektes und zur Einschätzung der Effekte der eigenen Arbeit.

Die Adressaten des geplanten Angebots konnten nur indirekt in die Begleitforschung einbezogen werden. So wurde der Bedarf der Familien in der Region Kulmbach nicht direkt erhoben. Dieser Mangel konnte unserer Ansicht nach weitgehend durch die Arbeitsgruppe ausgeglichen werden, deren Mitglieder unterschiedlichen Professionen und familienunterstützenden Institutionen bzw. Einrichtungen vor Ort angehören und damit die Bedürfnisse der Familien aus verschiedenen Kontexten kennen.

### **III Auswertung der Modellprojekte „Familienbüro“ und „Fit fürs Baby“**

Aus dem Kulmbacher Kooperationskreis zur Familienbildung entwickelten sich zwei konkrete Konzepte: Das „Familienbüro“ und der Klinikbesuchsdienst „Fit fürs Baby“. Die beiden Projekte sind Bausteine in einem integrierten niedrigschwelligen Gesamtkonzept, in dem die Kombination von Geh- und Kommstrukturen es Eltern erleichtern soll, Unterstützungsangebote zu nutzen. Die beiden Teilprojekte nahmen zu unterschiedlichen Zeitpunkten ihre Arbeit auf: Der Besuchsdienst „Fit fürs Baby“ konnte aufgrund der erforderlichen Einwerbung zusätzlicher Fördermittel erst ein halbes Jahr nach Installierung des Familienbüros starten. Im Folgenden werden die Ergebnisse der quantitativen und qualitativen Begleitforschung für das „Familienbüro“ dargestellt, bevor auf das aufsuchende Teilprojekt „Fit fürs Baby“ eingegangen wird. Abschließend werden die wichtigsten Ergebnisse aus den beiden Bausteinen zusammengestellt und im Hinblick auf ihre Übertragbarkeit sowie notwendige Weiterentwicklungen reflektiert.

#### **3.1 Das Familienbüro – ein offenes Informations- und Beratungsangebot mit niedrigschwelliger Kommstruktur**

Im folgenden Abschnitt werden zunächst die Daten aus der standardisierten Dokumentation der durchgeführten Beratungsgespräche vorgestellt, die im Anschluss durch Ergebnisse aus den qualitativen Interviews mit den Mitarbeiter(innen) des Familienbüros ergänzt und vertieft werden.

##### **3.1.1 Ergebnisse aus der quantitativen Begleitforschung des Familienbüros**

Die Dokumentation der Informations- bzw. Beratungsgespräche, die im Familienbüro durchgeführt wurden, sollte Aufschluss darüber geben, inwieweit mit diesem niedrigschwelligen Angebot junge Eltern und Alleinerziehende sowie Familien in prekärer finanzieller Situation erreicht werden können (vgl. Zielanalyse Kap. 2.2). Die Dokumentation erfolgte anhand eines kurzen Erhebungsbogens, der Angaben über die informationssuchende Person, ihre Lebensumstände, ihr Anliegen und über die beratende Institution des Familienbüros erfasst. Informationsquelle für die Erhebung waren die Mitarbeiter(innen), die ihre Einschätzungen festhielten. Auskünfte über die Art des Zugangs zum Familienbüro wurden mit einer gezielten Frage eingeholt, alle weiteren Informationen wurden nicht direkt nachgefragt, sondern – sofern sie sich im natürlichen Verlauf des Gesprächs ergaben – nach dessen Beendigung seitens der Mitarbeiter(innen) dokumentiert. Damit wurde gewährleistet, dass die Ratsuchenden die Kontrolle darüber behalten, was sie von sich preisgeben. Zusätzlich wurde der informelle Charakter der Gesprächssituation gewahrt. Ein Nachteil dieser Vorgehensweise war, dass die Einschätzungen der Berater(innen) des Familienbüros verfälscht sein können. Aufgrund ihrer meist sehr langen und einschlägigen Berufserfahrung wird jedoch davon ausgegangen, dass sich diese Fehlerquelle in Grenzen hält. Nicht vermeiden ließen sich hingegen Informationslücken.

Im Berichtszeitraum von Ende Januar 2004 bis Anfang November 2005 wurden insgesamt 71 Beratungs- und Informationsgespräche geführt, deren anonymisierte Dokumentationsbögen in die anschließende Auswertung einfließen.

#### *Wer sucht Information und Beratung im Familienbüro?*

Zu rund 89% sind es Mütter, die das Angebot im Familienbüro wahrnehmen. In 4% der Fälle holten sich dort Väter Informationen und weitere 7% der Ratsuchenden waren Großeltern oder Jugendliche.

Der Zugang zum Familienbüro erfolgte zu 73% über den Treffpunkt „Kindercafé“, jeweils 8% hatten von Bekannten oder Fachkräften anderer Einrichtungen von der Möglichkeit gehört, sich dort zu informieren und 3% wurden aus verschiedenen anderen Angeboten des Familientreffs an die zuständigen Mitarbeiter(innen) vermittelt. 7% der Interessenten erfuhren aus der Presse oder anhand ausgelegter Broschüren vom Familienbüro.

94% der Ratsuchenden haben Kinder. Dabei überwogen mit 52% die jungen Eltern nach der Familiengründung, 34% lebten in Familien mit zwei Kindern und bei 9% der Ratsuchenden lebten drei und mehr Kinder. Dabei bildeten die 0 bis 3jährigen Kinder insgesamt den größten Anteil: 69% der Erstgeborenen aus Ein-Kind-Familien und 84% der jüngsten Kinder von Zwei-Kind-Familien befanden sich in dieser Altersgruppe.

Die meisten Informationssuchenden waren verheiratet (70%), es folgten die Geschiedenen oder getrennt Lebenden (16%) und als kleinste Gruppe die Ledigen (14%). Ein Anteil von 16% der Ratsuchenden lebte in der Haushaltsform Alleinerziehend.

Nur in 41% der Fälle erfuhren die Mitarbeiter(innen) die Schulbildung der Ratsuchenden. Von diesen verfügten ebenfalls 41% über einen Hauptschulabschluss, 38% hatten Mittlere Reife und insgesamt 20% Abitur oder ein Studium. Aufgrund der fehlenden Daten können diese Aussagen nicht auf die Gesamtgruppe der Ratsuchenden übertragen werden. Sie lassen sich jedoch als Hinweis darauf lesen, dass mit dem Angebot im Familienbüro tendenziell mehr Personen mit niedrigeren Bildungsabschlüssen erreicht werden konnten als dies allgemein in Einrichtungen der Familienbildung der Fall ist.<sup>1</sup>

Weit mehr als die Hälfte der Mütter (62%) war nicht erwerbstätig. Von den Erwerbstätigen arbeiteten 30% in Vollzeit, 25% in Teilzeit und 45% waren geringfügig beschäftigt. Die relativ geringe Erwerbstätigenquote steht in Zusammenhang mit dem sehr großen Anteil von Kindern in der Altersgruppe bis zu drei Jahren in den Familien. Innerhalb dieser Altersgruppe war nur ein Viertel der Ratsuchenden mit Kindern erwerbstätig.

In 80% der Fälle wurde die finanzielle Situation der Informationssuchenden in Erfahrung gebracht. Von ihnen verfügten 21% über gute und 46% über ausreichende finanzielle Mittel, bei 19% war die finanzielle Situation eingeschränkt und bei 14% unzureichend.

Fast ein Drittel der Ratsuchenden litt damit unter finanziellen Engpässen. Welche Einflussfaktoren spielen hierbei eine Rolle? Weder der Schulabschluss noch der Erwerbsstatus und

---

<sup>1</sup> Zum Vergleich: Die durchschnittliche Nutzerstruktur der Familienbildung setzt sich aus Personen zusammen, die zu lediglich 20% über einen Volks- oder Hauptschulabschluss verfügen. 39% haben die Mittlere Reife und 41% Abitur oder Fachhochschulreife (vgl. Schiersmann u.a. 1998, 113).

auch nicht die Anzahl oder das Alter der Kinder haben in der Analyse einen ausschlaggebenden Einfluss auf die finanzielle Situation der Ratsuchenden. Allerdings wurde diese von keiner der Vollzeit erwerbstätigen Mütter als unzureichend eingeschätzt, während dies bei geringfügig Beschäftigten immerhin zu 40% der Fall war. Der bestimmende Faktor für beschränkte finanzielle Mittel ist hingegen die Haushaltsform: So schienen nur 13% der ratsuchenden Mütter, die alleinerziehend sind, finanziell ausreichend versorgt zu sein. 75% von ihnen lebten in eingeschränkten und 13% sogar in unzureichenden ökonomischen Verhältnissen. Von den Ratsuchenden mit Partner berichteten nur jeweils 12% von einer prekären finanziellen Situation.

Betrachtet man die oben genannten Daten, ist davon auszugehen, dass die Zielgruppe der Alleinerziehenden und/oder finanziell benachteiligten Familien, die mit dem Angebot des Familienbüros erreicht werden sollen, tatsächlich einen nicht unerheblichen Teil der Ratsuchenden darstellten.

### *Informations- und Beratungsinhalte im Familienbüro*

Die überwiegenden Informations- und Beratungsthemen bildeten Fragen zur kindlichen Entwicklung, Erziehung und Gesundheit (54%). Dies liegt möglicherweise daran, dass die Gruppe der Ratsuchenden mit Kindern von 0 bis 3 Jahren zahlenmäßig dominiert, d.h. viele Eltern noch am Anfang ihrer Familienbiographie stehen und entsprechenden Informationsbedarf haben.

16% der Gespräche hatten finanzielle Hilfen zum Gegenstand, 11% betrafen Themen aus der Partnerschaft und 5% bezogen sich auf Schwierigkeiten bei der Vereinbarkeit von Beruf und Familie bzw. beim Wiedereinstieg in den Beruf. Weitere 14% der Beratungen beinhalteten sehr verschiedene Themen, die sich nicht zu einer Kategorie zusammenfassen ließen.

Häufig wird davon ausgegangen, dass unterprivilegierte Familien mehr an finanziellen Hilfen als an Informationen zu Erziehungsfragen interessiert seien (vgl. Kap. 2.2). Wie bereits dargestellt, sind vor allem Alleinerziehende, aber auch junge Familien häufiger finanziell depriviert als andere Familien (für weitere Hinweise zum erhöhten Armutsrisiko von Eineltern- und jungen Familien s. u.a. Statistisches Bundesamt 2005, 632 f; Schwarze/Mühling 2003; Becker/Lauterbach 2002). Es erscheint deshalb nicht verwunderlich, dass hier im finanziellen Bereich größerer Beratungsbedarf besteht. Während Familien, deren ökonomische Situation befriedigend war, nur in 11% der Fälle finanzielle Beratung suchten, waren dies bei Familien in eingeschränkten finanziellen Verhältnissen 32%. Entgegen der o.g. Einschätzung hatten diese Familien jedoch zu 26% gleichzeitig auch kindbezogene Fragen und 21% thematisierten elterliche Sorge- oder Umgangsregelungen. Allerdings brachten Familien, die keine Geldsorgen hatten, zu einem deutlich höheren Anteil (64%) kindbezogene Themen ein, Fragen zur elterlichen Sorge mit 8% hingegen deutlich seltener. Ersichtlich ist, dass die Bedarfe der Ratsuchenden zwar unterschiedlich akzentuiert sind, aber durchaus Gemeinsamkeiten sichtbar werden.

### *Wahrnehmung des Angebots der einzelnen Einrichtungen im Familienbüro*

An welche der Institutionen oder Einrichtungen, die im Familienbüro vertreten sind, wenden sich die Ratsuchenden mit ihren Fragen?

Abb. 3: Inanspruchnahme der informierenden und beratenden Dienste im Familienbüro

Einrichtung	Häufigkeit	Anteil in %
Frühförderung	15	21
Kreisjugendamt	6	9
Gesundheitsamt	27	39
Kindertagesstätten (nur in 2004)	3	4
Psychologische Beratungsstelle	16	23
Allgemeine Sozialberatung	1	1
Familientreff in Vertretungsfällen	2	3
Gesamt	70	100

Quelle: Eigene Berechnungen

Am stärksten frequentiert wurden die Mitarbeiter(innen) des Gesundheitsamtes (Abb. 3): 39% der Ratsuchenden richteten Fragen an sie. Dieser relativ hohe Prozentsatz ist u.a. darauf zurückzuführen, dass diese Einrichtung zweimal im Monat im Familienbüro präsent ist. Einmal informiert der ärztliche Dienst zu Fragen der kindlichen Entwicklung und Gesundheit, beim anderen Termin berät die Schwangerenberatung zu psychosozialen und finanziellen Themen (vgl. Abb. 2). Von den Einrichtungen, die einmal im Monat im Familienbüro tätig sind, werden die Frühförderung (21%) und die Psychologische Beratungsstelle (23%) gut angenommen. Während sich die Fragen an die Frühförderung sehr stark auf die kindliche Entwicklung und Gesundheit konzentrieren, sind die Themen bei der Psychologischen Beratung breiter gestreut. Neben Fragen zur Kindererziehung werden auch Gespräche zum Thema Partnerschaft und elterlicher Trennung sowie zur eigenen psychischen Befindlichkeit geführt. Weniger frequentiert werden die Mitarbeiter(innen) des Kreisjugendamtes (9%). Wenn hier Informationen nachgesucht werden, dann vor allem solche zur elterlichen Sorge, z.B. für ledige Eltern oder im Falle einer Trennung, und zu finanziellen Unterstützungsmöglichkeiten. Zumindest für das Familienbüro gilt, dass kaum Informationsbedarf in Fragen der Kinderbetreuung zu bestehen scheint. Nur 4% der Ratsuchenden wandten sich an die entsprechende Referentin. Dieser Umstand kann zum einen mit dem vorherrschenden Familienleitbild der privaten Kinderbetreuung vor allem im Hinblick auf Kinder unter drei Jahren erklärt werden (s. Fthenakis u.a. 2002, 254 ff), denn Ratsuchende mit Kindern in diesem Alter stellen die größte Gruppe im Rahmen vorliegender Untersuchung dar. Größeren Einfluss auf die Nachfragequote besitzt hingegen die Entscheidung dieser Einrichtung, ab dem Jahr 2005 die regelmäßige Sprechstunde einzustellen und das Thema Kinderbetreuung im Rahmen der Thementage des Familienbüros anzubieten. Eine Veranstaltung hierzu wurde gut angenommen. Von geringerem Interesse sind die Informationen zu Mütterkuren der Allgemeinen Sozialberatung, dieses Angebot nutzten nur 1% der Ratsuchenden. In 3% der Fälle berieten Mitarbeiterinnen des Familientreffs vertretungsweise für andere Institutionen des Familienbüros.

Neben der Informationsvermittlung und Beratung sollte das Familienbüro sowohl den Zugang zur eigenen als auch zu anderen Institutionen oder Einrichtungen eröffnen und niedrigschwellig gestalten. In 85% der Fälle wurde im Familienbüro eine singuläre Beratung durchgeführt. Mit 14% der Ratsuchenden wurde ein weiterer Termin vereinbart, 13% wollten bei erneutem Bedarf wieder kommen. In einem Fünftel der Fälle konnte die Beratung im Verlauf eines

Termins abgeschlossen werden, knapp die Hälfte der Ratsuchenden wurden an andere Einrichtungen vermittelt, so z.B. an andere Mitarbeiter(innen) im Familienbüro, an die eigene oder an andere Institutionen. Die Befunde unterstreichen die große Bedeutung der Vermittlungs- und Lotsenfunktion des Familienbüros.

#### *Weiterentwicklung des Angebots*

Ein Jahr nach der Einrichtung des Familienbüros wurde die Konzeption dahingehend abgeändert, dass in der vierten Kalenderwoche anstelle der Einzelberatung zum Thema Kinderbetreuung regelmäßig offene Veranstaltungen zu bestimmten Themen durchgeführt werden. Abwechselnd übernehmen die Mitarbeiter(innen) des Familienbüros die Gestaltung, um durch die personelle Kontinuität einen größeren Grad an Bekanntheit und Vertrautheit zu erreichen. Die Teilnahme ist für die Besucher(innen) kostenlos und kann ohne Anmeldung wahrgenommen werden, um die Schwellen einer Inanspruchnahme möglichst niedrig zu halten.

Die Resonanz auf dieses Angebot erweist sich als stabil und konnte in den letzten Monaten sogar weiter ausgebaut werden. Die Themenwünsche werden bei den Besucher(innen) des Familientreffs durch mündliche Nachfragen der Mitarbeiterinnen stichprobenartig gesammelt, um möglichst bedarfsgerechte Angebote zu unterbreiten.

Abb. 4: Familienbildende Veranstaltungen des Familienbüros

Datum	Anzahl TN	Thema
26.01.05	13	Welche Betreuungsmöglichkeiten gibt es für mein Kind?
26.02.05	11	Mein Kind wird 3: Entwicklungen im 2. u. 3. Lebensjahr
27.04.05	8	Wie kommt ein Kind zur Sprache?
03.05.05	15	Bewegungsspiele nach Montessori für Eltern mit Kindern
08.06.05	12	Infektionserkrankungen: Prävention und Verlauf
28.09.05	24	„Was Babys gerne essen ...“ Ernährung im Säuglingsalter
30.11.05	27	„Steckt in mir auch eine Super-Nanny?“

Die quantitativen Auswertungen des Teilprojekts Familienbüro konnten zeigen, welche Personen in welcher Lebenssituation, mit welchen Anliegen und bei wem Informationen nachsuchen. Dabei wurde deutlich, dass der überwiegende Anteil von Ratsuchenden – meist verheiratete – Mütter sind, die am Anfang der Familienphase stehen und dementsprechend häufig Informationsbedarf im Bereich der kindlichen Entwicklung haben. Fast ein Drittel aller Gespräche hatte die eingeschränkte oder unzureichende ökonomische Situation zum Thema, dies korrespondierte in aller Regel mit der Familienform der Alleinerziehenden. Darüber hinaus liegen Hinweise darauf vor, dass das Familienbüro von mehr Personen mit niedrigeren Bildungsabschlüssen aufgesucht wird als Angebote der Familienbildung im Allgemeinen. Auch zeigte sich, dass mit der Erweiterung der Konzeption um den wechselnden Thementag ein Angebot eingerichtet wurde, das dem Bedarf entspricht und rege nachgefragt wird.

Um über die quantitativen Daten hinaus weiteren Einblick in die Entwicklung des Familienbüros und seine Bewertung zu erhalten, schließen sich im folgenden Abschnitt die Ergebnisse aus den qualitativen Interviews zur Perspektive der Mitarbeiter(innen) an.



### 3.1.2 Qualitative Auswertung des Familienbüros

Im Rahmen der Begleitforschung wurde zusätzlich eine qualitative Befragung aller Mitarbeiter(innen) des Familienbüros durchgeführt. Als Erhebungsinstrument wurde ein halbstrukturierter Interviewleitfaden eingesetzt. Als Zeitraum der Befragung wurde ca. ein Jahr nach Installation des Familienbüros gewählt, um einerseits ausreichend Erfahrung mit der Beratungspraxis zu gewährleisten und andererseits möglichst bald über Informationen zu möglichen Weiterentwicklungsbedarfen zu verfügen. Die Interviews wurden face-to-face mit einer durchschnittlichen Dauer von einer Stunde geführt. Insgesamt wurden 20 Personen aus sieben<sup>2</sup> verschiedenen Einrichtungen befragt. Dabei wurden sowohl die Berater(innen) als auch die jeweiligen Leiter(innen), die in unterschiedlichem Umfang in die Durchführung der Sprechzeiten einbezogen waren, berücksichtigt. Die Auswertung erfolgte mit dem computergestützten Textanalyseverfahren MAX.QDA. Die transkribierten Interviews wurden codiert und anhand der entwickelten Kategorien inhaltlich reduziert und systematisiert.

Die folgenden Ausführungen beinhalten Aussagen zu den Zielen der Kooperationspartner, zur organisatorischen Umsetzung, zur inhaltlichen Durchführung sowie zu den abschließenden Bewertungen der beteiligten Mitarbeiter(innen) im Hinblick auf das Familienbüro.

#### *Zielvorstellungen und Erwartungen der befragten Mitarbeiter(innen)*

Im Hinblick auf die Zielsetzung des Familienbüros gestalten sich die Vorstellungen der Beteiligten relativ homogen. Im Mittelpunkt steht für sie die Schaffung einer Angebotsstruktur, die sich mit dem Begriff Niedrigschwelligkeit charakterisieren lässt: Der tendenziellen Unübersichtlichkeit eines spezialisierten Hilfesystems soll durch eine zentrale integrierte Anlaufstelle, die bei unspezifischen Anliegen eine Koordinierungsfunktion übernimmt, entgegengewirkt werden:

*„Wenn jemand einen Ansprechpartner sucht, dass man sich an uns wenden kann. Dass man in dieser Situation vor Ort im Familienbüro ‚Notfallversorgung‘ macht und berät, welche Stellen gibt es noch“ (FB12).*

Mit der Platzierung in einem lebensweltlichen Kontext sollen nach Meinung der Befragten Hemmschwellen bei der Inanspruchnahme von Hilfsangeboten abgebaut werden. Eine präventive Wirkung wird angestrebt, indem mit dem Angebot mehr Eltern für erzieherische Belange sensibilisiert und auch zu einem früheren Zeitpunkt – möglichst noch vor einer Problemmanifestation – erreicht werden können.

*„Was für uns wichtig ist, ist dieser Erstkontakt. Die Hemmschwelle zu senken, zur Beratung hierher zu kommen. In den familiengerichtlichen Verfahren wäre das häufig wünschenswert, dass man nicht gleich ans Gericht rennt, sondern erst mal die Beratung über das Jugendamt sucht. Aber da kommt kaum jemand drauf. Und das ist schade, dass man da nicht vorher rankommt. [...] Da ist dann häufig schon die Brühe verschüttet“ (FB10).*

Auch sollen mit dem Angebot vermehrt Eltern in benachteiligten Lebenslagen angesprochen werden.

---

<sup>2</sup> In die Auswertung des Familienbüros wurden auch Aussagen der Mitarbeiter(inne)n des Familientreffs (Teilprojekt „Fit für's Baby“) einbezogen, sofern diese sich auf die Arbeit des Familienbüros beziehen.

*„Es ist schwierig, an bestimmte Zielgruppen ranzukommen, nicht nur an die interessierten Mütter. Und jetzt hab ich mir gedacht, es besteht vielleicht die Möglichkeit über das Familienbüro, weil es ja keine Behörde ist, Leute zu mobilisieren und an Risikogruppen ranzukommen. [...] Ich habe gedacht, so einen Cappuccino- und Kuchen-Gutschein, da könnten manche, die finanziell sehr knapp gestellt sind, sagen ‚Was soll’s, da geh ich mal hin‘“ (FB2).*

Teil des niedrighschwelligigen Konzeptes ist, für Eltern Personen und „Gesichter“ anstelle anonymer Institutionen wahrnehmbar zu machen und so Berührungängste oder negative Vorurteile mindern zu können, „dass man weiß, wer steckt dahinter, und dass der nicht beißt“ (FB13).

Werden die Ziele des Projekts von den Befragten noch relativ deckungsgleich beschrieben, zeigen sich bei der Frage nach den eigenen Erwartungen bereits deutliche Unterschiede darin, wie positiv oder negativ diese gefärbt sind. Vor allem Mitarbeiter(innen) von Institutionen mit Behördencharakter schildern anfängliche Skepsis, inwieweit es gelingen könne, sowohl das Image der eigenen Einrichtung durch eine andere Zugangsweise zu verändern als auch Familien mit kumulierten Problemlagen und gravierenden Erziehungsschwierigkeiten zu erreichen. Das Gros der Einrichtungen äußert sich jedoch optimistisch oder zumindest offen im Hinblick auf die neue Aufgabe.

#### *Vorbereitung auf die offenen Sprechzeiten und Erwerb neuer Kompetenzen*

Wie in Kap. II bereits beschrieben, wurde das Projekt Familienbüro in einem regionalen Arbeitskreis entwickelt, in dem die einzelnen befragten Mitarbeiter(innen) jedoch auf sehr unterschiedliche Weise integriert waren bzw. sind. Ein Teil arbeitete dort kontinuierlich mit, eine andere Gruppe nahm sporadisch teil. Die dritte Gruppe, die hauptsächlich einer Einrichtung angehört, wurde in den Arbeitssitzungen fast ausschließlich durch die Leitung vertreten. Entsprechend unterschiedlich ist der Kenntnisstand und auch der Identifikationsgrad im Hinblick auf den neuen Aufgabenbereich: Während ein Teil der Befragten die Idee selbst mit entwickelte oder zumindest an der Umsetzung partizipierte, wurde ein anderer Teil auf dem Wege der Dienstbesprechung über die Intention des Familienbüros und die neue Tätigkeit unterrichtet.

Insgesamt wird das Ausmaß der Vorbereitung auf die offenen Sprechzeiten von allen Befragten als gering beschrieben, ein teaminterner Austausch im Vorfeld fand hauptsächlich über die Zielsetzung des Projektes statt. Zumeist wurde davon ausgegangen, dass eine spezielle Vorarbeit nicht nötig sei, da sich die Beratungstätigkeit im Familienbüro nicht grundsätzlich von der Durchführung von Gesprächen in der eigenen Einrichtung unterscheide. Diese Meinung stellte sich jedoch im Hinblick auf die Kontaktgestaltung als nicht zutreffend heraus.

Betrachtet man die Durchführung der offenen Sprechzeiten genauer, hat die Tätigkeit zwei Aspekte: Das inhaltliche Beratungsgespräch und die Präsentation des Angebots vor Ort, d.h. die Herstellung des Kontakts zu den Adressaten. Mögliche veränderte Anforderungen, die sich aus dem zweiten Aspekt aufgrund der neuen niedrighschwelligigen Struktur ergaben, wurden in der internen Vorbereitung insgesamt eher wenig antizipiert. Die meisten Befragten schilderten anfängliche Unsicherheiten oder Unklarheiten bei der Art und Weise der Kontaktaufnahme zu den Besucher(inne)n. Verstärkt wurde dies durch die Erfahrung, dass nicht

selbstverständlich von einer aktiv zielgerichteten und durchgängigen Nachfrage ausgegangen werden konnte. Die individuellen Lösungen dieses Problems sahen sehr unterschiedlich aus. Einige Mitarbeiter(innen) gingen dazu über, im laufenden Cafébetrieb selbst aktiv auf die Mütter zuzugehen, was sich anfangs als ungewohnte Tätigkeit herausstellte:

*„Meine Vorstellung war erst mal so typisch: Man sitzt in einem Raum und wartet halt dann, bis jemand kommt. Oder dass schon von den Mitarbeitern dort ein Termin ausmacht wird und die Leute dann vorbeikommen. Und erst später hat sich das deutlicher herauskristallisiert, dass das auch mit dazu gehört, dass man sich ins Café reinsetzt oder auch mal an einen Tisch zu den Leuten und mit denen unverbindlich ins Gespräch kommt. Auf die Leute etwas zuzugehen [...]. Und das war für mich am Anfang eher ungewöhnlich. Da hatte ich dann das Gefühl, ich dränge mich auf. Wobei die letzten Erfahrungen eher positiv waren. [...] Also mir bereitet das mittlerweile keine so großen Schwierigkeiten mehr, mich da reinzusetzen und mit den Leuten über etwas Unverbindliches ins Gespräch zu kommen“ (FB16).*

Ähnlich wie in diesem Zitat deutlich wird, machten mehrere Befragte mit der zugehenden Arbeit positive Erfahrungen und behielten diese Strategie bei. Andere bewerteten die aktive Kontaktgestaltung im Rahmen des Cafés als unangemessen und schlossen diese Möglichkeit für sich aus. Diese Befragten erleben ihre Anwesenheit als „Störfaktor“ (FB3). Sie gehen davon aus, dass sich das Interesse der Besucher(innen) auf den Austausch mit Freund(inn)en und das gemeinsame Spiel der Kinder richtet, nicht jedoch auf professionelle Beratung. Die Präsenz einer Beraterin im Cafébereich, und sei sie noch so informell, schränke den Freiraum der Mütter zu sehr ein. Ein Teil der Mitarbeiter(innen) war sich bei der Frage nach der adäquaten Form der Kontaktaufnahme zum Interviewzeitpunkt noch unschlüssig – in ihren Überlegungen spielte vor allem der Status und das Image der eigenen Einrichtung eine besondere Rolle. Insbesondere Mitarbeiter(innen) des Jugendamtes äußerten Bedenken, aufgrund des „doppelten Mandates“ ihrer Einrichtung mit den Besucher(inne)n aktiv das Gespräch zu suchen (vgl. Pkt. Bewertung der Niedrigschwelligkeit).

In der Praxis übernahmen die Mitarbeiterinnen des Familientreffs eine Schlüsselrolle bei der Kontaktvermittlung zwischen Besucher(inne)n und Berater(inne)n. Die jeweiligen Einrichtungsvertreter(innen) wurden vorgestellt und gezielt Gespräche angebahnt oder vermittelt.

*„Leute, die schon regelmäßig zu uns ins Café kommen, die treten erst an uns [die Mitarbeiterinnen des Familientreffs] heran: ‚Ich hätte da ein Problem mit dem Kind, was können Sie mir raten? Gibt es da eine Möglichkeit?‘ Dann sage ich: ‚Da gehen Sie da und da hin und lassen sich mal beraten‘ Oder: ‚Da schauen wir mal hoch‘. Und das machen sie dann“ (FB19).*

Insgesamt erfordert die Aufgabe, ein Gesprächsangebot zu unterbreiten, ohne Druck auszuüben oder die ungezwungene Atmosphäre zu stören, ein gutes Gespür für die Angemessenheit und die Erwünschtheit des Kontaktes sowie kommunikative Kompetenzen. Dies habe sich nach Einschätzung der Mitarbeiterinnen des Familientreffs nach einzelnen anfänglichen Unsicherheiten zum Positiven entwickelt. Neben den fachlichen Fertigkeiten zur Kontaktaufnahme wird die Bedeutung persönlicher Präsenz und Kontinuität hervorgehoben.

*„Das hängt sicherlich damit zusammen, was hat jemand für ein Alter, was hat er für Lebenserfahrung, wie kontaktfreudig ist er, was für Kniffe nimmt er z.B.... Es hängt auch viel mit Bekanntheit und Wiedererkennen zusammen. Wenn immer ein und die selbe Person kommt, dann wird die bekannt“ (FB18).*

### *Integration in den Arbeitsalltag und organisatorische Fragestellungen*

Die Integration der Familienbürosprechzeiten in den eigenen Arbeitsalltag wird allgemein als organisatorisch unproblematisch beschrieben, da die eigenständige Zeiteinteilung in der Einrichtung genügend Flexibilität in der Arbeitsorganisation lässt. Von zentraler Bedeutung ist für die Berater(innen) die Langfristigkeit der Planung durch feste turnusmäßige Familienbürotermine, um interne Vertretungen abzusprechen. Sofern dies nicht aufgrund von Einzelarbeitsplätzen unmöglich ist, wird innerhalb der Einrichtungen eine im Team abwechselnde Teilnahme praktiziert und/oder präferiert. Dies sichert den nötigen Spielraum, um bei unvorhergesehenem Arbeitsanfall oder in Urlaubszeiten vertreten zu werden. Eine abwechselnde Teilnahme wird v.a. auch deshalb als günstig beschrieben, da sie die organisationsinterne Arbeitsbelastung auf mehreren Schultern verteilen hilft. Strittig zwischen den Einrichtungen ist die Frage nach der Balance von geteilter Verantwortung und der persönlichen Kontinuität der Berater(innen), da letzterer große Bedeutung für die Niedrigschwelligkeit eines Angebots zugesprochen wird. Der größte Teil der Befragten beurteilt demnach das Wechseln im Zweier-Team als günstig, da es sowohl flexibles Zeitmanagement als auch ausreichende personelle Konstanz gewährleistet. In einer Einrichtung wurde die Teilnahme am Familienbüro aufgrund der als sehr hoch beschriebenen Arbeitsbelastung auf alle sechs Mitarbeiter(innen) gleichermaßen aufgeteilt. In der Konsequenz ergaben sich durchschnittlich für jede(n) Einzelne(n) lediglich zwei Familienbürotermine im Jahr. Der Nachteil einer geringen personellen Kontinuität wird von dieser Befragtengruppe als nachrangig oder unproblematisch erachtet. Vielmehr wird von ihnen die geringe Häufigkeit als entlastende Voraussetzung für die Akzeptanz der Teilnahme angeführt.

Austausch und Reflexion über die Arbeit im Familienbüro findet in den verschiedenen Einrichtungen in unterschiedlicher Weise statt. Beim größten Teil der Befragten geschieht dies unstrukturiert im Team oder informell zwischen einzelnen Kolleg(inn)en, Übergaben oder Fallbesprechungen werden nach Bedarf durchgeführt. Bei einem kleinen Teil ist das Familienbüro regelmäßiger Bestandteil der Dienstbesprechung. Eine Ausnahme stellen die Einzelarbeitsplätze dar, hier übernehmen die Mitarbeiterinnen des Familientreffs eine Ersatzfunktion, um sich über die Arbeit im Familienbüro austauschen zu können.

Im Raum des Familienbüros selbst wurden für die Berater(innen) Telefon und PC installiert, um die unplanbare und wechselhafte Nachfrage vor Ort durch die Erledigung anderer Arbeiten kompensieren zu können. Der Umgang mit „Leerzeiten“ wird jedoch unterschiedlich gehandhabt und bewertet: Einige Berater(innen) bezeichnen dies als gute Möglichkeit, z.B. Lesearbeit zu verrichten, oder nutzen diese Zeiten für Absprachen mit den Mitarbeiterinnen des Familientreffs. Einzelne Befragte bemängeln, dass bei einer anhaltend geringen Nachfrage das Überbrücken von Leerzeiten als ineffektiv und im Widerspruch zu einem hohen Arbeitsdruck in der eigenen Einrichtung erlebt wird. Insgesamt besteht Klärungsbedarf darüber, wie sich die Beschäftigung mit anderen Arbeiten mit der erforderlichen Ansprechbarkeit für die Besucher(innen) des Familientreffs vereinbaren lässt.

Einige Mitarbeiter(innen) beschreiben auch die Strukturierung der Tätigkeit vor Ort aufgrund der offenen Nachfragesituation als ‚gewöhnungsbedürftig‘:

*„Es ist was anderes. Hier[in der eigenen Einrichtung] hat es einen festeren Rahmen: Ich lade meine Ersttermine ein und weiß, ich hab eine Stunde Zeit. Das weiß ich da nicht. Wenn jemand kommt, muss ich schauen: Wie lang will der überhaupt bleiben? Sind das Fragen von 5 oder 10 Minuten oder will die Mutter jetzt eine Stunde reden? Dann muss ich im Kopf haben, gibt es noch jemand vor der Tür, der auch noch wartet. Wo ich schon versuchen muss, das alles in der Zeit unterzubringen“ (FB15).*

*Inhalte der Gespräche: Zwischen Informationsbedarf und Beratung*

Die Beratungsinhalte erstreckten sich auf unterschiedliche Bereiche, einen Schwerpunkt bildeten Fragen zur kindlichen Entwicklung von der Geburt bis zum Alter von sechs Jahren.

*„Das sind eher die wirklich jungen Kinder, also Fragen zur Entwicklung: ‚Mein Kind kann das noch nicht, ist das normal?‘ und solche Dinge. Die ersten großen Sorgen von jungen Müttern“ (FB16).*

Einen weiteren Komplex stellten die Bereiche Partnerschaft, elterliche Sorge und Unterhalt, Trennung und Scheidung oder auch eigene psychische Schwierigkeiten und finanzielle Probleme dar (vgl. Kap. 3.1.1).

Die Anfangszeit des Familienbüros war geprägt von eher allgemeinen Nachfragen v.a. aus dem Bereich der Kindererziehung und der Vermittlung passender Ansprechpartner(innen).

*„...dann gehe ich ein Stockwerk tiefer ins Café und stelle mich erst mal vor, was ich mache. Und da kommt wirklich auch oft ein Gespräch mit weniger konkreten Fragen oder kleinen konkreten Fragen, die ich beantworte im Gespräch unter mehreren. Persönliche Fragen kommen eher oben im Büro, aber so allgemeine Erziehungsfragen kommen da schon“ (FB15).*

Der anfängliche Schwerpunkt in der Informationsvermittlung und der Beratung zu weniger gravierenden Problemlagen wurde von den Befragten als deutlicher Unterschied zur eigenen Tätigkeit erlebt:

*„Wir sind am Anfang mit größerem Vorbehalt da hin. Weil es halt was anderes ist als gewohnt. Das macht auch Angst. Und wenn jemand hierher kommt zur Beratung, bin ich in einer anderen Position, wie wenn ich im Kindercafé bin. Das macht es zumindest am Anfang nicht einfach. Jetzt geh ich gern. Auch weil man jetzt nicht unbedingt die größten Probleme lösen oder die schlimmsten Storys anhören muss, sondern man spricht zum Teil über alltägliche Sachen und gibt Informationen weiter, die bei uns nichts außergewöhnliches sind“ (FB4).*

Mit der Zeit veränderten sich die Inhalte zumindest bei einzelnen Berater(inne)n, indem in den Einzelgesprächen auch kumulierte Problemlagen, bestehend beispielsweise aus Trennungsabsicht, Finanzproblemen und Schulden, Schulschwierigkeiten und Geschwisterrivalität, berichtet wurden. In diesen Fällen ging meistens eine Vermittlung der Mitarbeiterinnen des Familientreffs voraus.

Den Hauptteil der Gespräche machten nach Auskunft der Befragten in sich abgeschlossene Einzelkontakte aus, die keiner weiteren Folgetermine bedurften. Hinsichtlich einer Fortsetzung der Beratungen in der eigenen Einrichtung kam es in einigen Institutionen vereinzelt bis

mehrfach zur Weiterführung von Gesprächen, die beispielsweise im Kontext einer psychischen Erkrankung der Mutter oder Auffälligkeiten im Sozialverhalten jüngerer Kinder auch über einen längerfristigen Zeitraum geführt wurden. In mehreren Fällen wurde die Fortführung der Beratung in einer anderen Einrichtung oder bei den zuständigen Kolleg(inn)en der eigenen Einrichtung empfohlen, meist ist der weitere Verlauf jedoch unbekannt. Eine fallbezogene Rückmeldung zwischen den Mitarbeiter(innen) wurde bisher nicht vereinbart.

Die Dominanz von einzelnen Gesprächen wird von den Befragten unterschiedlich gewertet: Ein Teil der Berater(innen) sieht den geringen Bedarf an weiterführender Beratung im Hinblick auf die eigene Zielvorstellung kritisch und wertet dies als Indiz für den geringen Unterstützungsbedarf der Ratsuchenden. Andere Befragte messen dem Umstand der mehrheitlich einmaligen Beratungen keinen negativen Wert bei, da hieraus keine Rückschlüsse auf eine ausbleibende Wirkung gezogen werden könne.

*„Wenn man den Job lange macht, weiß man, dass viele Menschen nach vielen Jahren wiederkommen. Einfach weil sie gemerkt haben, da ist jemand, das hat schon mal gut gepasst, da geh ich jetzt wieder hin. Oder aber weil die Bereitschaft, sich beim ersten mal auf einen intensiveren Beratungsprozess einzulassen, noch zu angstbesetzt ist und noch mal ein Stück Zuspitzung in der Problemfrage passieren muss, bevor dann die Bereitschaft da ist, sich darauf einzulassen“ (FB14).*

#### *Bewertung der Niedrigschwelligkeit des Familienbüros*

Für alle beteiligten Einrichtungen gestaltete sich die Nachfrage nach Gesprächen zunächst zögerlich. Im weiteren Verlauf schildern die Befragten heterogene Entwicklungen in der Resonanz, die sich jedoch weniger innerhalb als vielmehr zwischen den einzelnen Einrichtungen unterscheiden lassen.

Eine Gruppe von Einrichtungen ist zum Interviewzeitpunkt nach wie vor unzufrieden mit der Resonanz und wertet die Nachfrage an Gesprächen als zu gering. Teilweise wurden verschiedene Kontaktformen ausprobiert, diese zeigten aber nicht die gewünschte Wirkung. Eine andere Gruppe zeigt sich zufriedener, da die Anzahl der geführten Gespräche mit der Zeit zunahm, was auf die persönliche Konstanz der Berater(innen) im Setting des Cafébetriebs und allgemein auf die Etablierung des Angebots zurückgeführt wurde.

*„Und dann auch die Mundpropaganda, das ist mir schon aufgefallen. Und je länger das dauert und je regelmäßiger das wird, desto besser kann das laufen. Ich denke es ging schleppend an. Es wurde nicht mit einem Hurrah angenommen. Sie haben uns nicht die Tür ingerannt. Aber jetzt nach einem Jahr läuft es langsam an“ (FB1).*

Auch hätten die Vermittlungen innerhalb des gesamten Familientreffs, beispielsweise aus den Gruppen und Kursangeboten, und auch die externen Anfragen an das Familienbüro zugenommen – so die Einschätzung der Berater(innen).

Den Unterschieden in der Nachfrage entsprechend, urteilen die Mitarbeiter(innen) der verschiedenen Einrichtungen uneinheitlich bei der Bewertung der Niedrigschwelligkeit des Angebots. Vor allem die Befragten aus zwei Einrichtungen beurteilen diese eher kritisch: Ihrer Meinung nach ist die Komm-Struktur nicht ausreichend aufgelöst, da sowohl das Problembewusstsein als auch der bewusste und aktive Schritt, ein Angebot aufzusuchen, weiterhin Voraussetzungen für die Inanspruchnahme von Beratung darstellen, die nur von einem bestimm-

ten Teil der Eltern erfüllt würden. Gerade im Hinblick auf Familien in sehr problembelasteten Lebensverhältnissen müssten noch andere Zugangsstrategien entwickelt werden.

Vor allem für das Jugendamt spielte die Verbesserung der öffentlichen Wahrnehmung der eigenen Einrichtung und der Abbau von Vorurteilen eine große Rolle. Eine entsprechende Wirkung des Familienbüros wird jedoch zurückhaltend bis sehr skeptisch beurteilt.

*„Die denken immer, wir nehmen die Kinder gleich mit. Sie gehen hin [ins Familienbüro], weil sie Erziehungsprobleme haben und haben schon Angst: Was sind das für Informationen und kann das gegen mich verwendet werden, muss ich da eine Schwäche eingestehen oder dass ich nicht fähig bin. Was macht das Jugendamt damit, wenn ich sage, ich komme mit meinem Kind nicht zurecht. [...] Ich denke, das schreckt ab“ (FB9).*

Unsicherheiten oder Vorbehalte dem Jugendamt gegenüber entstünden vor allem als Konsequenz seiner intransparenten Doppelrolle als Unterstützungs-, aber auch als Eingriffsinstanz.

*„Ich finde es schon sinnvoll. Aber das ist manchmal schwierig mit unserem doppelten Mandat. Auf der einen Seite wollen wir Beratung anbieten und auch ein bisschen kundengerecht werden. Auf der anderen Seite werfen wir das alles wieder über den Haufen, wenn wir dann als staatliches Wächteramt auftreten. Und wie soll das auch ein Mensch verstehen: Ich bin der Kunde und dann werde ich zum Klient bei der Beratung. Ich geh als Kunde rein und komm als Klient raus“ (FB8).*

Die Berührungängste der Menschen werden von Jugendamtsmitarbeiter(inne)n im Kontext des Familienbüros sogar als noch größer eingeschätzt, da dort der Kontakt öffentlich und nicht in der Anonymität der Behörde stattfindet. Andere Wege der Öffentlichkeitsarbeit werden im Hinblick auf das Image des Jugendamtes als möglicherweise sinnvoller geschildert.

Ein anderer Teil der Befragten wertet das niedrighschwellige Arbeiten als erfolgreich: Das Aufsuchen der Menschen an für sie gewohnten Orten erleichtere den Zugang und dementsprechend die Vermittlung von Informationen. Günstig wird gewertet, dass in der lockeren und ungezwungenen Atmosphäre des Cafés der Kontakt als angenehm und selbstverständlich erlebt werden könne. Der Grundsatz der Freiwilligkeit von Beratung konnte ihrer Meinung nach aufgrund einer sensiblen Kontaktgestaltung gewahrt bleiben.

*„So einfach mal über die Entwicklung mit Müttern zu plaudern, was so okay ist und was eben nicht okay ist. Die haben das dankbar angenommen. [...] Das ist eine Art ‚Zu-den-Leuten-gehen-Technik‘. Die müssen nicht hierher in die Einrichtung kommen, sondern wir sind da. Aber trotzdem ist es ein freiwilliges Angebot. Also entweder werden wir angenommen und gebraucht und gefragt oder eben nicht. Und ich finde es gut“ (FB1).*

Beratung „im freien Feld“ (FB1) ermögliche andere Einblicke und auch Qualität. Darüber hinaus habe die Lage neben dem Secondhand-Laden als Kontaktmöglichkeit für ökonomisch benachteiligte Menschen, für die das Kindercafé zu hochschwellig ist, genutzt werden können. Insgesamt wird dem persönlichen Kontakt zu einer greifbaren Person eine Schlüssel-funktion bei der Herstellung von Transparenz und Vertrauen zugesprochen, die wiederum entscheidend für eine Öffnung nach außen sind.

*„Man kann Berater kennen lernen, definitiv sehen, was gemacht wird. Das ist für viele schon der erste Schritt: zu wissen, wem man was anvertraut. Das ist ganz wichtig, um zu vermeiden, dass jemand Angst hat vor Beratung, einer fremden Person irgendwas zu erzählen. Und das auch durch mündliche Weiterempfehlung weitergeben. Ich denke, da ist es wirklich gut“ (FB15).*

Die regelmäßige Präsenz im Familienbüro verbessert nach Auskunft einzelner Befragter die Wahrnehmung der eigenen Einrichtung in der Öffentlichkeit. Die Außendarstellung könne dabei mit relativ geringem Aufwand betrieben werden. Ein Teil der Berater(innen) spricht von positiven Effekten, die eigene Institution als spezialisierten und kompetenten Fachdienst zu präsentieren oder einem belasteten Image entgegen zu wirken.

*„...z.B. hat eine Frau gesagt, sie wollte sich bloß mal erkundigen, und da sie mit einer Freundin grad im Kindercafé war, hat sich das angeboten. Es war halt eine unverbindliche Anfrage. Aber hierher [in die Einrichtung] wäre sie jetzt nicht gekommen. Wenn man hierher kommt, hat es wahrscheinlich schon wieder eine andere Qualität. Für die Frau war es schon wichtig zu sagen, ich war nicht auf dem Gesundheitsamt oder auf der Beratungsstelle, sondern ich war im Kindercafé“ (FB4).*

Auch wurden die Möglichkeiten erweitert mit Eltern zu arbeiten, die aufgrund spezifischer voraussetzungsreicher Zugangskriterien (ärztlich diagnostizierter Förderbedarf des Kindes) das Angebot in der Herkunftsorganisation nicht nutzen können. So bot die Frühförderung Termine im Familienbüro an, wenn Gespräche in der eigenen Einrichtung aufgrund einer fehlenden Kostenübernahme nicht möglich waren. Nach Einschätzung der Einrichtung befänden sich häufig Kinder mit ihren Entwicklungsrückständen noch unterhalb der festgelegten Fördergrenze, ohne begleitende Unterstützung seien problematische Entwicklungen jedoch sehr wahrscheinlich. Über das Familienbüro könne zumindest in begrenztem Umfang präventive Hilfe an diese Eltern vermittelt werden.

Im Hinblick auf die Niedrigschwelligkeit des Konzepts wird der Vermittlungstätigkeit der Mitarbeiterinnen des Familientreffs großer Wert beigemessen, deren Persönlichkeit, ihrer Akzeptanz und auch der Eingebundenheit in vielfältige Kontakte und Netze kommt eine hohe Bedeutung zu.

Doch auch das Familienbüro dient als Mittler an andere Institutionen. In aller Regel werden bei Weiterverweisungen schriftliche Informationsmaterialien der zuständigen Einrichtungen ausgehändigt. Einzelne Berater(innen) regen an, auch die Vermittlung in andere Institutionen zu begleiten, indem – nach Rücksprache mit den Ratsuchenden – die Kontaktaufnahme und Terminabsprachen gemeinsam durchgeführt werden.

#### *Bewertung des Angebots im Kontext verschiedener Zielgruppen*

Die Klientel des Familienbüros bildeten zumindest in der Anfangszeit überwiegend die Besucher(innen) des Kindercafés, dessen Nutzerstruktur von den Befragten als eher mittelschichtdominiert geschildert wird. Diese verfügten in der Regel über die Kompetenz, sich Informationen oder Unterstützung zu organisieren. Das Setting des Cafés – u.a. rauchfrei – würde eher etablierte Elterngruppen ansprechen.



*„Also diese Atmosphäre, [...] dieses nette von Freundin zu Freundin Gespräch in einem Kreis, das spricht nur eine bestimmte Schicht von Leuten an. Und das andere ist das Geld. Wenn ich da oben im Secondhand für 50 Cent ein Kleid für mein Kind besorge, dann sind das nicht die Leute, die sich unten einen Capuccino kaufen, auch wenn er nicht teuer ist. Aber er kostet was“ (FB6).*

Doch gilt der Mittelschichtsbias nicht für den gesamten Familientreff: Der im ersten Stock befindliche Secondhand-Laden ist auch eine Anlaufstelle für Mütter in prekären ökonomischen Lebenslagen. Dieses Angebot – so die Befragten – komme einer milieuspezifischen praktischen Nutzenorientierung entgegen: *„Gerade so junge Mütter, die bringen wir nicht ins Café, die wollen was Handfestes“ (FB19).* Da das Beratungszimmer des Familienbüros direkt angrenzend gelegen ist, nutzten einzelne Berater(innen) die räumliche Nähe als Kontaktmöglichkeit, um Fragen zu beantworten und sich und das Projekt vorzustellen. Dabei sei auch *„Neugierde“ (FB6)* spürbar geworden, die als Anknüpfungspunkt im Falle möglicher weiterer oder späterer Bedarfe gewertet wird.

Eine Veränderung zeichnete sich im weiteren Verlauf dahingehend ab, dass im Zuge einer steigenden externen Nachfrage auch andere Gruppen begannen, das Familienbüro zu frequentieren und sich gleichzeitig die Problemdichte erhöhte. Die Berichterstattung in der Presse und der Beginn des Klinik-Besuchsdienstes „Fit fürs Baby“ mit der Weitergabe von Gutscheinen für das Café schienen eine erste Wirkung zu zeigen. Doch ist die Veränderung in der Nutzerstruktur des Cafés ein schwieriger Prozess, da dies eine Mischung der bisher eher homogenen mit neuen anderen Gruppen bedeutet, was von vielen Befragten als kritisch eingeschätzt wird.

*„Wenn ich hier in der Beratung Klienten habe mit Stromsperrung, mit ganz massiven Finanzproblemen und das ist eine Mutter mit kleinen Kindern, mache ich sie immer auf das Kindercafé aufmerksam. Sie soll doch mal dorthin gehen, da kann sie auch Mütter treffen mit Kindern in dem Alter. Aber die werden sich dort nicht wohlfühlen. Weil sie merken, dass sie anders sind. Dass sie ausgegrenzt werden. Und ich denke, wenn da zu viele dort wären, würden die anderen nicht mehr kommen. Oft ist es halt schon schwierig, denn die haben nicht nur Finanzprobleme“ (FB17).*

Das Erleben von Andersartigkeit könne bereits durch Äußerlichkeiten wie Kleidung, Sprache und Auftreten entstehen und Abwertungs- und Unterlegenheitsgefühle produzieren. Die Gefahr von Ausgrenzungsprozessen wird als sehr groß eingeschätzt.

Hier stellt sich demnach die grundsätzliche Frage nach zielgruppenspezifischen Konzepten oder Strategien zur Integration verschiedener sozialer Milieus. So bestehen bei mehreren Befragten grundsätzliche Zweifel, ob ein ‚Mischen‘ verschiedener Adressatengruppen innerhalb des Familientreffs überhaupt möglich sei. Zwar wird der Austausch zwischen verschiedenen Gruppen von Müttern als durchaus sinnvoll und wünschenswert bezeichnet, die beschriebenen Ausgrenzungsprozesse zeigten jedoch sehr schnelle und nachhaltige Wirkung. Einzelne Berater(innen) formulieren deshalb die Notwendigkeit eines eigenen milieuspezifischen Angebots unabhängig vom Familientreff.

Ein anderer Teil der Mitarbeiter(innen) setzt Hoffnungen in die längerfristige Wirkung der regelmäßigen Klinikbesuche, um das Angebot des Familienbüros für sozial benachteiligte Adressatengruppe attraktiv zu machen. Sie werten eine Integration als möglich, wenn die bereits aus dem aufsuchenden Projekt bekannten Mitarbeiterinnen des Familientreffs als Mittle-

rinnen fungieren und sensibel Kontakte zwischen den verschiedenen Gruppen angebahnt und vermittelt werden. Der Secondhand-Laden erweise sich als ein Angebot, mit dem die Zielgruppe sozioökonomisch Benachteiligter bereits erreicht werde. Das Familienbüro könne nach Einschätzung dieser Befragten hier gut anknüpfen, benötige aber vor allem viel Zeit für einen solchen Integrationsprozess. Positiv wird von diesen Befragten gewertet, dass sich im Kontext der Klinikbesuche und dem verbesserten Bekanntheitsgrad des Familienbüros bereits Veränderungen in der Nachfragestruktur abzeichnen, die unabhängig vom Kindercafé wirksam sind:

*„Unterschichtleute tauchen im Café nicht so häufig auf, die kommen eher gezielt ins Familienbüro. Beim letzten Termin kam eine Multiproblemfamilie, die kannte die Frau xyz schon aus einem anderen Kontext. Ich hab mich vorgestellt und ihnen gesagt, dass man sich an uns wenden kann. Was das dann für einen Effekt hat, weiß ich nicht. Aber es ist sinnvoll, auf sie zuzugehen, ohne dass man sich aufdrängt. Aber dass sie wissen, da gibt es so was und so schaut das Gesicht von demjenigen aus“ (FB16).*

Die unterschiedlichen Standpunkte zwischen den Einrichtungen werden in der Bewertung der Zielerreichung im Hinblick auf die intendierte Zielgruppe deutlich: Wie bereits angesprochen beurteilt ein Teil der Befragten die geringere Problemdichte sowie den vermehrten Informationsbedarf, anstelle eines Beratungsbedarfes, der Ratsuchenden kritisch. Auch mit dem niedrigschwelligem Angebot des Familienbüros habe sich die Beratungsmotivation von ‚Multiproblemfamilien‘ nicht grundlegend verändern lassen. Aus Scham oder mangelndem Problembewusstsein heraus würden Schwierigkeiten eher versteckt, als Außenstehenden und vor allem staatlichen Institutionen mit Eingriffsmacht einen Einblick in die oft verstrickten und kumulierten Problemlagen zu gewähren. Bei dieser Zielgruppe – so die Meinung einiger Befragter – greife das Prinzip der freiwilligen Inanspruchnahme von Hilfen nicht oder erst sehr spät.

Andere Einrichtungen werten hingegen die größere Freiwilligkeit bei der Inanspruchnahme des Beratungsangebots im Familienbüro im Unterschied zur Herkunftsorganisation positiv. Auch wird mehrfach berichtet, dass sich dort Eltern zu einem viel früheren Zeitpunkt der Problementwicklung Informationen und Unterstützung einholten, als dies in der eigenen Einrichtung die Regel ist.

*„Zum Teil sind es Fragen, wo auch die Eltern sagen, es ist nicht so weitreichend, dass ich in die Beratungsstelle gehen muss. Sondern hier [im Familientreff] habe ich die Gelegenheit. Ich kann es noch selbst angehen, in die Beratungsstelle wäre ich jetzt noch nicht gegangen. Da hätte das alles viel drastischer sein und sich schon verstärkt haben müssen. Und grade für Mütter mit kleinen Kindern oder Alleinerziehende, wenn sie ins Café gehen, können sie das Kind unten lassen. Und das ist einfacher, als wenn man erst hierher fahren und jemanden fürs Kind suchen muss“ (FB15).*

Die Bedeutung früher Hilfen wird hervorgehoben und das präventive Arbeiten, ob in den informellen Gesprächen im Café oder den Einzelberatungen, als erfolgreich beschreiben:

*„Das sind keine Förderkinder im engen Sinne, wo das Kind selber von der Entwicklung her nicht auffällig ist, wo es aber trotzdem an der Eltern-Kind-Interaktion total hapert und deshalb vieles schief geht. Grade da krankt es ja auch meistens, bei diesen jungen Eltern mit diesen ganz jungen Kindern, wo die Mütter dann zuhause sitzen und ihr Baby so frisch aus dem Krankenhaus haben. Die manchmal wirklich nicht wissen, ‚mach ich es jetzt richtig?‘ Ich denke, das ist schon eine sinnvolle Tätigkeit. Das könnte auch noch verstärkt werden“ (FBI).*

Durch das Gesprächsangebot könnten bei den Müttern Unsicherheiten im Umgang mit den Kindern, z.B. zu den Themen Schlafen, Schreien oder Grenzen setzen, abgebaut werden. Einzelne Mitarbeiter(innen) schildern, dass es ungewohnt war, sich von den gewohnten typischen massiven Problemlagen der eigenen Einrichtungsklientel auf die Lebenswirklichkeit der Gesprächspartnerinnen umzustellen: Insgesamt bewerten sie das Angebot jedoch positiv.

*„Es ist keine Beratung, sondern einfach Sachen, die man anspricht, was gibt's da für Unterstützung und wo könnte ich mich da hinwenden. Es ist einfacher für die Frauen, wenn man sich unten mit ins Café dazusetzen kann und kann da einfach im lockeren Gespräch irgendwas klären. [...] Es ist für uns eben eine Umstellung. Das heißt ein bisschen vom Schema abweichen. Die vielleicht weniger schwierigen Probleme als Probleme zu begreifen. Hier ist einfach Multiprobleme und da sind es einfachere Dinge, die sich irgendwann so aufstauen könnten, dass es wirklich zu einem großen Problem wird“ (FB4).*

Mit der Einrichtung des Familienbüros wurde das Ziel verfolgt, Eltern möglichst früh in der Familienbiographie zu erreichen und ihnen leicht zugängliche Informationen über Unterstützungsmöglichkeiten in unterschiedlichen Lebenssituationen an die Hand zu geben. Um dieses Ziel zu erreichen, waren Mitarbeiter(innen) aus unterschiedlichen Einrichtungen bereit, ihre von bestimmten Elterngruppen gering frequentierten oder z.T. mit Vorbehalt betrachteten Institutionen zu verlassen und ihre Tätigkeit für einige Stunden an einen Ort zu verlegen, an dem Mütter und ihre Kinder, manchmal auch Väter, in zwangloser Atmosphäre zusammen treffen können. Damit ist die Möglichkeit gegeben, die eigene Institution zu präsentieren und deren Unterstützungsmöglichkeiten darzustellen. Die Familien ihrerseits erhalten unabhängig von einer schweren aktuellen Notlage Einblick in das Aufgabengebiet der Einrichtungen. In einer Problemsituation können sie auf dieses Bewältigungswissen zurückgreifen.

In den Interviews mit den beteiligten Mitarbeiter(innen) wird deutlich, dass bei der Gestaltung eines niedrigschwelligen Angebots personale wie organisationale Lernprozesse zu durchlaufen sind, die sich beispielsweise in Hinblick auf die veränderte Kontaktgestaltung zeigen. Doch auch in den Bewertungen zur Zielerreichung werden diese deutlich. So beurteilt ein Teil der Einrichtungen den Erfolg des Familienbüros kritisch, weil nur wenige Familien mit multiplen Problemlagen, die meist den Hauptteil der eigenen Einrichtungsklientel ausmachen, erreicht werden konnten. Andere Befragte berichten von positiv besetzten Lernprozessen, sich von der Beratung bei gravierenden familialen Schwierigkeiten auf den Schwerpunkt der Informationsvermittlung im Familienbüro umzustellen. Sie unterstreichen die wirkungsvolle präventive Funktion des Familienbüros durch das frühe Erreichen junger Eltern und die Bearbeitung kindbezogener und erzieherischer Fragestellungen. Diese unterschiedlichen Sichtweisen zeugen vom Bedarf, auch weiterhin die verschiedenen Problemdefinitionen, Zie-

loperationalisierungen sowie angemessenen Strategien und Methoden auf der Ebene der Durchführenden zu reflektieren, um miteinander und voneinander zu lernen.

Wie die quantitativen Daten zur finanziellen Situation, in Ansätzen auch zum Bildungsstand der Nutzer(innen) des Familienbüros zeigen, konnten mit diesem Angebot auch Elterngruppen erreicht werden, die klassischen familienbildenden Angeboten eher distanziert gegenüberstehen. Unterschiede zeigten sich jedoch in der Nutzung des Kindercafés und es wurden Fragen der Integration verschiedener sozialer Milieus in die Einrichtung aufgeworfen. Hier stehen weitere konzeptionelle Überlegungen an, das Angebot des Familientreffs noch mehr an die Bedarfe benachteiligter Familien anzupassen oder weitere Angebote unabhängig von diesem Treffpunkt zu entwickeln.

Der Verschränkung des Familienbüros mit dem aufsuchenden Angebot „Fit fürs Baby“ kommt für die Erweiterung des Adressatenkreises große Bedeutung zu. Im Folgenden werden die Ergebnisse dieses Teilprojektes vorgestellt.

### **3.2 „Fit fürs Baby“: Ein aufsuchender Besuchsdienst in der Geburtsklinik**

Knapp ein halbes Jahr nach Installierung des Familienbüros nahm auch der aufsuchende Dienst für junge Mütter „Fit fürs Baby“ im Klinikum Kulmbach seine Tätigkeit auf. Zweimal wöchentlich suchen die beiden Mitarbeiterinnen im Wechsel die örtliche Entbindungsstation auf, überreichen den Müttern ein Begrüßungspäckchen, das u.a. Gutscheine für das Kindercafé und den Secondhand-Laden des Familientreffs enthält, und vermitteln Informationen zu Familientreff und Familienbüro sowie zu weiteren regionalen Angeboten.

Datengrundlage für die Begleitforschung in diesem Teilprojekt bildeten ebenfalls qualitative halbstrukturierte Leitfaden-Interviews mit den durchführenden Mitarbeiterinnen sowie der Leitung dieses Arbeitsbereiches, die im folgenden Punkt (3.2.1) dargestellt werden. Ergänzt wurden diese Ergebnisse mit der quantitativen Erfassung der Rückbindung von Müttern bzw. Eltern aus den Besuchsdiensten an das Angebot des Familientreffs (3.2.2).

#### **3.2.1 Die Erfahrungen der Mitarbeiterinnen**

Waren die ersten Besuche im Klinikum noch von vorsichtigen Erwartungen geprägt, konnten in der Umsetzung schnell positive Erfahrung im Kontakt mit den Müttern gewonnen werden.

*„Ich hatte die Vorstellung, wenn man ins Krankenhaus geht, dass man da erst mal abgelehnt wird. Ich kannte das selber noch, dass da irgendein Vertreter kommt und mir ein Baby-Gläschen in die Hand drückt und meine kostbare Zeit stiehlt. Aber die Realität hat mich eines Besseren belehrt. Wir wurden ganz freundlich aufgenommen. Die Mütter selber sind immer ganz aufgeschlossen und freuen sich, finden das Begrüßungspaket süß“ (FB19).*

Nach Auskunft der Mitarbeiterinnen ist bei der Kontaktgestaltung v.a. Sensibilität für die psychische Befindlichkeit und die soziale Situation des Gegenübers wichtig. Neben der grundsätzlichen Angemessenheit des Gesprächszeitpunkts ist auch auf die Ausführlichkeit der Informationen zu achten. Keinesfalls darf der Eindruck entstehen, es werde etwas aufgedrängt. Des Weiteren ist die Kontaktpflege zum dort tätigen Stationspersonal von Bedeutung, auch um den Pflegeablauf im Krankenhaus nicht zu behindern.

Mit der Zeit waren die Mütter innerhalb der Entbindungsstation bereits über das aufsuchende Angebot informiert und viele erwarteten bereits „ihren“ Besuch. Dem Begrüßungspaket kommt dabei ein hoher Stellenwert zu. Die Gespräche werden in der Regel mit der Mutter alleine in der Besucherzone des Klinikums durchgeführt. Sie verlaufen meist in sehr offener Atmosphäre, es werden viele Fragen gestellt und die Mütter berichten von der eigenen Befindlichkeit:

*„Wir reden sehr viel. Je nach dem, wie es der Mutter geht oder die Interessen sind, wird natürlich gefragt und erzählt und da entstehen wirklich oft sehr intime Gespräche. Die Mütter sind sehr, sehr offen teilweise, wie das jetzt in der Familie so läuft oder wie das mit der Geburt war. Das ist sehr intensiv manchmal“ (FB20).*

Gerade beim ersten Kind werden von jungen Müttern Unsicherheiten im Umgang mit dem Baby berichtet und die Mitarbeiterinnen um Rat gefragt. In die Gespräche finden auch gravierende Problemlagen Eingang. So wurde beispielsweise aufgrund einer Alkoholproblematik in die Suchtberatung vermittelt oder in ein Unterstützungsangebot für häusliche Gewalt verwiesen.

Die Vermittlertätigkeit in weiterführende Hilfen begreifen die beiden Mitarbeiterinnen als eine zentrale Aufgabe. Bei der Überleitung in andere Einrichtungen kommt – so die Befragten – der persönlichen Kontaktvermittlung, z.B. in Form der gemeinsamen telefonischen Vereinbarung eines Ersttermins, große Bedeutung zu. Auch bei einem anschließenden Besuch im Familientreff unterstreichen die Befragten die Bedeutung des persönlichen Kontaktes:

*„Es ist auch immer eine Mitarbeiterin da, die durch die Räume führt und das Haus zeigt. Nicht dass die Mütter denken, sie kommen da rein und stehen im Flur, weil sie doch oft mal ängstlich sind, bis sie den Schritt überhaupt erst mal gemacht haben. Das merkt man schon, wie sie reagieren. Und dann packt man sie an der Hand und zeigt ihnen das Haus und da sind sie auch froh drüber. Dann kann man fragen ‚Lust auf einen Kaffee oder Zeitung lesen?‘, grade auch so Frauenzeitschriften liegen ja bei uns auf oder Wegweiser etc. Doch, da habe ich schon das Gefühl, dass man die erreicht“ (FB20).*

Als guter Anknüpfungspunkt erweist sich bei vielen Müttern der Secondhand-Laden mit Bekleidung, Einrichtungsgegenständen und Spielsachen für Kinder. Gerade für ökonomisch benachteiligte Familien erweist sich dies als hilfreiches Angebot, das auch in Anspruch genommen wird und einen Zugang zum Familientreff vermittelt.

Die Aufnahme des Angebots im Klinikum durch die Mütter wird als sehr offen und positiv beschrieben, auch wird in aller Regel ein Bedarf an Gesprächen über die eigene Situation deutlich. Das Angebot des Familientreffs wird mit großem Interesse aufgenommen. Anschließend Besuche der Mütter im Kindercafé finden zwar vereinzelt auch mit dem Neugeborenen statt, meist erfolgen sie jedoch nicht sehr bald nach der Geburt, sondern erst nach einer Eingewöhnungsphase zu Hause.

*„Ich habe einfach gemerkt, das braucht ein viertel bis halbes Jahr, bis die Mütter kommen. Gerade in den Wintermonaten oder da ist auch diese Unsicherheit, wenn sie nach Hause entlassen werden. Bei den Erstmüttern ist das einfach so. Und wenn die dann mit ihrer Rolle ein bisschen vertraut sind, dann merke ich, dann kommen sie“ (FB19).*

Die tatsächliche Einlösung von Gutscheinen nahm demnach im Laufe des Projekts zu und ist nach Auskunft der Mitarbeiterinnen inzwischen sehr rege.

### 3.2.3 Resonanz aus dem Besuchsdienst in der Klinik

Die quantitative Auswertung zum Teilprojekt „Fit fürs Baby“ umfasst den Zeitraum von März 2004 bis Oktober 2005. Bereits vor dem offiziellen Start des Besuchsdienstes im Klinikum waren sechseinhalb Monate lang Gutscheine für den Familientreff an die Privatadressen junger Eltern versendet worden. Mit Beginn des Projekts ab Mitte September 2004 wurden diese mit dem Begrüßungspaket auf der Entbindungsstation persönlich überreicht.

Statistisch erhoben wurden Angaben zur Ausgabe und zum Gesamtrücklauf der Gutscheine sowie die Angebotsform, in die diese eingelöst wurden. Insgesamt wurden im Berichtszeitraum 970 Gutscheine ausgegeben und 709 Besucher(innen) lösten diese auch im offenen Cafébetrieb, im Babytreff, durch die Teilnahme an Gruppen- oder Kursen oder durch Inanspruchnahme des Familienbüros ein. Die gleiche Anzahl von Gutscheinen wurde für den Secondhand-Shop ausgegeben, die zeitgleich mit dem Bon für das Familienbildungsangebot in Anspruch genommen werden konnten.

Insgesamt zeigen die Daten eine sehr hohe Gesamtrücklaufquote, denn nahezu Dreiviertel (73%) der ausgegebenen Gutscheine wurden in einem familienbildenden Angebot im Familientreff eingelöst. Darüber hinaus wird ersichtlich, dass die einzelnen Angebote mit Etablierung der Besuche im Klinikum vermehrt angenommen wurden, in 2005 steigerte sich der Rücklauf auf 83%.

Abb. 5: Zusammengefasste quantitative Auswertungen zum Teilprojekt „Fit fürs Baby“

Zeitraum	Gutscheine <sup>3</sup>		Form der Einlösung <sup>4</sup>				
	Ausgabe	Rücklauf in %	Offener Treff/Café	Babytreff	Kurse/ Gruppen	Familienbüro	Rücklauf gesamt
März bis Mitte Sept. 2004	329	57	166	-	13	1	180
Mitte Sept. bis Dez. 2004	162	79	89	16	17	4	126
Jan. bis Okt. 2005	479	83	276	54	49	11	390
Gesamt	970	73	531	70	79	16	696

Quelle: Eigene Berechnungen

Differenziert man nach der Form der Einlösung im Erhebungszeitraum, so zeigt sich, dass am häufigsten das Angebot im Kindercafé angenommen wurde (76%), 11% nahmen an Kursen oder Gruppen teil und 10% lösten den Gutschein beim Babytreff sowie 2% im Familienbüro ein. Auch hier zeigt sich, dass alle Angebote des Familientreffs von der Einrichtung des aufsuchenden Besuchsdienstes im Klinikum profitieren.

<sup>3</sup> Die Grundgesamtheit der eingelösten Gutscheine in ein familienbildendes Angebot beträgt insgesamt 709.

<sup>4</sup> Bei einem kleinen Teil der eingelösten Gutscheine (N=13) war unklar, in welches familienbildende Angebot diese umgesetzt wurden, hier beträgt die Grundgesamtheit demnach 696 Gutscheine.

Dass das Teilprojekt „Fit fürs Baby“ erst mit einer zeitlichen Verzögerung von ca. einem halben Jahr nach Einrichtung des Familienbüros umgesetzt werden konnte, kann eine Erklärung für die anfänglich zögerliche Inanspruchnahme des Familienbüros sein. Verstärkend kommt hier noch der Effekt der häuslichen Eingewöhnungsphase der Mütter nach der Geburt hinzu, die sich auch in der Analyse der Daten bestätigte. Im Zuge der Etablierung des Besuchsdienstes erhöhte sich auch die Nachfrage nach Beratungsgesprächen im Familienbüro. Auch ist davon auszugehen, dass im Rahmen der Einlösung von Gutscheinen die Zusammensetzung der Besucher(innen) im Kindercafé erweitert wird.

Die Befunde verweisen auf zwei wichtige Aspekte: Zum einen zeigt der Einfluss der zeitlichen Effekte, wie bedeutsam es ist, bei der Etablierung eines derartigen Angebots ausreichend Zeit einzuräumen und „*einen langen Atem*“ (FB20) zu haben. Darüber hinaus wird eindrücklich deutlich, dass das aufsuchende Angebot bereits beim Erstkontakt im Klinikum auf positive Resonanz stößt, die sich in eine gelungene Vermittlung zum Familientreff überführen lässt. Der Bekanntheit und dem persönlichen Kontakt zwischen Projektmitarbeiterinnen und Adressaten kommen hier Schlüsselfunktionen zu.

## **IV Zusammenfassung und Schlussfolgerungen für das Gesamtprojekt**

Die beiden Teilprojekte verfolgten die Zielsetzung, einem möglichst breiten Spektrum von Eltern bereits sehr früh in der Familienentwicklung Wissen um Unterstützungsmaßnahmen im Vorfeld von Problemlagen zu vermitteln, um diese zu vermeiden oder besser bewältigen zu können.

Hierzu wurde zunächst das regionale Unterstützungsangebot für Familien in Form des Familienbüros „gebündelt“: Sechs verschiedene Einrichtungen bieten einmal wöchentlich offene Sprechzeiten rund um das Thema Familie im niedrigschwelligen Setting eines Familientreffs an. Zusätzlich werden offene Thementage zu ausgewählten Inhalten durchgeführt. Die Ansiedlung in einem alltäglichen Umfeld zwischen Cafébetrieb und Secondhand-Laden soll dabei helfen, Informationen unbürokratisch abzurufen und Schwellenängste zu überwinden. Dem Familienbüro kommt dabei die Funktion einer ersten Anlaufstelle und eines Lotsendienstes zu.

Das zweite Teilprojekt „Fit fürs Baby“ zielt darauf, mit einem aufsuchenden Ansatz auch Eltern zu erreichen, die klassische Angebote der Familienbildung wenig nutzen. Hierzu wurde ein Besuchsdienst auf der Entbindungsstation des Kulmbacher Klinikums eingerichtet, um jungen Müttern im persönlichen Gespräch Informationen über das örtliche Unterstützungssystem zukommen zu lassen. Die Mitarbeiterinnen des Familienzentrums bilden die personelle „Brücke“ zwischen den Angeboten, indem sie einerseits die aufsuchende Arbeit durchführen und andererseits als Ansprechpartnerinnen im Treffpunkt fungieren. Die mit dem Begrüßungspaket überreichten Gutscheine für das Café und den Secondhand-Laden, stellen einen praktischen Anreiz zum Besuch des Familienzentrums dar.

Die Ergebnisse zum Projekt Familienbüro sind differenziert zu betrachten: Einerseits zeigt die quantitative Analyse, dass mit diesem Angebot auch Familien in prekären Lebenslagen erreicht werden konnten – rund ein Drittel der Ratsuchenden berichtete von finanziellen Schwierigkeiten. Auch liegen Hinweise darauf vor, dass mehr Personen mit niedrigeren Bildungsabschlüssen angesprochen werden konnten, als dies allgemein in familienbildenden Angeboten der Fall ist. Den thematischen Schwerpunkt der Gespräche bildeten Fragen zur kindlichen Entwicklung, die Beratungen waren überwiegend nach einem Kontakt abgeschlossen, jedoch wurde auch häufig an andere Institutionen weiterverwiesen und teilweise mündeten Gespräche in einem längeren Beratungskontakt.

Die Befragung der Mitarbeiter(innen) ergab, dass eine Gruppe von Einrichtungen dennoch unzufrieden mit der Resonanz ist und die Zielerreichung des Familienbüros eher kritisch beurteilt: Festgemacht wurde dies vor allem an der für die jeweils eigene Einrichtung als zu gering eingestufte Nachfrage. Auch der nachrangige Bedarf an längerfristigen Beratungen und weitreichenden Hilfen wird kritisch angemerkt, denn Familien mit multiplen Belastungen konnten erst nach einem längeren Zeitraum und insgesamt eher wenig erreicht werden. Besonders deutlich wurde die Erwartung einer umfassenden Beratung zu gravierenden Problemlagen bei Mitarbeiter(inne)n, die in ihrer eigenen Einrichtung vorrangig mit Multiproblemfamilien arbeiten. Dies ist kein unbekanntes Phänomen – bereits in einer repräsentativen Unter-



suchung zur institutionellen Familienbildung zeigte sich, dass Jugendamtsvertreter(innen) insgesamt Familienbildung kritisch und „vor dem Hintergrund des Nutzens für ihr eigenes Klientel (‚sozial Schwache‘) beurteilten, das sie bedient sehen wollen“ (Schiersmann u.a. 1998, 309).

Die quantitative Auswertung zeigte, dass die beteiligten Institutionen in sehr unterschiedlichem Ausmaß frequentiert werden. Dementsprechend äußert sich der andere Teil der befragten Mitarbeiter(innen) im Hinblick auf die Inanspruchnahme und auch die Inhalte von Gesprächen zufrieden. Dabei werden auch anders akzentuierte Erwartungen sowie z.T. auch andere Vorgehensweisen und Anpassungsleistungen sichtbar:

Das Angebot wird positiv gewertet, wenn damit für die Einrichtungen eine Erweiterung ihrer Zielgruppe unter dem Aspekt der Prävention möglich ist. So wird berichtet, dass Information oder Beratung zu einem Zeitpunkt abgerufen wurden, an dem der Weg in eine spezialisierte Stelle noch nicht beschritten worden wäre. Besondere Bedeutung besitzt in diesem Zusammenhang die Zugänglichkeit der Informationen in einem alltäglichen Setting. Darüber hinaus konnten mit der Sprechstunde im Familienbüro Eltern mit kleinen Kindern erreicht werden, die aufgrund einrichtungsspezifischer hoher Zugangsvoraussetzungen das Angebot der Herkunftsorganisation nicht nutzen können und dennoch Unterstützungsbedarf bei der Förderung des Kindes haben. Auf der personellen Ebene schildern mehrere Befragte Lernprozesse, sich von der Beratung zu meist gravierenden Problemlagen in der Herkunftsorganisation auf die Informationsvermittlung zu kindbezogenen Themen umzustellen und werten diese als positiv.

Die organisatorische Integration des Teilprojekts beschreiben die Befragten als gut zu bewältigen. Als günstig wird fast einhellig das Abwechseln in Zweierteams gewertet, da es eine gute Balance zwischen persönlicher Kontinuität und Bewältigung der einrichtungsinternen Aufgaben ermöglicht. Dennoch ist von den Mitarbeiter(inne)n mit der Übernahme des neuen Arbeitsfeldes Mehraufwand zu leisten. Eine Folge hiervon mag die teamintern zunächst eher geringe Vorbereitung auf die neue Arbeitsform und veränderte Kontaktgestaltung zu den Adressaten gewesen sein, die bei den meisten Befragten zunächst für Unsicherheit sorgte. Aufgrund dieser Erfahrung ging ein Teil der Mitarbeiter(innen) dazu über, den Kontakt zu den Besucher(inner)n aktiver zu gestalten, was zunächst ungewohnt war, jedoch zu positiven Erfahrungen und auch einer größeren Akzeptanz des Beratungsangebots führte. Der andere Teil beschreibt diese Form des zugehenden Arbeitens jedoch als unadäquat und vor allem das Jugendamt berichtet von Berührungängsten der Besucher(innen), die mit widersprüchlichen Rollen im Hinblick auf das „doppelte Mandat“ dieser Institution erklärt werden.

Die in den Aussagen der Mitarbeiter(innen) aufscheinenden widersprüchlichen Erfahrungen und Bewertungen verweisen auf mehrere Ansatzpunkte:

- Wurde die Zielsetzung des Projektes zunächst von allen einheitlich und klar beschrieben, so wurden im Verlauf dennoch unterschiedliche Problemdefinitionen und auch Erfolgskriterien deutlich, die vor dem Hintergrund der eigenen Einrichtung stehen. Doch stellt dies kein Manko im Projektverlauf dar, sondern ist als spezifische Leistung von Vernetzungsprozessen zu betrachten: Auch wenn die beteiligten Akteure im gemeinsamen sozialen Feld der Familienunterstützung arbeiten, so verfügen sie über unterschiedliche institutionelle Hintergründe und Identitäten, Aufgabenbereiche und eigene Handlungslogiken,

die in einem vernetzten Vorgehen sichtbar werden. Die kooperative Bearbeitung bietet die Chance, unterschiedliche Sichtweisen und Erfahrungen auszutauschen und dadurch differenzierte Einblicke in die Komplexität des Feldes und entsprechender Handlungsbedarfe zu gewinnen. Der wiederkehrenden gemeinschaftlichen Operationalisierung von Zielen kommt demnach auch über den Untersuchungszeitraum hinaus Bedeutung zu, um die Bewertung und die Fortführung des Projekts immer wieder auf eine gemeinsame Basis zu stellen.

- Auch im Hinblick auf Strategien und Arbeitsmethoden im Familienbüro, vor allem beim Schlüsselprozess der Kontaktaufnahme wurde deutlich, wie wichtig die kontinuierliche Reflexion der eigenen Handlungsweisen und auch Handlungsbegründungen ist. In diese fachliche Auseinandersetzung müssen die jeweiligen institutionellen Besonderheiten einbezogen werden und auch auf der Ebene der durchführenden Mitarbeiter(innen) ist sowohl die persönliche Bereitschaft als auch Eignung zum aktiven Gespräch zu reflektieren. Die Senkung von Unsicherheit und auch die Erhöhung der fachlichen Transparenz sowie die Identifikation mit der Aufgabe könnten so vorangetrieben werden.

Eine Aufgabe von Netzwerken ist, sich die immanenten Spannungsfelder eines kooperativen Vorgehens immer wieder bewusst zu machen, denn Vernetzung gelingt nicht aus sich selbst heraus, sondern ist ein aktiver und aufwändiger Prozess, der immer wieder die eigene Standortbestimmung erfordert. Vernetztes Arbeiten unterschiedlicher Institutionen in einem gemeinsamen Projekt beinhaltet, in einem zirkulären Vorgehen Unterschiede zwischen den Beteiligten immer wieder zu verorten, dabei Aushandlungsprozesse über gemeinsame Arbeitsziele und -strategien zu führen und auf diese Weise miteinander und voneinander zu lernen.

Als positives Beispiel für eine derartige gemeinsame und flexible Weiterentwicklung des Konzepts Familienbüro lässt sich die Einführung der Thementage nennen, die auf stabile und gute Resonanz stoßen und auch das Interesse an erzieherischen und kindbezogenen Themen verdeutlichen. Der Bedarf an Information zur kindlichen Entwicklung im frühen Alter wird auch durch die Dominanz dieser Inhalte bei den Gesprächen im Familienbüro bestätigt.

Die Auswertung des ein halbes Jahr später startenden Teilprojektes „Fit fürs Baby“ zeigt eindeutig positive Wirkung: Das aufsuchende Angebot wird von den Müttern auf der Entbindungsstation sehr offen angenommen. Von großer Bedeutung sind dabei die achtsame Kontaktaufnahme und sensible Wahrnehmung der Befindlichkeit des Gegenübers sowie die Unterstreichung des unverbindlichen Angebotscharakters des Besuches. Der Rücklauf der ausgegebenen Gutscheine für den Familientreff ist mit einer Einlösungsquote von durchschnittlich 73% als sehr gut zu bezeichnen. Hieraus ergeben sich auch positive Effekte auf die Nutzung elternbildender Gruppen und Veranstaltungen und auch auf eine Erweiterung der Zusammensetzung der Besucher(innen). In diesem Zusammenhang kann auch mit einer vermehrten Inanspruchnahme des Familienbüros gerechnet werden. Die zeitliche Verzögerung bei der Einlösung der Gutscheine und die Wechselwirkung der beiden Projekte verweist dabei auf die Notwendigkeit einer längerfristigen Perspektive bei der Etablierung des Angebots.

Die Mitarbeiterinnen des aufsuchenden Dienstes unterstreichen die Bedeutung der personellen Kontinuität bei Klinikbesuch und dem Besuch im Familientreff für die Adressaten. Die Auswertung des Teilprojekts „Fit fürs Baby“ ergab, dass die persönliche Kontaktaufnahme zu

einer größeren Inanspruchnahme des Familientreffs führte, als dies vorher mit dem Versand der Gutscheine erreicht werden konnte. Auch im Hinblick auf die Vermittlungstätigkeit ins Familienbüro nehmen diese Mitarbeiterinnen eine Schlüsselfunktion wahr.

Der Erfolg der zugehenden Kontaktaufnahme in der Geburtsklinik bietet eine sehr gute Grundlage für die Weiterentwicklung zielgruppenspezifischer Angebote. Als weitere wichtige Aufgabe wurden zum Ende des Forschungsprozesses konzeptionelle Überlegungen zur Integration verschiedener Adressatengruppen und zur Erweiterung des Angebots des Familientreffs für die Bedarfe ressourcenschwacher Familien angestellt, wie die Einführung offener zielgruppenspezifischer Mutter-Kind-Gruppen oder die verstärkte Aufnahme der Themenbereiche Arbeit, Existenzsicherung, wirtschaftliche Hilfen und Alltagsorganisation.

Hierzu wurden bereits erste Anstrengungen unternommen: So wurde eine offene Gruppe für jugendliche Mütter in multiplen Problemlagen („Stammtisch“ mit begleitender Kinderbetreuung) eingerichtet, zu dem die beiden Schwangerschaftsberatungsstellen des Gesundheitsamtes und der Psychologischen Beratungsstelle gezielt Einladungen aussprechen. Diese Treffen sollen der Integration ins soziale Netz und in gegenseitige Unterstützungssysteme unter dem Fokus der Aktivierung von Selbsthilfe dienen. Darüber hinaus wurde in Kooperation mit der ARGE ein kostenloses Kinderbetreuungsangebot für arbeitslose junge Mütter eingerichtet, um bei Erledigungen und Ämtergängen für Entlastung zu sorgen. Auch innerhalb des Thementages werden vermehrt finanzielle Fragestellungen aufgenommen, so z.B. die Veranstaltung „Wie lese ich meinen Hartz IV-Bescheid?“. Geplant ist zudem, in Zusammenarbeit mit der Arbeitsagentur und der Jugendwerkstatt berufliche Qualifizierungsangebote für arbeitslose junge Mütter in den Räumen des Familientreffs mit begleitender Kinderbetreuung anzubieten.

Die Ergebnisse zeigen weiter, dass von der Nachhaltigkeit des Angebots Familienbüro ausgegangen werden kann. Die Kooperation der beteiligten Einrichtungen ist durch den Arbeitskreis gesichert, in dessen Rahmen ein Ausbau des Modellprojektes diskutiert und situationsangepasste Änderungen vorgenommen werden. Auch verbessert sich zusehends die öffentliche Wahrnehmung des Angebots auch von institutioneller Seite, indem Anfragen weiterer sozialer Einrichtungen zur Mitarbeit im Familienbüro eingehen. So werden die Sprechzeiten zukünftig um ein Beratungsangebot zu sexuellem Missbrauch erweitert.

Die Durchführung des Familienbüros konnte zudem ohne zusätzliche finanzielle Aufwendungen der Einrichtungen umgesetzt werden – von einer Intensivierung der Arbeit und daraus resultierender Mehrbelastung der Mitarbeiter(innen) muss jedoch ausgegangen werden, da die offenen Sprechzeiten ohne Ausgleich in den laufenden Betrieb integriert werden mussten.

Problematisch im Hinblick auf die Nachhaltigkeit des Projektes „Fit fürs Baby“ ist der Umstand, dass die Finanzierung der Personalstellen für den aufsuchenden Besuchsdienst und der Betreuung des Familientreffs von zusätzlichen Modellfördermitteln abhängig ist, die im Jahr 2007 endet. Vor dem Hintergrund der Brückenfunktion der Mitarbeiterinnen und der deutlichen Effekte der aufsuchenden Arbeit auf den Familientreff, ist dies auch für die Weiterführung des Familienbüros kritisch zu werten. Die Befunde ergaben, dass eine enge Verschränkung der beiden Teilbereiche die Zielerreichung fördert, da der aufsuchende und nicht stigmatisierende Kontakt über die Geburtsklinik Schwellen bei der Inanspruchnahme von Unterstüt-

zungsangeboten für Familien senken kann. Darüber hinaus zeigen sich im Kontext dieses Projektes Effekte in Richtung Selbsthilfeorganisation und sozialer Integration, die eine aktivierende und nachhaltige Wirkung zeigen: So organisieren in der Folge der Klinikbesuche Mütter in Eigenregie einen „Babybetreuungs-pool“ in den Räumen des Familientreffs und übernehmen wechselseitig die Kinderbetreuung.

Insgesamt kann das Modellprojekt andere Regionen dazu anregen, in Vernetzungsgremien ähnliche Angebote zu entwickeln. Denn es zeigt, dass trotz der Konkurrenz um immer knapper werdende Mittel Kooperationen entwickelt und gemeinsame Projekte zum Wohle der Familien durchgeführt werden können. Darüber hinaus wurden in den verschiedenen Einrichtungen durch das vernetzte Arbeiten Lernprozesse angestoßen, die unter der Prämisse der Bedarfsgerechtigkeit sowohl bei der Überprüfung des eigenen Angebotes als auch bei der Weiterentwicklung des regionalen Hilfesystems förderlich sind. In der gemeinsamen Auseinandersetzung wurden bereits vielfältige Ideen und Anknüpfungspunkte für die weitere Optimierung der Unterstützungslandschaft für Familien entwickelt: Aufgrund der positiven Erfahrungen mit dem aufsuchenden Konzept wurde beispielsweise eine Ausdehnung zugehender Arbeit auf die Zielgruppen der Jugendlichen oder Familien mit Migrationshintergrund oder in den Bereichen der Gesundheitsfürsorge und der Haushaltsorganisation erwogen. Zu diesen Überlegungen zählt auch die Einrichtung eines „mobilen“ Familienbüros in Kindertagesstätten, Schulen oder in Kombination mit Kinderbetreuungsangeboten im örtlichen Einkaufszentrum.

## V Literatur

- Becker, R./Lauterbach, W. (2002): Familie und Armut in Deutschland. In: Nave-Herz, R. (Hrsg.): Kontinuität und Wandel der Familie in Deutschland. Eine zeitgeschichtliche Analyse. Stuttgart, S. 159-182.
- Checkland, P./Scholes, J. (1990): *Soft Systems Methodology in Action*. Chichester.
- Fthenakis, W. E./Kalicki, B./Peitz, G. (2002): Paare werden Eltern. Die Ergebnisse der LBS-Familien-Studie. Opladen.
- Hock, B./Holz, G./Simmedinger, R./Wüstendörfer, W. (2000): Gute Kindheit – Schlechte Kindheit? Armut und Zukunftschancen von Kindern und Jugendlichen in Deutschland. Abschlussbericht zur Studie im Auftrag des Bundesverbandes der Arbeiterwohlfahrt. Frankfurt a. M.
- König, E./Volmer, G. (1993): *Systematische Organisationsberatung. Grundlagen und Methoden*. Weinheim.
- Reischmann, J. (2003): *Weiterbildungs-Evaluation. Lernerfolge messbar machen*. Neuwied.
- Rupp, M. (2006): Der Bedarf an frühzeitiger Eltern- und Familienbildung. Im Band: Frühzeitige Eltern- und Familienbildung. Frühe Elternbildung als neues Aufgabenfeld für Hebammen. *ifb*-Materialien. Bamberg.
- Schiersmann, Ch./Thiel, H.-U./Fuchs, K./Pfinzenmaier, E. (1998): *Innovationen in Einrichtungen der Familienbildung. Eine bundesweite empirische Institutionenanalyse*. Opladen.
- Schiersmann, Ch./Thiel, H.-U./Pfinzenmaier, E. (2001): *Organisationsbezogenes Qualitätsmanagement. EFQM-orientierte Analyse und Qualitätsentwicklungs-Projekte am Beispiel der Familienbildung*. Opladen.
- Schwarze, J./Mühling, T. (2003): *Forschungsprojekt. Auswertung des Niedrigeinkommens-Panels (NIEP) im Hinblick auf eine mehrdimensionale Analyse von Armut*. Bonn: Bundesministerium für Gesundheit und Soziale Sicherung.
- Scriven, M. (1980). *The Logic of Evaluation*. California: Edgepress.
- Stake, R. E. (2000): Program evaluation, particularly responsive evaluation. In: Stufflebeam, D.L./Madaus, G.F./Kellaghan, T. (Hrsg.): *Evaluation models. Viewpoints on educational and human services evaluation*. London, S. 343-362.
- Statistisches Bundesamt (2005): *Datenreport 2005. Zahlen und Fakten über die Bundesrepublik Deutschland*. Downloadpublikation: URL: <http://www.destatis.de/datenreport/> [Letzter Zugriff: 27.11.2005].
- Stockmann, R. (2004). *Evaluation in Deutschland*. In: Stockmann, R. (Hrsg.). *Evaluationsforschung. Grundlagen und ausgewählte Forschungsfelder*. Opladen, S. 11-40.
- Tschöpe-Scheffler, S. (2004): *Entwicklungsfördernde und entwicklungshemmende Faktoren in der Erziehung. Überlegungen zur Unterstützung elterlicher Erziehungskompetenz*. In: *Forum Erwachsenenbildung*, Heft 3/04, S. 19-38.
- Walper, S. (2005): *Tragen Veränderungen in den finanziellen Belastungen von Familien zu Veränderungen in der Befindlichkeit von Kindern und Jugendlichen bei?* In: *Zeitschrift für Pädagogik*, Jg. 51, Heft 2, S. 170-191.
- Weber, S. (2005): *Netzwerkentwicklung als Lernprozess*. In: Bauer, P./Otto, U. (Hrsg.): *Mit Netzwerken professionell zusammenarbeiten. Band II: Institutionelle Netzwerke in Steuerungs- und Kooperationsperspektive*. Tübingen, S. 127-179.