

## SCHWERPUNKTTHEMA: Frühe Hilfen in Zeiten von Corona

# Hoffnung und Zuversicht vermitteln

Familien verbringen infolge der Corona-Pandemie viel Zeit miteinander. Psychosoziale Belastungen können sich unter ständiger Nähe, gerade in Verbindung mit beengten Wohnverhältnissen, verstärken. Unter diesen Umständen verändern sich auch Beratungsinhalte, -situationen und Bedarfe an Beratung und Unterstützung durch die Frühen Hilfen.

Zugleich sind durch das Corona-Virus auch die Fachkräfte in ihrem Arbeitsalltag von Umstellungen und Einschränkungen stark betroffen: »Beratende und andere Fachkräfte erleben derzeit eine nie dagewesene Herausforderung, da ihre eigene Lebenssituation und zugleich die Lebenswelt ihrer Klienten sich von einem auf den anderen Tag grundlegend geändert hat. Dabei besteht eine doppelte Herausforderung, nämlich den eigenen Alltag jenseits früherer Routine zu meistern und zeitgleich in einer neuen beruflichen Situation den Fragen und Problemen oft sehr verunsicherter Klienten gerecht zu werden.«<sup>1</sup>

Auf seiner Homepage veröffentlicht das Nationale Zentrum Frühe Hilfen

### [www.fruehehilfen.de](http://www.fruehehilfen.de) bietet Empfehlungen und FAQ für Fachkräfte zu diesen Themen:

- Arbeit mit Familien
- Aktuelle Regelungen der Bundesstiftung Frühe Hilfen
- Arbeitsorganisation
- Austausch im Netzwerk
- Beratung von Eltern per Telefon und online
- Arbeitsrechtliche Fragen und finanzielle Hilfen
- Informationen für Eltern
- Weiterführende Links

Empfehlungen für Fachkräfte, Antworten auf häufige Fragen und Linktipps für den Arbeitsalltag in Zeiten von Corona.

### Beratung digital und telefonisch

Um Eltern gerade jetzt zu erreichen, ist Öffentlichkeitsarbeit wichtiger denn je. Das NZFH rät den Netzwerken Frühe Hilfen, auf ihren Internetseiten deutlich zu kommunizieren, wie die Beratungs- und Anlaufstellen in ihrer Kommune für Eltern erreichbar sind und welche Beratungsmöglichkeiten es nun gibt. Wie die Beratung per Telefon, Mail und Videotelefonie gelingt, zeigt eine aktuelle Handreichung (s. Fußnote 1). Der Autor und die Autorinnen heben hervor, dass es gerade in dieser Zeit der Krise zentral ist, Hoffnung und Zuversicht zu vermitteln und dabei pragmatisch und vor allem ressourcenorientiert zu beraten.

### Datenschutz in Corona-Zeiten

Was bei der Beratung von Eltern datenschutzrechtlich beachtet werden muss, ist eine wichtige Frage bei der Umstellung der Beratung auf digitale Medien und im Home-Office. Beim Datenschutz gelten hier generell die gleichen Anforderungen wie im Büro. Welche modernen Kommu-

## STARKE NERVEN ...



Mit diesem Postkartenmotiv informiert das NZFH im Auftrag des Bundesfamilienministeriums Familien in Deutschland über digitale anonyme und kostenlose Beratungsangebote.

nikationsmittel wie Messenger-Dienste, Internet-Video-Telefonie oder soziale Netzwerke können Fachkräfte in der Kommunikation mit Eltern nutzen? Welche Sicherheitsstandards gilt es in Bezug auf (private) Arbeitsmittel wie PCs, Laptops oder Tablets zu beachten? Die Homepage ([www.fruehehilfen.de](http://www.fruehehilfen.de)) bietet Antworten oder leitet zu hilfreichen Informationsseiten über.

**Auf [www.elternsein.info](http://www.elternsein.info) hat das NZFH außerdem eine Übersicht an professionellen und ehrenamtlichen kostenlosen Telefon- und Online-Beratungen für Eltern und Schwangere veröffentlicht. Anlaufstellen Frühe Hilfen können darauf verlinken.** ○

<sup>1</sup> Dr. Joachim Wenzel, Stephanie Jaschke und Emily Engelhardt haben für die Deutsche Gesellschaft für Systemische Therapie, Beratung und Familientherapie e. V. (DGST) eine Handreichung zur »Krisenberatung per Telefon und Video in Zeiten von Corona« erstellt, zu finden auch unter [www.fruehehilfen.de](http://www.fruehehilfen.de)

Liebe Leserinnen und Leser,

eine Befragung des NZFH verdeutlicht: Die Herausforderungen für Gesundheitsfachkräfte in den Frühen Hilfen sind während der Corona-Pandemie enorm. Aufsuchende Arbeit oder der persönliche Kontakt mit den Familien ist häufig nicht mehr möglich. Daher besteht die Sorge, dass über die digitale Kommunikation der ganzheitliche Blick auf die Familien verloren geht. Wertvolle Hinweise, wie die Beratung und Begleitung von

Familien dennoch gelingen kann, geben in dieser Ausgabe zwei langjährig erfahrene Experten: Bodo Reuser, Vorsitzender der bke-Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e. V., und Rainer Schütz, Geschäftsführer von Nummer gegen Kummer e. V.

Ihre Mechthild Paul

Leiterin des Nationalen Zentrums Frühe Hilfen in der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung

## IMPULSE aus der Praxis

# In Kontakt bleiben mit (digitalen) Medien

Der Vorsitzende der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) erläutert, wie Fachkräfte Früher Hilfen ungewohnte Kommunikationswege gut nutzen können.

Die Kontaktbeschränkungen machen es notwendig, dass auch die Fachkräfte in den Frühen Hilfen den persönlichen Kontakt entsprechend reduzieren. Was bleibt, ist das Telefon, sind Videokonferenzen, Mail-Austausch und Chatten, etwa per Messenger. Die Regelungen des Datenschutzes sind dabei auch jetzt zu beachten, und der Einsatz von digitalen Medien muss mit dem Träger abgesprochen sein.

Die Herausforderung für unterstützende Gespräche per Telefon und Beratung mit digitalen Medien ist die Reduzierung der Kommunikation auf die Stimme bzw. die Schriftsprache. Mimik, Gestik und ggf. der Klang der Stimme fallen weg. Das muss mit einer deutlich aktiveren

Rolle der Fachkraft ausgeglichen werden. Es muss konkret nachgefragt werden, was nicht gesehen werden kann, und der »wohlwollende Blick« muss in Worte gefasst werden.

Nicht jedes Medium ist für jede Mutter, jeden Vater geeignet. Meist wird eine Kombination hilfreich sein. So kann vorab eine Mail mit den gewünschten Themen und Berichten über die aktuelle Situation ein Telefongespräch gut vorbereiten. Telefonisch kann in Krisensituationen geklärt werden, ob ein persönlicher Kontakt unumgänglich ist. Video-Telefonie bietet sich an, wenn etwas gezeigt werden soll, wenn sehr junge Eltern am ehesten so zu erreichen sind, beide Eltern am Gespräch teilnehmen wollen oder zumindest auf diesem Weg ein Blick aufs Kind notwendig erscheint. Insbesondere bei Eltern mit Sprachunsicherheiten sollte dasjenige Medium gewählt werden, mit dem sie am leichtesten kommunizieren können (zeitversetzt schreiben und lesen, telefonieren, ihr Anliegen zum Ausdruck bringen ...).

Telefongespräche fordern die Konzentration der Fachkraft und sollten in einer ruhigen Atmosphäre stattfinden. Zu Beginn des Telefonats bietet sich deshalb die Frage an, ob der Zeitpunkt günstig ist und auch die Mutter bzw. der Vater ausreichend Ruhe für ein Telefonat hat. Verbunden damit ist immer die Frage, was



Bodo Reuser ist Diplom-Psychologe und Psychotherapeut. Seit 28 Jahren leitet er die Psychologische Beratungsstelle der Evangelischen Kirche in Mannheim.

das Kind/die Kinder gerade machen und wie ihnen trotz des Telefonats Aufmerksamkeit geschenkt werden kann.

Beim Austausch in der reinen Schriftsprache per Mail oder Chat sollten die Sprache und die Ausdrucksweise der Eltern soweit möglich aufgenommen werden. Auch sollten die Beiträge der Fachkraft etwa die gleiche Länge wie die der Eltern haben. Hilfreich ist es, zu Beginn das Anliegen mit eigenen Worten zu wiederholen, um sicherzugehen, dass es richtig verstanden wurde.

Ganz generell ist es von Vorteil, wenn die nicht-persönlichen Kontakte lieber kürzer, dafür aber häufiger stattfinden. So kann die Beziehung zur Familie aufrechterhalten werden. In der Kommunikation Wertschätzung und Sicherheit vermitteln, das geht auch fernmündlich oder schriftlich. Es gilt, das Vertrauen in die eigene Fachlichkeit zu bewahren und sich nicht von dem ungewohnten Medium verunsichern zu lassen. Dann kann mit einladender Selbstverständlichkeit telefoniert, geschattet und gemailt werden. ○

### DIE ZAHL

# 62%

Knapp zwei Drittel der Fachkräfte sehen in betreuten Familien aufgrund der Corona-Krise ein erhöhtes Risiko für Gewalt.

Quelle: [www.fruehehilfen.de/gesundheitsfachkraefte-befragung-zu-corona](http://www.fruehehilfen.de/gesundheitsfachkraefte-befragung-zu-corona)

## IM GESPRÄCH mit Rainer Schütz

# Freundlich und empathisch am Telefon

Als Supervisor und Ausbilder für die ehrenamtlichen Beraterinnen und Berater des bundesweiten Hilfetelefons »Nummer gegen Kummer« skizziert Rainer Schütz, was bei der Telefonberatung wichtig ist.

### Herr Schütz, wie gelingt Kommunikation, wenn sie auf das Telefon reduziert ist?

**Schütz:** Im Gegensatz zur Face-to-Face-Beratung fehlen bei der telefonischen Beratung einige Sinneswahrnehmungen. Ich sehe nicht, wie aufmerksam die Person ist, ob sie abgelenkt ist, wer noch in der Wohnung ist. Die aktuelle Situation muss ich erfragen, immer im Hinblick darauf, ob es für das Beratungsgespräch relevant ist.

### Welches Know-how wird für die Beratung am Telefon benötigt?

**S:** Sicherlich sind Kenntnisse in Gesprächsführung, Methoden und Techniken von Telefonberatung wichtig, auch Grenzen der Beratung sollten bekannt

sein. Das gilt sowohl für Telefon- als auch für Online-Beratung. Sie müssen als Beratende selbstverständlich über weiterführende Hilfen informiert sein.

### Was können Sie den Fachkräften in den Frühen Hilfen mitgeben?

**S:** Ich finde es wichtig, echtes Interesse zu zeigen und Wertschätzung zu vermitteln gegenüber denjenigen, die Sie anrufen. Wenn die eigene Stimme freundlich und empathisch klingt und zugewandt ist, dann ist es aus meiner Sicht leicht, mit dem betreffenden Menschen zu reden, der sich dann gut aufgehoben

und verstanden fühlen kann. Wenn Sie mit einer Familie Kontakt aufnehmen, sollte nicht der Eindruck entstehen, »Ich werde kontrolliert, warum rufen die an?«. Das sollte man als Fachkraft Frühe Hilfen von vornherein klären, dass es nur ein Unterstützungsangebot ist, dass Sie mit der Familie in Kontakt bleiben wollen.

Das Telefon kann hier als niedrigschwelliges Medium, gerade in Corona-Zeiten, gute Dienste leisten.



Rainer Schütz, Dipl. Sozialwissenschaftler, Gestalttherapeut und Sexualpädagoge, ist Geschäftsführer bei »Nummer gegen Kummer e. V.«

## WISSEN aus der Forschung

# Wie gehen Familien mit der Corona-Pandemie um?

Wie gut gelingt der Familienalltag in der aktuellen Krisensituation? Das ist eine der Hauptfragen der COSMO-Studie<sup>1</sup>, bei der in wöchentlichen Abständen bundesweit repräsentative Online-Erhebungen in der deutschsprachigen Wohnbevölkerung durchgeführt werden.

Bei der Frage »Sind Familien mit Kindern unter 14 im Vergleich zu anderen Familien in der Krisensituation besonders belastet?« zeigt sich: Ein deutlich höherer Anteil von Frauen und Männern, die mit Kindern von bis zu 13 Jahren im Haushalt leben, beantwortet die Frage, ob sie »ihre persönliche Situation momentan als belastend« empfinden, mit »Ja« (59 % mit Kindern vs. 50 % ohne Kinder unter 14). Zudem ist die Wahrscheinlichkeit, dass es in der Woche vor der Datenerhebung kleinere Meinungsverschiedenheiten zwischen den Partnern gegeben hat, beispielsweise Streit oder »sich auf die Nerven gehen«, in dieser Gruppe erhöht. Wenn in Familien mit Kindern unter 14 eine psychische Belastung berichtet wird – beispielsweise ein Gefühl der Angst und

Traurigkeit – dann wird das derzeitige Familienleben signifikant negativer bewertet.

Je höher die Resilienz, desto wahrscheinlicher kann ein positives Familienklima auch in der Krise aufrechterhalten werden. Zukünftige Auswertungen versprechen weitere Antworten auf den Einfluss von Resilienz und psychischer Belastung auf das Familienleben. Ob sich die Belastung von Familien bei andauernder Krisensituation im Zeitverlauf (weiter) erhöhen wird oder – umgekehrt – ob Familien lernen werden, mit Einschränkungen umzugehen und sich das Belastungsempfinden verringert, werden die Wiederholungsbefragungen zeigen.

<sup>1</sup> <https://projekte.uni-erfurt.de/cosmo2020/cosmo-analysis.html>

[www.fruehehilfen.de/cosmo-umfrage](http://www.fruehehilfen.de/cosmo-umfrage)

### COSMO

Ziel der COSMO-Studie ist die Ermittlung eines Meinungsbildes zur aktuellen Covid-19-Krisensituation in Deutschland. Verantwortlich für diese Studie ist ein Konsortium, an dem auch die BZgA und das RKI beteiligt sind.

Die Stichprobe der 5. Erhebungswelle Ende März 2020 umfasst insgesamt 1.030 Personen zwischen 18 und 74 Jahren.

Von den 1.030 Personen, die an der Befragung teilnahmen, leben 761 in einem Haushalt mit mindestens 2 Personen, darunter 213 Familien mit Kindern von 0 bis 13 Jahren.

## WISSEN aus der Forschung

# Die Krise verhindert den ganzheitlichen Blick auf die Familie

Eine qualitative Befragung des NZFH im Rahmen von Corona legt den Fokus auf die Zielgruppe der Frühen Hilfen und die Gesundheitsfachkräfte.

Um ein genaueres Bild von der aktuellen Lage zu erhalten, wurde eine qualitative Befragung von Familienhebammen und Familien-Gesundheits- und Kinderkrankenpflegenden durchgeführt, die folgende erste Ergebnisse erbracht hat: Jede zweite Gesundheitsfachkraft gibt an, dass derzeit ausschließlich oder überwiegend nur Telefonberatungen stattfinden können. Persönliche Besuche werden nur noch in Ausnahmefällen durchgeführt – z. B. in sehr stark belasteten bzw. überforderten Familien, in Krisensituationen oder zur Abwendung einer drohenden Kindeswohlgefährdung. Wenn Hausbesuche stattfinden, dann nur mit Schutzausrüstung und unter Beachtung der Abstands- und Hygieneregeln.

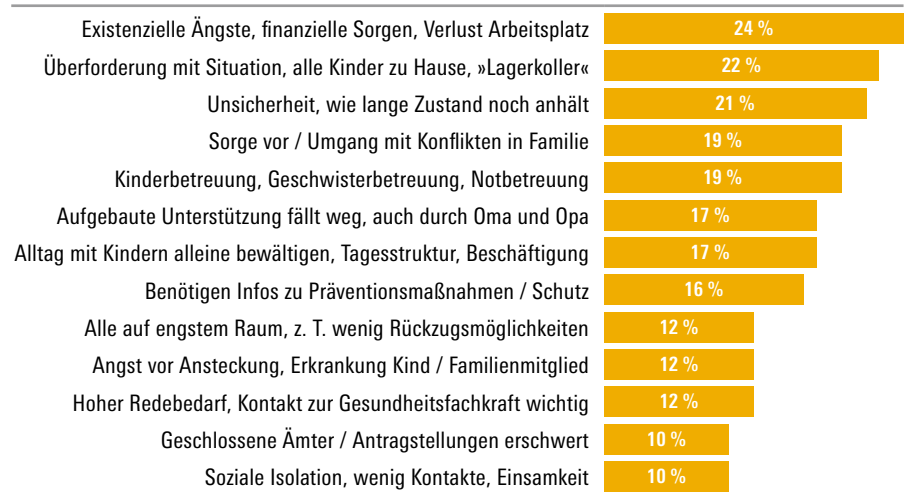
Viele Fachkräfte sorgen sich, weil sie die Familien in der aktuellen Krisensituation weniger intensiv begleiten können (22 %); es fehlen der persönliche Kontakt und das »Erleben« der Familie, telefonisch sei kein ganzheitlicher Blick auf die Familie möglich; sie befürchten zudem, in den Familien etwas zu »übersehen«, weil der »Blick auf das Kind« fehlt (14 %).

Sorgen der Familien betreffen vor allem ihre Existenzgrundlagen, die drohende Überforderung der Familienmitglieder durch die Ausgangsbeschränkungen sowie Unsicherheiten über die Dauer der Krise und den dadurch bedingten dauerhaften Wegfall von Betreuungs- und Bildungsmöglichkeiten für die Kinder (siehe Grafik).

Ein Schwerpunkt der Befragung waren auch die Bedarfe der Gesundheitsfachkräfte: Verdienstauffälle treffen vor allem Freiberufliche, die angeben, bisher ca. 50 % ihres durchschnittlichen monatli-

chen Verdienstes eingebüßt zu haben. Die von den Fachkräften primär geäußerten Unterstützungswünsche beziehen sich so auch zum einen auf den Themenbereich Finanzierung, zum anderen werden mehr Klarheit und Transparenz bzw. mehr Empfehlungen (z. B. von Ämtern, Berufsverbänden oder dem NZFH) gewünscht (jeweils 17 %).

### Größte Sorgen und drängendste Probleme der Familien, Wünsche und Unterstützungsbedarfe



Quelle: [www.fruehehilfen.de/gesundheitsfachkraefte-befragung-zu-corona](http://www.fruehehilfen.de/gesundheitsfachkraefte-befragung-zu-corona)

### Beispielhafte Aussagen der befragten Fachkräfte

»Da ich nur telefonisch beraten kann, fehlt mir der ganzheitliche Blick auf die Gesamtsituation der Familie. Ebenso kann ich am Telefon schlechter anleiten, zum Handling z. B.«

»Die Familien sind sehr froh über diese Möglichkeiten der Beratung, da sie die Belastung, nur im häuslichen Umfeld zu sein, momentan als sehr groß erleben. V. a. bei Alleinerziehenden und bei Familien mit psychischen Erkrankungen der Eltern ist der Austausch sehr wichtig!«

»Wir versuchen, die Familien trotz der derzeitigen Krise so gut es geht aufzufangen, für sie da zu sein, sie, wenn auch nur am Telefon, zu beraten, zu begleiten und zu unterstützen.«

### IMPRESSUM

**Herausgeber:** Nationales Zentrum Frühe Hilfen (NZFH) in der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) in Kooperation mit dem Deutschen Jugendinstitut e. V. (DJI)

**Leitung:** Dr. med. Heidrun Thaiss  
Maarweg 149–161, 50825 Köln  
[www.bzga.de](http://www.bzga.de)  
[www.fruehehilfen.de](http://www.fruehehilfen.de)

**Verantwortlich für den Inhalt:** Mechthild Paul  
**Gestaltung:** Lübbecke | Naumann | Thoben, Köln  
**Text und Redaktion:** Gisela Hartmann-Kötting, Heike Lauer  
**Bildnachweis:** S. 1: © Klinkebiel.com, Barbara Schaaf  
S. 2: privat; S. 3: privat

**Druck:** Druckhaus Gummersbach PP GmbH, Stauweiher 4, 51645 Gummersbach

**Auflage:** 1.10.05.20

Alle Rechte vorbehalten. Diese Publikation wird von der BZgA kostenlos abgegeben. Sie ist nicht zum Weiterverkauf durch die Empfängerin oder den Empfänger an Dritte bestimmt.

**Bestellung:** BZgA, 50819 Köln

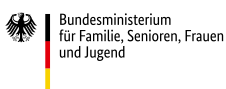
**Fax:** 0221-8992-257

**E-Mail:** [bestellung@bzga.de](mailto:bestellung@bzga.de)

**Bestellnummer:** 16000374

[doi.org/10.17623/NZFH.FHaktuell1/2020](https://doi.org/10.17623/NZFH.FHaktuell1/2020)

Gefördert vom:



Träger:



In Kooperation mit:

