



Leichte Erreichbarkeit und vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen den Beteiligten

Auf einen Blick

Das Handeln der beteiligten Akteure ist auf leichte Erreichbarkeit und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit anderen Diensten und Disziplinen ausgelegt. Denn Angebote Früher Hilfen sind darauf ausgerichtet, Zugangsschwellen für Familien zum Hilfesystem abzubauen und die Durchlässigkeit zwischen den beteiligten Systemen zu verbessern. Das Praxismaterial bietet die Möglichkeit, die gegenseitige Erreichbarkeit im Netzwerk zu reflektieren und die Sensibilität hinsichtlich möglicher sprachlicher, mentaler oder auch materieller Barrieren für Familien zu erhöhen sowie barrierearme Wege der Vermittlung zu verabreden.

Zielsetzungen

- ▶ Reflexion der Erreichbarkeit untereinander im Netzwerk
- ▶ Einschätzung hinsichtlich einer Übersicht der Angebote und Ansprechpersonen aus dem Netzwerk
- ▶ Sensibilisierung für Barrieren aus Sicht der Familien
- ▶ Überlegungen zum Abbau bzw. zur Kompensation von Barrieren
- ▶ Reflexion der Schnittstellen bzw. Übergänge zwischen Hilfen
- ▶ Entwicklung von Leitlinien zur konkreten Übergangsgestaltung für Familien

Einsatzmöglichkeiten und Anwendungsbeispiele

Das Praxismaterial kann komplett angewendet werden, je nach Zielsetzung ist es aber auch möglich nur einen Schritt durchzuführen. Schritt ① ermöglicht die Einschätzung zur aktuellen Erreichbarkeit der Akteure im Netzwerk untereinander. Im Schritt ② geht es um Barrieren für Familien und Überlegungen zu deren Abbau. Schritt ③ nimmt gezielt den Übergang zwischen Hilfen bzw. Hilfesystemen in den Blick. Im Rahmen der Maßnahmenplanung werden im Schritt ④ Maßnahmen erarbeitet, um diesen Entwicklungszielbereich weiterzuentwickeln.



Tabelle: Darstellung der Arbeitsschritte mit zeitlicher Orientierung und Zielfokus

Schritt	Inhalt	Zeit	Zielfokus	Arbeitsblätter
①	Einschätzung zur Erreichbarkeit und Vermittlung	ca. 90 Min.	Einschätzung zum Zugriff auf eine Gesamtübersicht im Sinne einer kompetenten Vermittlung	Arbeitsblatt 1/2.6 Einschätzung zur Erreichbarkeit und Vermittlung
②	Barrieren identifizieren und abbauen	ca. 120 Min.	Erfassung von Zugangsbarrieren für Familien und Überlegungen zu deren Abbau	Arbeitsblatt 2/2.6 Barrieren identifizieren und abbauen
③	Leitlinien Übergangsbegleitung	ca. 45 Min.	Reflexion von Bedarfen am Übergang und bedarfsgerechte Weiterentwicklung von Schnittstellen zwischen Hilfen	Arbeitsblatt 3/2.6 Familien beim Übergang begleiten
④	Maßnahmenplanung	mind. 30 Min.	Verabredung von konkreten Aktivitäten zur qualitativen Weiterentwicklung im Netzwerk	Arbeitsblatt Maßnahmenplanung

Vorgehen

Schritt ①: Einschätzung zur Erreichbarkeit und Vermittlung

Der erste Schritt dient der Einschätzung der Erreichbarkeit der Akteure im Netzwerk untereinander. Ein schneller Zugriff auf eine Übersicht aller Akteure mit allen nötigen Informationen ist Grundlage für die kompetente Vermittlung von Familien in unterschiedliche Angebote bzw. Hilfen. Für diesen Schritt steht das Arbeitsblatt 1/2.6 Einschätzung zur Erreichbarkeit und Vermittlung zur Verfügung. Die Beteiligten können dies zunächst in Einzelarbeit bearbeiten und anschließend ihre Eindrücke im Plenum teilen. Dieser Arbeitsschritt kann bereits im Vorfeld erfolgen und seitens der Koordination ausgewertet werden, so dass die gemeinsame Arbeit mit einer Darstellung der Ergebnisse beginnen kann.



Gedankenanstörungen und Frageimpulse

- Haben wir eine Übersicht über alle Angebote unserer Frühen Hilfen?
- Wie aktuell ist sie? Wie häufig/regelmäßig wird sie aktualisiert?
- Wie schätzen wir die Übersicht inhaltlich ein? Sind alle nötigen Informationen enthalten, um Familien schnell und gut beraten zu können?
- Wie schnell haben alle Akteure Zugriff auf die Gesamtübersicht? In welcher Form liegt die Übersicht vor?
- Wie/Wodurch könnte der Zugriff noch schneller oder einfacher gelingen?
- Ist unsere Übersicht so aufgebaut, dass ein schnelles Auffinden von Angeboten möglich ist, beispielsweise durch Themenraster?
- Ist die Übersicht so gestaltet, dass deutlich wird, inwiefern ein Angebot auf einen bestimmten familiären Bedarf und Belastungsgrad passt?
- Welche Verbesserungsmöglichkeiten zur Gesamtübersicht bzw. der Arbeit damit sind denkbar?

Aus den gemeinsamen Überlegungen kann ein erster Konsens herausgearbeitet werden, also beispielsweise zwei bis drei Verbesserungsmöglichkeiten, die alle Beteiligten als wichtig erachten. Diese können weiterbearbeitet werden und letztlich in die Maßnahmenplanung einfließen.

Schritt ②: Barrieren identifizieren und abbauen

Angebote Früher Hilfen sind darauf ausgerichtet, Zugangsschwellen für Familien zum Hilfesystem abzubauen und die Durchlässigkeit zwischen den beteiligten Systemen zu verbessern. Dies geschieht mit der Maßgabe, allen Familien, die einen Hilfebedarf haben, schnellstmöglich und unbürokratisch Unterstützung anbieten zu können. Besondere Herausforderungen sind dabei sprachliche, mentale oder auch materielle Barrieren, die den Zugang zu Angeboten für Familien erschweren können.

In diesem Schritt werden zunächst mögliche Barrieren gesammelt (vgl. Arbeitsblatt 2/2.6 Barrieren identifizieren und abbauen). Sehr eindrücklich ist es, während der gemeinsamen Überlegungen tatsächliche Barrieren im Raum zu bauen, beispielsweise in Form von großen Kartons oder Steinen, die zu einer Mauer aufgebaut werden können. Alternativ können natürlich auch Karten an einer Pinnwand befestigt werden.

Praxisimpuls

Ein irritierender und damit aufmerksamkeitswirksamer Einstieg in die Arbeit zu Barrieren ist es, die Einführung in einer für viele Beteiligte nicht verständlichen Sprache zu gestalten. Damit wird eine mögliche Barriere, nämlich Sprache, selbst spürbar. An die kurze Reflexion des Einstiegs schließt sich dann die gemeinsame Arbeit an.

Abbildung: Zugangsbarrieren



Quelle: Felsenweg-Institut/NZZFH

Die Beteiligten werden gebeten, alle möglichen Barrieren, die ihnen einfallen, auf die Karten bzw. Kartons zu schreiben und diese wie eine Mauer zu stapeln bzw. anzupinnen. Empfehlenswert ist es, dazu einzuladen, dies in Zweiergruppen/Nachbarschaftsgruppen zu tun. Dadurch sind bereits erste Gespräche möglich und die Ideen fließen im Austausch häufig zügiger.

Nach der Sammlung kann das entstandene Bild angesehen und Eindrücke ausgetauscht werden. Anschließend werden einige Barrieren ausgewählt (beispielsweise durch eine Priorisierung durch Bepunktung), die in Kleingruppen dahingehend bearbeitet werden, wie diese Barriere abgebaut bzw. möglichst verkleinert oder kompensiert werden kann. Diese Kartons/Steinblöcke/Karten werden aus der Mauer entfernt und mit einer Lösungsliste versehen.

Gedankenregungen und Frageimpulse

- Welchen Eindruck haben wir vom entstehenden Bild möglicher Barrieren?
- Wie schätzen wir den aktuellen Zugang von Familien hinsichtlich Barrieren sprachlicher, materieller oder mentaler Barrieren ein?
- Auf welchen Ebenen sind Barrieren zu finden (z. B. persönliches Verhalten von Fachkräften, Rahmenbedingungen im Netzwerk, in den beteiligten Institutionen, bei Übergängen, Barrieren auf Seiten der Familien)?
- Wie sensibel ist der Umgang mit möglichen Barrieren für Familien?
- Was wird im Netzwerk getan, um Barrieren schnell zu beseitigen oder zu kompensieren?
- Welche Ideen konnten gesammelt werden, um in den Frühen Hilfen weiterhin barrierearm zu arbeiten und mögliche Barrieren weitestgehend abzubauen?

Praxisimpuls

Die bekannte Kopfstandmethode ermöglicht einen ungewöhnlichen, häufig humorvollen Zugang zum Thema der Barrieren. Hierzu kann eine (oder mehrere) Barriere(n) herausgegriffen und gedanklich sehr mächtig gemacht werden. Dazu wird gefragt: Was genau müsste passieren, um diese Barriere unüberwindbar zu machen? Wie müssten wir uns verhalten, damit Familien sich mit ihrem Anliegen nicht an uns wenden/den Weg nicht zur empfohlenen Institution finden (Stichwort Übergang) usw.? Dabei darf es in einer ersten Runde des Sammelns durchaus negativ und übertrieben zugehen. Aus der anschließenden Umkehrung der Überlegungen lassen sich häufig interessante Schlüsse ziehen.



Schritt ③: Leitlinien Übergangsbegleitung

Dieser Schritt fokussiert die Gestaltung von Übergängen im Sinne der Familie. Ein Übergang kann als Barriere oder Hürde empfunden werden, wenn die Durchlässigkeit der Angebote nicht gegeben ist. Familien werden häufig in andere Angebote vermittelt. Bei diesem Übergang sollen sie (auf eigenen Wunsch) bestmöglich begleitet und unterstützt werden.

Zunächst sind die Beteiligten eingeladen, sich in Einzelarbeit mit Hilfe des Arbeitsblattes 3/2.6 Familien beim Übergang begleiten mit der Thematik auseinanderzusetzen. Anschließend erfolgt ein Austausch im Plenum. Zur Visualisierung im Plenum kann die Abbildung des Arbeitsblattes auf eine Pinnwand übertragen werden. Zentrale Erkenntnisse und Aussagen können während der gemeinsamen Arbeit ergänzt werden.

Praxisimpuls

Bei methodisch aufgeschlossenen Gruppen kann das Beispiel eines Übergangs auch im Raum simuliert werden. Dazu kann mit Kreppband (oder Absperrband) am Boden eine Grenze markiert werden. Dann wird ein Angebot auf der einen Seite beschrieben und ein anderes Angebot auf der anderen Seite. Dabei können wichtige Aussagen zum Angebot auf großen Zetteln sichtbar ausgelegt werden. Anschließend übertreten die Beteiligten die Markierung. Die körperliche Bewegung eröffnet die Möglichkeit des Einfühlens in Vermittlungs- und Übergangsmomente für Familien.

Anstelle des Einfühlens kann auch nur gedanklich gearbeitet werden: Was brauche ich für den Übergang von einem Angebot zum anderen Angebot? Welche Informationen sind wichtig? Was erleichtert mir den Übergang?

Gedankenanstöße und Frageimpulse

- Wie werden Familien, die in (andere) Angebote vermittelt werden, (auf Wunsch) beim Übergang zwischen den Hilfesystemen begleitet und unterstützt?
- Welche Bedarfe haben Familien bei Übergängen? Welche Informationen liegen uns dazu vor? Welche Eindrücke aus unserer Praxis können wir dazu austauschen?
- Wie erleben wir als Fachkräfte an den Schnittstellen das Vermitteln von Familien von einer Hilfe in eine andere? Wie könnte diese »Übergabe« noch besser gestaltet bzw. geregelt werden?
- Welche Leitlinien gibt es zur Gestaltung von Übergängen bzw. welche Leitlinien wollen wir uns für die Gestaltung der Übergänge für Familien geben?



Praxisimpuls

Eine wichtige Ergänzung ist es, nicht nur die Perspektive von Eltern einzunehmen, sondern Eltern nach ihren Erfahrungen bei Übergängen direkt zu befragen. Dies kann beispielsweise von allen Akteuren im Rahmen ihrer Kontakte mit Eltern über einen gewissen Zeitraum bewusst betrachtet werden – im Sinne einer systematisierten Alltagsbeobachtung oder aber durch eine mündliche Befragungsmethode. Die Eindrücke werden ausgetauscht und zusammengetragen.

Schritt ④: Maßnahmenplanung

Abschließend geht es darum, konkrete Maßnahmen zur Weiterentwicklung der Schnittstellen und Übergänge zwischen Institutionen im Netzwerk Frühe Hilfen zu planen. Dabei steht der Abbau von Barrieren im Mittelpunkt. Die bisherigen Überlegungen werden zusammengefasst und im Sinne von Maßnahmen gebündelt. Welche Aufgaben sind notwendig, um Familien möglichst barrierefrei in und durch das Netzwerk Frühe Hilfen zu leiten? Wie können Hindernisse und Hürden minimiert und abgebaut werden?

Der abschließende Schritt kann in Kleingruppen oder im Plenum erfolgen. Wenn der Fokus auf den spezifischen Abstimmungen zwischen zwei Fachbereichen/Institutionen liegt, können sich diese jeweils zusammenfinden und konkrete Maßnahmen für die Zusammenarbeit bzw. Überleitung zwischen ihren Fachbereichen planen. Ist der Fokus auf dem Netzwerk Früher Hilfen und allgemeinen Abstimmungsprozessen und Zuständigkeiten gerichtet, bietet sich eine gemeinsame Maßnahmenplanung aller Fachbereiche an.

Benötigte Arbeitsblätter und Materialien

- ▶ Arbeitsblatt 1/2.6 Einschätzung zur Erreichbarkeit und Vermittlung
- ▶ Arbeitsblatt 2/2.6 Barrieren identifizieren und abbauen
- ▶ Arbeitsblatt 3/2.6 Familien beim Übergang begleiten
- ▶ Arbeitsblatt Maßnahmenplanung (dimensionsübergreifend)
- ▶ Moderationsmaterial (Moderationskarten, Stifte, Klebepunkte)
- ▶ Ggf. Kartons/Barrieren
- ▶ Pinnwand/Flipchart