

und strahlenden Helden geformt, deren Poster in Millionen von Kinderzimmern hängen. Hingegen hat man noch nie gehört, dass Poster von Diplom-Sozialarbeiterinnen oder -Sozialarbeitern (FH) in einen organisierten Vertrieb gelangten oder dass sie in Häusern und Wohnungen als Wandschmuck zu Ehren gekommen sind!

#### Literatur

- Baum, Marie:** Rückblick auf mein Leben. Heidelberg 1950  
**Baumann, Uwe; Dahlmann, Dittmar (Hrsg.):** Kopfball, Einwurf, Nachspielzeit. Essen 2008  
**Bäumler, Günther:** Über Sinn, Nutzen und Aufgabe der Geschichte der Sportwissenschaft. In: Court, Jürgen u.a. (Hrsg.): a.a.O. 2007, S. 7-15  
**Brüggemeier, Franz-Josef:** „Neue Männer braucht das Land“. Die Anfänge des Fußballs in Deutschland (und England). In: Baumann, Uwe u.a. (Hrsg.): a.a.O. 2008, S. 41-53  
**Court, Jürgen; Müller, Arno; Wacher, Christian (Hrsg.):** Jahrbuch 2006 der Deutschen Gesellschaft für Geschichte der Sportwissenschaft e.V. Münster 2007  
**Drechsel, Sammy:** Elf Freunde müsst ihr sein. Stuttgart 1955  
**Elias, Norbert; Dunning, Eric:** Sport und Spannung im Prozeß der Zivilisation. Frankfurt am Main 2003  
**Geck, Adolph:** Über das Eindringen des Wortes „sozial“ in die deutsche Sprache. Göttingen 1963  
**Gillmeister, Heiner:** Vom Burgtor zum Fußballtor. Gedanken zum Ursprung des Spiels mit dem runden Leder. In: Baumann, Uwe u.a. (Hrsg.): a.a.O. 2008, S. 15-39  
**Hopmann, Maria Victoria:** Agnes Neuhaus. Leben und Werk (2. Auflage unter Mitarbeit von Heinz Neuhaus). Salzkotten 1977  
**Kaufmann, Franz Xaver:** Der Begriff Sozialpolitik und seine wissenschaftliche Deutung. In: Bundesministerium für Arbeit und Sozialordnung und Bundesarchiv (Hrsg.): Geschichte der Sozialpolitik in Deutschland seit 1945. Band 1. Baden-Baden 2001, S. 7-101  
**Maier, Hugo:** Die Wirklichkeiten der Gemeinschaft. Leben und Werk von Hans Scherpner. Nordhausen 2009a  
**Maier, Hugo:** Das Fürsorgewissenschaftliche Jahrzehnt – Merkmale und Schwerpunkte. In: Soziale Arbeit 6/2009b, S. 206-212  
**Plessner, Hellmuth:** Die verspätete Nation. Stuttgart 1959  
**Risse, Heinz:** Soziologie des Sports. Berlin 1921  
**Salomon, Alice:** Charakter ist Schicksal. Weinheim 1983  
**Schmidt, F.A.:** Leibesübungen (Gymnastik). In: Karstedt, Oskar u.a. (Hrsg.): Handwörterbuch der Wohlfahrtspflege. Berlin 1924, S. 290-291  
**Stein, Lorenz von:** Die Frau auf dem sozialen Gebiete. Stuttgart 1880  
**Weiler, Ingomar:** Historische und ethnologische Anmerkungen zum Fußballspiel. In: Court, Jürgen u.a. (Hrsg.): a.a.O. 2007, S. 26-45

## Praktische Hilfe für Familien nach der Geburt

### Ein Bericht über ehrenamtliche Arbeit im Feld der Frühen Hilfen

*Katja Brendel; Regine Wagenblast*

#### Zusammenfassung

Veränderte Familienstrukturen und gewachsene Mobilität haben dazu geführt, dass familiäre Netzwerke, gewachsene Freundeskreise oder Nachbarschaftsbeziehungen jungen Familien oft nicht als Ressource zur Unterstützung zur Verfügung stehen. Deshalb kommt der Entlastung von Eltern durch institutionelle Angebote heute eine herausragende Rolle zu. Der Beitrag erläutert das Konzept, die Struktur sowie die spezifischen Multiplikationsprinzipien von Social Franchising am Beispiel der bundesweiten Initiative „welcome – Praktische Hilfe für Familien nach der Geburt“. Beleuchtet wird das Angebot zum einen als Beitrag zu den Frühen Hilfen für Familien und zum anderen allgemein als Möglichkeit bürgerschaftlichen Engagements.

#### Abstract

Due to changing family structures as well as a growing mobility, a reliable family network, circle of friends or neighbourly help often do no longer exist as support for young families. Therefore, institutions offering a wide range of measures in order to ease the situation of parents become more and more important. The article gives an overview on the concept, the structure as well as the specific multiplication factors as a social franchise of the Initiative „welcome – practical support for parents after birth“ throughout Germany. The program on the one hand is being discussed as a possible contribution to support of families at an early stage, and on the other hand as a possibility to practice a form of citizens' engagement.

#### Schlüsselwörter

Frühförderung – Säuglingsfürsorge – Familienpflege – freiwilliges Engagement – Unternehmen – Projektbeschreibung

#### Idee und Konzept von „welcome“

Es gibt eine Vielzahl an Vorbereitungskursen für werdende Familien, aber nach der Geburt stehen Familien oft allein da. Immer häufiger sind Eltern, Geschwister und Bekannte über das ganze Land verstreut. Insbesondere neugeborene Kinder brauchen viel Zeit und manche problematische Biographie hat ihre Wurzeln in einer frühkindlichen Grenzsituation oder, um es positiv gewendet mit einem afrikanischen Sprichwort auszudrücken: Man braucht

ein ganzes Dorf, um ein Kind großzuziehen. Wenn Verwandte oder Freunde nicht helfen können, soll wellcome einspringen.

2002 von *Rose Volz-Schmidt* als ein Projekt der evangelischen Familienbildung in Hamburg gegründet, zielt wellcome darauf, als moderne Nachbarschaftshilfe Fachlichkeit und bürgerschaftliches Engagement miteinander zu verbinden. Sehr schnell wurde klar, dass diese Idee das Potenzial hat, sich bundesweit zu etablieren. Die Frage danach, welches System das effizienteste und nachhaltigste ist, um für eine umfassende Verbreitung der Idee zu sorgen, wurde mit der Entwicklung eines Social-Franchise-Systems beantwortet. Als Rechtsform entschied man sich 2006 für eine gemeinnützige GmbH, da diese flexibel ist und ein schnelles Handeln und Umsetzen der Idee ermöglicht.

Mittlerweile arbeiten in 14 Bundesländern mehr als 160 Teams mit jeweils 10 bis 15 ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Bundesweit sind in den nächsten Jahren bis zu 150 weitere Gründungen geplant. Inzwischen sind fast 2 000 Ehrenamtliche im Einsatz, die pro Jahr jeweils etwa ein bis zwei Familien mit Babys ganz praktisch entlasten. Ein Ziel von wellcome ist es, ein Netz zwischen Entbindungsstationen, Hebammen und Ehrenamtlichen zu knüpfen, um junge Familien in Zeiten zu erreichen, in denen Weichenstellungen noch möglich sind. Darüber hinaus entwickeln sich die wellcome-Standorte zunehmend auch zu einer telefonischen Hotline, die Müttern und Vätern Entlastung oder Rat bieten. Mehr als 5 000 Mütter und Väter konnten im Jahr 2009 beraten und vernetzt werden.

### **Social Franchise als besondere Form der Multiplikation**

In den ersten vier Jahren wurde das Projekt in einer Pilotphase in den Ländern Hamburg und Schleswig-Holstein als ein professionelles Social-Franchise-System entwickelt, das in dieser Form bis heute bundesweit umgesetzt wird. Seit 2006 erfolgte die bundesweite Aufbau von wellcome-Teams. Schnell wurde klar, dass wellcome nicht auf der „grünen Wiese“ entstehen kann, denn es ist ein echtes Netzwerk-Projekt, das Familien hilft, sich in dem unübersichtlichen System von Frühen Hilfen zurechtzufinden.

Die Kooperationspartner sind freie Träger der Kinder- und Jugendhilfe. Mit ihnen schließt die wellcome gemeinnützige GmbH einen Kooperationsvertrag, der alle wesentlichen Punkte zur Umsetzung der Hilfen regelt. Ebenso werden das Qualitätsma-

nagement sowie das Berichtswesen festgeschrieben und die Verwendung der Wort-Bild-Marke wird geregelt. Bei allen vertraglich festgelegten Punkten wurde immer wieder kritisch hinterfragt, wie viel Regelungsbedarf notwendig ist, um die „Marke“ wellcome nicht zu verwässern oder zu beschädigen. Anders als bei kommerziellen Franchise-Systemen kooperiert in diesem Fall der Franchisegeber mit den Franchisenehmern partnerschaftlich und nicht hierarchisch. Auch das Vokabular der kommerziellen Franchise-Systeme spielt hierbei keine Rolle, da Social Franchise hier eher eine Methode als eine Rechtsbeziehung beschreibt. Da das Angebot von wellcome eine freiwillige soziale Leistung ist, gibt es unterschiedliche Finanzierungsmodelle, die drei Ebenen umfasst:

- ▲ lokale wellcome-Teams;
- ▲ Regional- beziehungsweise Landeskoordination;
- ▲ Bundesgeschäftsstelle.

### **Lokale wellcome-Teams**

Die Träger der lokalen Teams sind gemeinnützige Träger und Einrichtungen wie zum Beispiel Familienbildungsstätten, Beratungsstellen oder Mehrgenerationenhäuser. Sie finanzieren sich durch Spenden, öffentliche Zuschüsse und Gebühren der Familien. Die Familien zahlen einen Beitrag, der je nach finanzieller Situation festgesetzt wird und maximal fünf Euro pro Stunde beträgt. Die oberste Prämisse lautet: Am Geld darf die Hilfe nicht scheitern. Ein lokales wellcome-Team kann mit einem Etat von etwa 8 000 bis 10 000 Euro pro Jahr arbeiten. Das bedeutet, dass die lokale Koordinatorin, eine angestellte Fachkraft, ein Team von 10 bis 15 Ehrenamtliche akquiriert und betreut. Sie ist die Ansprechpartnerin für die Familien, stellt den Kontakt zwischen Ehrenamtlichen und Familien her und vermittelt bei Problemen und Fragen. Sie verantwortet die lokale Netzwerkarbeit, bietet Fortbildungen und Weiterqualifizierung für Ehrenamtliche an und organisiert den reibungslosen Ablauf der Einsätze. Je nach Region und Größe des Netzwerks variiert die benötigte Zeit für diese Tätigkeit. Das vereinbarte Mindestmaß beträgt fünf Stunden pro Woche.

Gemeinsam mit der Einrichtungsleitung kümmert sich die lokale Koordinatorin um die Öffentlichkeitsarbeit und um lokale Spender und Förderer. Die lokalen Trägereinrichtungen zahlen eine jährliche Kooperationsgebühr von 250 Euro (ab 2012: 500 Euro) an die wellcome gGmbH. Durch diese Kooperationsgebühr wird ein Teil der Arbeit auf Bundesebene finanziert: Multiplikation, Qualitätssicherung, zentrale Öffentlichkeitsarbeit und Fundraising sowie die Weiterentwicklung.

## Regional- oder Landeskoordination

Die Landeskoordination finanziert sich in Hamburg, Schleswig-Holstein, Niedersachsen, Berlin, Baden-Württemberg und Mecklenburg-Vorpommern zum größten Teil aus öffentlichen Mitteln der Sozialministerien beziehungsweise der Senatsverwaltung für Bildung, Wissenschaft und Forschung in Berlin. In Nordrhein-Westfalen und anderen Bundesländern wird die Finanzierungsstruktur durch Landesmittel momentan aufgebaut und durch Stiftungsmittel teilweise zwischenfinanziert. Wellcome-Teams gibt es mittlerweile in 14 Bundesländern. Dort haben die Sozialministerinnen und -minister jeweils die landesweite Schirmherrschaft für wellcome übernommen. Die Landes- und Regionalkoordinatoren und -kordinatorinnen betreuen die lokalen Teams, sorgen für die Qualitätssicherung und erstellen die Jahresberichte. Sie sind am Gründungsprozess neuer wellcome-Teams beteiligt, bieten Fortbildungen und Weiterqualifizierung an und unterstützen die Teams in der Öffentlichkeitsarbeit und beim Fundraising. Sie arbeiten dabei eng mit der Bundesgeschäftsstelle in Hamburg zusammen. Die Landeskoordinationsstellen sind an einen leistungsfähigen regionalen Träger mit eigenem wellcome-Team angebunden.

## Bundesgeschäftsstelle der wellcome gGmbH

Die Bundesgeschäftsstelle ist verantwortlich für die Gründung von Teams, den Aufbau der Landes- und Regionalstruktur und die Steuerung des Qualitätsmanagements. Ebenso sorgt sie für die Weiterentwicklung und strategische Zielsetzung, kümmert sich um Spenderinnen und Förderer auf Bundesebene und entwickelt und verantwortet die zentrale Öffentlichkeitsarbeit und das Fundraising. Das Ziel besteht darin, bis 2013 bundesweit etwa 300 wellcome-Teams zu etablieren. wellcome erhielt viele Ehrungen und Preise, mit denen nicht nur das Engagement als solches, sondern auch die Qualität der Umsetzung, die primärpräventive Ausrichtung, die Verknüpfung von bürgerschaftlichem Engagement und professioneller Hilfe sowie das Geschäftsmodell ausgezeichnet wurden. Das Unternehmen genießt großes öffentliches Interesse und konnte bislang fast 10 000 Familien helfen. Seit 2007 hat Bundeskanzlerin *Angela Merkel* die bundesweite Schirmherrschaft für wellcome inne.

Da durch das Wachstum der Umfang der Arbeit stark zugenommen hat, muss diese auf eine solide finanzielle Grundlage gestellt werden. Eine Säule der Finanzierung ist die Etablierung eines professionellen Fundraisings mit Menschen, Unternehmen, Verbänden und Stiftungen, die die Unternehmensidee ideell und finanziell mittragen. Der Aufbau

dieses Systems ist ohne Unterstützung einer großen Stiftung, die eine institutionelle Förderung von 2009 bis 2012 gewährt, nicht möglich. Eine weitere Säule sind die Einnahmen aus den Kooperationsgebühren der Träger und der noch aufzubauenden Landeskoordinationen. Eine dritte Säule ist die Förderung durch das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, die der wellcome gGmbH seit dem Juli 2010 gewährt wird.

## wellcome im Kontext Sozialer Arbeit

Säuglinge und Kleinkinder sind besonders verletzlich und deshalb in hohem Maße auf Fürsorge angewiesen. Frühe Hilfen zielen darauf ab, die Entwicklungsmöglichkeiten von Kindern in Familie und Gesellschaft frühzeitig und nachhaltig zu verbessern. Insbesondere soll die Gefährdung des Kindeswohls durch Gewalt oder Vernachlässigung frühzeitig abgewendet werden. Als Risikofaktoren gelten unter anderem gesundheitliche Beeinträchtigungen, frühe Entwicklungsauffälligkeiten sowie soziale oder familiäre Belastungen. „Dennoch wäre es zu kurz gedacht, Kinderschutz nur auf Familien mit hohen Vernachlässigungs- und Misshandlungsrisiken zu beziehen. Notwendig ist es, frühe und präventive Angebote für alle Eltern ab Schwangerschaft und Geburt bereitzustellen. Tatsächlich profitieren nicht nur Eltern mit besonderen Belastungen von Beratung und Unterstützung. Empirisch gibt es Belege dafür, dass Eltern aus allen Schichten zunehmend verunsichert oder überfordert sind, wie sie ihre Kinder erziehen sollen. Die Grenzen zwischen Normalität, Belastung und Entwicklungsgefährdung sind fließend“ (*Nationales Zentrum Frühe Hilfen* 2010, S. 34).

Im Kontext der Diskussion um Frühe Hilfen findet man häufig die Unterscheidung zwischen primärer und sekundärer Prävention. Primäre Prävention besteht im Regelfall aus vorbeugenden Maßnahmen, die ein unerwünschtes Ereignis beziehungsweise eine unerwünschte Entwicklung vermeiden helfen sollen. Sekundäre Prävention betrifft die frühzeitige Entdeckung und Unterbindung von Kindeswohlgefährdungen. Primärpräventive Hilfen sollen einsetzen, bevor es überhaupt zu einer Gefährdung des Kindeswohls kommt. Sie leisten einen Beitrag zur Förderung der Eltern-Kind-Bindung sowie der Erziehungskompetenz von Müttern und Vätern.

## Frühe Hilfen in Form

### primärpräventiver Angebote

wellcome ist als primärpräventives Angebot im Bereich der „Frühen Hilfen“ mit dem Ziel vorausschauender Problemvermeidung konzipiert. Es

geht um Unterstützung, bevor aus kleinen Sorgen, Unsicherheiten oder Überforderungen große Probleme erwachsen. Damit ist es auch ein universelles Angebot, das sich ausdrücklich an alle Familien richtet. Universelle präventive Angebote haben den Vorteil, dass sie von den (potenziellen) Nutzerinnen und Nutzern als nicht oder nur gering stigmatisierend erlebt werden. Damit bergen sie die Chance, „auch Eltern in Risikokonstellationen früh anzusprechen und sie für weitergehende interdisziplinäre und flankierende Hilfen zu motivieren“ (*Nationales Zentrum Frühe Hilfen* 2010, S. 35).

„Wenn Hilfen nicht als Kontrolle und Sanktion begriffen werden, sondern als Unterstützung, die den Alltag erleichtert, dann werden diese Angebote auch angenommen“, stellt auch *Roland Lutz* in seinem Zeitschriftenbeitrag „Erschöpfte Familien“ fest (*Lutz* 2010). Hilfsangebote müssen leicht und unkompliziert zugänglich sein und sollten alltagsnahe, praktische Unterstützung bieten. Wird die Unterstützung so erlebt, dann kann sie Ausgangspunkt für weitere Maßnahmen wie beispielsweise Beratung sein und damit auch Türöffner in Familien, die sonst schwer für Interventionen zugänglich sind.

### **Wenn es den Müttern gut geht, geht es den Kindern gut**

Mit der Geburt des Kindes stellen sich jeder Frau die Anforderungen ihrer Rolle als Mutter. Die Geburt eines Kindes ist ein unvergleichliches Ereignis, das nicht nur beim ersten Kind das ganze Leben verändert. Fortan bestimmen die nicht immer berechenbaren Bedürfnisse eines Säuglings den Alltag. Rund um die Uhr, sieben Tage die Woche. Babys geht es gut, wenn sie Mütter haben, die ihre Bedürfnisse erkennen und befriedigen können. Diese Bedürfnisse muss die Mutter interpretieren lernen und dafür sorgen, dass das Baby bekommt, was es braucht. Verbunden mit der immensen Verantwortung, der sich nicht alle Mütter sofort gewachsen fühlen, leiden viele unter Unsicherheit, Anspannung oder Überforderung. Manche Mutter erlebt sich im Umgang mit ihrem Kind als nicht kompetent und im Kontext ihrer eigenen Ansprüche und Erwartungen als ungenügend. Überträgt sich die Nervosität der Mutter auf das Baby, reagiert es darauf unter Umständen mit Unruhe, Schlafstörungen und Weinen.

In manchen Fällen, insbesondere wenn das Baby nur langsam einen Wach-Schlaf-Rhythmus entwickelt, erschwert Schlafmangel die Situation. In anderen Fällen können die Erschwernisse, die ein glückliches Ankommen in der neuen Familienwirklichkeit behindern, durch Stillschwierigkeiten oder

Bauchschmerzen hervorgerufen werden oder aber psychosoziale Ursachen haben, wie beispielsweise Schwierigkeiten in der Partnerschaft, Trennung, Tod oder Krankheit des Partners oder Isolation. Die Folgen sind oft Übermüdung und Erschöpfung. Eine Google-Suche erbrachte beim Stichwort „erschöpfte Mütter“ mehr als 336 000 Treffer. In einigen Fällen leiden die jungen Mütter an postnatalen Depressionen. Hiervon sind nach derzeitigem Forschungsstand 10 bis 20 Prozent aller Frauen betroffen (*Schatten und Licht e.V.* 2010).

### **Gesellschaftliche Verantwortung für Kinder**

„Die Beeinträchtigung des Befindens der Mütter durch die Geburt eines Kindes geht einher mit einem deutlichen Anstieg des Bedarfs an sozialer Unterstützung“, stellt die LBS-Familien-Studie „Übergang zur Elternschaft“ bereits 1997 fest (*LBS-Familienstudie* 1997). „Durch eine Ausweitung der verfügbaren sozialen Unterstützung kann die Belastung der Mütter kompensiert und so der Anstieg der Depressivität vermieden oder zumindest eingegrenzt werden“ (*ebd.*). Früher leistete die Großfamilie diese Unterstützung. Die gesellschaftliche Institution Familie hat sich jedoch in den letzten Jahren in Deutschland stark gewandelt. Gesellschaftliche Entwicklungen, die seit den 1980er-Jahren zumeist unter den Stichwörtern Individualisierung und Enttraditionalisierung diskutiert werden, haben Lebenswirklichkeiten für Familien hervorgebracht, die sich von denen der Elterngeneration maßgeblich unterscheiden (*Beck* 1986). Nicht zuletzt bedingt durch die berufliche Mobilität hat die räumliche Entfernung zwischen erwachsenen Kindern und ihrer Herkunftsfamilie zugenommen. Als Folge der Mobilität stehen familiäre Netzwerke, gewachsene Freundeskreise oder Nachbarschaftsbeziehungen jungen Familien als Unterstützungsressource oft nicht mehr zur Verfügung. Deshalb kommt der Entlastung von Eltern durch institutionelle Angebote, wie wellcome sie bietet, heute eine wichtige Rolle zu.

### **Drahtseilakt Familie**

Stellen wir uns Elternschaft (zumindest in den ersten Monaten) als Drahtseilakt vor. Mit der Geburt des Kindes wird das sichere Podest verlassen. Die frischgebackenen Eltern beginnen, sich Schritt für Schritt über noch unsicheren Grund zu bewegen. Da ist eine hilfreiche Hand nützlich, die kurzzeitig unterstützt und sich zurückzieht, wenn sich nach Wochen oder Monaten das Drahtseil in einen sicheren Weg verwandelt hat. Besonders sogenannte „Multiproblemfamilien“ beginnen den Weg nicht

unbeschwert, sondern haben oft einige Belastungen zu bewältigen. Um sie über das Drahtseil zum sicheren Weg zu bringen, reicht nicht nur eine helfende Hand, sondern bedarf es professioneller Angebote. Diese Formen der Unterstützung kann wellcome nicht leisten. Aber die Team-Koordinatorinnen und Koordinatoren beraten und vermitteln im Bedarfsfall zielgenau professionelle Angebote innerhalb eines Netzwerks. Hierbei wird kein Ersatz der Fachkräfte, sondern eine sinnvolle Ergänzung fachlicher Hilfen angestrebt. Dies geschieht nicht in der Form eines Notrufs oder Notdienstes, sondern als organisierte und fachlich begleitete moderne Nachbarschaftshilfe.

### **wellcome als Angebot des bürgerschaftlichen Engagements**

Zurzeit existieren in Deutschland über 250 000 gemeinnützige Vereine, Stiftungen und Initiativen, die einen substantziellen Beitrag zum Gemeinwesen und Gemeinwohl leisten. Die Spannweite reicht von großen Gewerkschaften über Umweltschutz- und Bürgerrechtsbewegungen bis hin zu lokalen Sportvereinen, Bürgerstiftungen oder sozialen Einrichtungen. Bezüglich seiner Struktur nimmt wellcome hier eine Zwischenstellung ein. Einerseits ist es eine bundesweite Initiative, in der sich fast 2 000 Ehrenamtliche engagieren. Strukturell verankert ist wellcome jedoch lokal bei sozialräumlich etablierten Trägern unterschiedlicher Größe und folgt damit der Maxime „think global, act local“.

Mehr als ein Drittel der Jugendlichen und Erwachsenen übt in Deutschland eine freiwillige oder ehrenamtliche Tätigkeit aus (BMFSFJ 2010), wobei auch das freiwillige Engagement einem Wandel unterliegt. Während traditionell eher längerfristige Verpflichtungen damit verbunden wurden, so ist heute ein Trend zu einem zeitlich befristeten, eher projektbezogenen Engagement zu erkennen. Das Hauptmotiv des freiwilligen Engagements liegt im Bedürfnis nach gesellschaftlicher Mitgestaltung. Wenigstens oder gerade im Kleinen möchten die Bürgerinnen und Bürger einen Beitrag leisten. Dazu kommt das Bedürfnis nach sozialen Kontakten und sozialer Einbindung. Im Vordergrund stehen konkrete Erwartungen an die freiwillige Tätigkeit wie Freude an der Arbeit, Kontakt mit sympathischen Menschen sowie die Erweiterung der eigenen Kenntnisse und Erfahrungen. Diese Motive, wie sie im dritten Freiwilligensurvey benannt sind, werden auch in Gesprächen mit Ehrenamtlichen, die sich bei wellcome engagieren, häufig angeführt. Außerdem spielt oft eine biographische Komponente hinein. Die Ehrenamtlichen möchten Hilfe, die sie selbst erfahren ha-

ben, an andere weitergeben oder sie waren in einer vergleichbaren Situation ohne Unterstützung und möchten andere vor dieser Erfahrung bewahren.

### **Chancen in der Arbeit mit Freiwilligen**

Eines der wichtigen Zukunftsthemen im Bereich der Sozialen Arbeit ist die Nutzung der großen Potenziale bürgerschaftlichen Engagements. Besondere Bedeutung kommt dabei einem professionellen Freiwilligenmanagement zu, dem es gelingt, diese Ambitionen und Aktivitäten in die Strukturen professioneller und spezialisierter Sozialer Arbeit zu integrieren. Das Engagement Freiwilliger ist dabei weder Ersatz für die Arbeit von Fachkräften noch sollte es zum Lückenbüßer für unzureichend finanzierte Strukturen werden. Die Arbeit freiwilliger Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter folgt einer anderen Logik und hat eine besondere Qualität, vor allem eine außerordentliche menschliche Komponente.

Ehrenamtliche ermöglichen mitunter erst den Zugang zu belasteten Familien, die andernfalls keine fachliche Hilfe erhalten oder annehmen würden. Da sich die Hilfe von wellcome an alle richtet, wird sie nicht als stigmatisierend empfunden. Die Unterstützung der Familien erfolgt aus einfachen altruistischen beziehungsweise aus den oben genannten Motiven und ist daher eine niedrigschwellige nachbarschaftliche Hilfe. Eine Mitte der 1990er-Jahre durchgeführte Studie der Alice Salomon Fachhochschule in Berlin belegt, dass die Hilfe Empfangenden eine aus der Motivation der Ehrenamtlichen folgende besondere Form der persönlichen Zuwendung wahrnehmen. „Ehrenamtliche stellen eine besondere Nähe zu den hilfebedürftigen Menschen her und verleihen sozialer Arbeit jene spezielle Form der persönlichen Zuwendung, die in vielen Fällen Voraussetzung für eine Verbesserung der Situation der Betroffenen ist“ (Wagner 2007).

Dank der positiven Erfahrungen, die durch die einfache Erreichbarkeit der wellcome-Koordinatorinnen per Telefon oder E-Mail, den Verzicht auf Antragstellung sowie auf Vorlage von Bedürftigkeitsnachweisen und die kompetente Beratung und Weitervermittlung im Netzwerk gewonnen werden, stehen die unterstützten Familien auch weitergehenden Hilfen aufgeschlossen gegenüber oder bringen bei später auftretenden Problemen eher den Mut auf, wieder um Hilfe nachzufragen. Ein weiterer Vorteil liegt in der praktischen Unterstützung im Alltag. Sie wird als Entlastung erlebt und als ein positiver Zugang zu Hilfe vermittelt. Präventive Angebote im Vorfeld und zur Vermeidung von Hilfen zur Erziehung können so fachlich begleitet und umgesetzt werden.

## Ermutigen, Hilfe anzunehmen

Über die praktische Unterstützung der Familien hinaus wirken die ehren- und hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch ihre wohlwollende und ermutigende Arbeit implizit auch auf die Veränderung eines fatalen gesellschaftlichen Paradigmas hin: Sich in schwierigen Situationen Hilfe zu holen, soll nicht mehr als Ausdruck eines Defizits angesehen werden, sondern im Gegenteil als Ausdruck einer hohen Selbstverantwortlichkeit und sozialen Kompetenz.

Durch den Einsatz ehrenamtlicher Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen kann Familien geholfen werden, die andernfalls durch das Netz der fachlichen Hilfen fallen würden, da ihre Situation für herkömmliche Unterstützungen keinen Handlungsdruck darstellt. Die Beispiele dafür sind vielfältig. Exemplarisch sollen folgende kurze Skizzen gelten:

▲ Frau A. ist Mitte 20. Niemand in ihrem Freundeskreis hat Kinder und sie fühlt sich nach der Geburt ihrer Tochter isoliert. Die Geburt war kräftezehrend. Die Versorgung durch die Hebamme, die sie als hilfreich erlebte, ist beendet. Frau A. fühlt sich auch nach mehreren Wochen noch müde und unsicher im Umgang mit dem Säugling.

▲ Frau B. ist Ende 30. Mehr als zehn Jahre war sie in einer leitenden Position beschäftigt. Der Umzug von Stuttgart nach Berlin wurde durch eine neue Anstellung ihres Mannes notwendig. Dieser ist beruflich stark eingespannt und kann sie kaum entlasten. Durch den Umzug hat die Familie keine Verwandten in erreichbarer Nähe, die sie unterstützen könnten, und auch noch keinen neuen Freundeskreis. Ihr fehlen auch die Sozialkontakte und die Bestätigung, die sie zuvor in ihrer Arbeit fand. Das Baby weint viel, sie fühlt sich in diesen Momenten als Mutter inkompetent und überfordert.

▲ Familie C. hat Zwillinge bekommen. Die Kinder kamen mit einem geringen Geburtsgewicht zur Welt. Sie trinken immer nur wenig und müssen alle zwei Stunden gestillt werden. Der Schlafrythmus der beiden Kinder ist noch nicht harmonisiert. Die Mutter kann selten mehr als ein bis zwei Stunden am Stück schlafen.

Diese Beispiele zeigen, dass wellcome ein Angebot für alle Familien ist. Ob wellcome das passende Angebot ist oder ob weitere Probleme vorliegen, die fachliche Unterstützung erfordern, klärt die Koordinatorin im Gespräch mit den Hilfe Suchenden. Dabei besteht das Ziel sowohl darin, den Familien die passende Unterstützung zukommen zu lassen, als auch darin, die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor Überforderungen zu schützen.

## Verantwortung übernehmen

Für den Einzelnen ist freiwilliges Engagement insbesondere im sozialen Bereich Ausdruck der Anteilnahme und des Interesses am Wohlergehen anderer Menschen. So trägt freiwilliges Engagement immer auch zur Integration sowohl derer, denen durch ehrenamtliche Hilfe Brücken gebaut werden, als auch derer, die sich durch ihr Engagement gebraucht, bestätigt, wertgeschätzt und eingebunden fühlen, in die Gemeinschaft bei. Organisationen erleben eine Erweiterung des Angebotsspektrums und der Mitarbeiterschaft durch die Ehrenamtlichen. Die unterschiedlichen Erfahrungskontexte freiwilliger Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und ihre vielfältigen Fähigkeiten stellen eine große Bereicherung dar. Freiwillige bringen neben einer hohen intrinsischen Motivation neue Ideen in den Träger ein und befruchten so die stete und notwendige Weiterentwicklung.

Auf der gesellschaftlichen Ebene ist bürgerschaftliches Engagement „ein Grundpfeiler für den Zusammenhalt unserer Gesellschaft – mehr noch, jedes freiwillige, am Gemeinwohl orientierte Handeln stärkt das Vertrauen der Menschen untereinander, die Bereitschaft zusammenzuarbeiten und Verantwortung zu übernehmen. ‚Community building‘ ist der Begriff, der in diesem Zusammenhang im angelsächsischen Sprachgebrauch treffend verwendet wird. Gesellschaft und Demokratie sind auf engagierte Bürgerinnen und Bürger angewiesen“ (Schmidt 2006).

## Herausforderungen bei der Arbeit mit Freiwilligen

Freiwilliges Engagement ist nicht zum Nulltarif zu haben. Es bedarf der strategischen Entscheidung und Überzeugung der Organisation, dass die Organisationsziele nur mit Freiwilligen oder aber mit ihnen besser zu erreichen sind. Für eine gute Zusammenarbeit zwischen Ehrenamtlichen und Hauptamtlichen braucht es dabei gute Rahmenbedingungen und klare Regelungen. „Freiwillige wollen das Gefühl haben, gebraucht zu werden. Es ist für sie von großer Bedeutung zu wissen, dass ihre Arbeit wichtig ist und sie etwas bewirken. Sie erwarten, dass ihre Arbeit gewürdigt wird und man sich Zeit für sie nimmt“ (Gude 2010). Organisationen, die Freiwilligenarbeit nutzen wollen, müssen diese Arbeit planen, ihre Freiwilligen anleiten und unterstützen. Da sich Ehrenamtliche freiwillig und unentgeltlich engagieren, tun sie dies nur, solange sie „ein gutes Gefühl“ dabei haben. Den Freiwilligen dieses Gefühl zu vermitteln, ist unter anderem eine der Aufgaben eines Freiwilligenmanagers. Bei wellcome gehört

zur Koordination eines Teams daher auch das Freiwilligenmanagement, dessen praktische Aufgaben folgende sind:

- ▲ Anwerbung und Gewinnung von Ehrenamtlichen;
- ▲ Auswahl von Ehrenamtlichen mittels Auswahlgesprächen;
- ▲ Vorbereitung auf und Vermittlung von Einsätzen;
- ▲ Begleitung während der Einsätze durch stete Ansprechbarkeit bei Problemen;
- ▲ Wertschätzung und Anerkennung.

Bei der Gestaltung engagementförderlicher Rahmenbedingungen spielt insbesondere das Thema Anerkennung eine zentrale Rolle. Anerkennung ist der Lohn fürs Engagement. Dies gilt nicht nur, aber im besonderen Maße für freiwilliges Engagement. Alle Ebenen der Organisation sind daran beteiligt, den Freiwilligen Anerkennung für ihren Einsatz zu geben. Eine zentrale Rolle nehmen hierin bei welcome die Koordinatorinnen und Koordinatoren ein, die den unmittelbaren Kontakt zu den Freiwilligen haben. Sie sind die ersten Ansprechpersonen und -partner bei allen Sorgen und Problemen der Ehrenamtlichen. Diese verlässliche Begleitung ist ein zentraler Qualitätsanspruch an das Freiwilligenmanagement. Die Koordinatorinnen und Koordinatoren organisieren darüber hinaus regelmäßige Treffen für die Ehrenamtlichen sowie Fortbildungen zu Themen, die von den Freiwilligen gewünscht werden. Die Teilnahme ist fakultativ. Da welcome ein Angebot vermitteltler Nachbarschaftshilfe ist, werden beide Angebote in erster Linie als Teil der Anerkennungskultur verstanden.

Daneben gibt es ein breites Spektrum an Möglichkeiten, Anerkennung auszudrücken. Hier ist die Vielfalt so groß wie bei den Organisationen, die das Konzept vor Ort umsetzen. Eine wichtige Rolle haben dabei die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter anderer Bereiche der Organisation. Neben einem wertschätzenden Umgang und Offenheit für Gespräche stellt insbesondere der fachliche Austausch zwischen angestellten und freiwilligen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen eine wichtige Form der Wertschätzung dar. Alle diese oder vergleichbare Aktivitäten formen schließlich die Anerkennungskultur einer Organisation.

Die Bedeutung solch gelingender Kooperationen und der Integration von professionellen, freiwilligen und familialen Unterstützungsleistungen für die Familienfreundlichkeit unserer Gesellschaft betont bereits der 7. Familienbericht (*BMFSFJ* 2006, S. 33). Da künftig ein „Teil der Generationenbeziehungen [...] zunehmend außerhalb herkömmlicher Familien-

strukturen stattfinden“ wird, „Familie kleiner, bunter und mobiler wird, können wir auf das Geben und Empfangen von Alltagssolidaritäten nicht verzichten. Wir müssen deshalb neue Netze schaffen, um die Vorteile der früheren Großfamilie in moderne Sozialstrukturen“ zu übertragen (*ebd.*, S. 30). Nur so kann das sprichwörtliche Dorf geschaffen werden, das Familien unterstützt und damit Kinder schützt.

#### Literatur

- Beck, Ulrich:** Risikogesellschaft. Auf dem Weg in eine andere Moderne. Frankfurt am Main 1986
- BMFSFJ** – Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.): Familie zwischen Flexibilität und Verlässlichkeit. Perspektiven für eine lebenslaufbezogene Familienpolitik. 7. Familienbericht. Berlin 2006, zitiert nach [http://www.bmfsfj.de/doku/familienbericht/download/familienbericht\\_gesamt.pdf](http://www.bmfsfj.de/doku/familienbericht/download/familienbericht_gesamt.pdf) (Abruf am 4.9.2010)
- BMFSFJ** – Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.): Informationen zum 3. Freiwilligensurvey (1999-2009). Zitiert nach <http://www.bundespruefstelle.de/RedaktionBMFSFJ/Internetredaktion/Pdf-Anlagen/freiwilligensurvey-3.property=pdf,bereich=bmfsfj,sprache=de,rwb=true.pdf> (Abruf am 8.9.2010)
- Gude, Ruth:** Möglichkeiten des Volunteering in dem Bereich der Hilfen zur Erziehung. Zitiert nach <http://www.ehrenamtsbibliothek.de/literatur/39> Möglichkeiten des Volunteering in dem Bereich der Hil.pdf (Abruf am 10.9.2010)
- LBS-Familien-Studie:** Übergang zur Elternschaft. 1997, zitiert nach [www.lbs.de/west/lbs/pics/upload/tfmedia1/HBI-AAHia40k.pdf](http://www.lbs.de/west/lbs/pics/upload/tfmedia1/HBI-AAHia40k.pdf) (Abruf am 7.9.2010)
- Lutz, Ronald:** Erschöpfte Familien. Herausforderung für Soziale Arbeit. In: Soziale Arbeit 6/2010
- Nationales Zentrum Frühe Hilfen** (Hrsg.): Modellprojekt Guter Start ins Kinderleben. Werkbuch Vernetzung. Berlin 2010
- Schatten & Licht e.V.** (Hrsg.): Krise rund um die Geburt, Initiative peripartale psychische Erkrankungen (Flyer). Zitiert nach <http://www.schatten-und-licht.de/flyer.pdf> (Abruf am 10.9.2010)
- Schmidt, Renate:** Vorwort. In: Akademie für Ehrenamtlichkeit (Hrsg.): Lehrbuch Strategisches Freiwilligenmanagement. Berlin 2006
- Wagner, Stephan:** Kurze Geschichte der Ehrenamtlichkeit. Historische Entwicklung – frühe Quellen – Vorzeit und Mittelalter. Vortrag bei der Jahreshauptversammlung des Unionhilfswerks. Berlin 2007, zitiert nach [http://www.ehrenamtsbibliothek.de/literatur/Kurze Geschichte der Ehrenamtlichkeit.pdf](http://www.ehrenamtsbibliothek.de/literatur/Kurze%20Geschichte%20der%20Ehrenamtlichkeit.pdf) (Abruf am 6.9.2010)