

Evaluation des Projektes „Känguru – hilft und begleitet“

2. Abschlussbericht von Studierenden
der Evangelischen Hochschule Berlin



im Diplomstudiengang Sozialarbeit/Sozialpädagogik
Leitung Prof. Dr. Brigitte Wießmeier



Berlin im April 2012

Inhalt

	Einleitung (Brigitte Wießmeier)	3
Kapitel 1	Methodische Vorgehensweise (Brigitte Wießmeier)	6
Kapitel 2	Was können Ehrenamtliche beitragen zur Entlastung von Eltern mit Säuglingen? (Franziska Süß)	7
Kapitel 3	„Känguru – hilft und begleitet“ - Ein Dienstleister aus Sicht der Qualitätssicherung (Mirjam Walsemann)	13
Kapitel 4	Zusammenfassung der Ergebnisse (Brigitte Wießmeier)	19
	Literatur und Anhang	20

Einleitung

Ehrenamtliche Hilfen für Familien sind ein Merkmal der sozialen Arbeit Berlins, viel beachtet, auch preisgekrönt, aber damit noch keineswegs mit einem festen Platz innerhalb der Gesellschaft verankert. Vielleicht sorgt gar eine gewisse Unsicherheit für eine stellenweise gute wissenschaftliche Begleitung und Auswertung von geleisteter Hilfe.

Studierende der Sozialen Arbeit sind im gesamten Studium immer wieder mit Themen von Sozialpolitik, Familien- und Migrationssoziologie, Erziehung in und außerhalb von Familien und mit Fragen zu In- und Exklusion im Sozialraum aber auch in der Gesellschaft konfrontiert. Einige interessieren sich besonders für die Bedeutung von frühen niedrigschwelligen Hilfeangeboten für Familien, die keinen Zugang zum professionellen Hilfesystem finden. Die Bedeutung einer Brückenfunktion derartiger Hilfen ist Studierenden der EHB seit zehn Jahren bekannt, seit das studentische Projekt NFH – niedrigschwellige Familienhilfe gemeinsam mit einem Kinder- und Jugendgesundheitsdienst aufgebaut wurde und seitdem erfolgreich unter anderem diese Brückenfunktion ausübt. Wir wissen somit von Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern aus sogenannten Regeldiensten um die Schwierigkeiten, das soziale Hilfesystem insbesondere jungen und zugewanderten Menschen dieser Stadt nahezubringen, um Problemlagen zu beheben, besser noch frühzeitig zu entschärfen, idealerweise aber vorab zu verhindern.

Känguru unterstützt Eltern direkt nach der Geburt eines Kindes ein halbes Jahr durch häuslichen Einsatz ehrenamtlicher Frauen – wohnortnah und kostenlos. So sollen Eltern entlastet, elterliche Kompetenz gestärkt und soziale Integration der Familien gefördert werden. Projektkoordinatorinnen arbeiten hierfür in zehn Berliner Bezirken u. a. in Kirchengemeinden und Einrichtungen der Diakonie wie Erziehungsberatungsstellen, Einrichtungen für Kinder oder Krankenhäuser. Finanziert wird das Projekt sowohl über Spenden als auch über freigestellte Diakoniemitarbeiterinnen.

Als Glücksfall darf eine Kooperation zwischen einem Ehrenamtlichen-Projekt und einem Studiengang Sozialarbeit/Sozialpädagogik¹ gelten. Der Auftrag zur Evaluation des Känguru Projektes stand schon vor Projektbeginn 2007 im Raum und bietet nun Studierenden im Rahmen ihrer Diplomarbeiten eine einmalige Chance zur wissenschaftlichen Arbeit im Sinne einer Praxisforschung. Diese Gelegenheit nahmen sechs Studierende wahr, wohl früh ahnend, dass eine derartige Arbeit in einer Forschungsgruppe mehr bedeuten würde als ruhig im Elfenbeinturm an der eigenen Arbeit zu brüten. Die Unterstützung von gleich drei bewährten Fachkräften der praxisorientierten Sozialforschung der EHB bot die notwendige Sicherheit, dieses Angebot anzunehmen und sich der Aufgaben Evaluation und Präsentation der Ergebnisse zu stellen.

Inzwischen liegen die Ergebnisse von weiteren zwei Arbeiten vor, deren Zusammenfassungen gemäß der Fragestellungen des Auftraggebers vorgestellt werden. Ziel ist es, die Wirksamkeit von „Känguru“ mit den Schwerpunkten auf Zielerreichung, Nachhaltigkeit und Arbeitsweisen des Projekts zu untersuchen. Die Evaluationsergebnisse sollen die Projektkoordinatorinnen in ihrer praktischen Arbeit mit den Ehrenamtlichen und mit den Familien unterstützen. Gleichzeitig entsteht eine aussagefähige Datensammlung über die Merkmale der betreuten Familien und engagierten Ehrenamtlichen.

Über die vorgegebenen Schwerpunkte hinaus beschäftigte die Studierenden, wie sich die Zielerreichung zeigt, wie sich die Schnittstellen zwischen Ehrenamtlichen und Hauptamtlichen im Hilfesystem bemerkbar machen und wie Beziehungen im Prozess gestaltet werden. Somit liegen zwei weitere Perspektiven auf ein soziales Projekt vor.

An dieser Stelle möchte ich meinen Dank aussprechen,

einer Projektinitiatorin und heutigen Pressesprecherin des DWBBsO, die unseren Studierenden großes Vertrauen entgegenbrachte,

¹ Der achtsemestrige Diplomstudiengang mit dieser Bezeichnung läuft im Jahr 2013 an der EHB aus und wird durch den siebensemestrigen Bachelorstudiengang Soziale Arbeit fortgeführt.

einem Träger, der uns dabei unterstützte, sich in die Karten schauen zu lassen,

meinen Kolleginnen aus der Sozialforschung, die das Vorhaben tatkräftig unterstützten,

dem An-Institut INIB, welches uns Hochschullehrerinnen die Projektverwaltung abnimmt,

den Ehrenamtlichen, den Koordinatorinnen sowie den Familien, die sich unseren Studierenden anvertrauten und zuletzt

den Diplomandinnen, die sich einer unbekanntem Aufgabe stellten, mit großem Vertrauen in meine Unterstützung.

Vielen Dank!

Brigitte Weißmeier

Kapitel 1

Methodische Vorgehensweise

Evaluieren heißt systematisch zu untersuchen, zu bewerten und Empfehlungen zu geben. Evaluationsergebnisse sollen dem Auftraggeber als Entscheidungsgrundlage für die Weiterführung und Weiterentwicklung dienen und so zur Verbesserung sozialer Programme beitragen.

Die vorliegende externe Evaluation des Känguru Projektes wurde im Auftrag des Diakonischen Werkes Berlin-Brandenburg-schlesische-Oberlausitz von einer Diplomandengruppe an der Evangelischen Hochschule Berlin durchgeführt. Der gewünschte Schwerpunkt der zwei sechsmonatigen Teilevaluationen liegt auf der Befragung von beteiligten Ehrenamtlichen, Familien und auch der Koordinatorinnen, deren Sichtweisen einbezogen wurden.

Die Evaluation erfolgte nach den Standards der Deutschen Gesellschaft für Evaluation (DeGEval), die insbesondere auch die Angemessenheit und Fairness betont. Um ein detailliertes Bild des zu untersuchenden Gegenstandes gewinnen zu können, wurden 30 qualitative leitfadengestützte Interviews mit oben bereits genannten Projektbeteiligten im Sommer 2011 geführt. Die Methode des qualitativen leitfadengestützten Interviews wurde für alle drei Untersuchungsgruppen angewendet. Mit dieser Erhebungsmethode wurden die Erfahrungen und Erkenntnisse der beteiligten Akteure im Känguru Projekt zu den unterschiedlichen Fragestellungen ermittelt.

Die Auswertung des Interviewmaterials erfolgte computerunterstützt durch das EDV-Programm MaxQDA, welches sich für die Umsetzung der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring gut eignet. Durch die Zusammenstellung von Interviewtextstellen, gemäß sich herauskristallisierender Kategorien, wurden Inhalte zur Interpretation und zusammenfassender Inhaltsanalyse genutzt (vgl. Kuckartz 2007: 95-96).

Die Ergebnisse konnten mit der Projektleiterin erstmalig diskutiert werden. Im Rahmen einer Verteidigung der Diplomarbeit fand dann eine erweiterte wissenschaftliche Auseinandersetzung mit den Ergebnissen sowie der Methodik statt.

Kapitel 2

Was können Ehrenamtliche beitragen zur Entlastung von Eltern mit Säuglingen?

Franziska Süß

Elternschaft ist ein besonderer Übergang im Leben und eine verantwortungsvolle Aufgabe. Es bedeutet eine Fülle an Veränderungen und Aufgaben, die Eltern nach der Geburt eines Kindes zu bewältigen haben und die auch eine hohe Belastung darstellen können.

Eine Unterstützung der jungen Familie von außen, das heißt durch soziale Netzwerke, kann zum Gelingen der Anpassung an das Leben mit einem Säugling beitragen und elterliche Ressourcen stärken bzw. erhalten. Dies kommt auch indirekt den Kindern zugute, denn Eltern gelingt es umso mehr auf ihre Kinder einzugehen, je besser es ihnen selbst geht. Es ist daher wichtig, Väter und Mütter frühzeitig zu entlasten. Eltern wünschen sich hierfür sowohl emotionale Unterstützung, d.h. Rückhalt und Bestätigung, als auch instrumentelle Hilfe, also praktische Begleitung im Alltag. Diese Bedürfnisse können bei allen Familien mit Säuglingen auftreten, viele von ihnen verfügen jedoch nicht über ausreichende familiäre Hilfe.

Wie können Mütter und Väter mit den "ganz normalen Sorgen und Überlastungen" der Elternschaft, die durch das Netz staatlicher Hilfen fallen, unterstützt werden?

Die ehrenamtliche Tätigkeit ist eine Möglichkeit Eltern zur Seite zu stehen. In den letzten Jahren sind Projekte entstanden, in denen Familien mit Säuglingen durch Ehrenamtliche direkt unterstützt werden. Eines davon ist das Projekt „Känguru - hilft und begleitet“. Es stellt sich die Frage, was Ehrenamtliche beitragen können zur Entlastung von Eltern mit Säuglingen? Zur Beantwortung wurden in der Untersuchung die Interviews von 13 Familien, 10 Ehrenamtlichen und 5 Koordinatorinnen einbezogen. Die wichtigsten Ergebnisse hierzu werden in diesem Kapitel zusammengefasst.

Entlastung der Eltern durch Ehrenamtliche

Es zeigten sich in der Untersuchung des Projektes, neben den gewöhnlichen Belastungen des Elternseins, besondere Herausforderungen der befragten Familien. Dazu gehören:

- die Aufgabe, mehreren Kindern mit kurzen Altersabständen, und damit unterschiedlichen Bedürfnissen, gerecht zu werden
- Mehrlingsgeburten, insbesondere die Sorge, die doppelte Belastung zu schaffen
- Krankheiten, Anpassungsprobleme, Frühgeburten und Behinderungen des Kindes, psychische Probleme der Eltern

Entsprechend den genannten Belastungen wünschen sich die Eltern auch eine Unterstützung.

Das Angebot von "Känguru" kann individuell auf die Bedürfnisse einer Familie abgestimmt werden, sodass in den Bereichen Hilfe erfolgt, in denen sie am meisten benötigt wird. Die Ehrenamtlichen leisten praktische Unterstützung im Alltag, wie Betreuung der Kinder, Begleitung zu Ärzten, Behörden u.a. und Hilfe bei Erziehungsfragen. Besonders wichtig scheint es den Eltern auch zu sein, sich mehr einem einzelnen Kind zuwenden zu können, während die Ehrenamtliche das Geschwisterkind bzw. die Geschwisterkinder betreut.

Aus den Interviews der Ehrenamtlichen wurde ersichtlich, dass eine emotionale Unterstützung der Eltern manchmal ebenso wichtig ist wie die praktische Hilfe. Dazu gehören Entlastung durch Gespräche, Ermutigung, Anerkennung, Ratschläge, Zuwendung und Abwechslung im Alltag, sodass durch "Känguru" möglicherweise auch die Eltern in ihrer Selbstständigkeit und in ihren erzieherischen Kompetenzen gestärkt werden.

Für das Beispiel des evaluierten Projektes haben die Ehrenamtlichen aus Sicht aller Beteiligten tatsächlich einen wertvollen Beitrag leisten können zur Entlastung der Eltern. Auch wenn der zeitliche Rahmen bei einer freiwilligen Hilfe begrenzt ist und sich viele der Familien die Besuche häufiger und länger gewünscht hätten, haben die positiven Ergebnisse gezeigt, dass auch kleine Hilfen große Wirkung haben können.

Eine Mutter drückt in einem Satz aus, was bei der Mehrheit der Eltern mitgeklungen war:

*"Wir waren froh, dass überhaupt jemand da ist, der uns unter die Arme greift."
(FC4 Zn.115)*

Besonderheiten der Begleitung durch Ehrenamtliche

Die Beziehung der Eltern zu "ihrer" Ehrenamtlichen ist auch ein wichtiges Thema bei der Inanspruchnahme des Projektes. Die Einbindung in das Känguru-Projekt mit den verantwortlichen Fachkräften vermittelt den Familien zunächst die Sicherheit und das Vertrauen, das notwendig ist, um das Angebot anzunehmen. Abgesehen davon, dass viele Eltern nicht auf familiäre Hilfe zurückgreifen können oder wollen, ist die Beziehung zu der Ehrenamtlichen auch anders als die zu Verwandten, insbesondere den eigenen Eltern. Z. B. besteht weniger Konfliktpotential, und falls doch Probleme auftauchen, ist es möglich sich an die Koordinatorin zu wenden. Insgesamt stellen sich mehrere Vorteile der Begleitung durch ehrenamtlich tätige Frauen heraus. Dazu gehören auch die Akzeptanz der Familien in ihren bestehenden Strukturen und die Konzentration darauf, den Eltern ohne Vorbehalte oder Gegenleistungen unterstützend zur Seite zu stehen.

Manchmal entsteht auch eine enge Beziehung der Familie zu der Ehrenamtlichen, sodass sie um eine Bezugsperson bereichert und der Kontakt über den Rahmen des Projektes hinaus beibehalten wird.

Einfluss auf die Eltern-Kind-Beziehung und das Erziehungsverhalten

Ob sich die Entlastung auch längerfristig auf die Familien auswirkt, konnte nicht festgestellt werden. Wesentliche Veränderungen in der Eltern-Kind-Beziehung wurden weder von den Familien noch von den Ehrenamtlichen wahrgenommen. Fast alle Eltern hatten "Känguru" jedoch genutzt, um Zeit für eins ihrer Kinder allein zu haben, während die Ehrenamtliche das andere oder die anderen betreute. Einige Eltern berichteten davon, wie sich das positiv auf alle Familienmitglieder ausgewirkt habe. Es ist also anzunehmen, dass ein positiver Einfluss mitunter vorhanden war, auch wenn das nicht so benannt wurde.

Die Ergebnisse im Hinblick auf einen Einfluss der Hilfe auf das Erziehungsverhalten sind differenzierter ausgefallen. Teilweise werden Hinweise der Ehrenamtlichen angenommen, manchmal jedoch auch abgelehnt. Dies scheint dabei nicht nur

abhängig zu sein von der Bereitschaft der Eltern Ratschläge anzunehmen, sondern auch von der Art und Weise der Freiwilligen die Vorschläge vorzubringen.

Ausnahmen

Nicht immer passen Familie und Ehrenamtliche von der Sympathie zueinander oder vom Bedarf und der angebotenen Hilfe. Es gibt die Möglichkeit, die Freiwillige zu wechseln, dadurch kann die Unstimmigkeit oft schon behoben werden.

Aus den Interviews wurde ersichtlich, dass bei vereinzelt Familien das Projekt abgebrochen wurde. Dies ist aber auch zu erwarten bzw. wird sich sicher nicht vermeiden lassen. Denn zum einen beruht das Angebot auf freiwilliger Basis und die Ehrenamtlichen sowie die Familien haben jederzeit die Möglichkeit die Hilfe zu beenden. Zum anderen hat eine ehrenamtliche Tätigkeit auch Grenzen. Wenn der Bedarf der Familie zu hoch ist, muss die Familie an eine professionelle Hilfe, wie die Jugendhilfe, weitergeleitet werden. Ehrenamtliche können hier allerdings eine Brücke sein, in dem sie Vorbehalte bei den Eltern gegenüber dem Jugendamt mildern und sie für die weiteren Hilfen aufschließen. Die Koordinatorinnen können den Kontakt zu anderen Institutionen aufnehmen und die Familien weitervermitteln.

Handlungsempfehlungen

Insgesamt betrachtet scheint sich das Konzept von "Känguru" zu bestätigen. Die angestrebten Ziele werden in den meisten Fällen erreicht. Die überwiegend positiven Ergebnisse der Untersuchung bestätigen den Ansatz und die Vorgehensweise. "Känguru" ist ein wohnortnahes Angebot, das Menschen vor Ort einbezieht und damit Ressourcen im unmittelbaren Lebensumfeld der Familie nutzt. Den Ehrenamtlichen gelingt meist sehr gut, feinfühlig und wertschätzend auf die belasteten Eltern einzugehen, ihre individuellen Bedürfnisse wahrzunehmen und zu entlasten. Eventuell würden Selbstvertrauen und Selbstständigkeit der Eltern noch mehr gefördert werden, wenn die Ehrenamtlichen ihren Blick noch etwas mehr auf die Ressourcen und Stärken der Familie richteten, um diese zu erhalten und zu bestärken.

Die Eltern können durch die Einbindung in das Projekt den Ehrenamtlichen einen großen Vorschuss an Vertrauen entgegenbringen. Das bestätigt zum einen die Wichtigkeit des Erstgespräches der Koordinatorin mit den Eltern. Zum anderen aber auch die bedeutende Rolle der Fachkraft bei der Kontaktaufnahme zwischen Familie

und Ehrenamtlicher. Wenn die Koordinatorin auch da moderierend anwesend wäre, könnte es für die Eltern noch leichter sein, sich auf die freiwillige Mitarbeiterin und die Hilfe einzulassen. Auch ein Zwischengespräch mit Ehrenamtlicher, Koordinatorin und Familie erscheint sinnvoll, denn einige Eltern wünschen sich bestimmte Dinge anders, sie trauen sich nur manchmal nicht das anzusprechen gegenüber den Ehrenamtlichen. Möglicherweise könnte die Koordinatorin hier unterstützend eingreifen und moderieren, um gemeinsame Lösungen zu finden.

Positiv wird von den Eltern auch die vorsichtige, sich nicht aufdrängende Art der Ehrenamtlichen beschrieben. Insbesondere bei Erziehungsthemen, zu denen sie ihre Erfahrung als Vorschläge einbringt. Einige sind sogar so geschickt, Ideen nicht nur verbal vorzubringen, sondern den Eltern vorzuzeigen, z.B. in dem sie sich mit einem Kind in Ruhe hinsetzen und beschäftigen. Die meisten der freiwillig tätigen Frauen respektieren die Erziehungsvorstellungen der Eltern, jedoch nicht alle setzen dies um. Es gibt Ehrenamtliche, die mit Unverständnis oder Ärger reagieren, wenn die Eltern ihre Ratschläge nicht annehmen. Dies könnte möglicherweise bei den belasteten Müttern zu einer Verunsicherung beitragen. Zu empfehlen ist daher, den Ehrenamtlichen zu vermitteln, dass nicht die Veränderungen der Familien im Vordergrund stehen. Diese können sich im Laufe der Besuche entwickeln, wenn Eltern entlastet werden. Man kann sie jedoch nicht erzwingen. Wichtiger ist der Aufbau von Beziehung und Vertrauen, denn es zeigt sich, dass sie wichtige Faktoren bei der Annahme der Hilfe sind.

In einer Familie kam es zu Konflikten mit der Ehrenamtlichen. Denn diese kritisierte die alleinerziehende vierfache Mutter, dass der Haushalt zu dreckig sei. Die Mutter hat daraufhin das Projekt beendet. Dieses Beispiel zeigt, dass eine bestimmende, kritisierende Art schlimmstenfalls zum Abbruch der Hilfe führen kann. Weiter zu bemerken ist bei dieser Mutter, dass ihre Freundin ihre Ehrenamtliche geworden ist. Die "Känguru"-Mitarbeiterin hatte damit eine doppelte Rolle. Die freundschaftliche Beziehung führte zu persönlichen Konflikten der beiden Frauen. Eine Freundin scheint daher nicht geeignet zu sein als Ehrenamtliche. Im Gegenteil: Der Einsatz von Bekannten scheint vielmehr eine Freundschaft zu gefährden.

In einem Fall baten die Eltern die Ehrenamtliche, körperliche Bestrafungen des Kindes zu unterlassen (auf die Finger klopfen). Eine Schulung zu dem Thema "Rechte der Kinder" könnte helfen, solche Situationen zu vermeiden.

Die Frage, wie sich eine parallel laufende Jugendhilfe oder andere professionelle Hilfen und "Känguru" in einer Familie auswirken, konnte mit der Untersuchung nicht hinreichend beantwortet werden. Es wäre interessant, diese Frage weiter zu verfolgen und zu untersuchen. Auch bei einer Unterstützung von Eltern mit psychischen Erkrankungen wäre eine weitere Betrachtung zu empfehlen.

Kapitel 3

„Känguru – hilft und begleitet“ - Ein Dienstleister aus Sicht der Qualitätssicherung

Mirjam Walsemann

Die Arbeit in Ehrenamtsprojekten birgt hohe Qualifikationsanforderungen an professionelle Soziale Arbeit. So gibt es in der Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen nach den klassischen Qualitätsmanagementkriterien für Dienstleister nicht **den** klassischen Anbieter einer Dienstleistung und **den** klassischen Abnehmer selbiger, sondern es gibt die sogenannte Doppelrolle der Ehrenamtlichen.

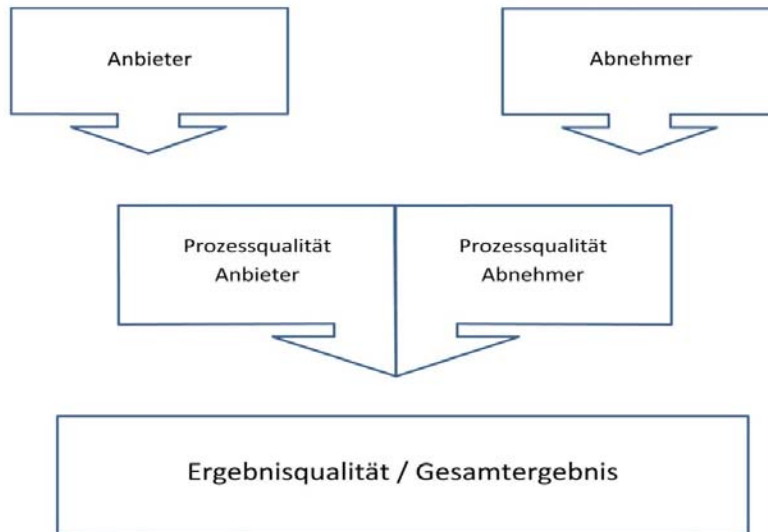
Was bedeutet dies für die Qualitätssicherung?

Sozialarbeiterinnen bieten ihre Dienstleistung im Fall Känguru nicht den Familien direkt an, sondern mittelbar durch die Ehrenamtlichen. Die Ehrenamtlichen sind die direkten Abnehmer der Dienstleistung von professioneller Sozialer Arbeit. Ehrenamtliche sind jedoch ihrerseits wiederum Anbieter von Dienstleistung, hier in den Familien von Känguru. Für die Qualität der durch die Ehrenamtlichen erbrachten Dienstleistung in den Familien stehen jedoch wieder die professionellen Sozialarbeiter in der Verantwortung. Einzig die Familien haben die klassische Abnehmerrolle von Dienstleistungen.

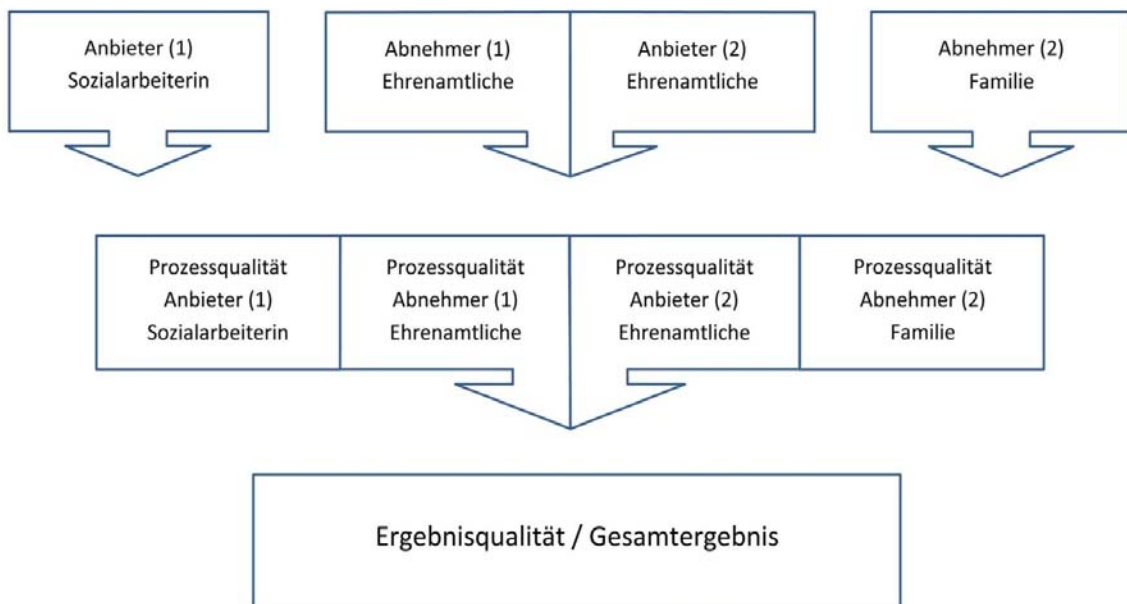
Dieses Geflecht, das einflussreich auf alle Ergebnisse der Dienstleistung im Sinne von Qualitätsmanagement ist, vervielfacht die zu bedenkenden Arbeitsabläufe (Prozesse) für die professionelle Soziale Arbeit und das gesamte Projekt erheblich. So ist die Einflussnahme auf das tatsächliche Ergebnis der erbrachten Dienstleistung in den Familien durch die Sozialarbeiterinnen nur indirekt gegeben.

Die Einflussgröße der Ehrenamtlichen auf die Abläufe innerhalb des Projekts kann durch die nachfolgenden Grafiken veranschaulicht werden.

Dienstleistungsprozess



Dienstleistungsprozess im Ehrenamtsprojekt Känguru



Qualitätssicherung sollte nicht isoliert in Teilen eines Projekts erfolgen. Die Kernaussage von Qualitätsmanagement verlangt eine Klärung und Transparenz aller Arbeitsabläufe auf allen Ebenen eines Projekts ebenso wie eine umfassende Einbindung aller am Projekt Beteiligten.

Deshalb wurde das Augenmerk in diesem Teil der Evaluation auf die Ehrenamtlichen gelenkt. Es wurde durch eine Gesamtbefragung der Ehrenamtlichen des Projekts Känguru mittels eines aufwändigen, standardisierten Fragebogens versucht, ein möglichst umfassendes Bild vom Ist-Stand der Ehrenamtlichen in ihrer Doppelrolle als gleichzeitiger Anbieter und Abnehmer von Dienstleistung innerhalb des Projektes Känguru zu erlangen.

Bei der Auswertung des Fragebogens fiel die sehr große Rücklaufquote (62%) auf, welche auf das hohe Engagement der Ehrenamtlichen bei Känguru zurückzuführen ist. Jedoch fallen auch die oft fehlenden Angaben mit z.T. über 50% deutlich ins Gewicht. Dieses Fehlen von Angaben macht nachfolgend die Verknüpfung zweier Fragen (Korrelate) oft schwierig bzw. man erhält nicht ausreichend aussagekräftige Angaben. Aufgrund der Größe des Fragebogens kann im Folgenden nur auf einzelne, ausgewählte Ergebnisse eingegangen werden.

Prozesse und Standards überprüfen, definieren und transparent gestalten

Hinsichtlich aller Vereinbarungen zwischen Känguru und Ehrenamtlichen ist es erforderlich, auf größtmögliche Präzision in den Vereinbarungen zu achten und zu klären, was im Fall von Regelverstößen geschieht, wer welche Verantwortung trägt und warum welche Standards und Abläufe für sinnvoll gehalten werden oder warum sie nötig sind.

Die Frage „Wann soll eine Familie Hilfe von Känguru bekommen?“ spricht einen Kernprozess von Känguru an. Diese Frage muss aktiv mit den Ehrenamtlichen kommuniziert werden, damit diese gleiche Ausgangsvoraussetzung in der Beurteilung der Situation ihrer jeweiligen Familie haben. Zudem ist damit gewährleistet, dass nach innen wie nach außen die nötige Klarheit über die Indikatoren für Hilfebedarfe in Familien besteht.

Ehrenamtliche brauchen klare Kriterien, nach denen definiert ist, ob eine / ihre Hilfe in einer Familie ausreicht oder nicht. Wann muss eine Familie weitervermittelt werden? Dies zu wissen, gibt Ehrenamtlichen Sicherheit.

Und wie lange sollen die Ehrenamtlichen wöchentlich und insgesamt eine Familie unterstützen? Diese Frage betrifft wiederum die Prozessqualität, vor allem dann, wenn die Hilfe später informell weitergeführt wird und doch unmittelbar von Känguru herrührt. Hier ist zu überlegen, ob ein Anschlussprojekt oder ein ergänzendes Projekt sinnvoll wären. Damit ist gleichzeitig die Frage gestellt, welche Anzahl von Familien eine Ehrenamtliche betreut, denn nach Projektende informell weiter betreute Familien binden Kräfte, die dem Projekt fehlen.

Fortbildungen sollten passgenauer vorgenommen werden, da der Bildungshintergrund der Ehrenamtlichen sehr unterschiedlich ist. Viele Ehrenamtliche können als medizinisch-pädagogisches Fachpersonal bezeichnet werden, andere kommen ohne Vorkenntnisse aus diesem Bereich. Ein Drittel der Ehrenamtlichen hat zudem keinen lebensweltlichen Bezug zu den Herausforderungen des Lebens mit Säuglingen, da sie keine eigenen Kinder haben. Sowohl einige wenige gemeinsame Fortbildungsmodul (um das Interesse an Kontakt, das immerhin ein Drittel der Befragten äußert, zu befriedigen), als auch speziell auf die Vorkenntnisse und Erfahrungen der unterschiedlich ausgebildeten Ehrenamtlichen bezogene Module werden angeregt. Zudem könnten Ehrenamtliche, die medizinisch-pädagogische Fachkräfte sind, selbst als Dozentinnen in Fortbildungen für Ehrenamtliche eingebunden werden.

Der Ergebnisqualität im Känguru-Projekt ist es abträglich, wenn der Umgang mit Geld uneinheitlich und verdeckt geschieht. Manche Ehrenamtliche wenden Geld für ihre betreute Familie auf, andere nicht. Die Summen differieren, die Kommunikation darüber findet von Seiten der Ehrenamtlichen im Projekt möglicherweise nicht offen statt. Hier müssen die professionellen Sozialarbeiterinnen aktiv das Gespräch suchen und entweder die Rahmenbedingungen (Geld darf nicht ausgegeben werden) an die Realität anpassen oder die Rahmenbedingungen beibehalten und stärker durchsetzen.

Zu allen vorgenannten Punkten sollte es wiederholte, regelmäßige Informationen durch die professionellen Kräfte geben, damit die Ehrenamtlichen einen klaren und für Alle transparenten Orientierungsrahmen haben und einheitliche Qualitätsstandards eingehalten werden.

Vernetzung – ein Kernprozess

Die Vernetzung der Familien ist erklärtes Ziel von Känguru und somit einer der Kernprozesse. Die Grundvoraussetzung für die Vernetzung ist ein guter Überblick, auf Seiten der Ehrenamtlichen, über weitergehende Angebote außerhalb von Känguru. Dies ist bei 40% der Ehrenamtlichen nicht gegeben. Hier muss dringend Abhilfe geschaffen werden. Den Ehrenamtlichen sollte durch die Fachkräfte verdeutlicht werden, wie wichtig die Vernetzung der Familien besonders auf dem Hintergrund der zeitlichen Begrenzung von Känguru-Einsätzen ist. Möglich wären spezielle Schulungen und zusätzlich obligatorische Handreichungen für Ehrenamtliche und Familien. Eine solche Handreichung für die einzelnen Standorte zu entwickeln, könnte durch ein „Projekt im Projekt“ realisiert werden. (Hiermit könnte gleichzeitig dem Wunsch der Ehrenamtlichen nach mehr Kontakt untereinander Rechnung getragen werden.)

Reziprozität

Diese muss offen angesprochen werden. Die Ehrenamtlichen sollten sich darüber bewusst werden, dass diese Gegenseitigkeit ein wichtiges Merkmal der Prozessqualität sowie der Ergebnisqualität ihrer persönlichen Arbeit ist und zugleich des gesamten Känguru-Projekts. Vielen Ehrenamtlichen ist eine Einschätzung der Ausgeglichenheit von Geben und Nehmen nicht möglich. Schief lagen führen auf Seite der Familie möglicherweise zu einem hilfsbedürftig-abhängigen Verhältnis (vgl. 1. Ergebnisbericht, Hoffmann). Seitens der Ehrenamtlichen wird die Reziprozität weithin als gegeben eingeschätzt. Das trägt sicher mit zur Zufriedenheit im Projekt insgesamt bei.

Rollenklärung und Kooperationsverständnis

Hinsichtlich der Rollenverteilung von professionellen Kräften der Sozialen Arbeit und der von Ehrenamtlichen gibt es kein einheitliches Bild, so dass die Frage zu beantworten ist: Als „wer“ wollen die Regionalkoordinatorinnen gesehen werden? Wie kommunizieren sie diese professionelle Rolle? Antworten darauf haben Folgen für die Prozessqualität z.B. hinsichtlich der Erwartungsklärung.

Ebenso müssen ein Rollenbewusstsein und eine Rollenklärung auf Seiten der Ehrenamtlichen mit Unterstützung der Fachkräfte erfolgen. In welcher Rolle sind die Ehrenamtlichen in den Känguru-Familien und was bringt welche Rolle an Erwartungen für die Kooperation mit sich, auf Seiten der Ehrenamtlichen und auf Seiten der Känguru-Familien?

Migrationshintergrund

Auffällig für Berlin ist, dass sehr wenige Ehrenamtliche einen Migrationshintergrund haben. Im multikulturellen Berlin ist es wichtig, dass professionelle und ehrenamtliche soziale Arbeit diesen Lebens- und Erfahrungszusammenhang abbildet. Hier kann es sinnvoll sein, die Koordinatorinnen für dieses Thema zu sensibilisieren und gezielt Ehrenamtliche mit Migrationshintergrund zu suchen, um einer Milieuerengung vorzubeugen.

Betreuung der Ehrenamtlichen durch die Fachkräfte – ein Kernprozess

Grundsätzlich lässt sich feststellen: Die Zufriedenheit der Ehrenamtlichen mit ihren Regionalkoordinatorinnen ist außerordentlich hoch. Der Kontakt mit ihnen wird z. B. als hilfreich, lohnend, informativ, unterstützend und entlastend eingeschätzt, und 84 % der Befragten fühlen sich gut betreut.

Deshalb ist den Regional Koordinatorinnen für ihre außerordentlich gute Arbeit deutlicher Respekt zu zollen. Diese Tatsache sollte offensiv nach innen (Ehrenamtliche, Familien, Diakonie) und außen (z.B. Öffentlichkeit, Träger, Fachöffentlichkeit) kommuniziert werden und als Begründung für weitere Maßnahmen dienen, wie Budgetverbesserung, stärkere Bewerbung, Intensivierung der Gewinnung von Ehrenamtlichen, Ausweitung des Projektes auf noch mehr Standorte, Erhöhung der Stundenkontingente der Sozialarbeiterinnen und ggf. eine Verbesserung deren Entlohnung.

Trotz der vielen vorbenannten Verbesserungsmöglichkeiten – und diese gibt es immer - kann abschließend bescheinigt werden:

In vielen Bereichen hat Känguru bereits einen Qualitätsstandard, der beispielgebend ist.

Kapitel 4

Zusammenfassung der Ergebnisse

Brigitte Wießmeier

1. Die besonderen Situationen von jungen Familien stehen im Zentrum der Interviewauswertungen von Süß. Sie weist Belastungsformen (wie emotionale Belastung) und Entlastungswünsche (wie Geschwisterbetreuung) der Eltern nach und verweist auch auf eine neue, enge Beziehung der Familie zu der Ehrenamtlichen, sodass sie um eine Bezugsperson bereichert und der Kontakt über den Rahmen des Projektes hinaus beibehalten wird. Durch eine Gegenüberstellung von Aussagen der Eltern, der Ehrenamtlichen und auch der Koordinatorinnen lassen sich Übereinstimmungen aber auch Differenzen feststellen, die wiederum Anregungen für abschließende Handlungsempfehlungen bieten. Interessant erscheint eine Schulung der Ehrenamtlichen in Kinderrechten.

5. Den vorläufigen Abschluss bildet die quantitative Untersuchung mit Hilfe von Fragebögen, verschickt an 100 Ehrenamtliche des Projektes, die Antworten auf bisher ungeklärte Fragen, hier besonders zur Qualität des Projektes geben soll. Im Zentrum stehen Fragen nach der Kooperation der Beteiligten: Eltern, Ehrenamtlichen und Koordinatorinnen. Ist eine Über- oder Unterforderung während des Familieneinsatzes festzustellen? Wenn ja, welche Bedeutung haben die Ehrenamtlichen mit pädagogischer Qualifikation? Wenn nein, welchen Sinn kann eine gesteigerte fachliche Begleitung haben? Hierzu werden eine Vielzahl von Ergebnissen in Form von Tabellen und Diagrammen präsentiert, die letztlich erneut die geschätzte Arbeit der Koordinatorinnen belegen.

Mit diesen Ergebnissen aus den Interviews liegen Anregungen zur Diskussion im Projekt vor, denn es gibt neben klaren Ergebnissen auch offen Fragen.

Die Bestätigung des eingeschlagenen Weges ist bei allen Fragestellungen offensichtlich, denn die angestrebte Niedrigschwelligkeit wird bescheinigt, das angenommene Spannungsverhältnis zwischen Ehren- und Hauptamtlichen entpuppt sich als ausgeglichen und die Beziehungsmuster sind wenig belastet. Ein erfreuliches Ergebnis für dieses junge Projekt.

Literatur

Kuckartz, U. 2007 (2): Einführung in die computergestützte Analyse qualitativer Daten. Wiesbaden

Anhang

In: ehb.spiegel, Heft 16, Oktober 2011,

Eltern stärken - „Projekt Känguru – hilft und begleitet“

Studierende der EHB präsentieren Mitte Oktober erste Ergebnisse der Projekt-Evaluation

Immer häufiger wird auch öffentlich über die Qualität sozialer Hilfen und Projekte wie z.B. in der Familienhilfe diskutiert. Umso wichtiger sind wissenschaftliche Evaluation und Forschung, die soziale Projekte z. B auf Nachhaltigkeit in der praktischen Arbeit untersuchen.

Eines davon ist die Begleitforschung des Projekts „Känguru“, die im Auftrag des Diakonischen Werks Berlin-Brandenburg-schlesische-Oberlausitz (DWBBsO) an der EHB durchgeführt wird. Känguru, gegründet 2007, unterstützt Eltern direkt nach der Geburt eines Kindes ein halbes Jahr durch häuslichen Einsatz ehrenamtlicher Frauen – wohnortnah und kostenlos. So sollen Eltern entlastet, elterliche Kompetenz gestärkt und soziale Integration der Familien gefördert werden. Projektkoordinatorinnen arbeiten hierfür in zehn Berliner Bezirken u. a. in Kirchengemeinden und Einrichtungen der Diakonie wie Erziehungsberatungsstellen, Einrichtungen für Kinder oder Krankenhäuser. Finanziert wird das Projekt sowohl über Spenden als auch über freigestellte Diakoniemitarbeiterinnen.

Unter der Leitung von Prof. Dr. Brigitte Wießmeier, Studiengangsbeauftragte im Studiengang Soziale Arbeit, und unterstützt vom Institut für Innovation und Beratung an der Evangelischen Hochschule Berlin (INIB) evaluieren zurzeit sieben Studierende der Hochschule über zwei Semestern im Rahmen von Diplomarbeiten das Projekt. Dafür erhalten sie eine Schulung zu qualitativer Sozialforschung und Interviewführung sowie –auswertung und verpflichten sich, insgesamt dreißig Interviews anhand eines gemeinsam entwickelten Leitfadens mit den Projektbeteiligten durchzuführen. Ziel ist es, die Wirksamkeit von „Känguru“ mit den Schwerpunkten auf Nachhaltigkeit, Arbeitsweisen und Zugangswege sowie auf Niedrigschwelligkeit und Brückenfunktion des Projekts zu untersuchen.

Die Evaluationsergebnisse sollen die Projektkoordinatorinnen in ihrer praktischen Arbeit mit Ehrenamtlichen und den Familien unterstützen. Gleichzeitig entsteht eine aussagefähige Datensammlung über die

Merkmale der betreuten Familien und engagierten Ehrenamtlichen. Diese soll helfen, das Angebot besser abzustimmen und prüfen, ob die Zielgruppen erreicht werden. Am 17. Oktober präsentieren die Studierenden von um 13 Uhr erste Ergebnisse. Ort: Koepjohannschen Stiftung, Albrechtstraße 14, (S+U Friedrichstraße).



Forschen für das „Känguru“: Prof. Dr. Brigitte Wießmeier (links) mit Studierenden aus der Projektgruppe

