

# Nationales Zentrum Frühe Hilfen

## Positionspapier 2

### Flüchtlingsfamilien und ihre Begleitung durch Frühe-Hilfen-Netzwerke

Stand: August 2016

Das **Nationale Zentrum Frühe Hilfen** wurde mit Beginn 2015 vom damaligen Bundesministerium für Gesundheit (BMG) und jetzigen Bundesministerium für Gesundheit und Frauen (BMGF) an der Gesundheit Österreich (GÖG) eingerichtet. Es wird aus Mitteln der Bundesgesundheitsagentur im Rahmen der Vorsorgestrategie finanziert. Die Aufgaben des Nationalen Zentrums zielen darauf ab, die bundesweite Abstimmung und Vernetzung, die Qualitätssicherung der Umsetzung sowie Wissenstransfer und Öffentlichkeitsarbeit zu fördern und zu unterstützen.



# Inhalt

1	Hintergrund und methodisches Vorgehen .....	1
2	Flüchtlingfamilien als Zielgruppe von Frühen Hilfen .....	2
3	Kooperation mit der Flüchtlingshilfe.....	4
4	Exkurs: Kulturelle Unterschiede bzw. kulturelles Verständnis.....	6
5	Exkurs: Dolmetschen .....	8
6	Exkurs: Trauma .....	10



# 1 Hintergrund und methodisches Vorgehen

Das Nationale Zentrum Frühe Hilfen (NZFH.at) zielt darauf ab, die bundesweite Abstimmung und Vernetzung, die Qualitätssicherung der Umsetzung sowie Wissenstransfer und Öffentlichkeitsarbeit zu fördern und zu unterstützen. Eine wichtige Aufgabe in diesem Zusammenhang ist die Aufbereitung und Synthese von fachlichen Grundlagen für jene Personen, die die Kernfunktionen der Familienbegleitung und des Netzwerk-Managements im Rahmen von regionalen Frühe-Hilfen-Netzwerken wahrnehmen.

Wichtige Zielgruppe von Frühen Hilfen sind Familien<sup>1</sup> in belastenden Lebenssituationen wie Armut, soziale Isolation, psychische Belastungen oder Zukunftsängste. Unter den von regionalen Frühe-Hilfen-Netzwerken begleiteten Familien finden sich schon derzeit häufig Familien mit Migrationshintergrund (von 375 Fällen, in denen bis 31. März 2016 Familienbegleitung zustande kam, hatte ca. ein Drittel der Familien Migrationshintergrund<sup>2</sup>). Seit Herbst 2015 sahen sich die Frühe-Hilfen-Netzwerke zunehmend mit der Frage konfrontiert, ob und in welchem Ausmaß auch Flüchtlingsfamilien begleitet werden könnten. Zu diesem Zeitpunkt befanden sich die meisten Frühe-Hilfen-Netzwerke erst im Aufbau und standen – und stehen zum Teil immer noch – für die Familienbegleitung mit meist zeitlich befristeten Ressourcen zur Verfügung. Eine Überforderung der Frühe-Hilfen-Netzwerke durch die Aufnahme von Flüchtlingsfamilien wurde daher befürchtet.

Im NZFH.at langten wohl auch deshalb Fragen ein, wie die Begleitung von Flüchtlingsfamilien in den Frühe-Hilfen-Netzwerken bewertet würde und welche Prioritäten gesetzt werden sollten/könnten. Eine vom NZFH organisierte Arbeitsgruppe, die sich aus Familienbegleiterinnen, Fachleuten aus der Flüchtlingshilfe und dem NZFH.at zusammensetzte, beschäftigte sich intensiv mit diesen Fragen. Der Fokus lag dabei nicht auf der Situation von Familien mit Migrationshintergrund im Allgemeinen, sondern galt speziell der Situation von Familien auf der Flucht. Das vorliegende Positionspapier präsentiert das Ergebnis, das auch noch mit dem Projektleiter/innenboard, dem Fachbeirat und der Steuerungsgruppe des NZFH.at abgestimmt wurde.

---

<sup>1</sup> Unter „Familien“ werden bei Frühen Hilfen das Kind mit seiner bzw. seinen engsten Bezugsperson(en) verstanden; neben der klassischen Kernfamilie sind auch Alleinerzieherfamilien, Patchworkfamilien, Familien mit gleichgeschlechtlichen Partnerinnen/Partnern, Pflege- oder Adoptivfamilien etc. eingeschlossen

<sup>2</sup> Zur Definition eines Migrationshintergrundes wurde das Geburtsland der ersten Hauptbezugsperson herangezogen. Informationen zum Aufenthaltstitel bzw. zur Dauer des Aufenthaltes in Österreich werden nicht abgefragt.

## 2 Flüchtlingsfamilien als Zielgruppe von Frühen Hilfen

Frühe Hilfen haben das Ziel, Familien mit Schwangeren oder Kleinstkindern (0–3 Jahre) in belasteten Lebenssituationen zu unterstützen. Damit soll zu gesundheitlicher und sozialer Chancengerechtigkeit beigetragen werden. Grundsätzlich entsprechen sehr viele Flüchtlingsfamilien der Zielgruppe von Frühen Hilfen, da sie fast alle – und teilweise sehr hohe – psychosoziale Belastungen aufweisen. Dazu gehören oftmals eine ungenügende Wohnsituation, eine schwierige finanzielle Lage, wenig Perspektiven aufgrund von fehlender oder nicht anerkannter Ausbildung, traumatische Erlebnisse vor bzw. auf der Flucht oder unter Umständen sogar in Erstaufnahmezentren, Unsicherheit hinsichtlich der Situation weiterer Familienmitglieder im Herkunftsland, unter Umständen auch ein ungeklärter Aufenthaltsstatus und vieles mehr. Somit steht außer Frage, dass sie auch eine wichtige Zielgruppe von Frühen Hilfen sind.

Zur Einbindung von Flüchtlingsfamilien stellt sich zunächst die Frage, ob die jeweilige Situation der Familie eine **kontinuierliche Begleitung** erlaubt. Die regionalen Frühe-Hilfen-Netzwerke stellen vorrangig eine mittel- bis längerfristige Begleitung von Familien zur Verfügung. Das Angebot macht daher nur dann Sinn, wenn eine Familie – gesichert über eine gewisse Zeit – im jeweiligen Einzugsbereich leben wird. Dies ist eher bei jenen Personen/Familien gewährleistet, deren Asylverfahren bereits abgeschlossen ist und die entweder Asyl oder zumindest subsidiären Schutz erhalten haben. Abgesehen davon gilt das natürlich auch für andere Personen/Familien mit Migrationshintergrund, die aus verschiedensten Gründen (Arbeit, Familie, Ausbildung) nach Österreich gezogen und nun hier ansässig sind. Familien betreffend, die in Transitquartieren oder auf kurze Zeit befristeten Notquartieren wohnen und deren zukünftiger Aufenthaltsort noch ungeklärt ist, ist die nötige Kontinuität hingegen fraglich und Begleitung durch Frühe Hilfen damit schwierig.

Bei Asylwerber/innen ist die Dauer des Aufenthalts im Einzugsbereich meist unklar, da sie nach Vorliegen einer Entscheidung über das Asylverfahren innerhalb von drei Monaten aus der bis dahin zur Verfügung gestellten Unterkunft ausziehen müssen. Allerdings dauern Asylverfahren meist mehrere Monate lang, teilweise sogar deutlich länger. Gerade hinsichtlich des Nutzens der frühzeitigen Inanspruchnahme von Frühen Hilfen wird daher empfohlen, Familien schon während des Asylverfahrens einzuschließen.

Zu berücksichtigen ist des Weiteren, dass grundsätzlich Einrichtungen der Flüchtlingshilfe die Beratung und Betreuung von Flüchtlingsfamilien leisten. Das Ausmaß der Beratung und Betreuung hängt jedoch von vielen Faktoren ab, wie z. B. dem zugeteilten Bundesland bzw. Wohnort, der Unterkunft bzw. dem Quartiergeber, dem Status des Asylverfahrens sowie weiteren individuellen Faktoren. In manchen Fällen sind Betreuung und Unterstützung relativ umfassend, in anderen nur rudimentär. Im Sinne einer effizienten Nutzung der vorhandenen Ressourcen sollten jedenfalls Doppelgleisigkeiten vermieden werden.

In diesem Sinne sollte **Familienbegleitung durch Frühe-Hilfen-Netzwerke vorrangig für folgende Untergruppen** ermöglicht werden:

- » Familien mit zusätzlichen Belastungen wie z. B. chronisch kranken oder gesundheitlich beeinträchtigten Kleinstkindern
- » Familien, die in Notunterkünften wohnen, wo keine/kaum psychosoziale Begleitung/Unterstützung bereitgestellt wird
- » Familien, die privat untergebracht sind (alleine in eigener Wohnung oder bei anderen Flüchtlingen/Verwandten oder bei Österreicher/innen wohnen)
- » Familien, die sehr schnell einen Schutzstatus erhalten haben und in der Folge aus den verfügbaren Unterstützungsleistungen für Asylsuchende herausfallen
- » „Härtefälle“

Im Gegensatz zu diesen oben genannten Gruppen sind Flüchtlingsfamilien, deren Asylverfahren noch läuft und die in einer Wohnunterkunft mit psychosozialer Betreuung (wie z. B. Integrationshaus in Wien) leben, relativ gut unterstützt. Das Angebot der regionalen Frühe-Hilfen-Netzwerke sollte daher für diese Sub-Gruppe in Hinblick auf die Vermeidung von Doppelgleisigkeiten und die effiziente Nutzung der verfügbaren Ressourcen von Flüchtlingen nur in Ausnahmesituation ermöglicht werden.

### 3 Kooperation mit der Flüchtlingshilfe

Wie bereits angeführt, fallen Beratung und Betreuung von Flüchtlingsfamilien grundsätzlich in den Aufgabenbereich von Einrichtungen der Flüchtlingshilfe, wobei das Ausmaß dieser Unterstützungsleistungen sehr unterschiedlich sein kann. Enge **Kooperation und Abstimmung mit den Angeboten der Flüchtlingshilfe** sind daher wichtig.

**Asyl- bzw. fremdenrechtliche Beratung** sowie Beratung rund um die Grundversorgung werden während eines Asylverfahrens praktisch immer von der Flüchtlingshilfe angeboten. Dies auch unabhängig davon, ob jemand in einer Flüchtlingsunterkunft oder privat untergebracht ist. Allerdings zeigt sich in der Praxis, dass z. B. die Träger von großen Notunterkünften den Bedarf nicht immer gut abdecken können. **Psychosoziale Betreuung** ist ebenfalls nicht überall gewährleistet. Ist das Asylverfahren abgeschlossen, so sind die Angebote der Flüchtlingshilfe meist nicht mehr zugänglich und somit ist auch keine Betreuungskontinuität gegeben. Dies ist insbesondere für jene Flüchtlinge schwierig, die sehr schnell einen Schutzstatus erhalten und daher wenig Zeit hatten sich auf die Situation nach dem Asylverfahren vorzubereiten. Ein wichtiger Nutzen in der Familienbegleitung von Flüchtlingsfamilien durch Frühe-Hilfen-Netzwerke liegt daher auch in der Kontinuität, die über die längerfristige aufsuchende Arbeit möglich ist.

Unabdingbar ist einerseits gute **Vernetzung mit der Flüchtlingshilfe**, um Überblick über die von den verschiedenen Einrichtungen konkret angebotenen Unterstützungsleistungen zu erhalten und diese auch gezielt in der Familienbegleitung zu nutzen. Diesbezüglich könnte die vom BMGF beauftragte und derzeit im Aufbau befindliche Koordinationsplattform zur psychosozialen Unterstützung für Flüchtlinge und Helfende sehr hilfreich sein. Andererseits ist es in der Familienbegleitung von Flüchtlingsfamilien durch die Frühe-Hilfen-Netzwerke oftmals sinnvoll sich auf soziale bzw. gesundheitliche Aspekte zu konzentrieren. Asyl- bzw. fremdenrechtliche Beratung sollte hingegen auf jeden Fall über die entsprechend qualifizierten Angebote der Flüchtlingshilfe abgedeckt werden.

Familienbegleitung bietet die Möglichkeit, eine vertrauensvolle Beziehung zu den Familien herzustellen. Dies ist im Rahmen der Flüchtlingshilfe nicht so einfach zu erreichen und hängt sehr von den jeweiligen Rahmenbedingungen ab. Die vertrauensvolle Beziehung zwischen Familie und Begleiter/in stellt jedoch die Voraussetzung dafür dar, dass Probleme angesprochen und gelöst werden können. Zwar gilt dies für alle Familien, ganz besonders aber für Flüchtlingsfamilien, die sonst kaum oder keine Bezugspersonen im Land haben bzw. nicht unbedingt solche, die ebenso gut verankert sind und in der aktuellen Lebenssituation passende Unterstützung bieten können. Bei Asylwerber/innen kommt erschwerend hinzu, dass Probleme häufig aus Angst vor einem negativen Einfluss auf das laufende Verfahren nicht angesprochen werden. Hier kann die Familienbegleitung eine wichtige Rolle spielen.

Das Vernetzen mit der Flüchtlingshilfe erweist sich speziell hinsichtlich der Kontaktaufnahme mit Flüchtlingsfamilien bzw. deren **Vermittlung/Zuweisung** an die Frühe-Hilfen-Netzwerke notwendig. Hier spielen auch andere Unterkunftsgeber eine wichtige Rolle sowie diverse (Gruppen-) An-



gebote für Flüchtlinge (z. B. Sprachkurse). Besondere Relevanz für die Identifizierung von Flüchtlingsfamilien mit Bedarf an Angeboten der regionalen Frühe-Hilfen-Netzwerke haben auch medizinische und präventive Angebote/Einrichtungen, wie z. B. *AmberMobil*<sup>3</sup> oder das geplante Wöchnerinnenhaus des Wiener Roten Kreuz<sup>4</sup>. Darüber hinaus können – wie im Falle von anderen Familien auch – Mitarbeiter/innen aus dem gesamten Gesundheits- und Sozialbereich sowie spezifische Beratungsstellen oder Vereine Flüchtlingsfamilien an die *Frühen Hilfen* weiter vermitteln bzw. zur Inanspruchnahme motivieren.

Doch wie auch in anderen Bereichen bzw. hinsichtlich anderer Zuweiser/innen reicht das (einmalige) Vernetzen für eine dauerhafte Sensibilisierung der gesundheits- und Sozialeinrichtungen nicht aus. *Frühe Hilfen* müssen daher laufend in den Einrichtungen der Flüchtlingshilfe und den relevanten spezifischen Angeboten bekannt gemacht bzw. muss dort an sie erinnert werden. Inwiefern bzw. zu welchem Zeitpunkt des Netzwerkaufbaus das systematisch möglich ist, hängt jedoch von den für das Netzwerkmanagement der Frühen Hilfen zur Verfügung stehenden Ressourcen ab.

Anzustreben ist – ähnlich manchen Projekten im Bereich der Gesundheitsförderung (z .B. *MiMi* oder *NACHBARINNEN* in Wien) Personen mit Migrationshintergrund als **Multiplikator/innen** einzusetzen, Personen aus den Herkunftsländern zu schulen und entweder als Brückenbauer/innen zu den Frühen Hilfen oder direkt in der Familienbegleitung der Frühe-Hilfen-Netzwerke für Flüchtlinge einzusetzen. In Frage kommende Personen müssten jedenfalls eine entsprechende Berufsausbildung mitbringen, einen gesicherten Aufenthaltsstatus bzw. kontinuierlichen Wohnort haben sowie ausreichende Deutschkenntnisse und soziale Kompetenzen aufweisen. Brückenbauer/innen werden meist ehrenamtlich eingesetzt, in diesem Fall sind die im Positionspapier 1<sup>5</sup> beschriebenen Rahmenbedingungen zu berücksichtigen. Im Fall des Einsatzes als Familienbegleiter/innen sind die im Grundmodell (vgl. Haas/Weigl 2014<sup>6</sup>) bzw. Leitfaden vgl. Haas et al. 2014<sup>7</sup>) für deren Auswahl genannten Kriterien zu berücksichtigen.

---

<sup>3</sup> AmberMobil sucht größere Flüchtlingsunterkünfte auf und bietet im Rahmen von verschiedenen Modulen Informationen zum Gesundheitssystem in Österreich an.

<sup>4</sup> Unterkunft und Betreuung für alleinstehende Frauen vor und nach der Geburt, die sonst in Notunterkünften untergebracht sind und dort keine adäquate Betreuung haben.

<sup>5</sup> NZFH.at (2016): Positionspapier 1 „Einbindung Ehrenamtlicher in Frühe-Hilfen-Netzwerke“. Alle Positionspapiere sind auf der Website des NZFH.at unter <http://www.fruehehilfen.at/de/Service/Materialien/Artikel-Dokumente-Praesentationen.htm> zu finden.

<sup>6</sup> Haas, Sabine; Weigl, Marion (2014). Frühe Hilfen. Eckpunkte eines „Idealmodells“ für Österreich. Wissenschaftlicher Ergebnisbericht. Gesundheit Österreich GmbH / Geschäftsbereich ÖBIG. Im Auftrag der Bundesgesundheitsagentur, Wien

<sup>7</sup> Haas, Sabine; Sagerschnig, Sophie; Weigl, Marion (2014). Frühe Hilfen. Leitfaden zum Aufbau von Frühe-Hilfen-Netzwerken. Gesundheit Österreich GmbH / Geschäftsbereich ÖBIG. Im Auftrag der Bundesgesundheitsagentur, Wien

## 4 Exkurs: Kulturelle Unterschiede bzw. kulturelles Verständnis

In der Arbeit mit Familien mit Migrationshintergrund, inklusive Flüchtlingsfamilien, treten immer wieder durch **kulturelle Unterschiede** bedingte Unsicherheiten auf, die unter anderem auf unterschiedliche Umgangsformen, aber auch Traditionen in bzw. Verständnis von der Erziehung von Kindern sowie auf ein anderes Krankheitskonzept zurückzuführen sind. Zusätzlich kann bei Fachleuten aus dem Gesundheits- und Sozialbereich kein umfassendes Wissen zu Lebensumständen von Flüchtlingen in Österreich bzw. zu Umgangsformen und Traditionen in den Herkunftsländern vorausgesetzt werden. Dies wäre jedoch oft hilfreich, um auf einen Unterstützungsbedarf von Familien mit Migrationshintergrund besser eingehen und deren Reaktionen besser interpretieren zu können.

Daraus lässt sich einerseits Schulungsbedarf von Familienbegleitern/-begleiterinnen der Frühe-Hilfen-Netzwerke ableiten, wonach dieses **Wissen und Bewusstsein** zu vermitteln ist. Zusätzlich erscheint es hilfreich, einen regionalen Pool bestehend aus erfahrenen Fachkräften der Flüchtlingshilfe und Personen aus dem Migrationsbereich oder mit Migrationshintergrund bereitzustellen, die Familienbegleiter/innen bei Bedarf zur Unterstützung heranziehen oder zumindest zur Klärung von Fragen kontaktieren können. Andererseits sollten Familien mit Migrationshintergrund auch auf die in Österreich vorliegende Gesetzeslage (z. B. zum Thema Gewalt in der Familie) sowie die akzeptierten Normen für den Umgang mit und die Erziehung von Kindern aufmerksam gemacht werden.

Als Beispiele für Ersteres können Angebote in Wien (Workshops *Länderfenster* bzw. Informationsmodule der MA 17 für Freiwillige in Flüchtlingshilfe und Integrationsarbeit<sup>8</sup>) und Vorarlberg (*Kulturdolmetsch*) dienen, die darauf abzielen Verständnis zu Lebensbedingungen, Umgangsformen und Traditionen in anderen Kulturen/Ländern zu vermitteln. Diese Angebote sollten auch für Familienbegleiter/innen der Frühe-Hilfen-Netzwerke und deren Netzwerkpartner/innen zugänglich gemacht werden. Es zeigt sich immer wieder, dass in vielen österreichischen Institutionen zu wenig Wissen und interkulturelle Kompetenzen vorhanden sind (z. B. zur gynäkologischen Untersuchung von beschnittenen Frauen und einer Risikominimierung in der Schwangerschaft bzw. bei der Geburt), um Personen mit Migrationshintergrund gut beraten, betreuen und behandeln zu können. Es ist also sinnvoll diese Kompetenzen gemeinsam zu erwerben bzw. solche Fachleute, die entsprechendes Wissen mitbringen, in das Netzwerk einzubinden.

Aus Sicht der Frühen Hilfen erscheint es auch sinnvoll, neben Informationen zum österreichischen Gesundheits- und Sozialwesen auch die wichtigsten Aspekte zum Thema *frühkindliche Erziehung* und den relevanten Rahmenbedingungen in das bestehende allgemeine Kursangebot (z. B. in Sprachkurse oder *Wertekurse*) zu integrieren. Darüber hinaus gibt es bereits gute Beispiele aus der Praxis der Gesundheitsförderung (z. B. *MiM*), die geschulte Multiplikatoren/Multiplikatorinnen

---

<sup>8</sup> Mehr unter <https://www.wien.gv.at/menschen/integration/neuzugewandert/info-module-freiwillige.html> und

und spezifisches Material zum Thema Kindergesundheit einsetzen. In Wien bietet z. B. die MA 17 im Rahmen von *Start Wien* Informationsmodule für Flüchtlinge an, die auch das Gesundheitssystem, das Bildungssystem und das Alltagsleben in Österreich umfassen<sup>9</sup>, während *Interface* Elternbildungsveranstaltungen durchführt<sup>10</sup>. In Salzburg wurden z. B. gute Erfahrungen mit Gesundheitstagen für spezifische Zielgruppen wie somalische Frauen gemacht.

Die oben genannten Maßnahmen – aber auch die im Exkurs zum Thema Dolmetschen angeführten – können dazu beitragen, Hürden in der Versorgung von Flüchtlingsfamilien wie auch anderen Familien mit Migrationshintergrund zu verringern und damit eine frühzeitige Inanspruchnahme von Unterstützungsleistungen bzw. Einrichtungen des Gesundheitswesens zu fördern. Dazu braucht es jedoch vielseitige Bemühungen, die nicht nur von den Frühen Hilfen, sondern auch von den in den regionalen Netzwerken vertretenen Einrichtungen aus dem Gesundheits- und Sozialbereich ausgehen und getragen werden müssen. Weitere Anregungen sind z. B. Anzenberger und Gaiswinkler 2016<sup>11</sup> oder Klein et al. (2015)<sup>12</sup> zu entnehmen.

---

<sup>9</sup> Mehr unter <https://www.wien.gv.at/menschen/integration/neuzugewandert/info-module-fluechtlinge.html>

<sup>10</sup> Mehr unter <http://www.interface-wien.at/view/content/3-eltern-und-kinder>

<sup>11</sup> Anzenberger, J., und Gaiswinkler, S. (2016). Menschen mit Migrationshintergrund besser erreichen. Leitfaden zur Maßnahmengestaltung in Gesundheitsförderung und -versorgung. Anregungen und Tipps zu den Themen Ernährung/Bewegung und Adipositas/Diabetes. Gesundheit Österreich GmbH, Wien

<sup>12</sup> Klein, C., Fröschl, B., Kichler, R., Pertl, D., Tanios, A., und Weigl, M. (2015). Empfehlungen zur Chancengerechtigkeit in der Gesundheitsförderung. Gesundheit Österreich GmbH, Geschäftsbereich ÖBIG, Wien

## 5 Exkurs: Dolmetschen

Generell ist es in der Arbeit mit Personen mit Migrationshintergrund oft zielführend, wenn ein muttersprachliches Angebot oder zumindest eine professionelle Übersetzung angeboten wird kann. Dies gilt insbesondere für jene Personen, die sich erst seit Kurzem in Österreich aufhalten und kaum oder keine Deutschkenntnisse besitzen. Dass muttersprachliche Angebote besonders gern in Anspruch genommen werden, zeigen z. B. die Erfahrungen von *Ambermed* und *Neunerhaus*, die aus diesen Gründen oft ausgelastet sind – auch aufgrund von Nachfragenden, an die sich das Angebot eigentlich nicht richtet<sup>13</sup>.

**Dolmetschleistungen müssen – meist teuer – zugekauft werden.** Für den Gesundheitsbereich steht z. B. *Videodolmetschen* zur Verfügung. Soziale Einrichtungen erhalten einen Sozialtarif (Stand April 2016: 30 Euro für die ersten 15 Minuten, danach wird die Leistung pro Minute verrechnet). Voraussetzung für den Einsatz von *Videodolmetschen* ist der Abschluss eines Grundvertrages und die Installation des Programmes. Zwar eignet sich der Einsatz von *Videodolmetschen* für eine kurze medizinische Anamnese gut, für ein langes Erstgespräch, wie es im Rahmen der Frühen Hilfen durchgeführt wird, ist der Einsatz kaum geeignet. Unabhängig von den Kosten spielt der Zeitfaktor auch beim Einsatz von Dolmetschern/Dolmetscherinnen (der die erforderliche Betreuungszeit mit Familien verdoppeln kann) eine wesentliche Rolle und muss in der Planung von Unterstützungsleistungen mit Übersetzung berücksichtigt werden.

In Hinblick auf vor Ort tätige Dolmetscher/innen gibt es zudem großen Mangel, sodass auch die Einrichtungen der Flüchtlingshilfe ihren Bedarf nicht decken können. In der Flüchtlingshilfe wird daher teilweise mit Ehrenamtlichen gearbeitet. Dazu werden z. B. Studierende herangezogen, die ein Praktikum absolvieren müssen. Beim Einsatz von Ehrenamtlichen<sup>14</sup> treten jedoch immer wieder Abgrenzungsprobleme auf, insbesondere wenn Personen aus dem gleichen Kulturkreis wie die betroffene Person oder mit einem Naheverhältnis zu dieser herangezogen werden. Um solche Probleme zu verhindern, müssen bestimmte **Rahmenbedingungen** erfüllt werden. Dazu gehören

- » das Aufstellen und Vereinbaren von klaren Regeln für den Einsatz und
- » das Klären der Rolle/Aufgaben der Ehrenamtlichen sowie
- » eine gute Einschulung und
- » eine Supervision bzw. Begleitung der Ehrenamtlichen.

Werden diese Rahmenbedingungen erfüllt, so können Ehrenamtliche wertvolle Unterstützung leisten (z. B. gibt es durchwegs positive Erfahrungen bei *Ambermed*, aber auch in Salzburg stehen

---

<sup>13</sup> Beide Einrichtungen zielen v. a. auf (obdachlose) Personen ohne Sozialversicherung ab.

<sup>14</sup> Welche Rahmenbedingungen grundsätzlich für den Einsatz von Ehrenamtlichen berücksichtigt werden müssen ist im bereits erwähnten Positionspapier Nr. 1 beschrieben.

qualifizierte Dolmetscher/innen – über *SALUS*<sup>15</sup> bzw. *Kommunales Dolmetschen*<sup>16</sup> – zur Verfügung). Supervision kann z. B. in Salzburg über die Plattform für Menschenrechte nachgefragt werden.

Probleme können auch in der **Auswahl von potenziellen Dolmetscherinnen/Dolmetschern** entstehen, da es aufgrund mangelnder eigener Sprachkenntnisse oft nicht möglich ist, die Dolmetschkenntnisse dieser Personen zu beurteilen. So kann sich unter Umständen herausstellen, dass die Person die nachgefragte Sprache nur rudimentär beherrscht oder nur sprechen, aber nicht schreiben kann.

Ausdrücklich zu vermeiden ist der **Einsatz von Angehörigen** für Dolmetschleistungen, dies gilt insbesondere für Kinder. Bei Kindern besteht die Gefahr, dass sie einer Belastung ausgesetzt werden und/oder ihnen unter Umständen die Schuld am Scheitern von Unterstützungsleistungen gegeben wird. Bei erwachsenen Angehörigen kann eine schwierige Dynamik entstehen, beispielsweise aufgrund von eigenen Interessen oder weil sie erzieherisch oder interpretierend eingreifen. Zusätzlich verhindert die Anwesenheit von Angehörigen womöglich aufgrund von Scham und Kontrolle ein offenes Gespräch. Dies kann auch für andere Personen mit einem Naheverhältnis, wie z. B. Nachbar/in oder Quartiersgeber/in, gelten. Es gibt jedoch immer wieder Situationen, in denen sich der Einsatz von Angehörigen etc. nicht verhindern lässt, da keine Alternative vorhanden ist.

Generell ist zu berücksichtigen, dass in Hinblick auf die Dolmetschleistungen **Kontexte und Inhalte** von Relevanz sind. So ist der Einsatz von Personen mit einem Naheverhältnis kein Problem, wenn es sich z. B. um reine Unterstützung bei einer Terminvereinbarung handelt.

**Ausblick:** Aufgrund der beschriebenen Problematik im Einsatz von Dolmetschleistungen erscheint es daher besonders wichtig, diverse Menschen mit ihrem jeweiligem Migrationshintergrund und ihrer Muttersprache für entsprechende Berufsausbildungen zu motivieren und für den Einsatz als Familienbegleiter/in zu schulen.

---

<sup>15</sup> Mehr unter <http://www.frau-und-arbeit.at/index.php/schwerpunkte/salus-gesundheit>

<sup>16</sup> Mehr unter <http://www.videodolmetschen.com/portfolio/magistrat-salzburg/>

## 6 Exkurs: Trauma

In der Arbeit mit Flüchtlingen sind das **Erkennen von und der Umgang mit Traumata** besonders wichtig. Es erscheint daher notwendig, alle relevanten Berufsgruppen inklusive Familienbegleiter/innen der Frühe-Hilfen-Netzwerke für dieses Thema zu sensibilisieren. Die Familienbegleiter/innen sollen Symptome für Traumata erkennen können und auch zwischen Trauma und anderem kulturellen Verständnis bzw. anderen Umgangsformen und Traditionen unterscheiden zu können.

Bei Bedarf ist die Vermittlung einer Traumatherapie durch professionelle Therapeutinnen und Therapeuten notwendig, allerdings fehlen dafür häufig die Ressourcen in den entsprechenden Einrichtungen. Unabhängig davon gilt jedoch, dass nicht für jede Person und zu jedem Zeitpunkt eine Traumatherapie passend ist. Um dies entscheiden zu können, wird daher entsprechende **Weitervermittlungskompetenz** benötigt.

Die Familienbegleiter/innen sollen des Weiteren auch ihre eigene **Funktion als stabilisierende Beziehung** verstehen und wahrnehmen. Stabilisierende Strukturen, die eine sichere Beziehung und Bindung ermöglichen, sind in jedem Fall eine sehr wertvolle und stärkende Unterstützung für Betroffene. Dies gilt auch für die Unterstützung von Eltern: wenn Eltern in ihrer Sicherheit im Umgang mit ihren Kindern und deren Erziehung unterstützt, gestärkt und gefördert werden, so hilft dies Kindern mit traumatischen Erfahrungen.

Sensibilisierung für das Thema Trauma wird bereits im Basismodul der Schulung des NZFH.at angestrebt. Um jedoch auf die oben genannten Aspekte besser eingehen zu können, erscheint eine zusätzliche Fortbildung für Familienbegleiter/innen der Frühe-Hilfen-Netzwerke sinnvoll.