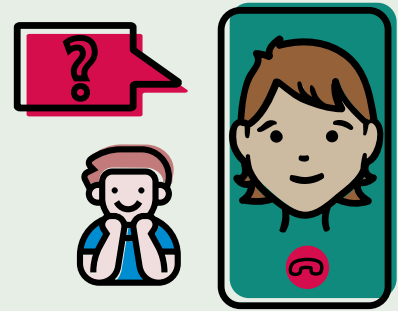


# Telefonische Unterstützung für Familien



Frau Probst-Liebig arbeitet als zusätzliche pädagogische Fachkraft im [Bundesprogramm „Sprach-Kitas“](#). Sie erlebte gemeinsam mit den pädagogischen Fachkräften der Kita Brunnenwiesenstraße 14 in Sindelfingen in Baden-Württemberg, dass Familien während der Corona-Pandemie vor besonderen Herausforderungen stehen. Der Spagat zwischen Homeoffice und Kinderbetreuung, finanzielle sowie gesundheitliche Sorgen stellen einige der aktuellen Belastungen in Familien dar. Deshalb war es den Erzieherinnen und Erziehern wichtig, mit den Familien, die während der coronabedingten Kita-Schließzeit ihre Kinder ausschließlich Zuhause betreuten, im Dialog zu bleiben und ihnen achtsam zuzuhören. Sie riefen regelmäßig bei den Familien an. In diesen kurzen, niedrigschwelligen Telefonaten wollten sie erfahren, wie es den Eltern und Kindern geht, was sie beschäftigt und welche Unterstützung sie benötigen. Die Familien bestätigten, dass ihnen der regelmäßige Austausch fehle und sie sich über die Kontaktaufnahme freuten. Dabei war es für die Fachkräfte herausfordernd, die Familien während ihrer eigenen Arbeitszeit zu erreichen. Viele Eltern sind berufstätig und haben familiäre Verpflichtungen. Darauf reagierten die Fachkräfte flexibel und führten die Gespräche vereinzelt am Abend oder sogar am Wochenende.

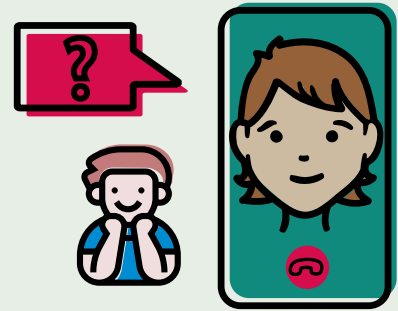


*„In den Telefongesprächen geht es nicht darum, den Familien weitere Beschäftigungstipps oder Bildungsangebote zur Verfügung zu stellen. Ein Motto der Kita Brunnenwiesenstraße 14 lautet: Beziehung braucht Dialog - deshalb bleiben wir im Gespräch miteinander. Die Bezugserzieherinnen und Bezugserzieher hören in den Telefongesprächen mit allen Antennen zu und sind sensibel für Feinzeichen. Sie vermitteln den Familien zu Hause das Gefühl, nicht allein zu sein, dass wir alle um ihre besonders schwierige Situation wissen und die Doppelbelastung wertschätzen. Neben den Eltern telefonierten vor allem die älteren Kinder mit ihren Erzieherinnen und Erziehern – für sie ist der Austausch ebenso wichtig! Häufig braucht es nur kurze Gespräche, um herauszufinden, was die Familien aktuell beschäftigt. Das ist wichtig, um den jeweiligen Eltern und Kindern individuelle Formate zur Unterstützung anzubieten.“*

Frau Probst-Liebig, zusätzliche pädagogische Fachkraft im [Bundesprogramm „Sprach-Kitas“](#)



# Telefonische Unterstützung für Familien



## Nach Möglichkeit Randzeiten nutzen

Damit alle Eltern erreicht werden, sollten nach Möglichkeit Randzeiten für die Telefongespräche genutzt werden. Wird eine Familie nicht erreicht, sollten Fachkräfte, wenn möglich ihre Arbeitszeit verschieben und zu anderen Tageszeiten oder gegebenenfalls am Wochenende erneut Kontakt aufnehmen. Dies kann nur gelingen, wenn sich die Anrufzeiten mit dem Privat- und Familienleben der Fachkräfte vereinbaren lassen. Es bietet sich außerdem eine gute Aufteilung der Telefonate unter den Fachkräften an.

## Anlasslose Gespräche führen

Es braucht keinen konkreten oder akuten Anlass, um die Eltern anzurufen. Den Familien soll in den Gesprächen vermittelt werden: „Wir wissen, dass die Situation für euch schwierig ist – deshalb hören wir euch zu und sind für euch da!“

## Kinder in Gespräche einbinden

Vor allem ältere Kinder freuen sich über ein Telefonat mit ihren Bezugserzieherinnen und Bezugserziehern. Damit sie die Fachkraft zusätzlich sehen können, bietet sich vor allem bei jüngeren Kindern ein Videochat an.

