

Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg  
Fakultät Wirtschaft und Soziales  
Department Soziale Arbeit

## Der ASD und sein Image –

Möglichkeiten und Grenzen einer erfolgreichen Öffentlichkeitsarbeit  
im Hinblick auf die mediale Skandalisierung des Falls „Chantal“  
am Beispiel des Bezirkes Hamburg-Wandsbek

Bachelor-Thesis

**Tag der Abgabe:** 20.11.2012

**Vorgelegt von:** Caroline Franzke

**Betreuende Prüfende/ betreuender Prüfer:** Herr Prof. Dr. Hinrichs

**Zweite Prüfende/ zweiter Prüfer:** Frau Prof. Dr. Biebrach-Plett

# Inhaltsverzeichnis

<b>1. Einleitung</b>	<b>4</b>
<b>2. Öffentlichkeitsarbeit</b>	<b>7</b>
2.1 Begriff	7
2.2 Entstehung und Entwicklung	9
2.3 Funktionen und Aufgaben	12
2.4 Öffentlichkeitsarbeit sozialer Organisationen	14
2.4.1 Begriff	14
2.4.2 Aufgaben der externen Öffentlichkeitsarbeit sozialer Organisationen	15
2.4.3 Soziale Themen in den Medien	16
2.4.4 Pressearbeit als Schwerpunkt von Öffentlichkeitsarbeit	17
2.4.5 Medienpräsenz	19
2.4.6 Aufbau und Pflege von Medienkontakten	21
2.5 Zusammenhang zwischen Öffentlichkeitsarbeit und Kinderschutz	22
2.5.1 Begriffsklärung ASD	22
2.5.2 Der ASD als Kinderschutzbehörde	23
2.5.3 Beispiel für eine Imagekampagne für den ASD: „Das Jugendamt. Unterstützung, die ankommt.“	27
<b>3. Skandalisierung und Krisenmanagement</b>	<b>29</b>
3.1 Begriffsklärung Skandalisierung und Krisenmanagement	29
3.2 Öffentlichkeitsarbeit in der Krise	33
3.3 Skandalisierung anhand des Falls Chantal	34
3.3.1 Skizzierung des Falls	35
3.3.2 Exemplarische Analyse ausgewählter Zeitungsartikel über den Fall	35
3.3.3 Auswertung der Untersuchungsergebnisse	38
3.3.3.1 Kritik an der Arbeit des ASD	38
3.3.3.2 Verantwortlichkeit und Zuschreibungen	39

3.3.3.3 Skandalisierung	41
3.3.3.4 Aufklärung und Ermittlungsergebnisse	43
3.3.4 Fazit	44
<b>4. Empirische Untersuchung über die Gestaltung sowie Möglichkeiten und Grenzen der Öffentlichkeitsarbeit des ASD am Beispiel des Bezirkes Hamburg-Wandsbek</b>	<b>45</b>
4.1 Gegenstand und Ziel der Untersuchung	45
4.2 Methode	46
4.3 Auswahl der Interviewpartner	47
4.4 Datenauswertung	49
4.5 Darstellung der Ergebnisse	51
4.5.1 Regelungen zur Zuständigkeit	51
4.5.2 Perspektiven für das Image des ASD	51
4.5.3 Krisenmanagement und Umgang mit Skandalisierung	52
4.5.3.1 Umgang mit dem Fall Chantal	53
4.5.3.2 Konsequenzen nach dem Fall Jessica	54
4.5.4 Gestaltung einer wirksamen Öffentlichkeitsarbeit	54
4.5.5 Maßnahmen und Projekte	57
4.5.6 Nutzen durch die Medien	58
4.6 Fazit	59
<b>5. Ausblick</b>	<b>61</b>
<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>63</b>
<b>Quellenverzeichnis Fall Chantal</b>	<b>67</b>
<b>Anhang</b>	<b>68</b>
Leitfaden Interview I Pressestelle	69
Leitfaden Interview II ASD-Leitungsfachkraft	70
Transkript Interview I Pressestelle	71
Transkript Interview II ASD-Leitungsfachkraft	80
Eidesstattliche Erklärung	86

## 1. Einleitung

Im Rahmen der folgenden wissenschaftlichen Untersuchung soll der Fragestellung nachgegangen werden: „Welche Möglichkeiten und Grenzen bestehen für eine erfolgreiche Öffentlichkeitsarbeit im Hinblick auf die mediale Skandalisierung von Einzelfällen wie des Falls „Chantal“? Wie erfolgt vor diesem Hintergrund die Gestaltung der Öffentlichkeitsarbeit für den ASD in der Praxis anhand des Beispiels des Bezirkes Hamburg-Wandsbek?“

Die Idee, das Thema „Der ASD und sein Image<sup>1</sup>“ in meiner Bachelor-Thesis zu bearbeiten, entstand während meines Praxissemesters im ASD Hamburg-Billstedt. In dieser Zeit habe ich festgestellt, wie schwer der Stand des ASD in der Öffentlichkeit<sup>2</sup> tatsächlich ist. Seit den Skandalen im Fall Lara, Jessica oder Chantal ist die ASD-Arbeit in den Fokus der Öffentlichkeit geraten. Nach dem Tod von Chantal konnte ich im Rahmen meines Praktikums unmittelbar miterleben, welche Konsequenzen damit einhergingen. Wieder einmal war ein Kind verstorben, wieder einmal hat der ASD versagt, nicht eingegriffen, zu spät reagiert und weggesehen.

Andererseits ist der ASD im Rahmen des Kinderschutzes auf die Mithilfe und Meldungen durch die Bevölkerung angewiesen. So ist Öffentlichkeitsarbeit ein notwendiges Instrument, um dem ASD zu einem positiven Image zu verhelfen. Die öffentliche Darstellung des ASD ist zwingend daran gekoppelt, unter welchen Bedingungen die tägliche Arbeit in den Dienststellen verrichtet werden kann. Die Medien<sup>3</sup> haben dabei einen wesentlichen Einfluss auf die öffentliche Meinung und das öffentliche Image des ASD. Um Kinderschutz wirksam und professionell leisten zu können, ist es notwendig, positive Arbeits- und Rahmenbedingungen zu schaffen. Dies wird durch die Medien erschwert, da sich Skandale nun mal besser verkaufen lassen und das Interesse der Bevölkerung an diesen eindeutig größer ist.

So auch Wörsdörfer, dessen Polemik 2010 im „Standpunkt Sozial“ erschienen ist und aufschlussreiche Erkenntnisse über die Entstehung und Aufrechterhaltung des

---

<sup>1</sup> Image wird in dieser Arbeit verstanden als „komplexes dynamisches Vorstellungsbild, das sich Personen von einer Sache, einem Sachverhalt, von einer Meinung oder einem Unternehmen machen“ (Lange/ Ohmann 1997: 52).

<sup>2</sup> Unter Öffentlichkeit ist nach dem Pluralismusmodell der westlichen Demokratie der „Ort der öffentlichen Meinungsbildung, der prinzipiell allem am sozialen Geschehen Beteiligten offensteht“, zu verstehen (Lange/ Ohmann 1997: 92).

<sup>3</sup> Mit Medien sind in dieser Arbeit die Massenmedien gemeint, die als „technische und organisatorische Mittel, mit denen Kommunikationsinhalte öffentlich, indirekt und einseitig an ein disperses Publikum verbreitet werden (z. B. Presse, Film, Funk, Fernsehen)“ definiert werden (Lange/ Ohmann 1997: 80).

Feindbildes des ASD bietet. Skandalmeldungen erhöhen die Auflagen und Quoten, sodass die Medien sich in der Regel nur mit dem ASD beschäftigen, wenn etwas Schlimmes passiert ist, andererseits wehrt sich aber keiner dagegen und es wird keine ordentliche Öffentlichkeitsarbeit betrieben (vgl. Wörsdörfer 2010: 76 ff.).

Kreft/ Weigel sprechen in diesem Zusammenhang davon, dass die „Nicht-Fachöffentlichkeit“ vielmehr an Skandalen als an der guten fachlichen Arbeit des ASD interessiert ist, ganz nach dem Motto „bad news are good news“ (vgl. Kreft/ Weigel 2011: 14).

In dieser Arbeit werden zunächst die einzelnen thematischen Aspekte theoretisch behandelt. Dabei wird als Erstes auf die Definition und die Aufgaben sowie die Entstehung und den Verlauf der Entwicklung von Öffentlichkeitsarbeit in Deutschland im Allgemeinen sowie sozialer Organisationen im Speziellen eingegangen. Anschließend wird die Darstellung sozialer Themen in den Medien sowie Pressearbeit als Schwerpunkt von Öffentlichkeitsarbeit, Medienpräsenz sowie die Funktion der Medien und der Aufbau und die Pflege von Medienkontakten beleuchtet. Weiter befasst sich dieser erste Teil mit dem speziellen Bedarf des ASD an Öffentlichkeitsarbeit, dafür ist zunächst der Begriff des ASD zu klären, dann sind die Bedingungen darzustellen, unter denen der ASD als Kinderschutzbehörde agiert und schließlich ist zu erklären, welcher Zusammenhang zwischen Öffentlichkeitsarbeit und Kinderschutz besteht.

Als Beispiel für eine im Jahr 2011 durchgeführte Imagekampagne wird dann die Initiative der Bundesarbeitsgemeinschaft Landesjugendämter: „Das Jugendamt. Unterstützung, die ankommt.“ angeführt.

Im Folgenden wird nach einer Klärung der Begriffe „Skandalisierung“ und „Krisenmanagement“ auf Öffentlichkeitsarbeit in der Krise eingegangen. Um dies an einem Beispiel aus der Praxis zu veranschaulichen, wird vor diesem Hintergrund der Fall „Chantal“ geschildert und eine exemplarische Analyse ausgewählter Zeitungsartikel vorgenommen sowie anschließend die Ergebnisse der Untersuchung dargestellt.

Der folgende Teil wird aus der Darstellung und Auswertung einer empirischen Untersuchung über die Gestaltung sowie Möglichkeiten und Grenzen der

Öffentlichkeitsarbeit des ASD am Beispiel des Bezirkes Hamburg-Wandsbek bestehen. Nach Erläuterung des Gegenstandes und den Zielen der Untersuchung sowie der gewählten Methode und einer Begründung über die Auswahl der Interviewpartner werden in diesem Teil die Informationen, die durch Experteninterviews mit der Pressestelle des Bezirkes Hamburg-Wandsbek und mit einer ASD-Leitungsfachkraft erhoben worden sind, analysiert und ausgewertet sowie die Ergebnisse der Untersuchung dargestellt.

Im Ausblick wird abschließend ich auf die Perspektive für das Image des ASD eingegangen.

Warum ist es für die Soziale Arbeit erforderlich, sich mit ihrem Image und mit Öffentlichkeitsarbeit zu beschäftigen? Gissel-Palkovich beschreibt den ASD als *„ein bedeutsames Arbeitsfeld kommunaler Sozialer Arbeit“* und als *„wesentliche Schaltstelle für die Verteilung sozialer Dienstleistungen und damit erheblicher monetärer Mittel auf der kommunalen Ebene“* (Gissel-Palkovich 2011: 9).

Über die Distanzierung von Skandalmeldungen hinaus geht um den Status von SozialarbeiterInnen, der Profession, das Ansehen der Jugendhilfe, der durch die Medien gefährdet wird. Die öffentliche Jugendhilfe stellt ein wesentliches Arbeitsfeld der Sozialen Arbeit dar, die SozialarbeiterInnen sind unmittelbar von dem schlechten Ansehen betroffen, die Auswirkungen bekommen sie im täglichen Umgang mit den Klienten zu spüren.

Den „Berufsethischen Prinzipien des DBSH“ ist zu entnehmen, wie sich SozialarbeiterInnen in der Öffentlichkeit verhalten sollen. Die Fachkräfte der Sozialen Arbeit sollen die Leistung ihres Berufsstandes in der Öffentlichkeit positiv darstellen und Abwertungen entgegentreten. Außerdem soll grundsätzlich das Ansehen des Berufes durch die Fachkräfte gefördert werden (vgl. DBSH 1997: 3 f.).

Hieraus ergibt sich die Aufforderung für eine professionell betriebene Öffentlichkeitsarbeit und die Notwendigkeit der Auseinandersetzung mit der medialen Berichterstattung.

An dieser Stelle folgt zunächst die theoretische Betrachtung der einzelnen thematischen Aspekte.

## 2. Öffentlichkeitsarbeit

### 2.1 Begriff

Es gibt unzählige Definitionsansätze für den Begriff „Öffentlichkeitsarbeit“. Deshalb soll beispielhaft die nachfolgende Auswahl einen Einblick in Diskussion um die Begriffsbestimmung geben.

Zwei bedeutende Namen in der Geschichte der „Public Relations“ sind „Edward L. Bernays“, der als Nestor der amerikanischen Public Relations gilt und „Albert Oeckl“, der als Nestor der deutschen Public Relations gilt. Bernays gründete Anfang der zwanziger Jahre als eine der Ersten in den USA eine eigene PR-Beratungsfirma. Oeckl war 1958 Gründungsmitglied der Deutschen Public Relations-Gesellschaft (DPRG) (vgl. Fröhlich 2008: 95).

Aus diesem Grunde sollen zunächst die Definitionsansätze der beiden „PR-Pioniere“ skizziert werden. Des Weiteren soll ein Ansatz aus neuerer Zeit aus dem „Fachlexikon Öffentlichkeitsarbeit“ angeführt und mit den beiden verglichen werden.

Bernays verwendet 1928 den Begriff der „Propaganda“ und definiert diesen im modernen Sinne als *„das stetige, konsequente Bemühen, Ereignisse zu formen oder zu schaffen mit dem Zweck, die Haltung der Öffentlichkeit zu einem Unternehmen, einer Idee oder einer Gruppe zu beeinflussen“* (Bernays 1928: 31).

Der Begriff „Propaganda“ hat durch die Erfahrungen des Krieges ein düsteres Etikett erhalten, ist aber an sich zunächst neutral zu verstehen und kann für alle Versuche von sozial, religiös oder politisch motivierten Gruppierungen, gemeinsame Überzeugungen an die Öffentlichkeit zu bringen, angewendet werden. Die Vergangenheit hat aber auch gezeigt, dass Propaganda unmoralisch werden und diese Verbreitung auch Lügen oder das bewusste Abzielen auf nachteilige Wirkungen für die Öffentlichkeit beinhalten kann (vgl. Bernays 1928 :29).

An sich ist eine Abgrenzung von „Public Relations“ und „Propaganda“ aus wissenschaftlicher Sicht bis heute nicht möglich, obwohl hier durch die extrem negative Belastung wegen der Propaganda im ersten und zweiten Weltkrieg speziell aus deutscher Sicht ein deutlicher Bedarf besteht (vgl. Fröhlich 2008: 106).

Oeckl setzte als einer der Ersten 1964 „Öffentlichkeitsarbeit“ als die geeignete deutsche Wortbildung mit dem Begriff der „Public Relations“ gleich (vgl. Fröhlich 2008: 95).

Nach Oeckl ist Öffentlichkeitsarbeit *„das bewusste, geplante und dauernde Bemühen, gegenseitiges Verständnis und Vertrauen in der Öffentlichkeit aufzubauen und zu pflegen“* (Oeckl 1964: 43).

Dabei wird ein Dreifaches ausgedrückt: *„Arbeit m i t der Öffentlichkeit, Arbeit f ü r die Öffentlichkeit, Arbeit i n der Öffentlichkeit“* (Oeckl 1964: 36).

Die synonyme Verwendung mit dem Begriff der „Public Relations“ kann allerdings nur unter der konsequenten Berücksichtigung von sechs Kriterien erfolgen: 1. bewusstes Bemühen (klare Kenntnis über die Bedeutung), 2. geplantes Bemühen (systematisches Vorgehen), 3. dauerndes Bemühen (kontinuierliches nicht von Zufälligkeiten abhängiges Vorgehen), 4. gegenseitig (Wechselbeziehung öffentliche Meinung und Informations- und Kontaktbedürfnis des Auftraggebers), 5. Verständnis aufbauen (Transparenz, Einblick gewähren, Unterrichtung über das Wesentliche), 6. Vertrauen pflegen (Erzielen von Übereinstimmung zwischen dem Anliegen des Auftraggebers und dem öffentlichen Interesse) (vgl. Oeckl 1964: 25 ff.).

Rund 70 Jahre nach Bernays und 30 Jahre nach Oeckl werden im Fachlexikon Öffentlichkeitsarbeit zum einen „modernere“ Begriffe wie „Management“ und „Kommunikation“ verwendet, zum anderen wird zwischen verschiedenen Handlungsspielräumen differenziert. Weg von den weichen Begriffen „Vertrauen“ und „Verständnis“ bei Oeckl geht es hier um „Meinungsbildung“ als die identifizierte Funktion von Öffentlichkeitsarbeit, was an Bernays anknüpft, der von der „Beeinflussung von Haltungen“ spricht. So wird der Begriff definiert als *„Management von Kommunikationsprozessen für Organisationen mit deren externen und internen Bezugsgruppen, um den wirtschaftlichen, politischen und sozialen Handlungsspielraum im Prozeß der öffentlichen Meinungsbildung zu schaffen und zu sichern“* (Lange/ Ohmann 1997: 93).

Die Definition von Oeckl ist sehr allgemein gehalten, drei Jahrzehnte später ist die Entwicklung zu einer spezifischeren Bedeutung möglich geworden. Auch schon Bernays spricht von konkreten Objekten, auf die sich die jeweilige zu beeinflussende Haltung bezieht und noch sehr deutlich von dem eigentlichen Prozess, dass Realität

in Form von Ereignissen durch Propaganda geschaffen oder geformt werden soll. Demgegenüber drücken sich Oeckl und Lange/ Ohmann sehr viel vorsichtiger aus, indem Oeckl vom Aufbau und von Pflege von Verständnis und Vertrauen in der Öffentlichkeit, Lange/ Ohmann vom Schaffen von Handlungsspielraum im Prozess der öffentlichen Meinungsbildung sprechen.

## **2.2 Entstehung und Entwicklung**

Public Relations stammen ursprünglich aus den USA, hier wurde der Begriff erstmalig 1897 im amerikanischen „Yearbook of Railway Literature“ in seiner heutigen Bedeutung verwendet. 1905 engagierte John D. Rockefeller senior den freien Journalisten Ivy Lee als Berater und Verteidiger, um sich gegen die öffentlichen Angriffe und Diskriminierungen durch kritische Journalisten, die in dieser Zeit die höchst bedenklichen Praktiken der schnell wachsenden großen Unternehmen wie Eisenbahnen, Banken, Erdöl- und Bergbaugesellschaften betrafen, zur Wehr zu setzen. Der PR-Pionier Edward L. Bernays, Neffe von Sigmund Freud, begann 1913 seine Laufbahn und brachte die angewandte Psychoanalyse in die PR ein, wodurch die Entwicklung dieser kommunikativen Disziplin mit sozialpsychologischen und psychostrategischer Orientierung wesentlich geprägt wurde (vgl. Oeckl 1999: 13 f.).

In den Kriegsjahren ging es weitgehend um die Bekanntmachung der Kriegsziele und um den Erhalt von Unterstützung durch die Bevölkerung. So kam es 1914 zur Gründung des „Comittee on Public Information“, für das unter anderem George Creel und Bernays gewonnen werden konnten und das die öffentliche Zustimmung für die Maßnahmen des Feldzugs in Europa gewann.

Nach dem Krieg hatten die Fachleute des aufgelösten „Comittee on Public Information“ die Idee einer Übertragung der im Krieg gesammelten Erfahrungen in der Pflege von Beziehungen auf die Wirtschaft, da die Notwendigkeit erkannt wurde, Vertrauen zur Öffentlichkeit herzustellen. Lee, Bernays und Creel wurden zu den Begründern der modernen Public Relations durch die Gründung eigener Beratungsbüros um 1920 herum. Auch große Unternehmen wie General Electric, die Metropolitan Life Insurance oder General Motors richteten in diesen Gründerjahren sogenannte Publicitybüros ein und starteten groß angelegte Kampagnen.

Auch im zweiten Weltkrieg waren die Public Relations notwendig, um die Ziele des Krieges umzusetzen. Es entstand das „Office of War Information“, um etliche Maßnahmen wie die maximale Ausweitung der Rüstungsproduktion, der Gewinn von Arbeitskräften, das Erwecken von Verständnis für die Notwendigkeit einer gewissen Rationierung und der Festigung von Moral an der Front und in der Heimat erforderlich in der Bevölkerung zu verbreiten.

Nach dem zweiten Weltkrieg folgte die bisherige Endstufe in der Entwicklung der Public Relations in den USA. Die Erfahrungen aus dem Krieg wurden wie schon in der dritten Phase nach dem ersten Weltkrieg durch die erheblich vergrößerte Anzahl an PR-Spezialisten nach Auflösung des „Office of War Information“ nun auf die Wirtschafts-, Verwaltungs- und Verbandspraxis übertragen, wodurch die bis heute angewandte PR-Praxis entstand (vgl. Oeckl 1964: 90 ff.).

Die Entstehung und Entwicklung von Öffentlichkeitsarbeit in Deutschland vollzog sich nach Oeckl wie folgt: 1945 wurde die Public Relations von den amerikanischen Besatzungstruppen nach Deutschland „importiert“. Hundhausen setzte sich 1947 als einer der ersten mit den Public Relations auseinander. Er hatte bereits im Jahre 1937 einen Aufsatz veröffentlicht, um den Begriff in Deutschland bekannt zu machen, jedoch wurde diesem zu dem Zeitpunkt nur wenig Beachtung geschenkt. Anfang 1950 richtete der Deutsche Industrie- und Handelstag eine Presseabteilung ein, die im Februar 1951 in „Abteilung für Öffentlichkeitsarbeit“ umbenannt wurde. Die Pressestelle Hessischer Kammern und Verbände und der Bundesverband der Deutschen Industrie begannen im selben Jahr, eine umfangreiche Öffentlichkeitsarbeit zu betreiben. Auch erschien in diesem Jahr das Buch von Herbert Gross über „Moderne Meinungspflege“ und „Werbung um öffentliches Vertrauen – Public Relations“ von Hundhausen. Weitere Veröffentlichungen folgten von Domizlaff und Kropff sowie Mörtzsch und auch im Rahmen einer Auseinandersetzung mit dem Begriff „Public Relations“ folgten unter anderem von Hundhausen, Haacke und von Studnitz in den Jahren 1956 – 1958 weitere Beiträge. In der Praxis nahm die Entwicklung der Öffentlichkeitsarbeit einen schnellen Lauf. 1955 kam es beispielsweise zur Gründung der „Versammlung eines Ehrbaren Kaufmanns zu Hamburg e. V.“, die den Grundgedanken der Öffentlichkeitsarbeit im Bemühen einer Herstellung von Übereinstimmung mit dem Gemeinwohl realisierte. Das erste Fachseminar wurde 1958 durchgeführt. Im selben Jahr fand der vorläufige

Abschluss der Entstehungsgeschichte statt. So gründete sich die „Deutsche Public Relations-Gesellschaft“ (DPRG) am 8. Dezember 1958 in Köln, indem sich zwanzig bekannte deutsche PR-Fachleute zusammenschlossen (vgl. Oeckl 1964: 95 ff.).

Oeckl verwendete laut eigener Aussage den Begriff „Öffentlichkeitsarbeit“ als Leitung der Presseabteilung des Deutschen Industrie- und Handelstages 1950 als Eindeutschung erstmalig, da die damalige Geschäftsführung den amerikanischen Begriff „Public Relations“ ablehnte. Sowohl die Veröffentlichungen als auch die Einrichtung von PR-Abteilungen führten entscheidend zum Durchbruch des Gedankens der Öffentlichkeitsarbeit im heutigen Sinne (vgl. Oeckl 1999: 16).

Auch schon vor 1945 gab es in Deutschland Ansätze der heutigen Öffentlichkeitsarbeit, die aber weder so genannt noch bewusst erkannt worden sind, sondern in Zusammenhang mit militärischen Fragen auftraten. 1894 war es von Tirpitz, Staatssekretär des Reichsmarineamtes, der auf den größeren Schiffen der Kriegsmarine einen Offizier mit Fragen der Information und dem Empfang von Besuchern betraute. Der Ansatz dieser Idee bildet die Grundlage für den Einsatz der heutigen Presseoffiziere der Bundeswehr. 1916 richtete Generalfeldmarschall von Ludendorff eine Informationsabteilung ein, die die Bevölkerung mit den sich in diesen Jahren ergebenden Verpflichtungen vertraut machen sollte. Bereits ein Jahr zuvor hatte Roselius die Idee zur Gründung eines „Hilfskomitees für Propagandazwecke während des Krieges als Einleitung zur Organisation einer nationalen Propaganda“, konnte dies jedoch nicht umsetzen, da die Bedeutung noch nicht erkannt wurde. In den Jahren 1933 – 1945 fand Öffentlichkeitsarbeit nicht statt, diese Jahre wurden durch „Volksaufklärung und Propaganda“ im Sinne des Deutschen Reiches dominiert. Jedoch fand in dieser Zeit im Jahre 1935 die Einrichtung einer zentralen Pressestelle der IG-Farbenindustrie AG in Berlin statt, deren Leitung dem Journalisten Passarge übertragen wurde und die 1937 eine gemeinsame Werkzeitschrift „Von Werk zu Werk“ und darauf folgend die Publikation „Erzeugnisse unserer Arbeit“ mit hoher Auflage in Deutschland und der gesamten Welt hervorbrachte (vgl. Oeckl 1964: 93 ff.)

Die Wurzeln der Öffentlichkeitsarbeit sind jedoch bereits in der Zeit vor Christus zu finden, die Idee und praktische Anwendung bildete die Grundlage für ethische

Weltanschauungen und philosophisch-politische Systeme mit einer schnellen Ausbreitung, die mit den großen Religionsstiftern wie Moses, Kung-Fu-Tse oder Buddha in Verbindung gebracht werden können und schon zu dieser Zeit Einfluss auf das Denken von Millionen von Menschen nahmen. Auch in der kulturellen, politischen und wirtschaftlichen Entwicklung lassen sich in früherer Zeit Vorläufer der Öffentlichkeitsarbeit finden, die aus Inspiration, aus Intuition, aus einer positiven Lebensauffassung heraus möglichst objektiv informierend Übereinstimmung mit der Öffentlichkeit zu erlangen versuchten. Z. B. lässt sich Platon in diesem Sinne als ein frühes Vorbild ansehen, der sich im 4. Jahrhundert vor Christus mit dem Staatsdenken und Gemeinwohl befasste (vgl. Oeckl 1964: 79 ff.).

Der Grundstein für die Öffentlichkeitsarbeit in der Sozialen Arbeit in der Bundesrepublik Deutschland wurde im Juni 1969 in Bergneustedt gelegt. Das Bundesinnenministerium, das die Zuständigkeit für Jugendhilfe und Sozialarbeit innehatte, ließ dort die sogenannten „Bergneustädter Gespräche“ stattfinden, im Rahmen derer rund 60 sachverständige Persönlichkeiten zum Thema „Öffentlichkeitsarbeit in der Sozialarbeit“ einen Austausch hielten. Die Ergebnisse wurden dabei in 15 Thesen festgehalten, die ihre Bedeutung bis heute erhalten haben (vgl. Pfannendörfer 1995: 27).

### **2.3 Funktionen und Aufgaben**

Welche Faktoren aber haben eine Öffentlichkeitsarbeit im heutigen Sinne notwendig gemacht? Oeckl benennt in diesem Zusammenhang das Informationsbedürfnis, das sich aus unserer heutigen gesellschaftlichen Situation ergibt. Der grundsätzliche Strukturwandel, der sich von 1750 bis heute vollzog, hat unsere Gesellschaft völlig verändert. So sind eine verdoppelte Lebenserwartung, umgeschichtete Erwerbstätigkeit und zunehmende Arbeits- und Wohnkonzentration nur einige Gründe, weshalb der Mensch sich zu den Mitmenschen, zur Gesellschaft und zum Staat neu positionieren muss. Vor allem geht es dabei um Information und Aufklärung über Ereignisse in verschiedenen gesellschaftlichen Teilsystemen wie dem staatlichen Leben, der Politik oder der Wirtschaft, die immer komplexer und unübersichtlicher werden. Unser heutiges Wissen entnehmen wir zum größten Teil vermittelten Informationen, die die unmittelbare Wirklichkeit darstellen. Die

Gesellschaft wird immer komplizierter und empfindsamer, die politische, wirtschaftliche und soziale Interdependenz steigt an und das Schicksal des einzelnen hängt mehr als zuvor vom Schicksal der Gesellschaft ab. Das Bedürfnis nach Information und Unterrichtung wird somit zu einem sozialen Bedürfnis erster Ordnung (vgl. Oeckl 1964: 17 ff.).

Oeckl fasst die Notwendigkeit von Öffentlichkeitsarbeit daher wie folgt zusammen: *„Aus der Erkenntnis, dass Nichtwissen, Nichtkennen, Nichterkennen und Halbwissen mit großer Wahrscheinlichkeit zu Nichtmögen, zu Unzufriedenheit und zu großer Ablehnung führen, brauchen wir eine Art der Information, welche dieses heute weitreichende Misstrauen beseitigt, Verständnis aufbaut und Vertrauen schafft. Diesen neuen Weg nennen wir Öffentlichkeitsarbeit“* (Oeckl 1964: 24).

Reineke versteht als Aufgabe von Öffentlichkeitsarbeit, *„das öffentliche Bewusstsein mit dem sowohl zutreffenden als auch dem Unternehmen dienlichen Vorstellungsbild zu besetzen“* (Reineke 1999: 103).

Diese Beschreibung ist deutlich wirtschaftswissenschaftlich ausgerichtet und vernachlässigt die anderen Teilsysteme, in denen mit Hilfe von Öffentlichkeitsarbeit agiert wird. Das Verständnis von Oeckl über die Aufgaben der Öffentlichkeitsarbeit ist demgegenüber noch wesentlich umfassender.

Oeckl benennt fünf Aufgaben, die Öffentlichkeitsarbeit leisten soll:

⇒ Abwehren oder Vorbeugen?

Verteidigung, Rechtfertigung und Richtigstellung bei Angriffen oder

Prophylaxe durch rechtzeitige und ausreichende Bereitstellung von Informationen

⇒ passive oder aktive Informationspolitik?

Aufklärung über wirtschaftliche, wissenschaftliche oder politische Probleme oder

Herstellung von Vertrauen in der Öffentlichkeit, Überzeugen, Erklären, positives Bekanntmachen

⇒ Information nach außen und nach innen

Unterrichtung der Öffentlichkeit und Herstellung eines positiven Vorstellungsbildes unter Berücksichtigung der Innenfunktion einer Ermittlung und Beseitigung von imageschädigenden Umständen

⇒ direkte Ansprache der Öffentlichkeit – indirekte Verbindung über die Medien

unmittelbare Ansprache durch direkte und individuelle Medien oder indirekte Ansprache durch die Massenmedien auf die ihrerseits geeignet erscheinende Art und Weise

⇒ Beobachten – Beraten – Planen – Maßnahmen durchführen

Erfassung von Meinungen und Anregungen, Unterrichtung des Auftraggebers, Beratung sowie Planung, Vorbereitung und Umsetzung entsprechender Maßnahmen (vgl. Oeckl 1964: 42 ff.).

## **2.4 Öffentlichkeitsarbeit sozialer Organisationen**

### **2.4.1 Begriff**

Schürmann bietet einen Definitionsansatz für die Öffentlichkeitsarbeit sozialer Organisationen. Zunächst ist zu erwähnen, dass nach Schürmann in interne und externe Öffentlichkeitsarbeit unterschieden wird. Da es in dieser wissenschaftlichen Untersuchung um die Darstellung des ASD in den Medien geht, also einer Außendarstellung, soll an dieser Stelle die externe Öffentlichkeitsarbeit Gegenstand der Betrachtung sein.

Nach Schürmann *„gestaltet sich die Außenpräsentation der Sozialen Arbeit als ein kommunikativer Vermittlungsprozess, bei dem Kontakte aufgenommen, Beziehungen gepflegt und Netzwerke gebaut werden, die als Bühnen der Selbstdarstellung zu gestalten sind“* (Schürmann 2004: 63).

Dabei liegt der Schlüssel für eine erfolgreiche Öffentlichkeitsarbeit in der Herstellung und dynamischen Gestaltung von Kommunikationsbeziehungen bei auffälliger und überzeugender Präsentation. Mit dem Bewusstsein, dass sich durch geplante Kommunikation Meinungen und Einstellungen in der Öffentlichkeit beeinflussen lassen, geht es darum, kontinuierliche Präsenz herzustellen, um zum Begriff zu werden und eine Positionierung zu erzielen. Dabei ist im Sozialbereich allerdings der Ethos der Sozialen Öffentlichkeitsarbeit zu beachten, um den Ruf und das Vertrauen in die Soziale Arbeit zu bewahren (vgl. Schürmann, ebd.).

Für Pfannendörfer ist Öffentlichkeitsarbeit *„Kommunikationsmanagement“*. Er liefert dabei folgenden Definitionsansatz: *„Öffentlichkeitsarbeit bezeichnet im allgemeinen Sinne die Pflege der Beziehungen innerhalb einer Organisation sowie zwischen einer Organisation und einer für diese Organisation wichtigen Öffentlichkeit.“*

*Öffentlichkeitsarbeit versucht, in der Öffentlichkeit ein Klima des Einverständnisses und des Vertrauens zu schaffen, das dem Zweck der Organisation und der sozialen Arbeit insgesamt förderlich ist. Öffentlichkeitsarbeit zielt darauf ab, ein eigenständiges und profiliertes Erscheinungsbild der Organisation entstehen zu lassen“ (Pfannendörfer 1995: 9).*

Bei Pfannendörfer wird der Aspekt des „Managements“ sowie des „Einverständnisses“ und „Vertrauens“, dass Öffentlichkeitsarbeit herstellen soll, betont und sich stärker auf eine Einheit in Form der „Organisation“ bezogen, im Gegensatz dazu ist bei Schürmann der prozesshafte Charakter der kommunikativen Vermittlung im Fokus und von der Sozialen Arbeit im Allgemeinen die Rede. Schürmann berücksichtigt in seiner Definition die Begrifflichkeit des „Netzwerks“, in dem verschiedene Einheiten miteinander in Verbindung stehen, Pfannendörfer spricht in diesem Zusammenhang von „einer für die Organisationen wichtigen Öffentlichkeit“.

#### **2.4.2 Aufgaben der externen Öffentlichkeitsarbeit sozialer Organisationen**

Welchen spezifischen Bedarf muss eine Öffentlichkeitsarbeit sozialer Organisationen erfüllen? Für Schürmann fungiert die externe Öffentlichkeitsarbeit sozialer Organisationen auf sechsfache Weise:

1. Problembewusstsein schaffen und Ausbau einer Meinungsführerschaft durch Stellungnahmen und Vorschlägen zur Lösung aus den eigenen Angeboten
  2. Erweiterung des sozialen Engagements in der Gesellschaft durch Gewinnung von Partnern und Förderern mittels Information und Sympathiewerbung
  3. Initiierung, Aufbau und Pflege von Netzwerken für die Entfaltung von Kommunikation und Entstehung stabiler Beziehungen
  4. Übersetzung von Angeboten in eine öffentlich akzeptierte Sprache unter Berücksichtigung des Anspruchs auf Kompetenz der Sozialen Arbeit
  5. Prägung der Kommunikationskultur im informellen Netzwerk von sowohl Partnern und Förderern als auch Nutzern und Kunden der Angebote
  6. Einbringen von Praxis-Know-how der Experten in die Fachdiskussion
- (vgl. Schürmann 2004: 64).

Der spezifische Bedarf besteht hier also insbesondere darin, Probleme ins öffentliche Bewusstsein zu bringen sowie in der Förderung sozialen Engagements.

### **2.4.3 Soziale Themen in den Medien**

Die von Wörsdörfer und Kreft/ Weigel erwähnte einseitige skandalreiche Darstellung sozialer Themen in den Medien und eine Vernachlässigung der Darstellung von Erfolgen, Konzepten und Entwicklungen wird auch von Schürmann aufgegriffen. Schürmann gibt erschwerend hierfür an, dass es für die Berichterstattung über die Soziale Arbeit keine eigene Rubrik gibt, sondern soziale Themen in die verschiedenen Rubriken einer Zeitung eingeordnet werden. Soziale Arbeit ist seiner Ansicht nach vor allem ein lokales Ereignis, weshalb die Pressearbeit sich vorwiegend an die lokalen Medien richten sollte (vgl. Schürmann 2004: 200 f.).

Des Weiteren erwähnt er die Notwendigkeit zweierlei Gesichtspunkte, die von der Pressearbeit sozialer Organisationen berücksichtigt werden sollte: zum einen sollte der Stil der Medien in Sprache, Darstellungsweise und Veranschaulichung beherrscht werden, um eine gemeinsame Kommunikationsbasis herzustellen (vgl. Schürmann 2004: 202).

Weiter ist es erforderlich, die Medienlandschaft genau zu beobachten und zu kennen, da diese sich immer differenzierter gestaltet und sich sogenannte Teilöffentlichkeiten herausbilden und dies zu einer Aufsplitterung der öffentlichen Meinung in die einzelner Gruppen führt. Entsprechend findet eine Segmentierung auch im Medienangebot statt (vgl. Schürmann 2004: 203).

Nach Pleiner/ Heblich ist das Image einer Organisation ein wichtiges Element zur Profilierung, da es Vertrauen schaffen, die öffentliche Meinung beeinflussen sowie die dauerhafte Akzeptanz von Organisationen und Produkten befördern kann, jedoch ist der Prozess der Imagebildung nur bedingt beeinflussbar. So entsteht ein Image aus der Gesamtheit rationaler (Kenntnisse, Erfahrungen und Wahrnehmungen), emotionaler (Wertungen, Wünschen, Erwartungen, Hoffnungen, Sympathien und Antipathien) und sozialer (Sichtweisen des sozialen Umfelds und gesellschaftliche Wertsysteme) Einflussfaktoren (vgl. Pleiner/ Heblich 2009: 52).

Für Pleiner/ Heblich ist die Soziale Arbeit mit der Öffentlichkeit im Wechselverhältnis zu betrachten, da sie von dieser wahrgenommen wird und umgekehrt versucht,

öffentliche Meinung zu bilden, Problemlagen zu thematisieren und zu informieren (vgl. Pleiner/ Heblich 2009: 37).

#### **2.4.4 Pressearbeit als Schwerpunkt von Öffentlichkeitsarbeit**

Laut Schürmann wird Pressearbeit oft als Schwerpunkt der Öffentlichkeitsarbeit angesehen. Für die Imagepflege ist eine „gute Presse“ notwendig, allerdings nur schwer steuerbar, da die Medien autonom entscheiden, über wen sie berichten. Dabei wird die Wirkung von Pressereaktionen als sehr hoch eingeschätzt. So können nur klare Zielvorstellungen über erwünschte und erreichbare Effekte, eine sachliche Informationspolitik sowie ein funktionierendes Netz direkter Beziehungen zu Redaktionen und JournalistInnen Abhilfe schaffen (vgl. Schürmann 2004: 199).

Auch Pfannendörfer sieht Pressearbeit als eines der wichtigsten Teilgebiete der Öffentlichkeitsarbeit an und begründet dies damit, dass JournalistInnen von einer Zusammenarbeit vor allem gute Informiertheit über alle wichtigen Vorgänge in der eigenen Organisation, Verständnis für ihre eigenen Belange und Arbeitsweise sowie journalistische Erfahrung der ÖffentlichkeitsarbeiterInnen erwarten (vgl. Pfannendörfer 1995: 84).

Pleiner/ Heblich sprechen von einer *„Pressepraxis als aktive Öffentlichkeitsarbeit“*, wobei Pressepraxis synonym zu Pressearbeit verwendet wird (vgl. Pleiner/ Heblich 2009: 16 f.).

Sie definieren die Pressearbeit als *„geplante, initiative, systematische und kontinuierliche Kommunikation mit MedienvertreterInnen, die ihre spezifischen Öffentlichkeiten gezielt zu erreichen versucht, hinsichtlich der dazu benötigten Instrumentarien breit gefächert ist und für die eigene Organisation, die eigene Profession und deren Klientele „Flagge“ zeigt“* (Pleiner/ Heblich 2009, ebd.).

Die Aufgabe der Pressearbeit sehen sie im Wesentlichen in der *„Initiierung organisationsbezogener Medienberichterstattung, um auf diesem Wege Öffentlichkeit(en) anzusprechen und positive Reaktionen auszulösen“* (ebd.).

Die Pressearbeit sollte auch nach Schürmann aktiv und nicht erst auf Anfrage betrieben werden. Die Medien können als Verstärker angesehen werden, um die

Botschaft der Sozialen Arbeit zu vermitteln. So ist davon auszugehen, dass die Pressemedien grundsätzlich an einer Berichterstattung über soziale Themen interessiert sind, da diese ihre Leserschaft auch mit Alltagsproblemen bedienen müssen, wenn sie als Sprachrohr im Konkurrenzkampf um Auflagen bestehen wollen. Dies sollte von der Pressearbeit sozialer Organisationen als nützliche Ausgangslage erkannt werden, um eine Platzierung der Aktivitäten der Sozialen Arbeit in den Medien anzuregen. Schürmann stellt weiter die These auf, dass über die Medien Politik gemacht wird, da von einem immensen Gewicht der öffentlichen Meinung von BürgerInnen ausgegangen werden kann. So ist es für PolitikerInnen von zentraler Bedeutung, sich für soziale Projekte zu engagieren und dabei ein positives Image in den Medien zu erlangen, da dies viele LeserInnen erreicht und Wählerstimmen beeinflussen kann. Dieser Effekt sollte von der Pressearbeit sozialer Organisationen genutzt werden, um die Selbstdarstellung mit politischen Argumenten zu verknüpfen (vgl. Schürmann 2004: 204 f.).

Aber warum muss den Pressemedien gegenüber eigentlich überhaupt Auskunft gegeben werden? Welche anderen Gründe gibt es hier neben der Imagepflege? Das Recht der Presse wird durch Landesgesetze geregelt. Das Hamburgische Pressegesetz (HmbPresseG) regelt in § 4 Abs. 1 das Auskunftsrecht der Presse gegenüber Behörden, die demnach verpflichtet sind, zur Erfüllung der öffentlichen Aufgabe der Presse Auskünfte zu erteilen. In Abs. 2 sind bestimmte Verweigerungsgründe geregelt, so die Beeinträchtigung oder Gefährdung der Durchführung von Gerichts-, Bußgeld- oder Disziplinarverfahren, Vorschriften über die Geheimhaltung oder die Amtsverschwiegenheit oder ein überwiegendes öffentliches oder schutzwürdiges privates Interesse. Die öffentliche Aufgabe der Presse ist in § 3 HmbPresseG geregelt. So nimmt die Presse öffentliche Aufgaben in Form der Nachrichtenbeschaffung und –verbreitung, in Form von Stellungnahmen und Kritik, aber auch in Form der Mitwirkung an der Meinungsbildung und der Bildung an sich wahr.<sup>4</sup>

Die Presse wird dadurch per Gesetz als öffentliche Institution erklärt und hat damit Aufgaben von öffentlichem Interesse wahrzunehmen, die Zusammenarbeit für die

---

<sup>4</sup> Hamburgisches Pressegesetz, [http://88.198.44.111/index.php?option=com\\_content&task=view&id=19&Itemid=26](http://88.198.44.111/index.php?option=com_content&task=view&id=19&Itemid=26), Zugriff 31.08.2012

Behörden mit den Presseorganen findet eine gesetzliche Verankerung und ist somit per Gesetz erforderlich.

#### **2.4.5 Medienpräsenz**

Die Präsenz sozialer Themen in den Medien ist nach Schürmann, wie bereits erwähnt, eher hinsichtlich spektakulärer Meldungen, Storys und Bildern als der Betrachtung der Bewältigung sozialer Probleme durch die Soziale Arbeit interessant. Die sozialen Einrichtungen haben so die Aufgabe, sich und ihre Zielgruppen vor unseriösen Zugriffen der Medien zu schützen (vgl. Schürmann 2004: 210).

Für eine zugespitzte provozierende Berichterstattung spricht aus der Perspektive der JournalistInnen nach Schürmann vor allem, dass Pressemeldungen nicht unauffällig sein dürfen, da die LeserInnen sonst gelangweilt wären. So animieren Medien zur Sensation und die Öffentlichkeitsarbeit muss sich bewusst sein, dass JournalistInnen in Interviews gezielt ungewollte Aussagen provozieren.

Umso wichtiger ist es, die Zuständigkeit für die Öffentlichkeits- bzw. Pressearbeit zu regeln und den verantwortlichen ÖffentlichkeitsarbeiterInnen bzw. PressesprecherInnen vorrangig den Kontakt zu den Medien für die Erteilung von Auskünften zu überlassen sowie jeden weiteren Kontakt zur Presse nur nach Rücksprache zu gestatten. Nur so kann vermieden werden, dass Fakten ungewollt an die Öffentlichkeit geraten oder aber verschiedene oder widersprüchliche Aussagen über einen Sachverhalt in der öffentlichen Darstellung existieren (vgl. Schürmann 2004: 211).

Welche Wirkung aber haben die Massenmedien eigentlich auf die Menschen? Pfannendörfer betrachtet die Bedürfnisse der Menschen im Zusammenhang mit dem Konsum von Medien wie folgt:

- *Informationsbedürfnis:*

*Orientierung über wichtige Ereignisse, Ratsuche, Befriedigung von Neugier, Lernen, Weiterbildung, Streben nach Sicherheit durch Wissen,*

- *Bedürfnis nach persönlicher Identität:*

*Bestärkung der persönlichen Werthaltung, Suche nach Verhaltensmodellen, Identifikation mit anderen, Selbstfindung;*

• *Bedürfnis nach Integration und sozialer Interaktion:*

*Identifikation mit anderen, Zugehörigkeitsgefühl, Ersatz für Geselligkeit oder Partnerschaft, Hilfe bei der Annahme sozialer Rollen, Kontakte finden;*

• *Unterhaltungsbedürfnis:*

*Entspannung, kulturelle und ästhetische Erbauung, Wirklichkeitsflucht, emotionale Entlastung, Stimulation (Pfannendörfer 1995: 114).*

Nach Oeckl haben die Medien zudem die gemeinsamen Funktionen der Belehrung, die zwischen Meinungsübermittlung und Meinungsbeeinflussung schwanken kann und der Dokumentation, indem Informationen für einen umfassenden, schnellen und zuverlässigen Zugriff gespeichert werden (vgl. Oeckl 1964: 208 f.).

Darüber hinaus können die Medien auch eine Hilfe in der Realitätsbewältigung darstellen, zum einen im Rahmen einer Unterstützung im Alltag oder zum sozialen Aufstieg durch beispielsweise Verbraucheraufklärung oder Möglichkeiten der privaten Weiterbildung, zum anderen als Fluchhilfe aus der Wirklichkeit in eine Atmosphäre der Unbeschwertheit, der Heiterkeit und des Glücks als Ausgleich zum harten Erwerbsleben durch „Ersatzerlebnisse“ und „Daseinserweiterung“ (vgl. Oeckl 1964: 210).

Die Presse<sup>5</sup> im Speziellen hat dabei als größte Stimme, die die Öffentlichkeit erreicht, nach Oeckl die Funktion der Information und der Meinungsbildung, kann aber auch zur Unterhaltung dienen (ebd.).

Luhmann stellte schon 1996 fest, dass wir das, was wir über unsere Gesellschaft, über die Welt in der wir leben, wissen, durch die Massenmedien erfahren (vgl. Luhmann 1996: 9).

Luhmann räumt somit den Massenmedien eine erhebliche Bedeutung bei der öffentlichen Meinungsbildung ein und fasst die Funktion der Massenmedien systemtheoretisch auf. Die Funktionen der Massenmedien liegen nach Luhmann im „*Dirigieren der Selbstbeobachtung des Gesellschaftssystems*“ sowie „*in einer zirkulären Dauertätigkeit des Erzeugens und Interpretierens von Irritation durch zeitpunktgegebene Information*“ und als deren faktischer Effekt entstehen die „*Welt- und Gesellschaftszuschreibungen, an denen sich die moderne Gesellschaft*

---

<sup>5</sup> Nach Oeckl wird Presse im engeren Sinn als „*Gesamtheit aller in regelmäßigen Abständen erscheinenden gedruckten Publikationen*“ definiert (Oeckl 1964: 218).

*innerhalb und außerhalb des Systems ihrer Massenmedien orientiert“ (Luhmann 1996: 173 f.).*

Damit sind die Massenmedien wesentlich an der Konstruktion von Realität in der Gesellschaft beteiligt, nicht in Form eines Exklusivanspruches, da die Realität letztlich durch jede einzelne Kommunikation konstruiert wird, aber als unentbehrliche Kraft im Prozess der *„Reproduktion von Zukunft“*, *„in der Reproduktion von Intransparenz durch Transparenz, in der Reproduktion von Intransparenz der Effekte durch Transparenz des Wissens“* (Luhmann 1996: 183).

Die Medien können auch nach Schürmann in einer anerkannten Rolle als Autorität der Meinungsbildung angesehen werden, da sie einen unvergleichbar hohen Einfluss auf die Themen haben, die die BürgerInnen bewegen. Was in den Medien nicht auftaucht, existiert quasi auch nicht. Wenn es zu ungünstigen Darstellungen kommt, kann dadurch der gesamte Ruf der Sozialen Arbeit geschädigt werden. Dem kann nur mit einer präventiven Pressearbeit begegnet werden, die die Initiative ergreift und frühzeitig positive Akzente setzt (vgl. Schürmann 2004: 209).

#### **2.4.6 Aufbau und Pflege von Medienkontakten**

Eine erfolgreiche Pressearbeit sozialer Organisationen ist nach Schürmann langfristig angelegt und auf einen kontinuierlichen Austausch mit JournalistInnen ausgerichtet. Dabei ist nicht die Häufigkeit der Beiträge entscheidend, sondern inwiefern sie qualifiziert sind und man durch sie nachhaltig in der Öffentlichkeit wahrgenommen wird (vgl. Schürmann 2004: 212).

Zum einen ist dafür eine Beobachtung und Kenntnis der Medienszene unabdingbar, da sowohl Themen als auch AutorInnen genau bekannt sein müssen, um einschätzen zu können, welche Relevanz eigene Themen haben und an wen man mit ihnen herantreten kann. Des Weiteren ist vor allem eine aktive Pressearbeit erforderlich, bei der es darum geht, das Gespräch mit den Medien zu suchen, Anstöße der Kommunikation zu geben und sich an den wichtigsten öffentlichen Stellen bemerkbar zu machen, um der Presse beispielsweise bei öffentlichen Veranstaltungen oder in Publikationen aufzufallen und so eine öffentliche Rolle zu erlangen (vgl. Schürmann 2004: 212 f.).

## **2.5 Zusammenhang zwischen Öffentlichkeitsarbeit und Kinderschutz**

### **2.5.1 Begriffsklärung ASD**

Bei dem Versuch, den ASD einheitlich zu definieren, treten immer wieder Schwierigkeiten auf, da es an einheitlichen gesetzlichen Regelungen in Bezug auf die Organisation und das Aufgabenprofil des ASD mangelt. Im Fachlexikon der Sozialen Arbeit wird der Allgemeine Sozialdienst (ASD) von Maly definiert. Maly benennt die Schwierigkeit einer Beschreibung, da Organisationsform und Aufgabenprofil des ASD von Stadt zu Stadt oft erheblich variieren, was an der Organisationshoheit der kommunalen Ebene liegt und daran, dass es keine gesetzliche Vorschrift für Organisation und Aufgabenstellung des ASD gibt. Zudem ist der ASD ständigen Wandlungsprozessen im Rahmen der Verwaltungsmodernisierung unterworfen. Ein ASD existiert flächendeckend in allen kreisfreien Städten und Landkreisen der Bundesrepublik Deutschland. Auch andere Bezeichnungen wie Kommunaler Sozialer Dienst werden verwendet. Der ASD gewährleistet die sozialpädagogische Basisversorgung im erzieherischen Bereich. Am häufigsten ist der ASD als eine Abteilung des Jugendamtes organisiert (vgl. Maly 2011: 12 f.).

Gissel-Palkovich spricht von der Möglichkeit einer Erfassung des ASD zum einen auf der verwaltungsorganisatorischen Ebene und zum anderen auf der inhaltlich-fachlichen Ebene. Sie definiert den ASD auf der inhaltlich-fachlichen Ebene als *„ein generalistisch ausgerichtetes Arbeitsfeld der Sozialen Arbeit in kommunaler Trägerschaft, das in divergierenden Organisationsformen in den Kommunen zu finden ist“* (Gissel-Palkovich 2011: 13).

Auf der verwaltungsorganisatorischen Ebene wird der ASD als Organisationseinheit einer kommunalen Behörde verstanden (vgl. Gissel-Palkovich, ebd.).

Nach Gissel-Palkovich liegen die Aufgaben des ASD *„in der Beratung der Bevölkerung einer Kommune zu Fragen der Lebensbewältigung und insbesondere in der Beratung zu spezialisierten sozialen und erzieherischen Hilfen, ihrer Planung, Vermittlung und Begleitung sowie in der Gewährleistung des staatlichen Wächteramtes. Darüber hinaus nimmt er (sozial-)räumliche Gestaltungsaufgaben wahr und ist an der Entwicklung von Angeboten der sozialen und erzieherischen Hilfen innerhalb seines räumlichen Zuständigkeitsbereiches beteiligt“* (Gissel-Palkovich, ebd.).

### **2.5.2 Der ASD als Kinderschutzbehörde**

Welchen besonderen Herausforderungen hat sich die Öffentlichkeitsarbeit für den ASD zu stellen und welcher Zusammenhang besteht zwischen Öffentlichkeitsarbeit und Kinderschutz? Bei keinem Arbeitsfeld in der Sozialen Arbeit wird die Rolle des „doppelten Mandates“ zwischen Hilfe und Kontrolle stärker deutlich als beim ASD. Der ASD hat sowohl Dienstleistungen zu erbringen, gleichzeitig aber auch Eingriffe in die Privatsphäre von Familien vorzunehmen. Er ist verpflichtet, sowohl die Ratsuchenden zu beraten und zu helfen wie auch dem Staat, Gesetze und Vorschriften umzusetzen. In diesem Spannungsfeld ist der ASD anzusiedeln, der die Gewährleistung des staatlichen Wächteramtes, den Schutz von Kindern, als Kernaufgabe zu erbringen hat.

So auch Brößkamp, der den ASD im Spannungsfeld von Fürsorge und Kontrolle sieht und deshalb von dem „einen Mandat“ der Jugendhilfe spricht, da im Kinderschutz Unterstützung und Schutz untrennbar miteinander verbunden sind und zusammen die gesetzlich verankerte Hilfe darstellen (vgl. Brößkamp 2009: 344).

Kathöfer et al. stellen wie auch Wörsdörfer und Kreft/ Weigel heraus, dass das Bild des Jugendamtes in der Öffentlichkeit von inkompetent bis überreaktiv reicht und zunehmend Skandalisierungen die mediale Berichterstattung beherrschen, die eine stark empfängliche Öffentlichkeit erreichen. Die mediale Darstellung ist negativ, einseitig sowie belastend und weist oft erhebliche Dramatisierungs- und Emotionalisierungstendenzen auf. Jugendämter sind im Zentrum widersprüchlicher Erwartungen anzusehen und unterliegen kontinuierlichen Legitimationsproblemen, da sie medial entweder als überreagierend oder aber als fatal nachlässig konstruiert werden. Öffentlichkeitsarbeit ist so nicht nur für Organisationen der Sozialen Arbeit im Allgemeinen, sondern insbesondere für den ASD ein notwendiges Instrument, um an der Generierung der massenmedialen Stiftung von Realität beteiligt zu sein (vgl. Kathöfer et al. 2012: 10 ff.).

Verantwortlich für die öffentlichen Zuschreibungen ist nach Kathöfer et al. aber gerade eine unzureichend angewandte Öffentlichkeitsarbeit der öffentlichen Verwaltungen und somit auch der Jugendämter. Vor allem mangelt es an Transparenz gegenüber der Öffentlichkeit, Entscheidungsprozesse und Beschlüsse finden unter Ausschluss der Öffentlichkeit statt. Es herrscht durch überzogene Kritik der Massenmedien eher eine generelle Vorsicht, es fehlt an einem Gesamtkonzept

und notwendigen Fachkenntnissen, sodass Öffentlichkeitsarbeit unzureichend organisatorisch integriert ist und häufig nebenbei erledigt wird. Dies widerspricht aber dem speziellen Bedarf des ASD an einer kompetenten Medienarbeit weit über eine bloße Imageverbesserung hinaus, insbesondere für den Bereich möglicher Kindeswohlgefährdungen, um Vertrauen gegenüber den Adressaten zu schaffen, die eigene Arbeit zu legitimieren und zu legalisieren, fachliche Qualifikation darzustellen sowie, als wesentlichen Aspekt, zur Aktivierung von Fremdmeldern beizutragen. Es gilt, die eigene Selbstdarstellung zu stärken und Akzeptanz durch Transparenz zu erzielen, indem Kompetenzen, Fachlichkeit sowie berufliche Anforderungen planvoll dargestellt werden. Dafür sind die entsprechenden organisatorischen Strukturen zu schaffen und Kompetenzen im Bereich der PR schon während der Hochschulausbildung anzueignen (vgl. Kathöfer et al. 2012: 12 ff.).

Insbesondere stellen Kathöfer et al. die Notwendigkeit der Ansprache von Fremdmeldern durch eine gezielte Öffentlichkeitsarbeit heraus, die neben institutionellen Meldern wie Polizei oder Lehrern potentiell auch BürgerInnen des Gemeinwesens als private Fremdmelder darstellen. Die PR-Aktivitäten der Öffentlichkeitsarbeit sollten entsprechend ausgerichtet sein, die Verwaltung bürgerfreundlich und offen zu präsentieren und den Zugang so zu erleichtern, da der ASD auf Meldungen aus der Bevölkerung angewiesen ist, um einen wirksamen Kinderschutz gewährleisten zu können und Fremdmelder überhaupt erst den Kontakt mit dem Jugendamt aufnehmen (vgl. Kathöfer et al. 2012: 16).

Auch Wörsdörfer sieht einen Zusammenhang zwischen Öffentlichkeitsarbeit und Kinderschutz. Um eine partnerschaftliche, vertrauensvolle demokratische Kinderschutzarbeit leisten zu können, ist das gegenwärtige Bild des Jugendamtes in der Öffentlichkeit wenig vorteilhaft. Durch politische Regelungen wird der Kontrollaspekt der Arbeit wieder bestärkt, die Angst durch die Darstellung in den Massenmedien weiter geschürt. Insgesamt werden so mehr Kinder gefährdet als gerettet. Um eine Vertrauensbasis zu potentiellen Klienten herzustellen und damit die Katastrophen für Kinder minimieren zu können, ist Öffentlichkeitsarbeit unentbehrlich, wird aber bisher nur unzureichend betrieben. Wörsdörfer sieht die Ursache hierfür vor allem darin, dass die Ausgaben für die Jugendhilfe erheblich steigen würden, da die Hilfen viel öfter in Anspruch genommen werden würden, wenn ernsthaft und professionell Werbung für Jugendämter betrieben werden würde.

Da die Hilfen in erster Linie aber viel Geld kosten und zunächst kein Nutzen ersichtlich, sondern nur ein langfristiger volkswirtschaftlicher Nutzen gegeben ist und es gerade in diesem Bereich gilt, Kosten zu senken, haben die Verantwortlichen somit wenig Interesse an einer erfolgreichen Öffentlichkeitsarbeit (vgl. Wördsdörfer 2010: 78 ff.).

Rösenkötter sieht eine deutliche Zunahme der Verantwortung der Öffentlichkeit, des Staates, der Gesellschaft für das Aufwachsen von Kindern in Zeiten von fehlendem familiärem Rückhalt, unsicherer Arbeitsverhältnisse, Armut und sozialer Ausgrenzung. Die Kinder- und Jugendhilfe wird zur notwendigen Daseinsvorsorge für immer größere Bevölkerungsgruppen. Auch Rösenkötter bekräftigt die Position, dass die Jugendämter als Kinderschutzbehörde zunächst zwar per Gesetz für den Kinderschutz verantwortlich sind, dies aber eine dennoch Aufgabe darstellt, die nur im erfolgreichen Zusammenwirken verschiedener Systeme, der Gesellschaft, der Politik, den Familien und wachsamem Nachbarn bewältigt werden kann (vgl. Rösenkötter 2010: 266).

Die gesellschaftlichen Erwartungen an die Leistungsfähigkeit und Eingriffsmacht der Fachkräfte der ASD sind in Zeiten, in denen immer weniger Kinder geboren werden, entsprechend des Stellenwertes des einzelnen Kindes sehr hoch, nach Biesel überzogen. So lässt sich erklären, dass der ASD zur Zielscheibe wird und in der massenmedialen Berichterstattung von Kinderschutzkatastrophen Schuldige oder Unschuldige in Gestalt von personifizierten Sündenböcken auftreten. Fallbezogene Kinderschutzarbeit ist im Hochrisikobereich vergleichbar mit z. B. Atomkraftwerken zu sehen, sie ist komplex, einzigartig und instabil. Dieser Aspekt findet jedoch kaum Beachtung im Zusammenhang mit der öffentlichen Darstellung, wie schwierig die Arbeit tatsächlich ist und welche Höchstleistungen die Fachkräfte im ASD täglich erbringen, wird in den medialen Vereinfachungen von eigentlich komplexen gesellschaftsbedingten Fallverläufen nicht betrachtet (vgl. Biesel 2009: 420).

Dies ist wohl auch im Zusammenhang mit dem Ohnmachtserleben derjenigen zu sehen, die es nicht wahrhaben wollen, dass Kinder auch durch darauf spezialisierte Fachkräfte nicht mit absoluter Sicherheit geschützt werden können. Auch die daraus resultierende fachfremde Überregulierung der Sozialen Arbeit und die Denunzierung zu einer Verwaltungsprofession durch zunehmende bürokratische Verregelungen

und Standardisierungen sowie die teilweise bereits vorhandene Reduktion der Funktion des ASD auf einen eingreifenden und reaktiven Kinderschutzdienst stehen einem professionellen und demokratischen Kinderschutz entgegen (vgl. Biesel 2009: 421).

Auch Brößkamp sieht vor allem durch die Einführung des § 8a SGB VIII, ausgelöst durch die spektakulären Fälle von misshandelten, vernachlässigten und getöteten Kindern, eine Veränderung in der Wahrnehmung des ASD bei den Adressaten. So ist die öffentliche Jugendhilfe heute von Zwang, Kontrolle und Druck geprägt, die Zugangswege werden versperrt. Eltern haben so immer mehr Angst, Hilfen überhaupt in Anspruch zu nehmen. Dazu kommt die Öffentlichkeit, die sich vorrangig für das angebliche Versagen der handelnden Akteure in der Jugendhilfe interessiert. Es werden Erwartungen an die Jugendhilfe gestellt, die sie schlichtweg nicht erfüllen kann, da Kontrolle, Druck und Eingriff kein Vertrauen herstellen lassen und Kinder so eher zu Schaden kommen als gerettet werden können, wie es auch Wörsdörfer benennt. Gerade aber die Herstellung von Vertrauen und eben nicht ein verfrühtes Eingreifen führt nach Brößkamp zu tragfähigeren und sogar auch wirtschaftlicheren Hilfen. Hierfür muss man mit Unsicherheiten und Risiken leben und sich von dem verzweifelten Versuch, tragisch verlaufenden Kinderschutzfällen mit rechtlichen Regelungen zu begegnen, lösen können (vgl. Brößkamp 2009: 346 ff.).

Die angeführten Positionen verdeutlichen, in welchem Dilemma sich der ASD befindet und welchen Herausforderungen eine auf den ASD bezogene Öffentlichkeitsarbeit begegnet. Zum einen ist der ASD darauf angewiesen, Vertrauen zu den Adressaten der Jugendhilfe herzustellen, um Zugang zu diesen zu erhalten und die gesetzlich verankerten Aufgaben wirksam ausführen zu können, wofür Öffentlichkeitsarbeit ein notwendiges Instrument darstellt. Gesetzliche Regelungen erzwingen jedoch seit einigen Jahren wieder verstärkt ein Handeln, dass auf Eingriff und Kontrolle ausgerichtet ist und die Herstellung eben genau dieser Vertrauensbasis verhindert. Einseitige mediale Darstellungen wirken sich zudem erschwerend auf die Arbeit der Fachkräfte aus, an die oft überzogene Erwartungen durch die Öffentlichkeit gestellt werden und wenn eben diese Erwartungen nicht erfüllt werden können, der ASD dann als Zielscheibe für die Medien dient.

Da Öffentlichkeitsarbeit für den ASD aus Expertensicht ohnehin nur unzureichend betrieben wird und dieser Bereich bisher keine Kernkompetenz der Fachkräfte darstellt, wird diese durch eine generelle Vorsicht auch nicht weiter ausgebaut. Aber nicht nur die Adressaten der Jugendhilfe sind durch Öffentlichkeitsarbeit für den ASD anzusprechen, sondern im Rahmen des Kinderschutzes auch die Fremdmelder, die durch ihre Hinweise einen wesentlichen Beitrag leisten können, dass Kinderschutz gelingt.

So ist es für den speziellen Bedarf des ASD unerlässlich, eine ausreichende, zielgruppenorientierte und nachhaltige Öffentlichkeitsarbeit zu betreiben, die sich der Einflüsse durch die Massenmedien und den Regelungen des Gesetzgebers auf das Image des ASD bewusst ist und vor allem Vertrauen herstellen muss. Hier besteht der Zusammenhang zwischen Öffentlichkeitsarbeit und Kinderschutz, denn nur eine adäquate PR-Arbeit, die die Herstellung von Vertrauen und Akzeptanz, eine Stärkung der eigenen Darstellung und eine Legitimation der Arbeit sowie eine transparente und planvolle Darstellung von Kompetenzen und Anforderungen erzielt, kann Kinder langfristig schützen.

### **2.5.3 Beispiel für eine Imagekampagne für den ASD:**

#### **„Das Jugendamt. Unterstützung, die ankommt.“**

Ein positives Beispiel für eine bundesweite in dieser Form erstmalig durchgeführte öffentlichkeitswirksame Maßnahme stellt die Imagekampagne „Das Jugendamt. Unterstützung, die ankommt.“ der Bundesarbeitsgemeinschaft (BAG) Landesjugendämter dar, die 2011 unter einer hohen Beteiligung von 400 Jugendämtern mit rund 1.000 Veranstaltungen zum Ziel hatte, durch die Darstellung der eigenen Arbeit zu einem veränderten Bild in der Öffentlichkeit zu gelangen. Vom 03. Mai bis 08. Juni 2011 sind dafür die Aktionswochen durch Unterstützung des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend veranstaltet worden (vgl. BAG Landesjugendämter 2011: 3).

Das häufig anzutreffende Negativeimage des Jugendamtes und die damit einhergehende Beeinträchtigung der Wirksamkeit des Kinderschutzes hatte die BAG veranlasst, die „Arbeitsgruppe Öffentlichkeitsarbeit“ einzurichten und ein Konzept für eine „Kampagne zur Verbesserung der Darstellung der Arbeit der Jugendämter in der Öffentlichkeit“ zu erarbeiten. Das Jugendamt, was vor allem die Unterstützung

von Kindern, Jugendlichen und Familien zur Aufgabe hat und eben nicht nur den Kinderschutz, sollte mit der Vielzahl an Hilfe-, Betreuungs- und Bildungsangeboten transparent dargestellt werden und sich dabei an die Bevölkerung, an politische und an Akteure im Medienbereich wenden. Dafür wurde versucht, die rund 600 Jugendämter in Deutschland über Verteilerlisten und Newsletter zu mobilisieren, es wurde eine Servicehotline und eine Kampagnenhomepage ([www.unterstuetzung-die-ankommt.de](http://www.unterstuetzung-die-ankommt.de)) eingerichtet, es gab eine Kampagnenmappe und weitere Informationsmaterialien, es wurden Workshops veranstaltet und intensive Pressearbeit betrieben (vgl. BAG Landesjugendämter 2011: 5 ff.).

Der Funktion der Medien als Meinungsmacher und Informationsregulator, die als sogenannte „vierte Gewalt im Staate“ der Schlüssel zur Veränderung eines öffentlichen Image sind, wurde man zum einen durch eine zentrale bundesweite Medienarbeit im Fernsehen, Hörfunk und in überregionalen Printmedien (z. B. „drehscheibe deutschland“, ARD) und zum anderen durch eine breite örtliche Berichterstattung in den Lokalteilen gerecht. Die Beiträge waren von einer überwiegend positiven intensiven Beleuchtung der Bedeutung der Jugendämter und den Herausforderungen der Tätigkeit gekennzeichnet. Es wurde ein eigener Webshop für Bestellungen von Materialien und Werbemitteln im Vorwege der Aktionswochen eingerichtet, Bestseller war hier die Pocketbroschüre „Was Jugendämter leisten“. Der Internetauftritt hatte zum Auftakt der Kampagne besonders viele BesucherInnen und soll auch nach dem Aktionszeitraum langfristig erhalten bleiben (vgl. BAG Landesjugendämter 2011: 17 ff.).

Die Rückmeldung der Teilnehmenden war insgesamt positiv. So wurde angegeben, dass die Kampagne die öffentliche Aufmerksamkeit für Jugendamtsthemen verbessert und die Öffentlichkeitsarbeit der Jugendämter neue Impulse erhalten habe. Es sei etwas begonnen worden, was einer Fortsetzung bedarf, um nachhaltig wirken zu können, die Berichterstattung auf lokaler Ebene sei zufriedenstellend, die in den überregionalen Medien zu gering gewesen. Die Anerkennung der Arbeit der Fachkräfte habe vielerorts zu einem Motivationsschub in den Dienststellen geführt. Am Beispiel Recklinghausen, das im Speziellen in den Blick genommen wurde, zeigen sich auch die sehr positiven Reaktionen aus der Bevölkerung. Das Verdeutlichen der Transparenz des Handelns als wichtiges Element von Öffentlichkeitsarbeit habe geholfen, das Bild der Jugendämter in der Öffentlichkeit in das richtige Licht zu setzen (vgl. BAG Landesjugendämter 2011: 23 ff.).

Insgesamt wurde die Resonanz der Kampagne in den verschiedenen Zielgruppen sehr positiv erlebt, Aktionen von Gegnern gab es nur wenige. Die Fortsetzung der Kampagne ist als sinnvoll und erwünscht anzusehen, das Kampagnenlogo mit dem Claim soll als „Marke“ beibehalten werden sowie einige Materialien dauerhaft zur Verfügung stehen. Die Homepage soll zu einer allgemeinen Infoseite über die Angebote der Jugendämter entwickelt werden. Es sollen durch die Landesjugendämter verstärkt Fortbildungen zu PR-Themen für die Fachkräfte in den Dienststellen angeboten werden, um die Professionalisierung in diesem Bereich voranzutreiben. Weitere Ideen wie ein in regelmäßigen Abständen stattfindender bundesweiter „Aktionstag der Jugendämter“ oder die Ausbildung von „Medienexpertinnen und –experten“ in den Landesjugendämtern zur Unterstützung der Jugendämter sind entstanden, vor allem sind für die Fortsetzung der PR-Arbeit weiterhin Interesse, Ideen und Anregungen sowie hilfreiche Kritik nötig (vgl. BAG Landesjugendämter 2011: 26 ff.).

### **3. Skandalisierung und Krisenmanagement**

#### **3.1 Begriffsklärung Skandalisierung und Krisenmanagement**

Lünenborg et al. haben im Rahmen einer empirischen Untersuchung die Skandalisierung im Fernsehen betrachtet. Für sie ist Skandalisierung zu unterscheiden in 1. Transgressionen, 2. Provokationen, 3. Skandalen und 4. moralischen Paniken bzw. Medienpaniken. Als Transgressionen werden zunächst *„tatsächlich oder vermutete Verstöße gegen vorherrschende moralische und soziale Regeln“* verstanden. Provokationen beziehen sich auf Normverletzungen und Grenzüberschreitungen in TV-Formaten und sind *„Transgressionen, die öffentlich begangen werden, indem die Regelverstöße öffentlich zur Schau gestellt werden“* (Lünenborg et al. 2011: 37).

Entsprechend skandalträchtig sind derartige Vergehen anzusehen, gleichzeitig lässt sich aber auch beobachten, dass die Grenzen zwischen Privatheit und Öffentlichkeit nicht mehr klar gezogen werden und das private Leben zunehmend in den Fokus medialer Inszenierungen und öffentlicher Debatten rückt. Ein Skandal entsteht aus Transgressionen oder Provokationen, die eine entsprechende Empörung in der Öffentlichkeit nach sich ziehen. So sind Skandale *„Diskursphänomene“*, die *„an der diskursiven Struktur des Klatsches“* anschließen. Somit findet eine Bewertung eines

Vergehens durch gesellschaftliche Akteure, vor allem aber durch die Medien, mit einer darauf folgenden weithin geteilten Empörung statt (vgl. ebd.).

Moralische Paniken sind schließlich Transgressionen, die sich nicht nur auf „*konkret wahrgenommene und nachweisbare Normverstöße*“ beziehen, sondern eine „*Bedrohung bestehender gesellschaftlicher moralischer Vorstellungen*“ darstellen, die als „*gefühlte Bedrohung gesellschaftlicher Normen und Werte durch große Gruppen oder Teile der Gesellschaft*“ verstanden werden können und eine entsprechende Empörung mit sich bringt, diese jedoch „*im Verhältnis zur tatsächlichen Bedrohung übertrieben erscheint*“ (Lünenborg et al. 2011: 38 f.).

So werden moralische Paniken durch ein Aufschaukeln der Medien verursacht, die auf diese Art versuchen, die Bedrohung aufrecht zu erhalten und eine große emotionale Beteiligung erzeugen, die insbesondere wiederum eine hohe Aufmerksamkeit der Medien erregt. Die intertextuelle Dramaturgie weist damit eine andere auf als bei Skandalen. Es existieren jedoch fließende Übergänge zwischen diesen beiden Arten der Skandalisierung (vgl. Lünenborg et al. 2011: 39).

Skandale sind nach Burkhardt „*Konstrukte, die in einem spezifischen Kommunikationsprozess entstehen*“ (Burkhardt 2006: 82).

Der Skandal ist zwar vom Medienskandal zu unterscheiden, er wurde nach Burkhardt jedoch vom Mediensystem adaptiert. Ein zentraler Aspekt ist hierbei das Interesse der Öffentlichkeit „*am Niedergang der Anderen in den Fallstricken des Verderbens*“ (Burkhardt 2006: 81).

Nach Burkhardt sind Medienskandale „*komplexe Kommunikationsprozesse, die als Sinnerzeugungsmechanismen Bedeutungszusammenhänge produzieren und damit Beiträge zu Konstruktion von kollektiver Wirklichkeit in ihren Bezugssystemen leisten*“ (Burkhardt 2006: 47).

Burkhardt beschreibt den Medienskandal als einen „*festen Bestandteil moderner Gesellschaften*“, der „*als professionell produzierter Aussagenkomplex des Mediensystems den spezifischen Normen-, Struktur-, Funktions- und Rollenmustern des Journalismus*“ folgt, „*die ihn zu einem der mächtigsten bedeutungskonstruierenden Diskurse mit nahezu virulenter Streuwirkung formen*“ (Burkhardt 2006: 57).

Skandale werden auf diese Weise konstruiert, sie existieren nicht einfach so, sondern werden durch öffentliche Bezeichnung eines Ereignisses oder einer Handlung als nonkonform durch gesellschaftliche Akteure als Skandal etikettiert. Dies erfolgt vor allem durch die Printmedien sowie die sendereigene Berichterstattung in Magazinsendungen, die darüber entscheiden, welches Ereignis oder Handeln zum Skandal erklärt wird. Hierfür eignet sich prinzipiell jedes Ereignis, manche lassen sich jedoch besser und manche schlechter skandalisieren. Dies hängt von bestimmten Faktoren ab, die auch „Narrationsfaktoren“ genannt werden. Um eine Skandalisierung ohne Legitimation zu ermöglichen, ist der Verweis auf die öffentliche Moral stets das geeignete Mittel. So wird sich in der Berichterstattung auf gesellschaftlich anerkannte Moral- und Wertevorstellungen bezogen und die Argumentation entsprechend aufgebaut, indem die Ereignisse im Rahmen der Binarität von Gut und Böse dargestellt werden (vgl. Lünenborg et al. 2011: 40 f.).

Bei diesen Repräsentations- und Moralisierungsmechanismen wird nach Burkhardt in religiöse, öffentliche, juristische, private und politische Moral unterschieden. Je nach gesellschaftlichem Subsystem besteht so eine spezifische Moralsphäre und damit Konfliktpotential für die Skandalisierung. Weiter gibt es nach Burkhardt Politisierungsmechanismen und Systematisierungsstrategien sowie Deeskalationsstrategien, die einen Medienskandal erzeugen können, stets mit dem Ziel, den Nachrichtenwert zu erhöhen. Die Konstruktion politischer Relevanz erhält den Medienskandal aufrecht, es ergibt sich daraus die Konstruktion eines politischen Handlungsbedarfes. Wenn sich hierbei Versäumnisse vermuten lassen, kann schließlich eine Problematisierung des politischen Systems erfolgen. Daraufhin kann es zu einer Analyse politischer (Dys-) Funktionalität kommen, die potentielle Funktionsstörungen des politischen Systems identifizieren soll. Die Systematisierungsstrategien dienen der Reduktion von Narrationskomplexität, indem sie, wie auch Lünenborg et al. feststellen, in Gut und Böse differenzieren. In diesem Sinne verstanden sind Medienskandale als „*Märchen für Erwachsene*“ anzusehen, die in leicht verständlicher Weise Moral-, Werte- und Normvorstellungen der Gesellschaft aktualisieren (vgl. Burkhardt 2006: 234 ff.).

Bei den Deeskalationsstrategien wird die Rolle der MedienjournalistInnen entscheidend, die durch ihre Aufgabe einer kritischen Selbstbeobachtung und Selbstbeschreibung des Mediensystems eine wichtige Rolle als Deeskalierer

einnehmen, indem sie moralische Orientierungen in Frage stellen. Die Binarität von gut/böse kann im Deeskalationsmanagement auf diese Weise in verantwortlich/unverantwortlich umgedeutet werden und so die moralische Sprengkraft entschärfen (vgl. Burkhardt 2006: 335 ff.).

Welches Motiv aber verfolgen die Medien mit der Skandalisierung von bestimmten Ereignissen und Handlungen? Lünenborg et al. sprechen in diesem Zusammenhang von einem zunehmenden Wettbewerbsdruck, der die Entwicklung einer Tendenz zur Skandalisierung von Ereignissen bedingte, um die öffentliche Aufmerksamkeit zu erregen und so Auflagen und Quoten zu erhöhen (vgl. Lünenborg et al. 2011: 41).

Dies bestätigt die Ansicht von Wörfsdörfer, der in Bezug auf die mediale Darstellung des ASD ebenfalls angibt, dass Skandalmeldungen die Auflagen und Quoten erhöhen und die Medien unter Absicht der Gewinnerzielung versuchen, die Aufmerksamkeit der Öffentlichkeit zu erhalten.

Auch von Baier-Fuchs werden wirtschaftliche Interessen als Motiv für die mediale Skandalisierung genannt. Nach Baier-Fuchs resultiert die Skandalisierung von bestimmten Handlungen und Ereignissen aus der Sensationslust, dem „Spektakelhunger“ der Öffentlichkeit; die Medien richten ihre Berichterstattung entsprechend aus und verfolgen so ihre ökonomischen Interessen (vgl. Baier-Fuchs 2008: 224 f.).

Durch diese Annahme wird die Position von Kreft/ Weigel bestärkt, die auch von einem viel stärkeren Interesse der Öffentlichkeit an Skandalen als an der guten fachlichen Arbeit des ASD ausgehen und so die einseitige skandalreiche Darstellung des ASD in den Medien zu erklären versuchen.

Durch das Herausstellen dieser Motive wird deutlich, dass ein professionelles Krisenmanagement deshalb immer erforderlicher wird, um durch Krisen und Skandale nur wenig Schaden zu nehmen und den Medien etwas entgegensetzen zu können.

Für Baier-Fuchs ist Krisenmanagement deshalb *„die Vermittlung zwischen den Interessen der Öffentlichkeit nach schnellen Resultaten, raschen Konsequenzen und „Stories“ – und dem Interesse des Unternehmens an Objektivität und Fairness“* (Baier-Fuchs 2008: 223).

Dabei benennt sie für eine erfolgreiche Kommunikation in der Krise vier wesentliche Faktoren: Vorbereitung, Timing, Konsistenz und Kongruenz von Aussagen und Verhalten, Sensibilität bezüglich aktuell bewegender Fragen (vgl. Baier-Fuchs 2008: 220 ff.).

### **3.2 Öffentlichkeitsarbeit in der Krise**

Doch wie ist in Krisen im Rahmen von Öffentlichkeitsarbeit zu agieren und mit den Medien umzugehen, damit das Image einer Organisation nicht zu Schaden kommt? Pfannendörfer empfiehlt einen offenen Umgang mit Informationen in Krisensituationen, eine sofortige Bereitstellung dieser und keinesfalls eine Verhinderung der Herausgabe, um so Spekulationen und Gerüchten den Boden zu entziehen. Auf diese Weise kann verhindert werden, dass JournalistInnen an anderen Stellen nach Informationen suchen, sondern gezwungen sind, wahrheitsgemäß zu berichten. Auch ist es sinnvoll, sich Fehler einzugestehen und nicht abzustreiten beziehungsweise Ausreden zu finden oder gar Ereignisse zu leugnen, sondern ihr Zustandekommen zu erklären. Bei ehrlichen und nachvollziehbaren Ausführungen kann mit verständnisvollen bis hin zu sympathisierenden Reaktionen gerechnet werden. Die Öffentlichkeit kann so auf der Grundlage von wahren Fakten selbst bewerten, welche Haltung zu den Ereignissen eingenommen wird. Hier wird auch der Nutzen einer im Vorfeld aktiv geleisteten Öffentlichkeitsarbeit sichtbar, da eine bereits entstandene Vertrauensbasis in eine Organisation dabei behilflich sein kann, eine Krise zu überstehen, hingegen eine Organisation, die erst in einer Krise Präsenz erlangt, es durch den fehlenden Vertrauensvorsprung deutlich schwerer haben wird, Sympathie im öffentlichen Meinungsbildung zu erlangen (vgl. Pfannendörfer 1995: 68 f.).

Auch Burkhardt sieht prinzipiell als einzige Möglichkeit die Kumulation von Vertrauen als sozialem Kapital, um durch einen Skandal nicht zu Schaden zu kommen oder sogar gestärkt aus ihm hervorzugehen. Vorliegendes Vertrauen aber auch Authentizität sind für Burkhardt Schutzfaktoren in einem Medienskandal. Nur wem es gelingt, mit einer Narration oder Ereignisumdeutung systemkonform zu erscheinen, wer nicht als Bedrohung für das System wahrgenommen wird, einen moralischen in einen ethischen Diskurs überführen kann, wem die Demonstration von

Systemintegrität gelingt, wer glaubwürdig ist und so eine vermeintliche Authentizität erkennen lässt, wer das im System sozialisationsbedingt entwickelte Schamgefühl empfindet und öffentlich zum Ausdruck bringt, dem kann ein Skandal wenig anhaben (vgl. Burkhardt 2006: 362 ff.).

Wie die unter 4.1 angeführten Mechanismen des Medienskandals zeigen, haben MedienjournalistInnen durch die diskursive Inszenierungshoheit im Medienskandal eine privilegierte Position. Durch diese Diskursmacht werden sie zu professionellen Skandalisierern. Deshalb empfiehlt es sich auch nach Burkhardt mit den JournalistInnen zu kooperieren, da diese entscheidenden Einfluss darauf haben, welche Form die Darstellung des Skandals in den Medien annimmt (vgl. Burkhardt 2006: 337 f.).

Inwiefern sich die Skandalisierung von bestimmten Ereignissen in den Massenmedien vollzieht, soll nun an der Untersuchung des Falls „Chantal“ verdeutlicht werden.

### **3.3 Skandalisierung anhand des Falls Chantal**

Zu Beginn dieses Jahres hat sich der Fall „Chantal“ in den Massenmedien zu einem Medienskandal ausgeweitet. Die elfjährige Chantal wuchs in einer Pflegefamilie in Hamburg-Wilhelmsburg auf und starb am 16. Januar 2012 an einer Methadon-Vergiftung. Somit ist Chantal nach Lara, Jessica und Kevin ein weiteres Kind, das sich in staatlicher Obhut befand, aber dennoch einem tragischen Schicksal nicht entkommen konnte. Das öffentliche Ansehen des ASD steht dadurch in Frage, der ASD gerät zunehmend im Rahmen einer kritischen Betrachtung in den Fokus der Öffentlichkeit, da er wieder einmal versagt und nicht reagiert hat.

Im Folgenden wird zunächst der Fall skizziert. Darauf folgt eine exemplarische Analyse ausgewählter Zeitungsartikel<sup>6</sup>. Im Rahmen einer Dokumentenanalyse von zehn ausgewählten Artikeln werden die Reaktionen der gängigen Printmedien auf den Fall untersucht. Dafür wird zuerst die Methode beschrieben, die bei der Untersuchung angewendet wurde. Danach erfolgt die Darstellung der Untersuchungsergebnisse mit einem anschließenden Fazit.

---

<sup>6</sup> Der Analyse liegen die Artikel als Material in der Online-Version zugrunde. Für eine bessere Lesbarkeit sind die vollständigen Quellenangaben im Quellenverzeichnis zum Fall Chantal auf Seite 67 aufgeführt.

### **3.3.1 Skizzierung des Falls**

SPIEGEL ONLINE berichtet am 23.01.2012 unter dem *Titel „Elfjährige stirbt an Methadon-Vergiftung“* über den Tod von Chantal. Laut SPIEGEL ONLINE starb Chantal am 16. Januar 2012 in der Wohnung der Pflegeeltern in Hamburg-Wilhelmsburg. Sie sei leblos in ihrem Bett gefunden worden, das vorläufige Ergebnis der Obduktion habe ergeben, dass Chantal an einer Vergiftung mit der Heroin-Ersatzdroge Methadon gestorben sei, wie Oberstaatsanwaltschaft Wilhelm Möllers zitiert wird. Zu klären sei nun, wie der Drogensatzstoff in die Hände von Chantal kommen konnte. Die Staatsanwaltschaft habe die Ermittlungen wegen des Verdachts der fahrlässigen Tötung gegen die Pflegeeltern und den leiblichen Vater des Kindes aufgenommen, dieser sei früher drogenabhängig gewesen und habe regelmäßig Kontakt zu seiner Tochter gehabt. Unklar sei, ob er heute noch süchtig ist. Die Mutter des Mädchens sei 2010 verstorben (vgl. SPIEGEL ONLINE 2012: 1).

Chantal habe sich laut dem vorläufigen Obduktionsergebnis in einem altersgemäß entwickelten und organisch gesunden Zustand befunden, wies keine Anzeichen für Misshandlung oder Vernachlässigung auf. Allerdings sei die Vier-Zimmer-Wohnung von den Ermittlern verwahrlost aufgefunden worden, sie sei unaufgeräumt und unordentlich gewesen. Chantal habe dort gemeinsam mit ihren Pflegeeltern, zwei leiblichen Kindern des Paares und einem weiteren Pflegekind, dem leiblichen Enkelkind der Pflegeeltern, zusammengelebt (vgl. ebd.).

### **3.3.2 Exemplarische Analyse ausgewählter Zeitungsartikel über den Fall**

Um die Reaktionen und die damit einhergehenden Wertungen zu beleuchten, die von den Medien auf den Fall Chantal folgten und damit das Medienecho aufzufangen, wurde eine exemplarische Analyse ausgewählter Zeitungsartikel vorgenommen. So wurden die Zeitungsartikel auf entsprechende repräsentative Aussagen untersucht und die Ergebnisse anschließend ausgewertet. Es wurden stichprobenhaft zehn Artikel ausgewählt, die als repräsentativ anzusehen sind, da sie in der Online-Version der gängigen Printmedien (WELT ONLINE, SPIEGEL ONLINE, stern.de, ZEIT ONLINE, Süddeutsche.de und Bild.de) erschienen sind. Der Untersuchungszeitraum wurde für die Berichterstattung kurz nach dem Tod von Chantal Ende Januar bis Mitte Februar 2012 festgelegt. Beispielhaft wurde ein Artikel, der etwa fünf Monate nach dem Ereignis erschienen ist, untersucht, der

Angaben zu den stattgefundenen Untersuchungen des Falles enthält, um zu beleuchten, wie die Berichterstattung im Vergleich zur „akuten“ Phase erfolgt.

Die von Schürmann oben bereits erwähnte anerkannte Rolle der Medien als Autorität der Meinungsbildung und der unvergleichbar hohe Einfluss auf die vorherrschenden Themen in der Öffentlichkeit soll dabei in den Kontext einer Kritik am ASD vor dem Hintergrund des Falles gesetzt werden. Dabei ist herauszustellen, inwieweit die Medien eine Angriffsfläche bereiten und welcher Kritik sich der ASD in der Konsequenz stellen muss, inwieweit diese Kritik aber auch zu imageschädigenden Effekten führen kann. Wie erwähnt können nach Schürmann ungünstige Darstellungen, die negative Aussagen beinhalten, zu einer Schädigung des Rufes der Sozialen Arbeit, in diesem Fall des ASD, führen, da sich diese Aussagen nachhaltig einprägen.

Im Rahmen einer wissenschaftlichen Inhaltsanalyse, die nach Lamnek *„die Analyse von Material, das auf irgendeine Weise menschliches Verhalten oder soziales Handeln repräsentiert“* (Lamnek 2005: 483), zum Ziel hat und sich dabei vor allem mit *„der Analyse von schriftlichen Kommunikationsinhalten, also Texten“* (ebd.) befasst, wurden die ausgewählten Zeitungsartikel auf repräsentative aussagekräftige Passagen untersucht, die vor allem eine Kritik an der Arbeit des ASD enthalten sollten.

Texte sind nach Lamnek wohl das häufigste Material, das bei einer Inhaltsanalyse ausgewertet wird, dabei wird als Text nicht nur ein schriftliches Produkt verbaler Kommunikation verstanden, sondern in diesem Zusammenhang auch Dokumente, Akten und Zeitungsartikel gesehen. Es wird je nach Anzahl der Kommunikatoren in monologische Texte und dialogische Texte unterschieden. Die in der Untersuchung ausgewerteten Zeitungsartikel fallen wie politische Reden und Werbesprüche unter die monologischen Texte (vgl. Lamnek 2005: 492).

Die Dokumentenanalyse wurde dabei als inhaltsanalytische Technik verwendet. Bei dieser Variante werden Schriftstücke mit einem festen, standardisierten Kategorienschema untersucht, so wird entsprechend in jedem einzelnen Dokument nach den Ausprägungen vordefinierter Variablen gesucht. Mit dieser Technik lässt sich eine Vollerhebung sichern und im Gegensatz zu einer Befragung wirken keine verzerrenden Einflüsse der Befragten. Als Nachteil dieser Technik lässt sich

allerdings erwähnen, dass sich Einstellungen der hinter den Dokumenten stehenden Untersuchungspersonen im Rahmen dieser Technik nicht ermitteln lassen können. Dies kann nur unter Hinzuziehung von qualitativen Techniken geschehen, wie der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (vgl. Lamnek 2005: 502 ff.).

Die Dokumentenanalyse ist den quantitativen inhaltsanalytischen Techniken zuzuordnen und erfolgt daher in Form einer reduktiven Vorgehensweise, was bedeutet, dass zusammenfassend und strukturierend vorgegangen wird. Es sind die Fragestellung, die Kategorien und vorgegebene Variablen vor der Untersuchung festzulegen und für diese Variablen manifeste Aussagen im festgelegten Material zu finden, die diese Variablen entsprechend repräsentativ als Merkmalsausprägungen abbilden (vgl. Lamnek 2005: 500 f.).

Nach einer ausführlichen Sichtung des Materials erschienen die Kategorien, die nachfolgend in der Auswertung der Untersuchungsergebnisse dargestellt sind, als geeignet. Die relevanten Passagen wurden unter diese Kategorien zusammengefasst, wörtlich übernommene Aussagen als kursiv gekennzeichnet.

Die zentrale Fragestellung der Untersuchung ist dabei: Welche Reaktionen folgten durch die Medien auf den Fall Chantal? Weiter werden damit folgende Fragen relevant, die sich aus den vorangegangenen Ausführungen ergeben: Wie wird der ASD vor dem Hintergrund des Falles dargestellt? Welcher Kritik sind der ASD und die Arbeit durch die Medien ausgesetzt? Inwieweit lassen sich hierdurch imageschädigende Effekte erkennen?

Dabei werden zur Durchführung und zur Beantwortung der angeführten Fragen in der Untersuchung die nachstehenden Hypothesen zentral, die sich nach einer ersten Sichtung des Materials ergeben:

Hypothese 1:

Der ASD wird in Bezug auf den Fall von den Medien als Angriffsfläche genutzt und eine entsprechend umfangreiche Kritik an der Arbeit ausgeübt.

Hypothese 2:

Der ASD wird für den Unfall verantwortlich gemacht und ist in der Berichterstattung entsprechenden Zuschreibungen der Verantwortlichkeit ausgesetzt.

### 3.3.3 Auswertung der Untersuchungsergebnisse

#### 3.3.3.1 Kritik an der Arbeit des ASD

Der am 02.02.2012 durch WELT ONLINE erschienene Artikel zum Fall „*Schule und Sozialpädagoge warnten das Jugendamt*“ von Gall/ Meyer-Wellmann beschreibt den ASD als fahrlässig und ignorant, denn „*die zahlreichen Warnungen blieben beim Jugendamt ohne Wirkung*“ und die Behörde habe einen völlig anderen Eindruck von den Umständen gehabt, die in der Familie herrschten. So hätten sich die MitarbeiterInnen des ASD überrascht gezeigt, nachdem sich die Lehrerin wegen erheblichen Auffälligkeiten und einer vermuteten Verwahrlosung an diesen gewandt habe und hätten berichtet: „*bei ihren Besuchen erlebten sie eine heile Welt*“ (Gall/ Meyer-Wellmann 2012: 1).

Der Artikel von Menke zum Fallgeschehen auf SPIEGEL ONLINE trägt die angreifende Überschrift „*Das Versagen der Ämter*“. Auch hier wird erwähnt, dass der Behörde Hinweise vorgelegen hätten, die jedoch als Mobbing gegenüber den Pflegeeltern abgetan worden seien. Man habe den Eindruck gehabt, „*es handele sich um gezielte Diffamierungen aus der Nachbarschaft*“ (Menke 2012: 1 f.).

In diesem Zusammenhang werfe der Bezirksamtsleiter Markus Schreiber den zuständigen SozialarbeiterInnen eine „Betriebsblindheit“ vor, die zu derartigen Fehleinschätzungen geführt hat und es aus Sicht des Bezirksamtes nicht nachzuvollziehen sei, warum den vorliegenden Hinweisen über so lange Zeit nicht nachgegangen wurde (vgl. Menke 2012: 2).

Utler sieht in ihrem Artikel „*Pflegeeltern – Rabeneltern?*“, der am 27.01.2012 durch SPIEGEL ONLINE erschienen ist, ein Fehlverhalten des ASD zum einen in der Vermittlung des Kindes in die Familie und zum anderen darin, dass eine Herausnahme, die unter den gegebenen Umständen zwingend ist, nicht erfolgt sei. So dürfe ein Kind „*nach den Hamburger Richtlinien nicht in eine Pflegefamilie mit einer Suchtproblematik*“ vermittelt werden, wird die Behördensprecherin Nicole Serocka zitiert. Utler zitiert weiter Carmen Thiele vom Bundesverband der Pflege- und Adoptivfamilien e. V. (PFAD), die erörtert, dass „*bei Drogenmissbrauch – also einem aktuellen Suchtverhalten mit dem entsprechenden Verlust an Alltagskompetenz – sehr wohl der Sachverhalt der Kindeswohlgefährdung gegeben und eine Herausnahme zwingend ist*“ (Utler 2012: 1 f.).

Im Artikel „*Hamburger Jugendamt gerät ins Visier der Ermittler*“ vom 31.01.2012 auf Stern.de wird davon gesprochen, dass der Fall von Chantal in Hamburg für Entsetzen Sorge und „*eine Debatte über Versäumnisse in der Jugendarbeit ausgelöst*“ habe. Man könne nicht nachvollziehen, wie eine Behörde dazu kommt, „*eine Elfjährige an drogenabhängige Pflegeeltern zu vermitteln*“ (Stern.de 2012: 1). Die Staatsanwaltschaft habe nun die Ermittlungen wegen des Verdachts der Verletzung der Fürsorgepflicht aufgenommen, wird der Sprecher der Behörde, die im Stern zur „Anklagebehörde“ deklariert wird, zitiert. Die Pflegeeltern seien vom Jugendamt offiziell anerkannt worden, die Betreuung der Familie habe aber, wie von Blank als problematisch angesehen, in anderen Händen gelegen, nämlich in denen eines gemeinnützigen Trägers, der Beratungs- und Hilfsleistungen erbringe (vgl. ebd.).

### **3.3.3.2 Verantwortlichkeit und Zuschreibungen**

Menke beschreibt das Vorgehen der Ämter als leichtsinnig, denn obwohl es genug Hinweise gegeben habe, musste Chantal sterben. Sie sieht ein fehlerhaftes Vorgehen darin, dass Verantwortlichkeiten nicht wahrgenommen, sondern hin- und hergeschoben worden seien, „*das eine Amt verließ sich auf das andere*“ (Menke 2012: 1).

Das Bezirksamt Hamburg-Mitte habe sich auf die damalige Überprüfung durch das Bezirksamt Hamburg-Harburg bezüglich der Eignung der Pflegeeltern verlassen, die zuvor schon die Enkeltochter als Pflegekind aufnahmen und bei der Einrichtung eines Pflegeverhältnisses für Chantal folglich keine erneute Überprüfung durchgeführt hätten (vgl. ebd.).

Weiter wird im Artikel von Menke der „Hamburger Appell“ des damaligen Bürgermeisters Ole von Beust nach dem Tod von Jessica angesprochen, der in der Konsequenz notwendige Neuerungen wie die Einrichtung einer Kinderschutz-Hotline und das Schaffen von Stellen im Bereich des Jugendschutzes zur Folge gehabt habe. Angesichts der Tatsache, dass dem Appell Taten gefolgt seien, sei es nun aus Sicht von Menke mehr als fragwürdig, wie es erneut zum Tod eines Kindes kommen konnte, da man sich doch einen wirkungsvollen Kinderschutz zur Leitlinie gemacht habe. Entsprechend gravierend sei nun das erneute Versagen der Behörden aus ihrer Sicht anzusehen. Die Ermittlungen wegen Verdachts der Verletzung der

Fürsorgepflicht gegen die SozialarbeiterInnen seien als logische Konsequenz anzusehen, die Aushändigung einer derart großen Menge von Methadon-Tabletten des Arztes werde nicht zum Gegenstand der Ermittlungen gemacht (vgl. Menke 2012: 1 f.).

Ebenso sei nach Menke fraglich, warum nach dem Tod von Lara-Mia 2009 in Wilhelmsburg die Leiterin des zuständigen Jugendamtes Pia Wolters im Amt geblieben sei, woraufhin Schreiber zitiert wird, dass zwar an der Eignung Wolters schon damals gezweifelt worden sei, jedoch keine passende Stelle für sie frei gewesen wäre (vgl. Menke 2012: 2).

Utler spricht die gesetzlichen Regelungen an und zielt dabei darauf, dass der ASD „die Verantwortung für die Auswahl einer Pflegeperson in Hamburg“ habe (Utler 2012: 1).

Weiter wird von Utler der Vorstandsvorsitzende der Deutschen Kinderhilfe Georg Ehrmann zitiert, der das Versagen des Hamburger Jugendhilfesystems bescheinigt und erklärt: „*dass Pflegekinder in die Familie von Drogenabhängigen geraten, ist ein krasser Verstoß gegen die Sorgfaltspflicht des Jugendamts und entbehrt jeglicher Fachlichkeit*“ (Utler 2012: 3).

Im Artikel „*Pflegekinder brauchen verlässliche Beziehungen*“ von Blank, der am 15.02.2012 durch ZEIT ONLINE erschien, wird auf die wesentlichen Kriterien für die Unterbringung eines Kindes in einer Pflegefamilie eingegangen. So seien Straffreiheit, Ausschluss von Drogenkonsum, Alter, wirtschaftliche Verhältnisse, ausreichend Wohnraum und Zeit Aspekte, die bei einer Überprüfung relevant würden. Außerdem müsse eine kurze Ausbildung absolviert werden, die potentielle Pflegeeltern qualifizieren und auf ihre Aufgabe vorbereiten soll. Weiter sei es aber auch notwendig, den Kindern Kontinuität zu geben, so dass es häufig zu „milieunahen“ Unterbringungen bei Verwandten oder Bekannten komme. Auch Chantal habe man in ihrem gewohnten Umfeld belassen wollen, was ihr nach Blank zum Verhängnis wurde, da in diesen Fällen die Überprüfung reduziert ausfalle. Auch die Verhältnisse, in die Chantal aufgenommen wurde, seien folglich nur abgespeckt überprüft worden (vgl. Blank 2012: 1 f.).

Weiter sieht Blank aber auch die Problematik wechselnder AnsprechpartnerInnen, zum einen durch die Betreuung der Familie in erster Linie durch einen freien Träger

und nur im Hintergrund durch den ASD, zum anderen auch dadurch, dass bei einem Ortswechsel auch ein Zuständigkeitswechsel des ASD erfolge. Es sei aber auch nicht Kontrolle, die den notwendigen Schutz der Kinder gewährleisten kann, sondern dies sei vor allem durch Beziehungen möglich, einem vertrauensvollen Ansprechpartner würden sich die Kinder so mitteilen und die entsprechenden Signale senden. Kontrolle sei ohnehin nur begrenzt möglich ist und würde die vielen gut funktionierenden Pflegeverhältnisse belasten und die Eltern unter einen Generalverdacht stellen (vgl. Blank 2012: 2 f.).

Die eigentliche Problematik bestehe jedoch in der Ausstattung des ASD. So wird der häufig herrschende Zeitmangel für das Übersehen von Missständen verantwortlich gemacht, da eine Fachkraft höchstens 30 Pflegekinder betreuen sollte, in Hamburg ein Mitarbeiter aber bis zu 80 Fälle habe. Die Fachkräfte könnten *„aus Zeitmangel nur Feuerwehr in Krisen sein, keinesfalls Vertrauenspersonen für Pflegekinder- und eltern“* (Blank 2012: 3).

### **3.3.3.3 Skandalisierung**

Der Artikel auf Stern.de vom 27.01.2012 *„Der skandalöse Tod von Chantal“* bezeichnet die Ereignisse offensichtlich schon im Titel als skandalös und wirft die vorwurfsvollen Fragen auf: *„haben Behörden ein Mädchen auf dem Gewissen?“* und *„wieso werden Drogensüchtige Pflegeeltern?“* (Stern.de 2012: 1).

Laut Auskunft der Behörden seien bei der Einrichtung eines Pflegeverhältnisses ein polizeiliches Führungszeugnis und eine Gesundheitserklärung vorzulegen, weshalb es nicht zu erklären sei, wie Chantal in die Pflegefamilie geraten konnte. Dies sei entsprechend als Skandal anzusehen, *„wie konnte das Jugendamt ehemalige Junkies als Pflegeeltern für ein Kind aussuchen?“* Es kann keine ausreichende Überprüfung dieser Voraussetzungen stattgefunden haben. Eher das Gegenteil sei der Fall gewesen, denn das Jugendamt habe offenbar Pflegeeltern als geeignet angesehen, bei denen Straftaten vorlagen, die Wohnung verwahrlost war und die ohnehin nicht über die besten räumlichen und finanziellen Voraussetzungen zur Erziehung eines fremden Kindes verfügten (vgl. Stern.de 2012: 1 f.).

Entsprechend gerate die *„Behörde unter Druck“*, halte sich aber zunächst bedeckt mit Verweis auf laufende Ermittlungen. Weiter wird der Imageschaden deutlich

dargestellt: „auf die zuständigen Behörden, so viel ist in jedem Fall sicher, wirft der Fall kein gutes Licht“ (Stern.de 2012: 2).

Auch Wiegand beschreibt in seinem Artikel „*Abhängig in jeder Beziehung*“, der am 27.01.2012 auf Süddeutsche.de erschien, die Ausweitung des Falls zu einem „Skandal“. Die Kritik an den Hamburger Behörden werde lauter, da trotz Amtsvormund und dem „*Grundsatz: Kein Kind zu drogenabhängigen Pflegeeltern*“, den Markus Schreiber verlauten lassen habe, Chantal zu den Pflegeeltern gegeben worden sei (Wiegand 2012: 1).

Es hätten zwar umfangreiche Kontrollen durch die betreffenden Amtspersonen des Jugendamtes und den Vormund stattgefunden, jedoch will niemand von den Umständen in der Pflegefamilie gewusst haben, wie es auch Gall/ Meyer-Wellmann in der Welt berichten. So seien die Drogenproblematik und auch die Verwahrlosung, die in der Familie herrschte, trotz engmaschiger Betreuung nicht aufgefallen, man habe bei den Hausbesuchen stets angemessene Verhältnisse vorgefunden (vgl. Wiegand 2012: 1 f.).

Ein weiterer Artikel von Wiegand auf Süddeutsche.de vom 04.02.2012 mit der Überschrift „*Schwere Versäumnisse im Hamburger Jugendamt*“ weist deutlich auf Schuldzuweisungen gegen die Behörde hin. Der Tod von Chantal hätte so durch die Verantwortlichen verhindert werden können, wenn das Jugendamt des Hamburger Bezirks Mitte seine Pflichten erfüllt hätte (vgl. Wiegand 2012: 2).

Der Artikel zeigt aber vor allem auch die emotionale Besetztheit für die Allgemeinbevölkerung von Themen wie dem Tod eines Kindes durch Fremdverschulden. In Wilhelmsburg habe kurz nach dem Tod von Chantal ein Schweigemarsch stattgefunden, um den toten Kindern Lara-Mia und Chantal zu gedenken. „Stille Trauer, keine Wut“ sei das Motto des Marsches gewesen, an dem etwa 400 Menschen teilgenommen und ihre Betroffenheit öffentlich zum Ausdruck gebracht hätten (vgl. Wiegand 2012: 1).

Der Fall von Chantal wird als „Kinderschicksal“ aufgefasst, das durch ein fehlerhaftes Vorgehen der Behörden zu verantworten sei. Zum einen steht im Artikel von Wiegand wie auch schon bei Menke in der Kritik, dass die „betriebsblinde“ Wolters nach dem Fall Lara-Mia ihr Amt der Fachamtsleitung weiter ausgeübt habe, weil „*damals keine angemessene Stelle zu finden gewesen*“ sei, zum anderen aber auch,

dass dem VSE eine derart hohe Verantwortung durch das Jugendamt übertragen worden sei, dass „*ein freier Träger, ein Unternehmen also, in einem solch sensiblen Bereich wie Pflegschaften eine derart große Verantwortung tragen durfte*“, werde selbst laut Schreiber als „nicht hilfreich“ angesehen (Wiegand 2012: 2).

Durch SPIEGEL ONLINE erschien am 31.01.2012 der Artikel von Menke „*Staatsanwaltschaft durchsucht Jugendamt*“, der durch den auffälligen Titel ebenso skandalös anmuten lässt. Die MitarbeiterInnen des Jugendamtes werden offenbar an den Pranger gestellt und es wird darauf hingewiesen, dass diese wie Straftäter behandelt werden. Dadurch ist anzunehmen, dass ein vorschnelles Urteilen durch die Öffentlichkeit erfolgen kann, obwohl zu diesem Zeitpunkt noch gar nicht klar ist, ob überhaupt ein Fehlverhalten vorliegt. So beschreibt sie, dass ein „*Ermittlungsverfahren gegen noch unbekannte Mitarbeiter des Jugendamtes und des VSE eingeleitet*“ worden sei (Menke 2012: 1).

Die Räumlichkeiten der Behörde und des Verbundes seien durchsucht und Angaben zum Fall gesichert worden, dabei hätten sich die MitarbeiterInnen des Jugendamtes aber kooperativ gezeigt und das erforderliche Material bereitgestellt (vgl. ebd.).

#### **3.3.3.4 Aufklärung und Ermittlungsergebnisse**

Nach fünf Monaten erschien am 20.06.2012 durch Bild.de der Artikel „*Jetzt klärt Chantals Tod endlich auf!*“ von Arndt, der den durch den Sonder-Ausschuss erstellten 72 Seiten starken Bericht über den Ermittlungsstand thematisiert. Arndt spricht in diesem Zusammenhang von einem „*Behörden-Sumpf aus Versagen und Ignoranz*“, der die Schuld an Chantals Tod trage (vgl. Arndt 2012: 1).

Der Sonderausschuss solle bis Herbst 2013 aufklären, warum Chantal in die Pflegefamilie kam. Unfassbare Details würden die Grundlage für die Vorwürfe gegen die Behörden bilden. Zum einen seien die Lebensumstände in der Familie dem ASD bekannt gewesen, jedoch sei keine Eignungsprüfung erfolgt, also habe niemand etwas getan, obwohl viele etwas gewusst hätten. Der ASD hätte sich vor Ort ein Bild über die bekannten Umstände machen müssen, jedoch „*blieben die Behördenmitarbeiter lieber im Büro*“. Auch sei die Eignung der Pflegeeltern bestätigt worden, obwohl man von den unzureichenden Umständen in der Familie gewusst habe. Dies nennt Arndt ein „*Behördenversagen auf allen Ebenen*“ (ebd.).

Weiter sei bereits die Entscheidung für die Aufnahme der ersten Pflege Tochter Ashley „auf Basis von unvollständigen Angaben getroffen“ worden, was bedeute, dass Informationen gefehlt hätten, es aber niemanden interessiert habe. Auch habe der Zuständigkeitswechsel wie bereits von Blank angenommen, zu einer Verschlechterung der Aktenlage geführt, der Fall sei immer undurchsichtiger geworden und es sei „massiv geschlampt“ worden – „so lange, bis keiner mehr den Durchblick hatte“. So endete „die Kette des Versagens“ der Behörden mit dem Tod von Chantal am 16. Januar 2012 (ebd.).

### **3.3.4 Fazit**

Der ASD hat sich in der medialen Berichterstattung über den Fall von Chantal einer umfangreichen Kritik zu stellen und fungiert als Angriffsfläche der medialen Berichterstattung. Somit kann die erste Hypothese als bestätigt angesehen werden. Provokante und angreifende Überschriften weisen schon auf defizitäre Vorgehensweisen hin, bevor man überhaupt begonnen hat, den Artikel zu lesen. Die Artikel sind von Vorwürfen und Schuldzuweisungen durchzogen, bis hin zur Ausweitung zu einem Skandal sind die Beschreibungen gewählt. Die emotionale Besetzung derartiger Themen wirkt dabei als Verstärker in der Skandalisierung. Für das Schicksal von Chantal sind die Behörden verantwortlich und die Bevölkerung bringt ihre Betroffenheit öffentlich zum Ausdruck, was den Ansatzpunkt für eine Skandalisierung darstellt. Die Medien können diese Betroffenheit aufgreifen und das Anknüpfen ermöglicht eine Skandalisierung ohne Legitimation. So rechtfertigen sich die öffentlichen Angriffe.

Der ASD wird dargestellt, als wäre er für den Tod von Chantal verantwortlich, er wird als fahrlässig und ignorant beschrieben. Durch Betriebsblindheit kam es zum Versagen und das Vorgehen war leichtsinnig, es wurde gegen die Sorgfaltspflicht verstoßen. Entsprechend wird jetzt durch die Staatsanwaltschaft gegen die „Anklagebehörde“ ermittelt, was die MitarbeiterInnen noch stärker als schuldig darstellt. Jedoch scheint es zulässig, dass die Aushändigung der Methadon-Tabletten des Arztes nicht Gegenstand der Ermittlungen ist.

Dem ASD wird ein Fehlverhalten vorgeworfen, eine Herausnahme von Chantal aus der Pflegefamilie ist trotz der Kenntnis über die Umstände nicht erfolgt. Eine ausreichende Überprüfung der Pflegeeltern fand nicht statt, da Chantal „milieunah“

untergebracht wurde. Verantwortlichkeiten wurden nicht wahrgenommen, obwohl man doch einen wirkungsvollen Kinderschutz zur Leitlinie erklärt hatte. Einem freien Träger wurde eine zu hohe Verantwortung übertragen. So lässt sich auch die zweite Hypothese als bestätigt ansehen. Es werden aber auch die Ausstattungsprobleme des ASD wie der häufig herrschende Zeitmangel erörtert, die für das Übersehen von Missständen verantwortlich gemacht werden können. Ein derart großes Ausmaß an negativen Schlagzeilen kann nur mit einem Imageschaden einhergehen, der in der Berichterstattung auch deutlich dargestellt wird, denn der Fall lässt die Behörden in keinem guten Licht dastehen.

Der weitere Teil der wissenschaftlichen Untersuchung besteht nun aus der Darstellung und Auswertung empirisch erhobener Daten im Rahmen von Experteninterviews.

#### **4. Empirische Untersuchung über die Gestaltung sowie Möglichkeiten und Grenzen der Öffentlichkeitsarbeit des ASD am Beispiel des Bezirkes Hamburg-Wandsbek**

##### **4.1 Gegenstand und Ziel der Untersuchung**

Die Gestaltung sowie die Möglichkeiten und Grenzen von Öffentlichkeitsarbeit für den ASD soll am Beispiel eines Hamburger Bezirkes untersucht werden. Das Ziel ist dabei, einen möglichst detaillierten Einblick in die Praxis der Öffentlichkeitsarbeit zu erhalten und die Sicht von ExpertInnen über die Perspektive des Images des ASD zu erfassen. Von Interesse ist es dabei, die betrieblichen Prozesse abzubilden, die im Rahmen professioneller Öffentlichkeitsarbeit ablaufen und dabei insbesondere auf den Umgang mit Skandalfällen wie den Fall „Chantal“ einzugehen. Wie in diesem Rahmen der Umgang mit den Medien erfolgt und welche Konsequenzen sich hieraus ergeben, soll beispielhaft dargestellt werden. Dabei ist das Ziel der Untersuchung nicht, einen Anspruch auf Generalisierbarkeit zu erheben, sondern in Anbetracht der geringen Anzahl der durchgeführten Interviews vielmehr eine beispielhafte Darstellung zu verwirklichen.

## 4.2 Methode

Im Rahmen einer qualitativen Befragung sind Daten über die Gestaltung sowie Möglichkeiten und Grenzen der Öffentlichkeitsarbeit für den ASD zu erfassen. Dabei werden die Daten im Rahmen von Experteninterviews gesammelt, die nach Flick als spezielle Anwendungsform des Leitfadeninterviews eingeordnet werden können (vgl. Flick 2010: 214).

Es wird also zunächst ein Leitfaden erstellt, der im Gespräch mit dem Experten als Steuerung dienen soll. Als Experte wird an dieser Stelle nach Flick in der Regel *„ein Mitarbeiter einer Organisation in einer spezifischen Funktion und mit einem bestimmten (professionellen) Erfahrungswissen“* verstanden (Flick 2010: 215).

Der Leitfaden enthält dabei vorformulierte offene Fragen, nach dem Prinzip der Offenheit sind im Gesprächsverlauf entsprechend ergänzende Fragen zulässig. Weiter wird das Prinzip der Kommunikation berücksichtigt, da die Daten im Rahmen der Interviews in einem kommunikativen Prozess erhoben werden, der an das kommunikative Regelsystem der Befragten angepasst wird (vgl. Lamnek 2005: 351). Die Interviewsituation wird dabei alltagsgerecht gestaltet, um möglichst wahrheitsgemäße und authentische Aussagen zu erhalten. Zunächst ist hierfür die Herstellung einer Vertrauensbasis notwendig. Die Aufzeichnung auf ein Tonbandgerät ist dabei unerlässlich, um die Fülle der Informationen im Anschluss an die Befragungen systematisch auswerten zu können (vgl. Lamnek 2005: 355 f.).

Entsprechend dieser Prinzipien fand die Befragung im Rahmen der Untersuchung am Arbeitsplatz der Befragten statt, die Befragten waren im Vorfeld persönlich bekannt. Die Aufzeichnung mit Hilfe eines Tonbandgerätes wurde durchgeführt, um eine systematische Auswertung der Informationen vornehmen zu können. Die Transkription der Daten wurde mit dem Programm „f4“ vorgenommen.

Nach Meuser/ Nagel sind dabei aufwendige Notationssysteme, die Pausen, Stimmlagen sowie sonstige nonverbale und parasprachliche Elemente erhalten, beim narrativen Interview unvermeidlich, beim Experteninterview hingegen nicht notwendig, da es hier um gemeinsam geteiltes Wissen geht (vgl. Meuser/ Nagel 2005: 83).

Auch Fuchs-Heinritz spricht von einer Transkription in normales Schriftdeutsch als eine von vier Möglichkeiten, um eine Sicherung der thematisch relevanten Aussagen vorzunehmen. Hierbei ist es meist nicht von Interesse, ob jemand gezögert, gelacht oder geschwiegen hat, wenn die Analyse nicht auf den kommunikativen Handlungen im weiteren Sinne gründen soll. Entscheidend ist also, den Zweck und das Ziel der empirischen Untersuchung festzulegen, um sich über die weitere Verwendung der Daten und die entsprechende Variante der Transkription einig zu werden (vgl. Fuchs-Heinritz 2005: 287 f.).

Mit der Transkription der Experteninterviews soll eine Analyse der thematisch relevanten Informationen vorgenommen werden, Pausen, Stimmlagen sowie sonstige nonverbale und parasprachliche Elemente sind im Kontext der Untersuchung nicht von Bedeutung. Entsprechend wurde der Text sprachlich bereinigt, auf die Verschriftlichung von Äußerungen wie „äh“ oder „hm“, Versprechern und Wortwiederholungen wurde verzichtet. Die transkribierten Interviews sind im Anhang in vollständiger Länge zu finden.

### **4.3 Auswahl der Interviewpartner**

Für die Beantwortung der in der Einleitung angeführten Fragestellung wurde zum einen ein Experteninterview mit der Pressestelle des Bezirkes Hamburg-Wandsbek geführt. Das Bezirksamt Hamburg-Wandsbek gilt als federführendes im Bereich der Jugend- und Familienhilfe und hat so bei vielen Projekten und Aufgaben eine privilegierte Rolle, weshalb die Auswahl auf die Pressestelle fiel, die für die Öffentlichkeitsarbeit des ASD im Bezirk Wandsbek zuständig ist. Durch das Interview war zunächst herausfinden, wie die Zuständigkeit für die Öffentlichkeitsarbeit des ASD in Hamburg genau geregelt ist. Auch sollte herausgefunden werden, welche Perspektive aus Expertensicht für den ASD besteht, ein skandalfreies Image zu erhalten. Weiter zeigt sich, wie am Fall „Chantal“, dass das Kind erst „in den Brunnen gefallen sein muss“, bevor sich über Professionalität und Außenwirkung Gedanken gemacht wird. Es scheint so, als würde eher wenig aktive Öffentlichkeitsarbeit betrieben werden und es war zu erfahren, warum dies so ist und was eine Öffentlichkeitsarbeit, die wirksam und erfolgreich sein soll, leisten muss. Des Weiteren sollte herausgefunden werden, welche Projekte es bisher im Rahmen von

Öffentlichkeitsarbeit für den ASD in Hamburg gegeben hat und wie erfolgreich diese waren.

Die konkreten Konsequenzen nach „Chantal“ für die Arbeit in der Pressestelle waren zu erörtern. Auch war zu erfahren, wie aus Expertensicht die Medien dazu genutzt werden können, um das Feinbild des ASD zu relativieren. Außerdem sollte erfahren werden, welche weiteren Wege es aus Expertensicht gibt, mehr Anerkennung für die Arbeit im ASD zu erhalten. Anhand dieser Ausführungen kam für das Interview der dieser Untersuchung angehängte Leitfaden in Betracht.

Ein weiteres Experteninterview wurde mit einer ASD-Leitungsfachkraft aus dem Bezirk Hamburg-Wandsbek geführt, um die Perspektive auf Öffentlichkeitsarbeit, die aus einer völlig anderen Funktion eingenommen wird, zu beleuchten. So hat die ASD-Leitungsfachkraft zum einen den fachlichen Einblick in die ASD-Arbeit, da sie in der Praxis tätig ist. Zum anderen stellt sich so ein Kontrast her, da die Pressesprecherin für die Öffentlichkeits- bzw. Pressearbeit eine Expertenrolle einnimmt, die ASD-Leitungsfachkraft für die behördliche Jugend- und Familienarbeit. Es ist dabei vor allem von Interesse, inwieweit es zu übereinstimmenden oder abweichenden Aussagen kommt.

Das Erkenntnisinteresse und somit auch die Fragen waren dieselben. Darüber hinausgehend sollte in diesem Interview herausgefunden werden, wie die Expertin die Öffentlichkeitsarbeit durch die Pressestelle des Bezirkes Wandsbek wahrnimmt und ob sie Effekte der Stärkung für die ASD-Arbeit erkennt. Auch war von Interesse, inwieweit sie auch eigene Aufgaben im Rahmen von Öffentlichkeitsarbeit wahrnimmt. Des Weiteren waren die Konsequenzen, die sich nach Chantal für die ASD-Dienststellen ergeben haben, zu erörtern und in welchem Rahmen sich hierdurch die Arbeitsbedingungen im ASD verändert haben. Auch war zu erfahren, wie dies damals bei Jessica war, da sich der Fall ja im Bezirk Wandsbek ereignet hat. Um einen möglichen Zusammenhang zwischen der medialen Skandalisierung der letzten Jahre, insbesondere nach „Chantal“ und einer Veränderung der Arbeitsbedingungen, einer möglichen Verdichtung der Arbeit und steigenden Anforderungen herauszustellen, war herauszufinden, welche Erwartungen und Anforderungen ein Sozialarbeiter im ASD aus Expertensicht heutzutage erfüllen muss. Anhand der vorangegangenen Ausführungen wurde der dieser Untersuchung angehängte Leitfaden für das Interview entwickelt.

#### 4.4 Datenauswertung

Die Auswertung der erhobenen Daten fand im Rahmen der zusammenfassenden Inhaltsanalyse nach Mayring statt. Dabei wird das Material paraphrasiert, im Schritt der ersten Reduktion weniger relevante Passagen und bedeutungsgleiche Paraphrasen gestrichen sowie im Schritt der zweiten Reduktion ähnliche Paraphrasen gebündelt und zusammengefasst. Hierdurch wird eine Kombination der Reduktion des Materials durch Streichungen mit einer Generalisierung im Sinne der Zusammenfassung auf einem höheren Abstraktionssniveau erreicht (vgl. Flick 2010: 410 ff.).

Die Inhaltsanalyse hat nach Mayring zum Ziel, (fixierte) Kommunikation in systematischer Vorgehensweise zu analysieren, um Rückschlüsse auf bestimmte Aspekte der Kommunikation ziehen zu können (vgl. Mayring 2008: 13).

Mayring beschreibt die Zusammenfassung neben der Explikation und der Strukturierung als eine von drei speziellen qualitativen Analysetechniken, deren Ziel es ist, *„das Material so zu reduzieren, dass die wesentlichen Inhalte erhalten bleiben, durch Abstraktion einen Corpus zu schaffen, der immer noch Abbild des Grundmaterials ist“* (Mayring 2008: 58).

Zunächst ist hierfür das Material festzulegen, das Gegenstand der Analyse sein soll. Das Material dieser Untersuchung sind die Transkripte der beiden durchgeführten Experteninterviews. Weiter ist eine Analyse der Entstehungssituation vorzunehmen und die formalen Charakteristika des Materials anzugeben, also in welcher Form das Material vorliegt. Dies ist entsprechend unter 4.2 geschehen, hier ist sowohl die Entstehungssituation als auch die vorliegende Form des Materials beschrieben, die Interviews wurden am Arbeitsplatz der Befragten mit Tonband aufgenommen und anschließend in maschinengeschriebene Form transkribiert. Weiter ist die Fragestellung zu konkretisieren, unter der die Analyse vorgenommen werden soll. Entsprechend dem unter 4.1 angegebenen Ziel der Untersuchung und dem unter 4.3 angegebenen Erkenntnisinteresse wurde die Fragestellung festgelegt. Darauf folgen die von Flick beschriebenen Schritte der Paraphrasierung und der ersten und zweiten Reduktion (vgl. Mayring 2008: 48 ff.).

Im Folgenden werden die neuen Aussagen als Kategoriensystem zusammengestellt und im letzten Schritt am Ausgangsmaterial rücküberprüft. In der qualitativen

Inhaltsanalyse ist nach Mayring das Kategoriensystem als zentrales Instrument in der Vorgehensweise anzusehen (vgl. Mayring 2008: 43).

Auch Kuckartz et al. nennen als fünften von insgesamt sieben Schritten der qualitativen Evaluation die Erstellung des Kategoriensystems und die Codierung der Interviews. Im ersten Schritt werden der Gegenstand und die Ziele der Evaluation festgelegt. Der Gegenstand der Evaluation sind die Transkripte der beiden durchgeführten Experteninterviews wie bei Mayring unter dem festgelegten Material beschrieben, die Ziele sind unter 4.1 genannt. Im zweiten Schritt wird nach Kuckartz et al. der Interviewleitfaden erstellt, der sich aus den Ausführungen unter 4.3 ergibt und im Anhang dieser Untersuchung zu finden ist. Im dritten Schritt werden die Interviews durchgeführt, aufgenommen und transkribiert, die Transkripte der beiden Interviews sind ebenso dieser Untersuchung angehängt. Die Vorgehensweise bei der Erstellung der Leitfäden und der Durchführung, Aufnahme und Transkription der Interviews sind unter 4.2 beschrieben. Als vierter Schritt ist die Datenerkundung genannt, die für die Darstellung der Ergebnisse vorgenommen wurde. Der sechste Schritt stellt die kategorienbasierte Auswertung dar, deren Grundlage das im fünften Schritt genannte Kategoriensystem ist. Im letzten Schritt erfolgt der Abschluss des Evaluationsberichtes in Form der Erarbeitung eines Fazits und einer Rückmeldung der Ergebnisse, die unter 4.5 abgebildet sind (vgl. Kuckartz et al. 2008: 15 ff.).

Mit Hilfe des Auswertungsprogramms „MAXQDA 10“ von Udo Kuckartz wurde der fünfte Schritt durchgeführt und das Material in Kategorien eingeordnet, die in der Darstellung der Ergebnisse unter 4.5 abgebildet sind. Wie von Kuckartz im sechsten Schritt beschrieben, wurden unter diese Kategorien, die im Programm „MAXQDA“ als „Codes“ bezeichnet werden, die relevanten Aussagen aus beiden Interviews entsprechend deskriptiv zusammengefasst, wörtlich übernommene Aussagen wurden als kursiv gekennzeichnet (vgl. Kuckartz et al. 2008: 36 ff.).

Die Interviews wurden in „Interview I“ für das Experteninterview mit der Pressestelle und in „Interview II“ für das Experteninterview mit der Leitungsfachkraft unterschieden. „P“ steht dabei für Pressestelle, „L“ für Leitungsfachkraft. Im Anschluss an die Darstellung der relevanten Aussagen in Form der deskriptiven

Zusammenfassung folgt ein Fazit über die Ergebnisse, das die wesentlichen Aspekte noch ein Mal zusammenfassen soll.

## **4.5 Darstellung der Ergebnisse**

### **4.5.1 Regelungen zur Zuständigkeit**

P erklärt, dass die Zuständigkeit für die Öffentlichkeitsarbeit für den ASD in Hamburg bei den Pressestellen der Bezirksämter liege, da der ASD in den Jugendämtern der Bezirke angesiedelt sei. So mache zunächst jedes Bezirksamt die Öffentlichkeitsarbeit für den ASD eigenständig. Jeder Hamburger Bezirk habe die Federführung in einem bestimmten Fachbereich, der Bezirk Wandsbek im Bereich der Jugend- und Familienhilfe. So habe der Bezirk Wandsbek als Federführer entsprechend bezirksübergreifende Themen, die den ASD betreffen, in Kooperation mit der Fachbehörde zu koordinieren und abzustimmen (vgl. Interview I; 5 ff.).

### **4.5.2 Perspektiven für das Image des ASD**

L beurteilt die Perspektive des ASD dahingehend, dass ein skandalfreies Image möglich sei. Den Begriff Skandal fasst sie dabei auf in Form von *„da ist etwas passiert in einer Verwaltung im Jugendamt und das ist eben insofern sachlich, inhaltlich dermaßen falsch, dass es eben skandalös ist, skandalöse Zustände in dem Handeln des ASD quasi ausdrückt“* (Interview II; 5 ff.).

Der ASD werde jedoch durch seinen Auftrag immer wieder in den Medien auftauchen und sei vor einer Berichterstattung über kritische Einzelfälle nicht bewahrt, denn auch die Herausnahme von Kindern oder ein verspätetes Handeln des Jugendamtes, dass medienwirksam veröffentlicht wird, könne als Skandal bezeichnet werden (vgl. 9 ff.).

P spricht sich ebenfalls für die Perspektive eines skandalfreien Image für den ASD aus (vgl. Interview I; 35).

Sie benennt als öffentlichen Auftrag der Medien jedoch auch die kritische Berichterstattung, mit der der ASD immer wieder konfrontiert sein werde, da ein großes öffentliches Interesse bestehe, wenn es um so hoch emotional besetzte Themen wie Kinder, die betroffen sind, geht (vgl. 35 ff.).

Ihrer Ansicht nach ginge es deshalb eher darum, festzulegen, wie man mit dieser kritischen Berichterstattung umgehe und *„man sollte sich dieser eben stellen, und man sollte, wenn man weiß, dass vielleicht Fehler oder Missstände existieren, oder es gegeben hat, diese in keinem Fall minimieren oder verschleiern oder versuchen zu vertuschen, sondern dann eben auch selber hinterfragen, woran hat es gelegen, was ist da passiert und mitzuhelfen aufzuklären“* (44 ff.).

Weiter geht sie darauf ein, dass dazu eine aktive Pressearbeit gehöre, die leider nach wie vor eher proaktiv wahrgenommen werde, also erst als Reaktion auf kritische Einzelfälle, bei denen das Jugendamt die öffentliche Aufmerksamkeit errege (vgl. 52 f.).

Es sei für eine aktive Pressearbeit aus ihrer Sicht unabdingbar, *„keine Angst vor den Medien zu haben, weil sie eventuell kritisieren können, sondern proaktiv da ran zu gehen und zu zeigen, das und das machen wir, das und das gelingt, und sicherlich, wenn dann mal so ein Fall ist, natürlich auch darzustellen, okay, wenn etwas schiefgelaufen ist, warum ist es schiefgelaufen, wie können wir es besser machen“* (76 ff.).

Zu bedenken sei, dass sich die Medien zunächst eher für die schlechten Nachrichten interessieren würden, als für das, was gut laufe (vgl. 275 f.). *„Ein totes oder verletztes Kind hat natürlich mit einen der höchsten Nachrichtenwerte“* (272 f.). Den Erfolgen komme daher eher wenig Aufmerksamkeit zu, *„das wird als selbstverständlich erachtet“*, (...), *„da muss man nicht loben“* (278 f.).

Umso notwendiger sei es deshalb, es als Ziel anzusehen, die Arbeit des Jugendamtes transparent darzustellen und zwar kontinuierlich und auf eine allgemein verständliche Weise (vgl. 280 ff.).

#### **4.5.3 Krisenmanagement und Umgang mit Skandalisierung**

Im Falle einer Berichterstattung über einen kritischen Einzelfall kann eine Skandalisierung durch die Medien nicht immer vermieden werden, da sich die Pressestelle häufig in einem Dilemma befinde, beschreibt P. Die Informationen, die an die Medien gerieten, müssten gesichert sein und in manchen Fällen dürften durch laufende Ermittlungsverfahren keine Informationen raus gegeben werden, auch um beispielsweise die betreffenden MitarbeiterInnen zu schützen. Weiter sei der Datenschutz zu beachten und auch moralische Aspekte spielten beispielsweise nach

einem Todesfall eine Rolle. Für die Medien bedeute dies, dass sie es dann gewissermaßen in der Hand hätten, in welcher Form die Berichterstattung erfolge, da seitens der Behörde nichts entgegnet werden könne. An sich sollte man nur Informationen herausgeben, von denen man sicher weiß, dass sie wahr seien (vgl. Interview I, 135 ff.).

Eine Gegendarstellung könne ein hilfreiches Mittel zur Entlastung darstellen. Entsprechend gesicherte Informationen könnten mit Hilfe der Gegendarstellung veröffentlicht werden und man kooperiere auf diese Weise mit den MedienvertreterInnen, die auf diesem Wege wohlwollend gestimmt werden könnten (vgl. 176 ff.).

L sehe als Anforderungen an die MitarbeiterInnen im ASD heutzutage, vor allem mit einer deutlichen Zunahme an Beschwerden professionell umgehen zu können. Der Zusammenhang bestehe für sie dabei in einem Anstieg der medienwirksamen Fälle in den letzten Jahren, der ASD sei heutzutage viel öfter in den Medien vor dem Hintergrund von kritischen Einzelfällen präsent (vgl. Interview II; 149 ff.).

So beschreibt sie: *„da gibt es dann wirklich so eine Welle, dass sich im, also dann Träger, Bürger, Verwandte eben da auch noch mal zu aufgerufen fühlen, grundsätzlich, am Einzelfall bezogen, die Arbeit des ASD irgendwie anzuprangern und zu kritisieren und sich zu beschweren“* (152 ff.).

#### **4.5.3.1 Umgang mit dem Fall Chantal**

Am Beispiel des Falls Chantal beschreibt P, dass die Zuständigkeit für die Pressearbeit beim Bezirk Hamburg-Mitte gelegen habe, die Pressestelle habe in Kooperation mit der Fachbehörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration die Pressearbeit übernommen. Als bezirksübergreifende Aufgabe habe der Bezirk Wandsbek die Berichterstattung für die Prüfung der Pflegekinderakten als Federführer übernommen, die sich entsprechend als Konsequenz aus dem Fall ergeben habe (vgl. Interview I; 90 ff.).

In der Pressearbeit der Pressestelle des Bezirkes Hamburg-Mitte sei einiges schief gelaufen, vor allem benennt P, dass es mehrere SprecherInnen und unterschiedliche Aussagen zu dem Fall durch die Behörde gegeben habe. Zunächst habe es viel zu klären gegeben, die Medien hätten schnell Informationen gebraucht und da die

Behörde unvorbereitet gewesen sei, hätten die Medien sich andere Quellen gesucht (vgl. 115 ff.).

Im Idealfall *„muss man eben ein Krisenmanagement sofort einberufen, was dann heißt eben, es setzen sich alle Beteiligten an einen Tisch und es wird zunächst geklärt, was ist passiert, welche Informationen liegen uns vor und dann eben auch ganz klar, dass man festlegt, wer ist zunächst, also wer ist der verantwortliche Sprecher in dieser Situation“* (121 ff.).

Dies sei im Fall von Chantal nicht erfolgt, es habe an einem professionellen Krisenmanagement gefehlt, entsprechend sei der Weg in die Skandalisierung eröffnet gewesen.

L beschreibt als weitere Konsequenz nach Chantal, dass Diskussionen über die Organisationsstruktur sowie über Konzepte zum Beschwerde- und Risikomanagement angeregt worden seien und somit ein Anstoß für eine mögliche Überarbeitung des Handelns der Organisation bis hin zur Bezirksamtsleitung und Pressestelle erfolgt sei (vgl. Interview II; 112 ff.).

#### **4.5.3.2 Konsequenzen nach dem Fall Jessica**

Als Konsequenzen, die auf den Fall Jessica gefolgt seien, der sich im Jahre 2004 im Bezirk Hamburg-Wandsbek ereignet hat, erläutert L zunächst die Schaffung jeweils einer Stelle „Koordinatoren für Kinderschutz“ in jedem der Hamburger Bezirke. Als weitere Konsequenz sei es erforderlich geworden, eine regelhafte Vernetzung auch behördenübergreifend zu gestalten, um einen schnellen Informationsfluss zu erreichen, damit kein Kind durch die Maschen falle (vgl. Interview II, 127 ff.).

Jedoch gibt L zu Bedenken, *„dass egal was und wie man Dinge regelt und neu strukturiert, ordnet, neue Hierarchieebenen einflechtet oder neue Funktionsstellen, wir nicht garantieren können, dass nicht auch in Zukunft Kinder zu Schaden kommen werden“* (138 ff.).

#### **4.5.4 Gestaltung einer wirksamen Öffentlichkeitsarbeit**

L spricht zunächst an, dass Öffentlichkeitsarbeit aus ihrer Sicht auf vielen Ebenen stattfinde und für sie auch schon dort anfangen, wenn sie im Rahmen eines

Arbeitskreises im Stadtteil oder auf einer Stadtteilkonferenz Themen und aktuelle Projekte des ASD vorstelle (vgl. Interview II, 48 ff.).

So sei es für den ASD unerlässlich, die Möglichkeit des Austausches und der Bildung von Netzwerken mit Fachkräften und VertreterInnen aus dem Stadtteil zu nutzen, um auf diesem Wege die Arbeit entsprechend transparent und anfassbarer darzustellen (vgl. 249 ff.).

Öffentlichkeitsarbeit beginne bereits im Alltäglichen und finde so auch in der direkten Arbeit mit den Klienten, selbst in Krisen und bei Inobhutnahmen, statt. Entsprechend sei den KlientInnen zu vermitteln, dass sie trotz aller Schwierigkeiten ernst genommen und angenommen würden, wie sie sind (vgl. 244 ff.).

Darüber hinausgehend sei es für die Bezirke in deren Geschäftsordnung geregelt, mit den Medien Kontakt haben zu können und hierfür entsprechend Verantwortliche bestimmen zu dürfen. So seien auch Anfragen durch Fernsehsender wie RTL oder dem NDR, die Arbeit des ASD mit der Kamera begleiten zu wollen, nicht unüblich. L merkt hierzu an: *„dann wird eben angefragt, ob jemand dazu bereit ist, das eben zu tun, ein Interview zu führen für die Zeitung oder für einen Fernsehbericht und das ist aber so, dass uns das freigestellt ist, das zu machen und ich habe es bisher nicht wahrgenommen“* (55 ff.).

Die Öffentlichkeitsarbeit durch die zuständige Pressestelle des Bezirkes Wandsbek nehme L als positiv wahr und beschreibe diese dahingehend, dass es stets wahrheitsgetreue Darstellungen, basierend auf den durch das Fachamt erhaltenen Informationen und Fakten zu den Fällen, durch die Pressestelle gegeben habe und die Kooperation zwischen dem Fachamt und der Pressestelle Hand in Hand laufe (vgl. 25 ff.).

P sehe für die Gestaltung einer wirksamen Öffentlichkeitsarbeit vor allem als erforderlich an, dass diese aktiv betrieben und den MedienvertreterInnen so auch mal der Alltag der Arbeit im ASD präsentiert werde. Dazu sei aber die Kooperation der Fachkräfte erforderlich, es könne kein/e MitarbeiterIn zu so etwas verpflichtet werden, denn jeder habe das Recht, dies selbst zu entscheiden. Die Pressestelle sei bezüglich der Fachlichkeit bei solch einem Projekt auf die Zusammenarbeit mit den Fachkräften aus den ASD angewiesen und könne dies nicht eigenständig fachgerecht durchführen (vgl. Interview I; 209 ff.).

Weiter sei P der Ansicht, dass die Öffentlichkeitsarbeit aktiver gestaltet werden könne und hier viel Potential bestehe. Vorab sei bei Anfragen der Medien zu klären, welches Ziel bei der Berichterstattung verfolgt werde. Häufig gäbe es Anfragen, bei denen ein/e MitarbeiterIn des ASD mit der Kamera begleitet werden solle, allerdings eher in schwierigen Fällen wie bei der Herausnahme eines Kindes aus einer Familie. Weniger interessant für die Medien seien dabei die Erfolge und die dementsprechende Darstellung. Deshalb sei es wichtig, darauf zu achten, dass auch die eigenen Ziele im Hinblick auf eine positive Selbstdarstellung mit der Berichterstattung im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit verwirklicht werden können (vgl. 222 ff.).

Weitere Gründe, die eine Berichterstattung erschweren, seien nach den negativen Schlagzeilen derzeit zum einen eine Verunsicherung der MitarbeiterInnen in den ASD, aber auch eine zusätzliche Arbeitsbelastung. Es sei wichtig, bei den MitarbeiterInnen für noch mehr Verständnis und Vertrauen dahingehend zu werben, dass es eine Chance sei, die eigene Arbeit authentisch und wahrheitsgetreu mit allen Herausforderungen darstellen und medialen Konstruktionen entsprechend entgegenwirken zu können. Die Darstellung müsste kontinuierlich erfolgen. Vor allem bestehe eine Chance im Einbezug der regionalen Medien in den kontinuierlichen Prozess der Berichterstattung, da die überregionalen eher an negativen Schlagzeilen interessiert seien (vgl. 237 ff.).

So sei *„das notwendige Vertrauen eben zwischen Journalist und dem Kollegen, der das dann eben macht, oder der Kollegin, die das macht, herzustellen, indem man eben genau abcheckt, es geht nicht darum jetzt, es geht natürlich schon darum, auch Arbeit und Organisationsstrukturen zu kritisieren und zu hinterfragen, natürlich, aber eben nicht nur, sondern wirklich darzustellen, wie die Arbeit ist, und auch darzustellen, mit welchen Herausforderungen die Kollegen zu kämpfen haben, ja, was für eine Verantwortung die tragen“* (258 ff.).

P erörtert weiter, dass der ASD sich auch aus Gründen der Anerkennung der Arbeit noch mehr selbst darstellen müsse. Dies sei durch eine aktive Öffentlichkeitsarbeit umzusetzen, die beispielsweise über Veranstaltungen des ASD informiere, die für Eltern oder für Alleinerziehende zu bestimmten Themen angeboten werden, um so die Arbeit des ASD transparenter zu machen (vgl. 398 ff.).

#### 4.5.5 Maßnahmen und Projekte

L gibt an, dass es bisher keine Maßnahmen und Projekte zur Darstellung der Arbeit des ASD im größeren Rahmen im Bezirk Wandsbek gegeben habe. Sie benennt aber die vereinzelte Veröffentlichung von Zeitungsartikeln, so zum Beispiel einen sehr guten Artikel in „Hinz & Kunzt“ über den ASD in Farmsen (vgl. Interview II; 36 ff.).

Weiter sei L der Ansicht, dass auch ihre Teilnahme an der Stadtteilkonferenz im Stadtteil, die etwa vier bis sechs Mal im Jahr stattfindet und auf der sie regelmäßig etwas über die Arbeit des ASD berichte, eine Form von Öffentlichkeitsarbeit darstelle. So sei der ASD in der letzten Zeit durch die Umstrukturierungsmaßnahmen vermehrt in der Diskussion gewesen und entsprechend durch die Gremien und Unterarbeitsgruppen, der in dem Bereich auch L angehöre, über aktuelle Entwicklungen berichtet worden (vgl. 69 ff.).

Bezüglich ihres Eindrucks, wie die Berichterstattung im Rahmen der Konferenzen bei den BürgerInnen ankomme, die an diesen Konferenzen teilnehmen, teilt L mit, dass diese die Informationen interessiert zur Kenntnis nehmen würden, es aber relativ wenig Nachfragen und Kommentare gäbe, da auf diesen Veranstaltungen der Rahmen für einen Austausch auch nicht so sehr gegeben sei (vgl. 92 ff.).

Bezüglich konkreter Maßnahmen im Rahmen von Öffentlichkeitsarbeit benennt P als Konsequenz nach dem Fall Jessica die Veröffentlichung des jährlichen Kinderschutzberichtes, der vom Federführer Wandsbek präsentiert werde und die Arbeit des ASD mit Ergebnissen transparent darstelle (vgl. Interview I, 298 ff.).

P erklärt, dass es während ihrer Tätigkeit in der Pressestelle mehrere Presseanfragen und hierzu unter anderem auch die Kinderschutzkoordinatorin Auskunft gegeben habe, die aus eigener beruflicher Erfahrung mit dem Arbeitsalltag im ASD vertraut sei (vgl. 314 ff.).

Ein konkretes Projekt wie die Begleitung durch einen Journalisten habe es jedoch nicht gegeben, da man dafür genau gucken müsse, *„was für Fälle behandelt man da, dass man keine Namen nennt, (...), ob dann eine Begleitung in die Familien möglich ist, das muss man dann eben auch immer abwägen, weil es geht natürlich auch immer nur mit Einverständnis der Familien und es ist ja meistens so, dass der ASD tätig wird, weil es Probleme gibt, und da kann man ja auch verstehen, dass sich die*

*Familien da auch vielleicht nicht gerne, wie soll ich sagen, ja, zur Schau stellen, ja“ (320 ff.).*

#### **4.5.6 Nutzen durch die Medien**

P sehe es als erforderlich an, dass man die Medien nutze. Für sie bestehe ein möglicher Nutzen durch die Medien darin, die Arbeit des ASD transparent darstellen und an die Menschen bringen zu können. Anders als in einer Fachbroschüre könnten die Informationen allgemein verständlich verarbeitet und entsprechend breit gestreut werden. Auf diesem Wege könne mehr Verständnis für die Tätigkeit erzielt werden. Die Zusammenarbeit mit der regionalen Presse, wie den Wochenblättern, erscheine eher sinnvoll, da diese den örtlichen Bezug hätten, obwohl auch die Tagespresse sich in diese Richtung entwickle, wie beispielsweise das Hamburger Abendblatt mit seinen Stadtteilserien (vgl. Interview I, 343 ff.).

P empfiehlt, keine Scheu vor den Medien zu haben, weil man sich ihnen ohnehin stellen müsse. Die Medien hätten den öffentlichen Auftrag der Berichterstattung, die Behörden eine Auskunftspflicht, die Arbeit finde nicht im Geheimen statt, sondern sei eine gesellschaftliche Aufgabe, über die die Bevölkerung informiert sein sollte. Außerdem wolle man die Leistung ja auch darstellen (vgl. 361 ff.).

Weiter sei Kinderschutz nicht nur eine staatliche, sondern eine gesellschaftliche Aufgabe und die Medien könnten dabei behilflich sein, die Öffentlichkeit für diese Thematik zu sensibilisieren und entsprechende Hinweise über Auffälligkeiten übermittle. Der ASD sei in seiner Arbeit auf diese Hinweise angewiesen und es sei deshalb hilfreich, wenn die Öffentlichkeit achtsam sei, damit diesen Hinweisen nachgegangen werden könne (vgl. 368 ff.).

L gibt an, einer Zusammenarbeit mit den Medien skeptisch gegenüber zu stehen, weil es meist nicht darum ginge, die Arbeit sachlich und objektiv oder gar positiv darzustellen, sondern eben über etwas zu berichten, was die Leute interessiere (vgl. Interview II; 225 ff.).

Sie sehe eine Chance in der positiven Darstellung des ASD auf breiter Ebene zum Beispiel durch eine Vorabendserie, obwohl sie nicht wisse, ob dass dann auch jemand sehen wolle (vgl. 232 ff.).

Grundsätzlich sehe sie den Nutzen der Medien, aber sie sei eben skeptisch, denn da *„müsste man sich sicherlich auch angucken, welche Zeitung oder welcher Sender steht da jeweils hinter und, ja, möglich wär’s, aber ich glaube es ist immer so ein bisschen ein Spiel mit dem Feuer“* (237 ff.).

#### **4.6 Fazit**

Im Wesentlichen decken sich die Aussagen in den beiden durchgeführten Experteninterviews. Entsprechend der jeweiligen Tätigkeit und Aufgaben hat L jedoch ein anderes Verständnis als P davon, wie Öffentlichkeitsarbeit zu definieren ist und an welcher Stelle sie beginnt. So legt P vor allem den Fokus auf die Pressearbeit, L erwähnt auch die Teilnahme an öffentlichen Veranstaltungen und den alltäglichen Kontakt der SozialarbeiterInnen mit den Klienten als Teile der Öffentlichkeitsarbeit. Weiter ist die Haltung gegenüber den Medien abweichend. L steht dem Kontakt zu den Medien eher skeptisch gegenüber, P verdeutlicht vor allem die Pflicht der Behörden zur Auskunft und den Nutzen einer transparenten Darstellung der Arbeit.

Öffentlichkeitsarbeit für den ASD wird in Hamburg durch die Pressestellen der Bezirksämter umgesetzt. Es gibt einige Ideen und Ansätze für konkrete Projekte und Maßnahmen, bisher wurden aber vergleichsweise wenig konkretisiert. Demgegenüber stehen die Notwendigkeit einer Kooperation mit den Fachkräften aus den Dienststellen, eine Verunsicherung der MitarbeiterInnen nach negativen Schlagzeilen sowie eine erhöhte Arbeitsbelastung durch die Projektarbeit, die solche Projekte erschweren können. Es sollte auch bedacht werden, eigene Ziele einer positiven Selbstdarstellung umsetzen zu können und nicht nur den Anfragen der Medien für eine Begleitung von schwierigen Fällen nachzukommen.

Dabei beginnt Öffentlichkeitsarbeit nicht erst mit der Pressearbeit durch die Pressestelle, sondern findet in Form jeden öffentlichen Auftretens, also auch durch jede/n einzelne/n SozialarbeiterIn im Kontakt mit den KlientInnen statt. Die Funktion und der Nutzen einer aktiven Öffentlichkeitsarbeit, die diese nicht nur als ein Abfragen durch die Medien auffasst, sondern für eine transparente Darstellung der Arbeit und somit für mehr Anerkennung gestaltet ist, müsste durch die MitarbeiterInnen in den Dienststellen noch stärker verstanden und erkannt werden,

um die entsprechenden Effekte einer positiven Selbstdarstellung und Imagebildung erzielen zu können.

Konkrete Maßnahmen und Projekte im größeren Rahmen mit dem speziellen Auftrag, die Arbeit im ASD darzustellen, hat es bisher nicht gegeben, wohl aber sind hier die Teilnahme an Stadtteilkonferenzen und die vereinzelte Veröffentlichung von Zeitungsartikeln sowie die Veröffentlichung des jährlichen Kinderschutzberichtes durch den Federführer Wandsbek zu benennen.

Mit einer Skandalisierung durch die Medien muss in kritischen Einzelfällen gerechnet werden, da die Medien ihren Spielraum, der durch die Vorgaben der Behörden entsteht, nutzen können. So dürfen in einigen Fällen Informationen nicht herausgegeben werden und die Medien haben es dann in der Hand, in welcher Weise die Berichterstattung erfolgt. Im Fall Chantal fehlte, es an einem professionellen Krisenmanagement und somit der Weg in die Skandalisierung eröffnet. Da diese Art von Fällen zunimmt, sollten die MitarbeiterInnen im ASD heutzutage in der Lage sein, mit Kritik und Beschwerden, die oftmals zahlreich auf diese Fälle folgen, umgehen zu können. An sich wurden durch die Fälle Chantal und Jessica aber auch Optimierungsprozesse in Gang gesetzt, es wurde hinterfragt und kritisch beleuchtet, was bisher verborgen blieb. Diskussionen über eine mögliche Überarbeitung der organisatorischen Strukturen wurden angestoßen.

Aus der Sicht der Experten ist ein skandalfreies Image des ASD an sich möglich, der ASD wird sich jedoch immer den kritischen Medien und einer Berichterstattung stellen müssen, da diese den öffentlichen Auftrag haben und bei Themen über betroffene Kinder durch die emotionale Besetzung ein großes öffentliches Interesse besteht. Es geht also darum, den Umgang mit dieser Berichterstattung festzulegen, dieser sollte offen und transparent gestaltet sein. Man muss sich bewusst darüber sein, dass sich die Medien zunächst eher für die schlechten Nachrichten interessieren, als für das, was gut läuft.

Die Medien für eine Profilierung des ASD zu nutzen, ist erforderlich, da die Informationen über die Arbeit des ASD allgemein verständlich verarbeitet und entsprechend breit gestreut werden können, um mehr Verständnis für die Tätigkeit zu erhalten. Man sollte keine Scheu vor den Medien haben, sondern den Nutzen für eine positive Selbstdarstellung erkennen. Für eine Zusammenarbeit eignet sich vor

allem die regionale Presse, da diese den örtlichen Bezug hat. Ein weiterer Nutzen liegt in der Sensibilisierung der Bevölkerung, den Kinderschutz als eine gesamtgesellschaftliche Aufgabe anzusehen. Der ASD ist auf Hinweise aus der Bevölkerung in der alltäglichen Arbeit angewiesen. Um diese zu erhalten, gilt es zunächst, zu informieren und aufmerksam zu machen. Hierbei können die Medien behilflich sein, um möglichst viele Menschen erreichen zu können. Man sollte aber genau prüfen, mit welchem Sender man es zu tun hat und welches Interesse dieser verfolgt, damit vermieden werden kann, den Medien ausschließlich die gewünschte „Story“ zu liefern.

## **5. Ausblick**

Wörsdörfer stellt die These auf, dass *„Medien nicht nur beeinflussen, sondern sich auch beeinflussen lassen“* (Wörsdörfer 2010: 80). Er fordert mit Sätzen wie *„Keine Angst vor Journalisten!“* und *„Ran an die Medien!“* zu einer konfrontativen und angstfreien Begegnung mit den Medien auf, die SozialarbeiterInnen auch von sich aus suchen sollten, um Missstände aufzudecken, die politisch verursacht sind, wie die mangelnde (personelle) Ausstattung in den ASD, und durch die Kindeswohlgefährdungen in Kauf genommen werden (vgl. Wörsdörfer, ebd.). Auf diesem Wege könnten die Medien für eine Profilierung des ASD genutzt werden, zumindest aber würde die Soziale Arbeit als Profession ihren Auftrag erfüllen.

Die Öffentlichkeitsarbeit für den ASD hat sich besonderen Herausforderungen zu stellen, da die Medien sich eher für die „schlechten“ Nachrichten interessieren, als den Arbeitsalltag des ASD transparent darzustellen oder Erfolge zu präsentieren. Die Medien nutzen den Spielraum und haben die Art der Berichterstattung durch die Gebundenheit der Behörden, während laufenden Ermittlungs- oder Strafverfahren keine Informationen geben zu dürfen, in der Hand. So ist der Weg in die Skandalisierung eröffnet, wenn nicht ein professionelles Krisenmanagement eingerichtet wird. Diese Gradwanderung muss die Öffentlichkeitsarbeit bewältigen und mit Krisen professionell umgehen können. Die Öffentlichkeitsarbeit müsste idealerweise aktiv gestaltet und kontinuierlich angelegt sein, um Vertrauen zu schaffen und eine positive Darstellung des ASD erzielen zu können. Am Beispiel des

Bezirk Hamburg-Wandsbek zeigt sich, dass in dieser Hinsicht noch viel unausgeschöpftes Potential besteht.

Für die beteiligten MitarbeiterInnen gilt es, den Kontakt zu den Medien nicht zu meiden, sondern den Nutzen zu erkennen, den diese mit sich bringen und eine Zusammenarbeit zu wagen. Hier sind die Möglichkeiten für die Gestaltung einer wirksamen Öffentlichkeitsarbeit zu sehen. Die Grenzen setzen zum einen die Medien, denn nur wenn die Verunsicherung überwunden werden kann und für Projekte der entsprechende Platz eingeräumt wird, damit es nicht zu einer erhöhten Arbeitsbelastung kommt, die Projektarbeit aber auch ernst genommen und nicht nur „so nebenbei“ erledigt wird, kann es dauerhaft zu einer Imageverbesserung kommen. So sind die Medien als Schlüssel anzusehen, entsprechend ist nur durch eine Zusammenarbeit mit den Medien, die gleichsam aber auch die eigenen Ziele einer Verbesserung des Image zu verwirklichen hat, die Perspektive für diese Verbesserung gegeben.

Letztendlich wird aber durch jeden öffentlichen Auftritt, also auch den Kontakt im Arbeitsalltag mit den Klienten durch die MitarbeiterInnen das Bild des ASD konstruiert. Sich über diese Wirksamkeit bewusst zu sein und vor diesem Hintergrund entsprechend gewissenhaft und verantwortlich zu handeln, obliegt somit auch jedem einzelnen/r MitarbeiterIn. Der Öffentlichkeitsarbeit sollte hier die Aufgabe zukommen, für mehr Verständnis bei den MitarbeiterInnen zu werben und diese über die Effekte zu informieren und in Kenntnis zu setzen, also den Prozess der Bewusstwerdung anzuregen.

## Literaturverzeichnis

**Baier-Fuchs**, Anfried 2008: Machen die Medien die Krise? Trifft es immer nur die anderen? Warum und wie sich jedes Unternehmen auf den Ernstfall vorbereiten sollte. In: Nolting, Tobias/ Thießen, Ansgar (Hg.): Krisenmanagement in der Mediengesellschaft. Potentiale und Perspektiven der Krisenkommunikation. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 218 – 225

**Bentele**, Günter/ Fröhlich, Romy/ Szyszka, Peter (Hg.) 2008: Handbuch der Public Relations. Wissenschaftliche Grundlagen und berufliches Handeln. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften

**Bernays**, Edward 1928: Propaganda. Die Kunst der Public Relations. Aus dem Amerikanischen von Patrick Schnur. Freiburg: orange-press

**Biesel**, Kay 2009: Kinderschutz in Zeiten der Krise: Der Allgemeine Sozialdienst zwischen professionellem Selbstschutz und demokratischem Kinderschutz. In: Das Jugendamt, Heft 09/09. Heidelberg, S. 419 – 421

**Brößkamp**, Anselm 2009: Druck, Kontrolle, Fürsorge – die öffentliche Debatte zum Kinderschutz und die Vertrauensbeziehung zwischen Jugendhilfe und ihren Adressaten, oder: Wo kein Vertrauen, da kein (Informations-) Fluss – Kinderschutz in der Krise. In: Das Jugendamt, Heft 07-08/09. Heidelberg, S. 343 – 348

**Bundesarbeitsgemeinschaft Landesjugendämter** (Hg.) 2011: Bericht zur Kampagne „Das Jugendamt. Unterstützung, die ankommt“. Troisdorf: Rautenberg Media & Print Verlag KG

**Burkhardt**, Steffen 2006: Medienskandale. Zur moralischen Sprengkraft öffentlicher Diskurse. Köln: Herbert von Halem Verlag

**DBSH** (Hg.) 1997: Berufsethische Prinzipien des DBSH. Beschluss der Bundesmitgliederversammlung vom 21. – 23.11.1997. Göttingen

**Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V.** (Hg.) 2011: Fachlexikon der Sozialen Arbeit. Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft

**Flick**, Uwe 2010: Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung. Reinbek: Rowohlt Taschenbuch Verlag

**Fuchs-Heinritz**, Werner 2005: Biographische Forschung. Eine Einführung in Praxis und Methoden. Opladen: VS Verlag für Sozialwissenschaften

**Gissel-Palkovich**, Ingrid 2011: Allgemeiner Sozialer Dienst – ASD. Rahmenbedingungen, Aufgaben und Professionalität. Weinheim und München: Juventa Verlag

**Kathöfer**, Sven/ Kowol, Uli/ Kotthaus, Jochem 2012: Tue Gutes und rede darüber! Hintergründe und Ansätze einer bezugsgruppenorientierten Öffentlichkeitsarbeit im Kontext von Fremdmeldern beim Allgemeinen Sozialen Dienst der Jugendämter. In: Sozialmagazin 37. Jahrgang, 6/2012, S. 10 – 16

**Kreft**, Dieter/ Weigel, Hans-Georg 2011: Einführung: Was bedeutet eigentlich Allgemeiner Sozialer Dienst? In: Institut für Sozialarbeit und Sozialpädagogik e.V. (Hg.): Der Allgemeine Soziale Dienst. Aufgaben, Zielgruppen, Standards. München: Reinhardt, S. 12 – 17

**Kuckartz**, Udo et al. (Hg.) 2008: Qualitative Evaluation. Der Einstieg in die Praxis. Opladen: VS Verlag für Sozialwissenschaften

**Lamnek**, Siegfried 2005: Qualitative Sozialforschung. Lehrbuch. Weinheim und Basel: Beltz Verlag

**Landesanstalt für Medien Nordrhein-Westfalen (LfM)** (Hg.) 2011: Skandalisierung im Fernsehen. Strategie, Erscheinungsformen und Rezeption von Reality TV Formaten. Berlin: VISTAS Verlag GmbH

**Lange**, Rainer/ Ohmann, Marianne (Hg.) 1997: Fachlexikon Öffentlichkeitsarbeit. Frankfurt am Main: Verlag Gemeinschaftswerk der Evangelischen Publizistik

**Luhmann**, Niklas 1996: Die Realität der Massenmedien. Opladen: Westdeutscher Verlag GmbH

**Mayring**, Philipp 2008: Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. Weinheim und Basel: Beltz Verlag

**Meuser**, Michael/ Nagel, Ulrike 2005: ExpertInneninterviews – vielfach erprobt, wenig bedacht. Ein Beitrag zur qualitativen Methodendiskussion. In: Bogner, Alexander/ Littig, Beate/ Menz, Wolfgang (Hg.): Das Experteninterview. Theorie, Methode, Anwendung. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 71 – 93

**Oeckl**, Albert 1964: Handbuch der Public Relations. Theorie und Praxis der Öffentlichkeitsarbeit in Deutschland und der Welt. München: Süddeutscher Verlag

**Oeckl**, Albert 1999: Die historische Entwicklung der Public Relations. In Reineke, Wolfgang/ Eisele, Hans (Hg.): Taschenbuch der Öffentlichkeitsarbeit. Public Relations in der Gesamtkommunikation. Heidelberg: I. H. Sauer-Verlag GmbH, S. 13 – 17

**Pfannendörfer**, Gerhard 1995: Kommunikationsmanagement: das ABC der Öffentlichkeitsarbeit für soziale Organisationen. Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft

**Pleiner**, Günter/ Heblich, Britta 2009: Lehrbuch Pressearbeit. Grundlagen und Praxismethoden für die Soziale Arbeit. Weinheim und München: Juventa Verlag

**Reineke**, Wolfgang 1999: Die Fähigkeit, sich zu Wort zu melden. PR-Aufgabe: Ziele setzen und Ergebnisse messen. In: Reineke, Wolfgang/ Eisele, Hans (Hg.): Taschenbuch der Öffentlichkeitsarbeit. Public Relations in der Gesamtkommunikation. Heidelberg: I. H. Sauer-Verlag GmbH, S. 101 – 108

**Rosenkötter**, Ingelore 2010: Das Jugendamt als Kinderschutzbehörde – Mission (im)possible?. In: Das Jugendamt, Heft 07-08/10. Heidelberg, S. 266

**Schürmann**, Ewald 2004: Öffentlichkeitsarbeit für soziale Organisationen. Praxishandbuch für Strategien und Aktionen. Weinheim und München: Juventa Verlag

**Wörsdörfer**, Klaus 2010: Jugendamt in der Öffentlichkeit. Eine unendlich traurige Geschichte. In: Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg, Fakultät Wirtschaft und Soziales (Hg.). Jugendhilfe in Zeiten der Finanznot – Kritisches und Perspektiven, Standpunkt Sozial, Heft 2/2010. Hamburg, S. 75 – 81

## Quellenverzeichnis Fall Chantal

Arndt, Markus 2012: Jetzt klärt Chantals Tod endlich auf! In:

<http://www.bild.de/regional/hamburg/kriminalfall-chantal/jetzt-klaert-chantals-tod-endlich-auf-24744704.bild.html>, Zugriff 08.08.2012

Gall/ Meyer-Wellmann 2012: Schule und Sozialpädagoge warnten das Jugendamt.

In: <http://www.welt.de/regionales/hamburg/article13848372/Schule-und-Sozialpaedagoge-warnten-das-Jugendamt.html>, Zugriff 30.05.2012

Menke, Birger 2012: Fall Chantal. Staatsanwaltschaft durchsucht Jugendamt. In:

<http://www.spiegel.de/panorama/justiz/fall-chantal-staatsanwaltschaft-durchsucht-jugendamt-a-812496.html>, Zugriff 08.08.2012

Menke, Birger 2012: Das Versagen der Ämter. In:

<http://www.spiegel.de/panorama/justiz/fall-chantal-das-versagen-der-aemter-a-812749.html>, Zugriff 30.05.2012

SPIEGEL ONLINE (Hg.) 2012: Heroin-Ersatz. Elfjährige stirbt an Methadon-Vergiftung. In: <http://www.spiegel.de/panorama/heroin-ersatz-elfjaehrige-stirbt-an-methadon-vergiftung-a-810891.html>, Zugriff 08.08.2012

Stern.de (Hg.) 2012: Pflegekind stirbt an Methadon. Der skandalöse Tod von

Chantal. In: <http://www.stern.de/panorama/pflegekind-stirbt-an-methadon-der-skandaloesse-tod-von-chantal-1778983.html>, Zugriff 08.08.2012

Stern.de (Hg.) 2012: Tod der kleinen Chantal. Hamburger Jugendamt gerät ins Visier

der Ermittler. In: <http://www.stern.de/panorama/tod-der-kleinen-chantal-hamburger-jugendamt-geraet-ins-visier-der-ermittler-1780436.html>, Zugriff 08.08.2012

Utler, Simone 2012: Fall Chantal. Pflegeeltern – Rabeneltern? In:

<http://www.spiegel.de/panorama/gesellschaft/fall-chantal-pflegeeltern-rabeneltern-a-811806.html>, Zugriff 30.05.2012

Wiegand, Ralf 2012: Methadon-Tod einer Elfjährigen in Hamburg. Abhängig in jeder Beziehung. In:

<http://www.sueddeutsche.de/panorama/methadon-tod-einer-elfjaehrigen-in-hamburg-abhaengig-in-jeder-beziehung-1.1269289>, Zugriff 08.08.2012

Wiegand, Ralf 2012: Fall Chantal. Schwere Versäumnisse im Hamburger Jugendamt. In:

<http://www.sueddeutsche.de/panorama/fall-chantal-schwere-versaemnisse-im-hamburger-jugendamt-1.1275487>, Zugriff 08.08.2012

ZEIT ONLINE (Hg.) 2012: Pflegekinder brauchen verlässliche Beziehungen. In:

<http://www.zeit.de/gesellschaft/familie/2012-02/chantal-pflegefamilien>, Zugriff 30.05.2012

## **Anhang**

Leitfaden Interview I Pressestelle	69
Leitfaden Interview II Leitungsfachkraft	70
Transkript Interview I Pressestelle	71
Transkript Interview II Leitungsfachkraft	80
Eidesstattliche Erklärung	86

## **Leitfaden Interview I Pressestelle**

1. Wie ist die Zuständigkeit für die Öffentlichkeitsarbeit bzw. Pressearbeit des ASD in Hamburg geregelt?
2. Ist aus Ihrer Sicht ein skandalfreies Image des ASD überhaupt möglich?
3. Wie kann eine wirksame und erfolgreiche Öffentlichkeitsarbeit für den ASD in Hamburg Ihrer Ansicht nach aussehen?
4. Welche Projekte hat es diesbezüglich in den letzten 5 Jahren in Hamburg gegeben?  
Wie erfolgreich waren diese?
5. Wie hat sich der Fall „Chantal“ auf die Pressearbeit im Bezirk Hamburg-Wandsbek ausgewirkt? Wie wurde durch die Pressestelle mit der medialen Skandalisierung umgegangen?  
Welche Meinung haben Sie hierzu?
6. Wie beurteilen Sie die Möglichkeit, die Medien für eine Profilierung des ASD zu nutzen?
7. Welche weiteren Wege sehen Sie, mehr Anerkennung für die Arbeit im ASD zu erhalten?

## **Leitfaden Interview II ASD-Leitungsfachkraft**

1. Ist aus Ihrer Sicht ein skandalfreies Image des ASD überhaupt möglich?
2. Wie nehmen Sie die Öffentlichkeitsarbeit für den ASD durch die Pressestelle im Bezirk Wandsbek wahr?
3. An welche konkreten Projekte der letzten 5 Jahre können Sie sich erinnern?  
Wie erfolgreich waren diese?
4. Nehmen Sie als Abteilungsleitung auch Aufgaben im Rahmen von Öffentlichkeitsarbeit wahr? Wenn ja, welche?  
Gibt es hierzu Fachanweisungen?
5. Welche Konsequenzen hat es nach „Chantal“ für die Allgemeinen Sozialen Dienste im Bezirk Wandsbek gegeben?  
Welche Meinung haben Sie hierzu?
6. Können Sie sich noch an die Konsequenzen erinnern, die es nach „Jessica“ gegeben hat?  
Wie beurteilen Sie diese?
7. Welche Erwartungen und Anforderungen muss ein Sozialarbeiter Ihrer Ansicht nach im ASD heutzutage erfüllen?
8. Fühlen Sie sich von der BASFI bzw. vom Bezirksamt Wandsbek in Bezug auf Profilierung und Imagepflege gestärkt? Wenn ja, wodurch?
9. Wie beurteilen Sie die Möglichkeit, die Medien für eine Profilierung des ASD zu nutzen?
10. Welche weiteren Wege sehen Sie, mehr Anerkennung für die Arbeit im ASD zu erhalten?

## Transkript Interview I Pressestelle

1 I: Experteninterview mit einer Pressesprecherin des Bezirksamts Wandsbek. Meine  
2 erste Frage: Wie ist die Zuständigkeit für die Öffentlichkeitsarbeit beziehungsweise  
3 Pressearbeit des ASD in Hamburg geregelt? 00:00:03-9

4  
5 P: Also, die Öffentlichkeitsarbeit für den ASD wird in den Bezirken gemacht, weil der  
6 Allgemeine Soziale Dienst ja in den Jugendämtern der Bezirke angesiedelt ist und  
7 die Bezirke beziehungsweise die Jugendämter haben ja die Fallzuständigkeit für  
8 bestimmte Fälle, das heißt zunächst einmal wird dann Öffentlichkeitsarbeit für den  
9 jeweiligen ASD im Bezirk auch von dem Bezirksamt gemacht, von dem jeweiligen.  
10 Wir sind Federführer für den Bereich Jugend- und Familienhilfe und das heißt, dass  
11 wir zum Beispiel bezirksübergreifende Themen, also die natürlich schon alle ASD,  
12 also allgemeinen Diensthemen betreffen, koordinieren und abstimmen als  
13 Federführer. Sie müssen sich das so vorstellen, in den Bezirksämtern gibt es  
14 unterschiedliche Fachämter, das Jugendamt sozusagen, also das heißt lang  
15 ausgesprochen Jugendhilfe und Familienhilfe, ist ein Fachamt. So gibt es mehrere  
16 Fachämter, eben auch im Bereich zum Beispiel nicht Soziales wie in diesem Fall das  
17 Jugendamt, sondern im Bereich Bauen, Umwelt und Wirtschaft, also zum Beispiel  
18 die Stadtplanungsabteilung oder das Fachamt Stadtplanung ist ein Fachamt. So gibt  
19 es immer Federführer in jedem Bezirk für ein Fachamt und wir sind es eben für die  
20 Jugendhilfe und Familienhilfe. Insofern machen wir nicht zentral die Pressearbeit für  
21 alle ASD in Wandsbek, sondern das macht zunächst fallbezogen eben jedes  
22 Bezirksamt selbst, aber wenn es eben übergreifende Themen sind, sind wir  
23 diejenigen, die dann diese Öffentlichkeitsarbeit in Zusammenarbeit mit der  
24 Fachbehörde machen. 00:02:10-9

25  
26 I: Ja, dann kommen wir schon zur zweiten Frage: Ist aus Ihrer Sicht ein skandalfreies  
27 Image des ASD überhaupt möglich? 00:02:30-7

28  
29 P: Also, ich möchte ungern das Wort Skandal verwenden, wobei natürlich, wenn es  
30 einen Fall gibt, wo Kinder betroffen sind, das natürlich schon auch in den Medien  
31 skandalisiert wird, ja aber im Vordergrund steht da eben eine kritische  
32 Berichterstattung, das ist auch der Auftrag, den die Medien haben, der öffentliche  
33 Auftrag, und das zu skandalisieren, also man kann das ja auch nicht  
34 verallgemeinern, manche Medien machen das, manche Medien eben nicht, ist eben  
35 die Frage, skandalfreies Image, natürlich ist das möglich. Aber es wird immer eine  
36 kritische Berichterstattung sein und die Jugendämter, weil sie eben auch so eine  
37 verantwortungsvolle gesellschaftliche Aufgabe erfüllen, haben sich eben auch immer  
38 so einer kritischen Berichterstattung zu stellen, weil im Vordergrund, ich sag jetzt  
39 mal, immer wenn Kinder betroffen sind, besteht ein großes öffentliches Interesse,  
40 was eben auch noch hoch emotional besetzt ist, und dort neigt man dann dazu,  
41 schnell, es muss also schnell jemand, schnell einen Schuldigen zu benennen oder  
42 einen Verantwortlichen zu benennen, der natürlich gefunden werden muss und den  
43 es ja auch gibt in den meisten Fällen. Ja, also die Frage die sich da glaube ich eher  
44 stellt, ist wie geht man mit so einer kritischen Medienberichterstattung um. Und man  
45 sollte sich dieser eben stellen, und man sollte, wenn man weiß, dass vielleicht Fehler  
46 oder Missstände existieren, oder es gegeben hat, diese in keinem Fall minimieren  
47 oder verschleiern oder versuchen zu vertuschen, sondern dann eben auch selber

48 hinterfragen, woran hat es gelegen, was ist da passiert und mitzuhelfen aufzuklären.  
49 Das müsste eigentlich so die Aufgabe sein. Und natürlich auch zu hinterfragen, was  
50 stimmt vielleicht an der Organisation nicht, ja, also wo kann man Strukturen  
51 verbessern. Insofern glaube ich schon, dass das möglich ist, dazu gehört natürlich  
52 eine aktive Pressearbeit, die, und das ist jetzt meine persönliche Meinung, bei uns  
53 auch eher immer noch pro aktiv wahrgenommen wird, das heißt, Öffentlichkeitsarbeit  
54 funktioniert natürlich auch nur, wenn die fachliche Arbeit, also kann nur in  
55 Verbindung mit dieser fachlichen Arbeit funktionieren, also wir sind eine Pressestelle,  
56 wir haben ganz vielfältige Themen, die wir den Medienvertretern gegenüber  
57 beantworten, erklären, und da muss sozusagen auch noch mehr Verständnis für das  
58 Thema Interesse der Öffentlichkeit an der Arbeit des Jugendamtes aus dem  
59 Fachbereich kommen. Ja, also, ein noch, es muss das Verständnis eigentlich noch  
60 mehr geweckt werden, dass die Öffentlichkeitsarbeit eben nicht darauf aus ist, die  
61 Arbeit, also die Medien sind ja nicht unbedingt darauf aus, die Jugendämter zu  
62 kritisieren in ihrer Arbeit, sondern es geht ja um eine transparente Darstellung.  
63 Meistens ist es leider so, dass es leider, wenn etwas passiert, eine  
64 Kindeswohlgefährdung oder sonstiges, dann, das meinen Sie wahrscheinlich auch  
65 mit skandalfreiem Image, ja, also das dann das Jugendamt eben in die Medien  
66 kommt, dass man eben vorher aufklärt, was sind eigentlich die Aufgaben des  
67 Jugendamtes, was machen die, wie läuft eigentlich der Alltag ab und im Alltag in den  
68 Jugendämtern wird gute Arbeit geleistet und es passieren eigentlich solche  
69 Einzelfälle, das sind ganz bedauerliche Fälle, die passieren, die man hinterfragen  
70 muss, warum sie passiert sind, aber die alltägliche Arbeit gelingt ja. Und das eben  
71 einmal darzustellen mit dem Verständnis der Fachleute, die natürlich in den, das  
72 werden Sie ja sicherlich in Ihrem Praktikum auch mitbekommen haben, auch sehr  
73 viel Arbeit haben, ja, also dass sozusagen noch nicht als Nebenleistung verstehen,  
74 jetzt die Presse bedienen zu müssen mit einer positiven Öffentlichkeitsarbeit,  
75 sondern dass das mit zum Alltagsgeschäft eigentlich schon gehören müsste. Also die  
76 Arbeit, keine Angst vor den Medien zu haben, weil sie eventuell kritisieren können,  
77 sondern pro aktiv da ran zu gehen und zu zeigen, das und das machen wir, das und  
78 das gelingt, und sicherlich, wenn dann mal so ein Fall ist, natürlich auch darzustellen,  
79 okay, wenn etwas schiefgelaufen ist, warum ist es schiefgelaufen, wie können wir es  
80 besser machen. Da ist aber gleich, da kommen wir gleich zu so einem schmalen  
81 Grad, da will ich dann gleich anknüpfen an Ihre nächste Frage zu dem Fall Chantal,  
82 also die dann ein bisschen später kommt, wo dann eben auch die Schwierigkeiten  
83 bestehen. 00:08:06-0

84  
85 I: Ja, das können wir dann auch, denke ich, gerne vorziehen, die fünfte Frage wäre  
86 das, genau. Also, wie hat sich der Fall Chantal auf die Pressearbeit im Bezirk  
87 Hamburg-Wandsbek ausgewirkt? Wie wurde durch die Pressestelle mit der medialen  
88 Skandalisierung umgegangen? Und welche Meinung haben Sie hierzu? 00:08:25-4

89  
90 P: Ja, dazu muss ich allerdings sagen, der Fall Chantal speziell betraf ja den Bezirk  
91 Mitte und die Pressearbeit ist dort auch von dem Bezirk Mitte gemacht worden mit  
92 der Fachbehörde, also mit der Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration,  
93 zusammen. Wir sind als Federführer dann sozusagen, ja, einbezogen worden oder  
94 haben sozusagen die Federführung übernommen, als es darum ging, die  
95 Kinderpflegeakten zu überprüfen, weil das wurde ja in allen Bezirken gemacht, das  
96 betraf also, wie gesagt, das ist eine übergeordnete Aufgabe gewesen, die die  
97 Bezirksämter zu erfüllen hatten und deswegen haben wir dort die Berichterstattung

98 übernommen. Was dort im Einzelnen geschehen ist, das kann man sicherlich  
99 anhand der Berichterstattung ersehen, da ist einiges sicherlich nicht gelaufen, ja,  
100 deswegen ist es auch in der Berichterstattung, ja, ich würde sagen, ein bisschen  
101 eskaliert, oder skandalisiert worden, wie Sie das vorhin genannt haben, aber das ist  
102 eben eine Frage, da kann ich jetzt nicht sagen wie das Bezirksamt Mitte die  
103 Pressearbeit dort gestaltet hat oder gestalten wird. Für uns haben wir natürlich diese  
104 Medienberichterstattung verfolgt und uns natürlich auch ganz klar Gedanken  
105 gemacht, was wäre, wenn so ein Fall in Wandsbek passieren würde, wie würden wir  
106 vorgehen und da möchte ich eben gleich dran anknüpfen. Die Schwierigkeit besteht  
107 nämlich, erst mal an Informationen zu kommen, ja, man muss diesen Fall nämlich,  
108 bevor man an die Öffentlichkeit geht, muss man wissen, was ist gelaufen, wie ist der  
109 Fall, was gibt es da für Fakten, was ist passiert, sind Fehler gemacht worden, wer  
110 sind die Verantwortlichen, so was muss ja auch intern erst mal alles geklärt werden,  
111 ja, also eine Schlagzeile ist schnell geschrieben. Dann gibt es natürlich ganz ganz  
112 viele Fragen, wo drauf sich, das Jugendamt muss, oder das Bezirksamt in dem Fall  
113 muss Aussagen, die müssen richtig sein, die dürfen nicht erwogen werden oder  
114 erdacht sein oder spekuliert, sondern die müssen richtig sein, die müssen also der  
115 Wahrheit entsprechen und dann gibt es eben diesen Konflikt. Die Medien brauchen  
116 natürlich schnell Informationen, kann das Amt die nicht geben, suchen die sich  
117 andere Quellen, schreiben eben daraus einen Bericht, und schon sieht man sich so  
118 vielen Fragen gegenüber und rennt im Grunde dieser Geschichte hinterher und lässt  
119 sich das aus der Hand nehmen. Das ist so diese Schwierigkeit, die man beobachten  
120 kann, weil wenn so ein Fall auftritt, ist da niemand drauf vorbereitet, niemand weiß,  
121 dass so etwas passiert und wird dann eben konfrontiert. Dann muss man eben ein  
122 Krisenmanagement sofort einberufen, was dann heißt eben, es setzen sich alle  
123 Beteiligten an einen Tisch und es wird zunächst geklärt, was ist passiert, welche  
124 Informationen liegen uns vor und dann eben auch ganz klar, dass man festlegt, wer  
125 ist zunächst, also wer ist der verantwortliche Sprecher in dieser Situation. In dem Fall  
126 Chantal gab es mehrere, wo dann eben die Aussagen auch nicht gleich waren, ja,  
127 also das ist immer problematisch, wenn die Medienvertreter unterschiedliche  
128 Aussagen haben und vielleicht noch aus einem Amt und dann treten Widersprüche  
129 auf, also dann ist man sozusagen ausgeliefert, ja, also dann hat man es schwer, es  
130 wieder richtig zu stellen oder einzufangen. 00:12:28-3

131

132 I: Und das ist dann auch der Weg in die Skandalisierung, kann man sagen, oder  
133 eben die Möglichkeit der Skandalisierung. 00:12:35-0

134

135 P: Natürlich, weil die Medien das letztendlich dann in der Hand haben. Und wenn  
136 man sich festlegt auf eine Aussage und die sich im Nachhinein nicht bewahrheitet, ist  
137 es natürlich noch schlimmer. Also, man sollte nur Sachen sagen, die man wirklich  
138 weiß, ja, also von denen man weiß, dass sie wahr sind. Und zu anderen Sachen  
139 kann man dann eben keine Stellung nehmen und selbst wenn man dann die  
140 Journalisten vertrösten muss, ja das sind wichtige Fragen, die stellen wir uns auch,  
141 aber die müssen wir eben noch klären. Also, und da besteht eben die Schwierigkeit,  
142 dass wir die Aussagen oder die Informationen, die wir geben, die müssen  
143 gerichtsfest sein. Das hat natürlich auch etwas damit zu tun, auch die Mitarbeiter zu  
144 schützen, also wenn zum Beispiel ein Ermittlungsverfahren oder ein Strafverfahren,  
145 in so einem Fall wird ja die Polizei immer ermitteln, eingeleitet wird, ist es eben  
146 wichtig, dass da keine, also dass man gesicherte Informationen hat, ja, ansonsten,  
147 oder eben genau festlegt, inwieweit man Informationen geben kann, ja, die das

148 Verfahren eben nicht beeinträchtigen, also da gibt es so ganz viele Aspekte, die man  
149 beachten muss und ganz wichtig ist es eben, schnell zu reagieren und sich schnell  
150 Klarheit zu verschaffen da drüber und schnell eine Rollenverteilung auch  
151 festzulegen, also wer ist wirklich derjenige, der spricht, wer ist derjenige, der diese  
152 Informationen geben kann und recherchiert, um Klarheit zu schaffen, ja, und eben  
153 ganz wichtig die Frage, mit welchen Informationen kann man nach außen gehen und  
154 mit welchen eben nicht, weil sie eben gesichert sind, oder weil sie eben nicht  
155 gesichert sind, weil zum Beispiel auch datenschutzrechtliche Gründe dem  
156 widersprechen würden und dabei sag ich, wenn, oder denke ich, wenn natürlich ein  
157 Todesfall passiert, hat man trotzdem auch den Datenschutz zu beachten, ja, es ist  
158 auch aus moralischer Sicht gesehen, dem Opfer oder dem Betroffenen gegenüber  
159 wichtig, dass man als Amt nicht noch, ich sag jetzt mal, so intime Details gibt, die  
160 vielleicht dann dem Opfer oder dem Betroffenen peinlich sind oder das denunzieren  
161 würde oder so. Also, das ist immer so ein schwieriger Grad, dass wir manchmal eben  
162 auch gebunden sind, keine Informationen geben zu dürfen oder zu können. Und ich  
163 denke da an einen speziellen Fall, ich weiß nicht, ob sie den eben auch  
164 mitbekommen haben, der jetzt auch vor Kurzem in der Presse war, den der ASD  
165 Steilshoop betroffen hat, da war es zum Beispiel so. Es ist im Grunde ein Dilemma,  
166 dass wir uns nicht dazu äußern können, es läuft aber ein Strafverfahren und wir  
167 müssen halt diese Ermittlungen abwarten, weil wir ansonsten dieses Verfahren  
168 beeinflussen würden, beeinträchtigen können, da sind Mitarbeiter betroffen und wir  
169 können keine Gegendarstellung machen, jedenfalls nicht in der Einzelheit, in den  
170 Einzelheiten und zu den einzelnen aufgeworfenen Fragen, die die Presse in diesen  
171 Medienberichten sozusagen aufgeworfen haben. 00:16:00-0

172  
173 I: Aber eine Gegendarstellung könnte das Jugendamt entsprechend entlasten,  
174 würden sie sagen, oder? 00:16:06-4

175  
176 P: Könnte es auf jeden Fall, ja, und wir haben zum Beispiel in diesem Fall auch mit  
177 den Medienvertretern gesprochen und eben gesagt, wir können nichts sagen  
178 aufgrund des Datenschutzes und des Ermittlungsverfahrens, sondern wir haben  
179 schon Hintergrundinfos, die wir für vertretbar halten und denen unserer Meinung  
180 nach geben können, weil zum einen Fakten bekannt waren oder die eben nichts  
181 direkt mit den Personen zu tun haben, ja, also sozusagen zu signalisieren, wir wollen  
182 hier nicht verschleiern oder vertuschen, sondern wir wollen gerne mit aufklären und  
183 bestimmte Informationen können wir eben nicht geben, zum einen aus rechtlichen  
184 Gründen, die wichtig sind dann eben zu beachten, und, ja, also wichtig ist eben zu  
185 signalisieren, wir sind, wir bleiben ja mit den Medienvertretern im Gespräch und  
186 wollen eben nicht vertuschen oder verheimlichen und wenn dort Fehler passiert sind,  
187 also so muss man dann in dem Fall leider umgehen, muss man die Ermittlungen  
188 abwarten und natürlich werden wir dann auch Stellung nehmen müssen, klar, da  
189 kann man sich dem nicht entziehen. 00:17:25-7

190  
191 I: Ja, aber um noch mal zum Fall Chantal zurückzukommen, es hat sich bei Ihnen  
192 jetzt in Wandsbek nicht, also es haben sich die Anfragen nicht unbedingt erhöht, das  
193 spielte sich dann wirklich in Mitte ab, also die Anfragen der Presse, Sie haben damit  
194 dann im Prinzip erst mal nicht wirklich viel zu tun gehabt? 00:17:40-0

195  
196 P: Also die Anfragen speziell zum Fall, die gingen an das Bezirksamt Mitte, genau.  
197 Und wir waren, wie gesagt, bei der Aufklärung, bei der Überprüfung der

198 Pflegekinderakten mit beteiligt und haben da ja auch eine Pressekonferenz gegeben,  
199 der Bezirksamtsleiter und der Staatsrat Herr Pörksen, was eben geplant ist, diese  
200 Überprüfung erläutert, und die Ergebnisse dieser Überprüfung dann auch noch mal  
201 in einer Pressemitteilung dargestellt. Das war dann unsere Aufgabe als Federführer.  
202 00:18:24-1

203  
204 I: Ja, ich würde jetzt gerne zur dritten Frage kommen und das wäre: Wie kann eine  
205 wirksame und erfolgreiche Öffentlichkeitsarbeit für den ASD in Hamburg Ihrer  
206 Ansicht nach aussehen? 00:18:42-1

207  
208 P: Also, da muss ich so ein bisschen anknüpfen schon mal an das, was ich gesagt  
209 habe, weil wirksam und erfolgreich kann es eben nur sein, wenn man solche  
210 Öffentlichkeitsarbeit aktiv betreibt, das heißt, sich auch mal hinter die Kulissen  
211 gucken zu lassen und auch mal Medienvertretern zeigt, wie funktioniert so ein Alltag,  
212 wie ist die Arbeitsweise der Allgemeinen Sozialen Dienste. Das funktioniert natürlich  
213 nur im Zusammenspiel mit den Mitarbeitern, die auch bereit dazu sind, natürlich nicht  
214 jeder, also man kann auch niemanden verpflichten, das zu machen, ja, also mit  
215 Medienvertretern, sag ich jetzt mal, also als Sachbearbeiter zumindest, zu sprechen  
216 beziehungsweise sich filmen zu lassen. Die Kollegen tragen ja auch eine sehr hohe  
217 Verantwortung, sag ich jetzt mal, und das ist natürlich jedem sein persönliches  
218 Recht, sich zu äußern oder nicht, aber die Leitungen können das tun  
219 beziehungsweise die Pressestelle kann das tun, die natürlich, aber da auch wieder  
220 mit dem Fachbereich zusammenarbeiten muss, weil wir können die Arbeit nicht  
221 wiedergeben, die die Mitarbeiter machen, sondern das können nur die Fachleute vor  
222 Ort. Und, ja, also die Öffentlichkeitsarbeit kann aktiver gestaltet werden, das ist  
223 meine Meinung, dort ist es dann auch wichtig noch mal von unserer Seite aus genau  
224 abzuklären auch, was ist eigentlich das Ziel der Medien bei solchen Anfragen, weil  
225 wir haben ja Anfragen, die interessiert sind, mal zu begleiten, ja, einen  
226 Jugendamtsmitarbeiter. Dabei geht es allerdings häufig, also das ist das, was ich  
227 sagen kann, darum, die würden gerne begleiten, wie ein Kind aus einer Familie  
228 herausgenommen wird, ja, also es ist sozusagen nicht so sehr von Interesse, wie  
229 läuft eigentlich die gute Arbeit, sondern wie läuft es eigentlich in einem schwierigen  
230 Fall eher, ja, wo eben ein Kind aus der Familie herausgenommen werden muss. So,  
231 und da muss man eben genau hinterfragen, was ist eigentlich Ziel des Mediums, was  
232 da drüber berichten will, und wie kann man sich aber gegenseitig da vielleicht  
233 unterstützen, ja, also wie können wir unsere Ziele mit dieser Berichterstattung auch  
234 verwirklichen und nicht eben nur, dass gezeigt wird, ach, hier nimmt das Jugendamt,  
235 so ist ja meistens immer die Schlagzeile, einer Mutter das Kind weg, ja, weil da gibt  
236 es ja ganz bestimmte Gründe, Kriterien, wann so was überhaupt passiert und das  
237 passiert ja nicht leichtfertig oder willkürlich. Und wir haben auch aktuell solche  
238 Anfragen, denen wir auch nicht ablehnend gegenüber stehen, nur im Moment ist es  
239 so, dass die Kollegen in den ASD selbst auch sehr verunsichert sind durch diese  
240 ganze Berichterstattung, die eben auch vor Kurzem war, ja, das die das teilweise  
241 auch nicht möchten. Dann kommt es natürlich auch immer auf die Arbeitsbelastung  
242 drauf an, so was mal nebenbei mit gestalten zu sollen, aber eben, also da muss man  
243 auch ein bisschen mehr noch für Vertrauen und Verständnis werben, denn es ist für  
244 uns ja die Möglichkeit, unsere Arbeit darzustellen, nämlich so, wie sie ist, und nicht  
245 so, wie sie von, ich sag jetzt mal, von den Medien dann konstruiert wird, wenn man  
246 nicht bereit ist, an so einem Bericht mitzuwirken, ja, weil sie dann ja nicht zeigen  
247 können, wie läuft es wirklich in der fachlichen Welt ab, also in der fachlichen Arbeit

248 ab. Und wir werden so was auch realisieren, so was hat es auch in der  
249 Vergangenheit schon gegeben, ja, also es ist jetzt nicht das erste Mal, aber die  
250 Frage ist eben, wirksame und erfolgreiche Öffentlichkeitsarbeit, im Grunde müsste so  
251 etwas kontinuierlich erfolgen, ja, also man müsste eigentlich eine, eigentlich  
252 regelmäßig, und da sehe ich im Grunde auch eher die Chance bei den regionalen  
253 Medien, also nicht die überregionalen, die meistens erst aufmerksam werden, wenn  
254 wirklich, ich sag jetzt mal, etwas passiert, ja, sondern die regionalen Medien da mehr  
255 einzubinden mit, und denen das zu ermöglichen auch darüber zu berichten, ja, also  
256 da arbeiten wir dran, das noch mehr zu machen, ist aber wie gesagt jetzt grade  
257 aktuell vor dem Fall auch nicht ganz so einfach, das intern aufzubereiten. Das ist  
258 natürlich eine Vorarbeit notwendig, um das notwendige Vertrauen eben zwischen  
259 Journalist und dem Kollegen, der das dann eben macht, oder der Kollegin, die das  
260 macht, herzustellen, indem man eben genau abcheckt, es geht nicht darum jetzt, es  
261 geht natürlich schon darum, auch Arbeit und Organisationsstrukturen zu kritisieren  
262 und zu hinterfragen, natürlich, aber eben nicht nur, sondern wirklich darzustellen, wie  
263 die Arbeit ist, und auch darzustellen, mit welchen Herausforderungen die Kollegen zu  
264 kämpfen haben, ja, was für eine Verantwortung die tragen. 00:24:38-0  
265

266 I: Also kann man schon eher sagen, dass es schwierig ist, jemanden zu finden, der  
267 sich für die gute Arbeit des ASD interessiert, also doch mehr die Medien an den, ja,  
268 Skandalen, schlimmen Geschichten, interessiert sind, weil das vielleicht auch eher  
269 das ist, was die breite Masse eben lesen möchte, also mehr so dieses? 00:24:56-6  
270

271 P: Also, ich will das jetzt nicht verallgemeinern, aber, ich sag jetzt mal, das klingt jetzt  
272 ganz hart, aber ein totes oder verletztes Kind hat natürlich mit einen der höchsten  
273 Nachrichtenwerte, also das ist das, wo drauf die Medien dann auf jeden Fall und da  
274 kann man sich dann sicher sein, und auch zu Recht, nachfragen und nachhaken,  
275 aber, und ich sag jetzt mal so, interessanter sind vielleicht auch die schlechten  
276 Nachrichten, als das, was die Behörden gut machen, ja, dafür interessieren sich, das  
277 wird eher als selbstverständlich gesehen, ja, das sind staatliche Aufgaben, die zu  
278 erfüllen sind, das wird als selbstverständlich erachtet, da drüber, dazu, da muss man  
279 nicht loben, ich sag jetzt mal in Anführungsstrichen, ja, aber darum geht es eben  
280 auch nicht. Ich glaube, wichtig ist, dass diese Arbeit mal transparent und verständlich  
281 dargestellt wird, weil es ist ja auch sehr fachlich und vieles versteht auch der  
282 Journalist nicht, wenn es im Fach, also es gibt ja auch Fachlektüre dazu, die man  
283 sich durchlesen kann, aber wie funktioniert so was in der Praxis ohne dieses ganze  
284 formalistische verwaltungstechnische, sondern einfach auf verständliche Weise  
285 transparent die Aufgaben des Jugendamtes noch mal darzustellen. Das muss Ziel  
286 sein und zwar kontinuierlich. 00:26:26-0  
287

288 I: Dazu, oder darauf bezieht sich auch meine nächste Frage: Welche Projekte hat es  
289 diesbezüglich, also von dem, was Sie gerade erwähnt haben, in den letzten fünf  
290 Jahren gegeben und wie erfolgreich waren diese, wenn es welche gegeben hat?  
291 00:26:38-7  
292

293 P: Ja, das ist eine sehr globale Frage, die ich schwer beantworten kann, weil ich  
294 erstens auch noch nicht solange dabei bin, wozu ich aber gerne noch mal, sag ich  
295 jetzt mal, nachhaken würde, weil solche Projekte, seien sie größer angelegt, würden  
296 meines Erachtens auch bei der Fachbehörde bekannt sein, also was die  
297 Öffentlichkeitsarbeit anbetrifft. Was das Fachliche angeht, ist da schon einiges

298 passiert. Ich meine zum Beispiel, dass der jährliche Kinderschutzbericht, den wir  
299 auch als Federführer präsentieren, eine Folge ist aus diesem schlimmen Fall, der  
300 auch mal hier in Wandsbek war, mit der verhungerten Jessica, um eben noch mal  
301 transparenter darzustellen, auch die Arbeit der Jugendämter mit Ergebnissen, und,  
302 aber wie gesagt, ich bin da jetzt, ehrlich gesagt, ich hab da nicht so viele Beispiele  
303 parat, ich müsste mich da noch mal schlau machen, das wäre jetzt alles, doch  
304 sozusagen, ich weiß es einfach nicht, weil ich da noch nicht in dieser Position war  
305 und mit Öffentlichkeitsarbeit. Also, da liefere ich Ihnen gerne auch noch mal etwas  
306 nach. 00:28:06-0

307  
308 I: Aber für den Zeitraum, wo Sie jetzt hier sind, können Sie konkret für den Bezirk  
309 Wandsbek erst mal kein Projekt in dem Sinne nennen oder kein wirklich konkret  
310 durchgeführtes Vorhaben, wo es halt darum ging, dass man wirklich dieses, wie Sie  
311 es eben schon auch benannt haben, den Alltag einfach mal darstellt, verständlich  
312 macht und eben transparent so. 00:28:29-6

313  
314 P: Also, wir hatten schon mehrere Presseanfragen, wo zum Beispiel unsere  
315 Kinderschutzkoordinatorin auch Auskunft gegeben hat, die selber damals auch als,  
316 ich sag jetzt mal, Fachkraft gearbeitet hat, also sie kennt die Arbeit auch der  
317 Allgemeinen Sozialen Dienste und was die Kollegen dort machen, das hat es schon  
318 gegeben. Aber, im Grunde eine Begleitung, dass man einen Journalisten wirklich  
319 mal, ich sag jetzt mal, vielleicht hospitieren lässt, ja, für zwei, drei Stunden, natürlich  
320 muss man dann auch mal gucken, was für Fälle behandelt man da, dass man keine  
321 Namen nennt, oder, also das ist aber trotzdem ja alles möglich, das man einfach mal  
322 in so eine tägliche Fallarbeit den Journalisten schauen lässt, ob dann eine Begleitung  
323 in die Familien möglich ist, das muss man dann eben auch immer abwägen, weil es  
324 geht natürlich auch immer nur mit Einverständnis der Familien und es ist ja meistens  
325 so, dass der ASD tätig wird, weil es Probleme gibt, und da kann man ja auch  
326 verstehen, dass sich die Familien da auch vielleicht nicht gerne, wie soll ich sagen,  
327 ja, zur Schau stellen, ja. Aber trotzdem ist es ja nicht unmöglich, so etwas  
328 durchzuführen, das ist aber ein bisschen, also das braucht eben ein bisschen  
329 Vorarbeit, das setzt auch gegenseitiges Vertrauen voraus, zu dem, ich sag jetzt mal,  
330 zu der Zeitung oder zu dem Fernsehsender, der so etwas machen möchte, und  
331 natürlich klare Regelungen auch, die man dann eben abspricht, ja, wie diese  
332 Zusammenarbeit laufen soll. Und konkret hat es in den anderthalb Jahren, in denen  
333 ich jetzt da bin, so etwas nicht gegeben, natürlich schon, dass man sich mit  
334 Medienvertretern getroffen hat und darüber gesprochen hat, insbesondere auch zur  
335 Veröffentlichung des Kinderschutzberichtes, ja, also das gab es schon, aber es gab  
336 keine speziellen oder neuen Projekte, das gab es nicht. 00:30:41-7

337  
338 I: Ja, meine nächste Frage, würde ich sonst gerne zu kommen: Wie beurteilen Sie  
339 die Möglichkeit, Medien für eine Profilierung des ASD zu nutzen, das ist ja im Grunde  
340 eigentlich auch schon mehr oder weniger beantwortet, aber? 00:31:07-8

341  
342 P: Ja, es fließt so ein bisschen in die Antworten, die ich jetzt auf die anderen Fragen  
343 gegeben hab, mit ein. Es ist auf jeden Fall wichtig, dass man sie nutzt, weil man über  
344 die Medien, anders als über einen Flyer oder eine Broschüre, natürlich die Aufgaben,  
345 die wir zu erfüllen haben, eher, sag ich jetzt mal, an die Menschen bringt, als das  
346 man es einfach in einer Fachbroschüre darstellt oder jeder schaut eben in, weiß  
347 dann eben überhaupt, dass es diese Informationen gibt, und um es dann eben auch,

348 ich sag jetzt mal, nicht fachlich, sondern verständlicher zu machen, zu präsentieren  
349 zu können. Also dafür, da sehe ich schon eine große Möglichkeit, das über die  
350 Medien zu machen in Zusammenarbeit mit, vielleicht eben auch eher der regionalen  
351 Presse, so wie zum Beispiel den Wochenblättern auch, weil die sich auch, weil sie  
352 eben den Bezug näher zu dem Bezirk haben, als, sag ich jetzt mal, unbedingt die  
353 Tagespresse, die sich natürlich auch dahin entwickeln, das Hamburger Abendblatt  
354 hat ja jetzt auch so Stadtteilserien und so weiter, aber vielleicht über diese Medien,  
355 ja, noch mehr Transparenz und Verständnis für die Aufgaben zu erreichen. 00:32:37-  
356 8

357  
358 I: Also mehr so nach dem Motto: Die Medien nutzen, oder zumindest, also keine  
359 Scheu vor den Medien zu haben, könnte man sagen? 00:32:44-5

360  
361 P: Ja, das auf jeden Fall, natürlich, weil stellen muss man sich den Medien sowieso.  
362 Die haben den öffentlichen Auftrag und wir haben auch die Auskunftspflicht, ja, und  
363 wir wollen ja auch unsere Leistungen darstellen. Es ist ja nicht so, dass wir im  
364 Geheimen arbeiten, sondern wir erfüllen eine gesellschaftliche Aufgabe und es ist  
365 eigentlich traurig, das wenn sie, wenn das nicht bekannt ist, was wir machen. Und  
366 das gibt es bestimmt, also das gibt es auch bestimmt in anderen Bereichen. Das  
367 Gesundheitsamt macht ja nicht nur Impfungen zum Beispiel auch. Aber da würde ich  
368 sogar noch sagen, da ist mir noch ein Punkt wichtig, vor allen Dingen kann man die  
369 Medien in diesem Zusammenhang auch nutzen, es ist ja, sag ich mal, nicht nur eine  
370 staatliche Aufgabe, sondern es ist eine gesellschaftliche Aufgabe, Kinderschutz, und  
371 dort auch noch mehr zu sensibilisieren, dass die Öffentlichkeit aufmerksam ist für  
372 solche Geschehnisse, ja, also wenn eben etwas auffällt, was komisch ist oder was  
373 darauf hindeutet, da ist was nicht in Ordnung, sind wir ja da drauf angewiesen, diese  
374 Hinweise zu bekommen, weil nur dann können wir tätig werden. Und bevor ein  
375 schlimmer Fall passiert, von dem wir nichts wissen, ja, also in dem Fall Chantal  
376 waren es Pflegeeltern, aber es gibt sicherlich auch Fälle, wo das Jugendamt noch  
377 nicht involviert war, weil ganz einfach diese Umstände nicht bekannt sind oder  
378 waren. Auch da sehe ich eben eine Chance drin oder eine Möglichkeit, die Medien  
379 eben auch zu nutzen, noch mal darzustellen, wie wichtig es eben ist, das wir eben  
380 auch auf Hinweise angewiesen sind und dabei geht es, kann ich auch verstehen,  
381 wenn vielleicht die Öffentlichkeit denkt, na ja gut, wir schwärzen hier jetzt jemanden  
382 an beim Jugendamt, darum geht es ja nicht, sondern es wird ja auch immer geprüft,  
383 also so hier, es wird niemals ein Kind leichtfertig aus einer Familie genommen,  
384 sondern es wird dann aber den Hinweisen nachgegangen und das ist immerhin  
385 besser, als wenn man es einfach so laufen lässt, ja, also hinzugucken, nicht  
386 wegzugucken und eben vielleicht einmal mehr darauf aufmerksam zu machen.  
387 00:35:15-7

388  
389 I: Also sensibilisieren, hingucken, so was, ist auch eine Funktion, die dadurch bedient  
390 wird, ja? 00:35:20-4

391  
392 P: Genau. 00:35:28-5

393  
394 I: Ja, ansonsten vielleicht auch noch mal eine Expertenfrage jetzt an Sie: Welche  
395 weiteren Wege sehen Sie, mehr Anerkennung für die Arbeit im ASD zu erhalten?  
396 00:35:35-0

397

398 P: Also, natürlich könnte man auch noch mehr sich selbst darstellen, ja, also die  
399 Aufgaben mehr selbst darstellen. Und da meine ich auch wieder, mehr aktivere  
400 Pressearbeit zu machen, als pro aktiv, also nicht erst zu warten, bis eine Anfrage  
401 kommt, sondern, aber das machen wir im Grunde auch schon, wir informieren zum  
402 Beispiel, wenn es Veranstaltungen gibt, die das Jugendamt macht für zum Beispiel  
403 Eltern, Alleinerziehende, wenn es um Gewalt in Familien geht, so was, dass eben  
404 auch noch, ja, ich will nicht sagen, noch mehr bekannter zu machen, weil im Grunde  
405 informieren wir darüber dann, ja, aber auf so was eben aufmerksam zu machen, weil  
406 dadurch wird die Arbeit der Jugendämter ja auch dargestellt und noch mal  
407 transparenter. Ja, also vielleicht gibt es auch noch andere Möglichkeiten, die Arbeit  
408 selber darzustellen, eben ohne jetzt direkt die Medien mit nutzen zu müssen. Ja, also  
409 noch mehr, dafür ist es eben auch wichtig das Verständnis noch mal in den  
410 Jugendämtern auch zu wecken, dass Öffentlichkeitsarbeit eben auch wichtig ist,  
411 auch für deren Arbeit, ja, das es eben nicht nur etwas ist, was abgefragt wird von den  
412 Medien, sondern dass es eine aktive Aufgabe sein muss, eigentlich, auch der  
413 Behörden über die Arbeit vielleicht noch mehr zu berichten. 00:37:51-5

414  
415 I: Ja, dann, haben Sie noch Fragen an mich, möchten Sie noch was ergänzen, oder?  
416 00:37:51-5

417  
418 P: Ich finde es bloß, das einzige, was mich, ich würde mich jetzt nicht als Expertin  
419 bezeichnen, das ist nur so das, wo drüber ich so ein bisschen geschmunzelt habe.  
420 00:38:08-2

421  
422 I: Ja, also, ja. 00:38:09-7

423  
424 P: Also, Experten meine ich jetzt so, gerade was das Thema Jugendhilfe und  
425 Familienhilfe angeht, das sind natürlich die, das sind die Fachleute. 00:38:20-5

426  
427 I: Ja, aber es ging ja auch so um Pressearbeit und da habe ich schon angenommen,  
428 dass ich da, genau, an der richtigen Adresse bin. Also vielleicht können Sie mir noch  
429 mal sagen, was Sie für eine Ausbildung, für ein Studium haben, also? 00:38:34-6

430  
431 P: Genau, ich bin Verwaltungswirtin, hab also bei der Stadt Hamburg das  
432 Verwaltungsstudium zum Gehobenen Dienst absolviert und war dann auch in der  
433 Verwaltung tätig, hier in der Gremienbetreuung und Öffentlichkeitsarbeit und bin jetzt  
434 Pressesprecherin. 00:38:54-7

435  
436 I: Gut, ja, wenn Sie nichts Weiteres haben, dann bedanke ich mich erst mal.  
437 00:38:58-1

438  
439 P: Ja, ich danke Ihnen. 00:39:01-4

## Transkript Interview II ASD-Leitungsfachkraft

1 I: Experteninterview mit einer Abteilungsleitung des ASD aus dem Bezirk Wandsbek.  
2 Meine erste Frage ist: Ist aus Ihrer Sicht ein skandalfreies Image des ASD überhaupt  
3 möglich? 00:00:16-2  
4

5 L: Ja, skandalfreies Image, Skandal ist für mich im Grunde ein Ausdruck von, da ist  
6 etwas passiert in einer Verwaltung im Jugendamt und das ist eben insofern sachlich,  
7 inhaltlich dermaßen falsch, dass es eben skandalös ist, skandalöse Zustände in dem  
8 Handeln des ASD quasi ausdrückt und da sag ich ganz klar, das ist möglich, dass es  
9 skandalfrei ist. Ich finde, also ein Skandal im Sinne von, das Jugendamt tut etwas,  
10 nimmt zum Beispiel Kinder heraus, zu spät möglicherweise, aus Sicht der  
11 Öffentlichkeit, oder zu früh und das tritt eben an die Öffentlichkeit und wird  
12 medienwirksam veröffentlicht, dann ist das ja auch vielleicht als Skandal zu  
13 bezeichnen erst mal aus Sicht der Medien oder der Bürger und das ist natürlich auch  
14 ein Alltag des ASD eben durch das Handeln, durch den Auftrag, ist es, wird es immer  
15 wieder so sein, dass der ASD in den Medien auftaucht, in kritischen Einzelfällen und  
16 ja, wie gesagt, das ist nicht möglich, uns davon, sag ich mal, als ASD zu befreien aus  
17 meiner Sicht. 00:01:30-5  
18

19 I: Ja, komme ich auch gleich zur zweiten Frage: Wie nehmen Sie die  
20 Öffentlichkeitsarbeit für den ASD durch die Pressestelle im Bezirk Wandsbek wahr?  
21 00:01:41-1  
22

23 L: Ja, das ist ja ganz klar geregelt, das eben wenn Medien an unseren Bezirk  
24 herantreten, an das Jugendamt herantreten, die Pressestelle für die Außenvertretung  
25 den Medien gegenüber ganz klar zuständig ist und ich nehme die Pressestelle so  
26 wahr, dass das eben gut Hand in Hand läuft zwischen dem Fachamt und der  
27 Pressestelle, dass die Pressestelle dann eben auch anhand der Fakten, die wir eben  
28 liefern zum Fallverlauf, entsprechend sich eben, ja also Stellung nimmt und sich  
29 äußert und positioniert und ich hab bisher, seit ich hier arbeite, nicht den Eindruck  
30 gehabt, dass, ja dass die ASD-Arbeit da irgendwie jetzt nicht so dargestellt wurde,  
31 wie ich es dann eben auch beurteilen konnte. 00:02:32-4  
32

33 I: Ja, die dritte Frage wäre dann: An welche konkreten Projekte der letzten fünf Jahre  
34 Sie sich erinnern können und ob Sie wissen, wie erfolgreich diese waren? 00:02:42-1  
35

36 L: Ist damit jetzt gemeint, Projekte im Sinne von Öffentlichkeit für, also  
37 Öffentlichkeitsarbeit konkret für den ASD, dann wäre aus meiner Sicht, wüsste ich  
38 jetzt von keinem Projekt, was speziell den Auftrag hatte, die ASD-Arbeit jetzt im  
39 größeren Rahmen darzustellen, ansonsten gab es schon vereinzelt auch mal  
40 Zeitungsartikel, ich glaube in Hinz & Kunzt ist mal was veröffentlicht worden über den  
41 ASD in Farmsen, das fand ich einen sehr guten Bericht. Das ist ja dann aber etwas,  
42 was natürlich auch über die Pressestelle gelaufen ist, aber ich würde das jetzt nicht  
43 wirklich als Projekt bezeichnen. 00:03:25-7  
44

45 I: Die vierte Frage ist: Nehmen Sie als Abteilungsleitung auch Aufgaben im Rahmen  
46 von Öffentlichkeitsarbeit wahr, und wenn ja, welche, und gibt es hierzu  
47 Fachanweisungen? 00:03:34-8

48 L: Ich finde, dass Öffentlichkeitsarbeit ja im Grunde auf sehr vielen Ebenen stattfindet  
49 und ich finde, dass es schon auch Form von Öffentlichkeitsarbeit ist, wenn ich  
50 beispielsweise als Abteilungsleitung in einem Arbeitskreis im Stadtteil oder auf einer  
51 Stadtteilkonferenz zu bestimmten Themen die Arbeit des ASD vorstelle oder auch zu  
52 aktuellen Projekten berichte wie beispielsweise sozialräumliche Hilfen und Angebote,  
53 dann ist das für mich Teil von Öffentlichkeitsarbeit und den nehme ich wahr und den  
54 kann ich auch wahrnehmen, ohne dass jetzt zum Beispiel mit der Bezirksamtsleitung  
55 oder der Pressestelle abzustimmen. Ansonsten ist es so, dass die Bezirke, das ist  
56 halt in der Geschäftsordnung der Bezirksämter geregelt, mit Medien eben, ja also  
57 Kontakt haben können und sie können eben dafür auch Delegierte bestimmen, die  
58 das übernehmen, also es ist beispielsweise so, dass wir regelmäßig in der  
59 Vergangenheit auch schon Anfragen hatten von zum Beispiel RTL oder dem NDR,  
60 der irgendwie gerne hier mal mitlaufen würde, oder zur Arbeit des ASD berichten  
61 wollte und dann wird eben angefragt, ob jemand dazu bereit ist, das eben zu tun, ein  
62 Interview zu führen für die Zeitung oder für einen Fernsehbericht und das ist aber so,  
63 dass uns das freigestellt ist, das zu machen und ich habe es bisher nicht  
64 wahrgenommen. 00:05:07-0

65

66 I: Sie haben gerade von Stadtteilveranstaltungen gesprochen, in welchen Abständen  
67 kommt das vor? 00:05:18-4

68

69 L: Also, beispielsweise Stadtteilkonferenz findet hier in dem Stadtteil etwa vier bis  
70 sechsmal im Jahr statt und es ist so, dass dort regelhaft ein Punkt ist, Berichte aus  
71 den verschiedenen Gremien und Unterarbeitsgruppen, und da ist der ASD eben  
72 aufgrund der ganzen Umstrukturierungsmaßnahmen in der letzten Zeit regelmäßig  
73 auf der Tagesordnung. Ich kann halt aus zeitlichen Gründen das nicht immer  
74 wahrnehmen, stimme das aber dann auch in der Regel mit den Koordinatoren ab, die  
75 die Tagesordnung und auch die Moderation dort übernehmen und von daher lass ich  
76 mich da schon mehrmals im Jahr blicken und berichte dann auch kurz oder länger  
77 aktuell auch was hier über die Arbeit des ASD. 00:06:05-6

78

79 I: Und welchen Eindruck haben Sie davon, wie das bei der Bevölkerung ankommt?  
80 00:06:10-4

81

82 L: Ja, das ist spannend, wir haben das gerade im Stadtteil grad nochmal diskutiert,  
83 also meine Erfahrung ist, dass, es kommt auch tatsächlich immer ein bisschen auf die  
84 Uhrzeit an, teilweise gehen diese Sitzungen und Konferenzen ja dann auch bis nach  
85 21 Uhr, kann man sich vorstellen, dass dann nach den Pausen der Saal sich immer  
86 mehr leert und ich glaube tatsächlich, dass es für die Fachleute, für die  
87 Sozialarbeiter, Erzieher hier aus dem Stadtteil natürlich interessant ist, die jedoch  
88 zum Beispiel diese Stadtteilkonferenz dafür nicht zwingend benötigen, um diese  
89 Informationen zu bekommen, weil die mich auch in anderen Arbeitsgremien  
90 irgendwie treffen, und es ist natürlich auch so, dass regelmäßig Bürgerinnen und  
91 Bürger dann auch in diesen Stadtteilkonferenzen sitzen, auch bis zu dem Punkt,  
92 dass ich dann berichte. Ich finde, dass es relativ wenig Nachfragen oder  
93 Kommentare dazu gibt, das kann ich aber auch nachvollziehen, das geht anderen  
94 auch so, die zum Teil was vorstellen, weil das natürlich für die Bürger auch erst mal,  
95 ja, Informationen sind, die sie zur Kenntnis nehmen, die sie bestimmt auch an der ein  
96 oder anderen Stelle interessant finden, aber um im Grunde mit ihnen richtig in so  
97 einen Austausch zu gehen, dafür ist das dann eben auch nicht der Rahmen.

98 00:07:20-9

99

100 I: Ja, komm ich zur nächsten Frage: Welche Konsequenzen hat es nach Chantal für  
101 die Allgemeinen Sozialen Dienste im Bezirk Wandsbek gegeben und welche  
102 Meinung haben Sie hierzu? 00:07:30-8

103

104 L: Ja, die Konsequenz, ganz praktisch, war ja direkt kurz nach dem Tod von Chantal,  
105 dass, wie ja bekannt ist, in ganz Hamburg die ASD-Abteilungen im Vier-Augen-  
106 Prinzip mit externen, also Leuten aus anderen Fachämtern und Dienststellen,  
107 nochmal alle Akten durchgelesen haben, durchgeguckt haben, um zu prüfen, ob es  
108 eben Hinweise über eine Kindeswohlgefährdung gibt, die bisher nicht irgendwie  
109 gesehen wurde, zu den Fällen, wo wir eben Kinder in Pflegefamilien untergebracht  
110 haben. Das hat natürlich erst mal sehr viel Zeit auch gekostet, aber das ist dann, ist  
111 auch völlig okay, das ist unsere Aufgabe nach so einem Ereignis ganz klar und es  
112 hat natürlich auch die Konsequenz gehabt, dass viel darüber diskutiert wurde, über  
113 die Dienst- und Fachaufsicht auf Leitungsebene, über Konzepte zum  
114 Beschwerdemanagement, zum Risikomanagement, wobei zu letzterem der Bezirk  
115 Wandsbek auch schon seit einigen Jahren regelmäßig auch Workshops durchführt  
116 und ich fand es positiv nach dem ersten, ich sag mal, nach dem Schock ganz klar  
117 über diesen Tod von dem Mädchen gut, dass wir das positiv auch nutzen, um  
118 nochmal einfach hier zu gucken, wie sind wir hier aufgestellt und, ja, wie müssen wir  
119 möglicherweise auch nochmal unser Handeln auch in Abstimmung bis hoch zur  
120 Bezirksamtsleitung und Pressestelle zum Beispiel eben auch nochmal überarbeiten  
121 und überdenken und das finde ich dann, kann nicht schaden, das ist immer gut.

122 00:09:11-5

123

124 I: Die nächste Frage: Können Sie noch an die Konsequenzen erinnern, die es nach  
125 Jessica gegeben hat? Wie beurteilen Sie diese? 00:09:16-9

126

127 L: Ja, ich kann mich gut erinnern, dass eine Konsequenz war die Schaffung der  
128 Stellen Koordinatoren für Kinderschutz, das wurde damals auch Task Force genannt  
129 und ist dann halt in die Begrifflichkeit übergegangen, Kinderschutzkoordinatoren, die  
130 sind ja eben Hamburg weit in den Bezirken eingeführt worden, diese Stellen, und es  
131 gab auch die Konsequenz, dass dann quasi, also behördenübergreifend eine  
132 regelhafte Vernetzung stattfinden muss, weil in diesem Fall, wenn ich mich richtig  
133 erinnere, zwischen der Schulbehörde und also dem Jugendamt gab es zwar  
134 Austausch, aber so richtig wusste ja keiner genau, wo ist dieses Kind, bei wem ist es,  
135 und die Konsequenz daraus war ja, dass wir inzwischen behördenübergreifend sehr  
136 schnell auch uns vernetzen können und auch auf Informationen zurückgreifen  
137 können, damit eben kein Kind durch die Maschen fällt. Es ist natürlich so, dass wir  
138 auch sagen, dass wir nicht garantieren können, dass egal was und wie man Dinge  
139 regelt und neu strukturiert, ordnet, neue Hierarchieebenen einflechtet oder neue  
140 Funktionsstellen, wir nicht garantieren können, dass nicht auch in Zukunft Kinder zu  
141 Schaden kommen werden. Nichtsdestotrotz, ich glaube, dass nach Jessica schon die  
142 Konsequenzen sehr weitreichend waren und, ja, wir davon auch profitieren können in  
143 unserer täglichen Arbeit. 00:10:53-3

144

145 I: Ja, komme ich zur nächsten Frage: Welche Erwartungen und Anforderungen muss  
146 ein Sozialarbeiter Ihrer Ansicht nach im ASD heutzutage erfüllen? 00:11:00-5

147 L: Ja, ich weiß nicht, ob es so viel anders ist, als früher, ich glaube, was mir schon

148 deutlich geworden ist, und ich arbeite jetzt acht Jahre im ASD, dass zumindest für  
149 mich subjektiv die Häufigkeit, dass der ASD also Hamburg weit oder auch jetzt  
150 bundesweit in den Medien steht, ja, glaube ich, nimmt zu. Ich nehme auch subjektiv,  
151 objektiv wahr, dass die Anzahl der Beschwerden über die Arbeit des ASD,  
152 insbesondere nach solchen Ereignissen wie dem Tod von Chantal, zunehmen. Da  
153 gibt es dann wirklich so eine Welle, dass sich im, also dann Träger, Bürger,  
154 Verwandte eben da auch nochmal zu aufgerufen fühlen, grundsätzlich, am Einzelfall  
155 bezogen, die Arbeit des ASD irgendwie anzuprangern und zu kritisieren und sich zu  
156 beschweren. Das ist teilweise mit berechtigter Kritik oder Nachfragen über das  
157 Handeln, aber zum Teil ist es eben einfach auch wirklich so, dass dann, ich sag jetzt  
158 mal, eben auch wirklich so ein Aufruf gestartet zu sein scheint, jetzt können mal alle  
159 irgendwie, die gerne auch immer nochmal was dazu sagen wollten, und ich glaube,  
160 das erfordert einfach ein sehr professionelles Handeln, es erfordert eine gute  
161 Abstimmung innerhalb des Fachamtes bis eben hoch zur Bezirksamtsleitung, wie  
162 darauf zu reagieren ist, und ich glaube einfach, dass das, ja, heutzutage sehr wichtig  
163 ist, sich damit wirklich auch auseinanderzusetzen, wie gesagt, auch bis hin zu einem  
164 geregelten Beschwerdemanagement, als das vielleicht noch vor zehn Jahren im ASD  
165 war. Ich glaube, da sind diese medienwirksamen Fälle, ja, einfach nicht so durch die  
166 Medien gegangen, wie es heute der Fall ist, aus meiner Sicht. Und ich finde  
167 grundsätzlich, dass für die Arbeit im ASD man, ja, einfach eine gefestigte  
168 Persönlichkeit mitbringen muss, man braucht die entsprechende Einarbeitung, das  
169 Wissen auch, auf was man sich da so im Wesentlichen wirklich einlässt und dann,  
170 ganz wichtig natürlich, die begleitende Einarbeitung, die, ohne die geht es eben auch  
171 gar nicht. 00:13:16-6

172  
173 I: Die achte Frage ist: Fühlen Sie sich von der BASFI beziehungsweise vom  
174 Bezirksamt Wandsbek in Bezug auf Profilierung und Imagepflege gestärkt und wenn  
175 ja, wodurch? 00:13:24-3

176  
177 L: Ja, also von der BASFI kann ich das jetzt im Moment nicht beurteilen  
178 beziehungsweise da nehme ich jetzt so direkt nicht wahr, dass die sich das Thema  
179 so jetzt, ja, sich diesem Thema jetzt besonders widmen. In Bezug jetzt auf  
180 Imagepflege nach außen, natürlich gab es Veranstaltungen zwischen den  
181 Bezirksämtern und der BASFI jetzt im Nachklapp zu dem Tod von Chantal, aber da  
182 ging es ja eher um die Innensicht. Ich weiß, dass der Bezirk Wandsbek auf jeden Fall  
183 in Bezug auf Folgen von diesem Tod von Chantal, auf die eh schon vorhandene  
184 Personalfluktuations sich also Gedanken macht, wie können wir die Arbeit des ASD  
185 grundsätzlich attraktiv machen für den beruflichen Nachwuchs, den wir dringend  
186 brauchen und da gibt es Ideen, da fühl ich mich insofern vom Bezirk gestärkt, weil ich  
187 wahrnehme, dass das Thema dort eben angekommen ist und auch ernst genommen  
188 wird. Ich glaube, es wird allerdings, ja, einfach noch brauchen bis die Arbeit des ASD  
189 im Grunde nochmal durch vielleicht eine Imagekampagne auch bundesweit so  
190 dargestellt werden kann, dass auch vielleicht nochmal mehr Kollegen aus anderen  
191 Arbeitsbereichen oder auch Studenten, ja, sich einfach vorstellen können, in diesem  
192 Bereich zu arbeiten. Ich glaube tatsächlich, dass so ein Fall wie Chantal und die  
193 Folgen davon auch in den Medien, in den Talkshows, in den Zeitungen, im Internet,  
194 schon dazu führt, dass glaube ich eher weniger Leute im Moment bereit sind, diese  
195 Arbeit zu übernehmen. 00:15:06-9

196  
197 I: Ja, Sie sagten gerade, dass der Bezirk Wandsbek für neues Personal wirbt.

198 Können Sie da konkrete Projekte oder Ideen benennen? 00:15:21-0

199

200 L: Also, es gibt einen, es gibt Ideen, die sind aber jetzt erst mal nur wirklich Ideen  
201 von, also ganz pragmatische Punkte wie was zum Beispiel die Frage der  
202 Eingruppierung betrifft, dass wir schon auch sehr bemüht sind, wenn jetzt Bewerber  
203 von außerhalb sich bewerben, die eben schon Berufserfahrung mitbringen, ist ja  
204 immer die spannende Frage, mit welcher Erfahrungsstufe fangen sie dann bei uns in  
205 Wandsbek an und da nehme ich wahr, dass damit anders umgegangen wird, als  
206 noch vor ein paar Jahren, das heißt, dass die Bewerber dann eben schon auch die  
207 Zusage bekommen, bevor sie bei uns anfangen, dass sie eine höhere  
208 Erfahrungsstufe mitbringen als jetzt zum Beispiel die Erfahrungsstufe eins, was ja  
209 dann die niedrigste Stufe ist. Das finde ich ist ganz sichtbar und praktisch eine  
210 Verbesserung, das war früher nicht so und wir haben einfach mehrfach deutlich  
211 gemacht, dass wir erfahrene Leute nicht kriegen, wenn die bei uns so eingruppiert  
212 werden wie Berufsanfänger und das, ja, das finde ich ist auf jeden Fall schon mal ein  
213 Baustein. Ansonsten ist natürlich das Anliegen die Veröffentlichung von freien Stellen  
214 zügig rauszugeben, auch das finde ich hat sich verbessert im Bezirk, dass im Grunde  
215 genommen nach einem abgeschlossenen Auswahlverfahren und weiteren planbaren  
216 Stellenvakanzen in den Abteilungen auch umgehend eine neue  
217 Stellenausschreibung erfolgt und eben nicht nur in der Zeitung, sondern auch im  
218 Internet. Sicherlich kann man da gucken, ob man da noch vielleicht andere Mittel und  
219 Wege nutzt, nochmal andere Servicestellen, aber ich glaube wir sind auf jeden Fall  
220 auf einem ganz guten Weg. 00:17:08-3

221

222 I: Ja, meine nächste Frage: Wie beurteilen Sie die Möglichkeit, die Medien für eine  
223 Profilierung des ASD zu nutzen? 00:17:15-4

224

225 L: Das ist eine gute Frage. Ich muss auch sagen, deswegen habe ich mich bisher da  
226 auch nicht so drum gerissen, mich irgendwie mit den Medien persönlich zu treffen,  
227 um die Arbeit des ASD darzustellen, weil ich finde, dass direkt zumindest nach so  
228 einem Fall wie dem Tod von Chantal besteht glaube ich die Gefahr, dass die Medien  
229 ja einfach eine Story haben wollen, irgendwie, ja, was wollen, was irgendwie  
230 interessant ist für die Leute und es weniger darum geht, jetzt sachlich und objektiv,  
231 gar positiv, die Arbeit des ASD darzustellen. Von daher bin ich da sehr skeptisch  
232 und, ja, ich habe mal im Spaß gesagt, wir bräuchten vielleicht mal so eine  
233 Vorabendserie wie das Großstadtrevier, ich weiß nicht, ob das dann jemand gucken  
234 will, aber einfach um das Image des Jugendamtes irgendwie doch auf breiter Ebene  
235 auch noch mal positiv darstellen zu können, aber ja, nein, also im Ernst, ich finde,  
236 grundsätzlich gibt es die Möglichkeit, dass der ASD das nutzt, aber ich bin da einfach  
237 grundsätzlich eben skeptisch, müsste man sich sicherlich auch angucken, welche  
238 Zeitung oder welcher Sender steht da jeweils hinter und, ja, möglich wärs, aber ich  
239 glaube es ist immer so ein bisschen ein Spiel mit dem Feuer, sag ich mal. 00:18:36-7

240

241 I: Ja, meine letzte Frage wäre, welche weiteren Wege Sie sehen, mehr Anerkennung  
242 für die Arbeit im ASD zu erhalten? 00:18:40-6

243

244 L: Ja, grundsätzlich finde ich fängt es ja auch im Alltag, im Kleinen an. Ich finde, das  
245 ist mir auch nochmal wichtig zu sagen, also dass der Umgang jedes einzelnen  
246 Sozialarbeiters mit den Klienten selbst in Krisen, bei Inobhutnahmen, haben wir ja  
247 gerade neulich wieder drüber gesprochen, finde ich muss man so auftreten und die

248 Menschen so behandeln, dass sie trotz allen Schwierigkeiten das Gefühl haben, sie  
249 werden irgendwie, ja, ernst genommen und ich finde es dann eben auch wichtig,  
250 worüber wir vorhin sprachen, dass wir als ASD auch die Möglichkeit nutzen, halt in  
251 Arbeitskreisen und Gremien jetzt mit Fachkräften, aber auch mit Vertretern aus dem  
252 Stadtteil, uns eben auch regelmäßig auszutauschen, Netzwerkarbeit zu betreiben,  
253 was wir ja bislang aufgrund fehlender Kapazitäten nur sehr, sehr, sehr, sehr  
254 eingeschränkt machen konnten. Das man so was einfach tut und darüber eben  
255 natürlich auch im Alltag immer wieder auch im Grunde die Arbeit transparent macht  
256 und im Grunde, ja, anfassbarer wird und auf der anderen Seite Anerkennung, ich  
257 würde mich sehr freuen, wenn die Kolleginnen und Kollegen im ASD noch besser  
258 bezahlt werden in Hamburg als EG 10, das wäre für mich auch eine Anerkennung.  
259 Ja, und ansonsten alles, was eben über diese Anerkennung durch die Medien hinaus  
260 betrifft, wie gesagt, darauf, glaube ich, sollte man sich nicht so verlassen. 00:20:13-1

261

262 I: Wie wahrscheinlich sehen Sie denn eine Höhergruppierung als E 10? 00:20:15-6

263

264 L: Ja, das ist natürlich in, in Zeiten, wo es insbesondere darum geht, dass die Stadt  
265 Geld sparen muss, sehe ich das nicht wirklich als sehr realistisch an in nächster Zeit,  
266 aber das sind halt dicke Bretter, die man bohren muss und immerhin sind wir jetzt ja  
267 schon bei EG 10, das ist ja schon eine Verbesserung und, ja, also ich denke da spielt  
268 natürlich auch damit rein, wie sehr organisieren sich die Kolleginnen und Kollegen im  
269 ASD auch über Gewerkschaften, wie sehr treten sie auch öffentlich für ihre  
270 Interessen ein. Das hängt natürlich auch immer von den einzelnen Personen ab,  
271 aber ich glaube, da würde noch was gehen, wie lange das dauert, ist wirklich die  
272 Frage. 00:21:00-5

273

274 I: Ja gut, dann haben Sie noch Fragen an mich? 00:21:01-7

275

276 L: Ja, mich würde natürlich interessieren, wenn, ja, die Arbeit, wenn sie fertig ist zum  
277 Thema der ASD und sein Image, ich finde das ein super spannendes Thema und  
278 auch wirklich sehr aktuell gerade jetzt auch in diesem Jahr, wie wir gemerkt haben,  
279 ja, und würde mich halt freuen, wenn ich dann das Ergebnis vielleicht bekommen  
280 könnte. 00:21:25-6

281

282 I: Ja, dann bedanke ich mich. 00:21:25-6

## **Eidesstattliche Erklärung**

Ich versichere, dass ich die vorliegende Arbeit ohne fremde Hilfe selbständig verfasst und nur die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt habe. Wörtlich oder dem Sinn nach aus anderen Werken entnommene Stellen sind in allen Fällen unter Angabe der Quelle kenntlich gemacht. Dies gilt auch für Quellen aus dem Internet. Ich versichere weiterhin, dass die vorliegende Arbeit bisher noch keiner Prüfungsbehörde in gleicher oder ähnlicher Form vorgelegt wurde.

Ahrensburg, den 20.11.2012

---

Caroline Franzke