





## **„Image - Schaden?“**

### **Die Auswirkungen negativer Berichterstattung auf SozialarbeiterInnen. Bezogen auf das Handlungsfeld Jugendwohlfahrt**

**Wastl Karola**

Diplomarbeit

eingereicht zur Erlangung des Grades

Magistra (FH) für sozialwissenschaftliche Berufe

an der Fachhochschule St. Pölten

im Mai 2009

Erstbegutachterin:

Dr.<sup>in</sup> Edith Singer

Zweitbegutachterin:

DSA Christine Haselbacher

## **Abstract**

Das Versagen von SozialarbeiterInnen eines Jugendamtes scheint in den letzten Jahren zu einem wiederkehrenden medialen Thema geworden zu sein. Gerade Fälle, in denen es um Kindesmisshandlungen geht, finden vermehrt den Weg in die (Boulevard-) Presse und hinterlassen nur selten positive Bilder über die Arbeit der Jugendwohlfahrt.

In meiner Arbeit gehe ich der Frage nach, welche Auswirkungen negative Berichterstattung auf SozialarbeiterInnen hat. Es werden neben der Darstellung der Jugendwohlfahrt und den rechtlichen Grundlagen die Aufgabengebiete der SozialarbeiterInnen aufgezeigt. Durch eine Medienanalyse - es wurden zwei Tageszeitungen untersucht - wird ersichtlich, welche Bilder über die Jugendwohlfahrt in der Öffentlichkeit kursieren und diese mit den Vermutungen der ExpertInnen ergänzt. Im Fall Luca konnte die vorliegende Arbeit eindeutig zeigen, dass Zeitungen ein negatives Image über die Jugendwohlfahrt verbreiten.

Weiters wurden mittels eines leitfadengestützten Fragebogens sechs ExpertInnen interviewt und dadurch herausgefiltert zu welchen physischen und psychischen Reaktionen es aufgrund der ständig negativen Darstellung der Jugendwohlfahrt kommt.

Die Erkenntnisse der ExpertInneninterviews zeigen im Weiteren auf, dass es vor allem Stress und Angst auslöst, wenn MitarbeiterInnen und die Arbeit der Jugendwohlfahrt negativ in den Medien dargestellt werden. Wie mit diesen Reaktionen umgegangen wird und ob diese abhängig sind von Alter und Arbeitserfahrung von SozialarbeiterInnen, wird ebenfalls beantwortet.

Die Behandlung der Fragen, ob es zu einer grundlegenden Änderung in der Arbeitsweise gekommen ist und was sich aus Sicht der SozialarbeiterInnen in der Jugendwohlfahrt ändern sollte, rundet die Arbeit ab.

## **Abstract**

The failures and shortcomings of social workers at youth welfare offices seem to make the headlines of the press over the last years. Especially stories about child abuse can be found very often in the press and give the impression of a negative image of youth welfare service.

This diploma thesis deals with the question “What are the consequences of negative reporting in the press on social workers in youth welfare?”

The tasks and activities of the youth welfare service and the legal basis of the responsibilities of social workers are discussed. Through a media analysis two newspapers were investigated portraying the image of the youth welfare service in the public eye. These portrayals are complemented by interviews with experts.

The case of Luca is used to demonstrate that newspapers spread negative views about youth welfare service.

The six experts were asked about the physical and mental reactions due to the negative presentation of the youth welfare service. The result of the interviews shows that the experts are most stressed and scared.

How social workers deal with the reactions and if there is a correlation with the age or work experience of the workers is also answered.

The thesis concludes with the questions how the social work approach has changed and what should be changed from the social workers point of view to improve handling such stressful situations.

„Stets am Ball und stets vor Ort  
bei Scheidung bis zum Kindermord,  
bei Seelenqual, Erziehungsfragen,  
sogar an Sonn- und Feiertagen,  
bei Ehekrach, Schulschwierigkeiten  
und wenn Finanzen Qual bereiten,  
bei Sorgerecht und Gerichtsverhandlung,  
bei Hausbesuch und Nachbarsklagen,  
bei Ehe- und Lebensfragen  
bei Ehemüdigkeit und Fakten  
von Kindern und Gerichtsverknackten,  
bei Säufern, Pennern, Obdachlosen  
in feinen und zerrissenen Hosen,  
bei Rauschgift und bei Alkohol,  
zur Sicherung des Kindeswohl  
ohne Faktor Wartezeiten  
und ohne Ruhemöglichkeiten  
ist stets am Ball er froh und heiter,  
der Jugendamtssozialarbeiter.

Er wühlt im Dunkeln ungeachtet,  
doch wenn man es genau betrachtet  
und setzt die Relation richtig,  
ist seine Arbeit wichtig;  
denn er ist jener, der sich plagt  
acht bis zehn Stunden unverzagt  
mit den Klienten Stund um Stunde.  
Lob müsste sein in aller Munde,  
doch was geschieht, wenn ´s darum geht?  
Dann wird sein Handeln nur verschmäht;  
Denn er hat ja in seinen Kreisen  
Wohl kaum ´ne Lobby nachzuweisen,  
die überschwänglich jubeln könnte  
und ihm ein Stückchen Lob vergönnte;

denn der, der diese Arbeit macht,  
wird von den Spitzen oft verlacht,  
und wenn er etwas kritisiert,  
wird´s von der Leitung abgeschmiert,  
und trotzdem macht er fröhlich weiter,  
der Jugendamtssozialarbeiter.

Als Prügelknabe der Nation,  
als Flickschuster mit leisem Hohn,  
als Schnüffler und Kontrollorgan,  
als Kinderklau und Scharlatan,  
als Büttel und Urteilsvollstrecker,  
der still sich stellt jedem Gemecker,  
als Spitzel der Polizei,  
als Handlanger, für wen´s auch sei,  
als unbequemes Alibi  
tritt er stets auf und zwar für die,  
die ihr immens Sozialgewissen  
benutzen als ein Ruhekippen;  
und wenn sie einmal unruhig schlafen,  
ihn für die Störung noch bestrafen;  
als Schuttabladeplatz für alle,  
als Blitzableiter, Mausefalle,  
als Immanenter des Systems,  
als Regler jeglichen Problems  
so schuffet er auch immer weiter,  
der Jugendamtssozialarbeiter.

Man wirft ihm nicht nur dicke Steine,  
nein, auch wohl ´Stöckchen` in die Beine,  
doch er beweist loyale Haltung  
auch gegenüber der Verwaltung  
und kommt´s beim Jungen zur Entgleisung,  
dann denkt er nicht an Heimeinweisung,

er sucht stets Mittel und auch Wege,  
schlägt Brücken und baut Stege,  
versucht bei Zahmen und bei Wilden,  
ein Stück Bewusstsein stets zu bilden,  
doch seine Mittel sind beschränkt,  
Verwaltung hat ihn eingeengt,  
reglementiert ihn unablässig  
und lauert darauf fast gehässig,  
dass ihm ein Fehler mal passiert,  
um dann zu schreien ungeniert,  
mein Lieber, so geht's das nicht weiter,  
Du Jugendamtssozialarbeiter“  
(Quelle unbekannt, aus Zwischen allen Stühlen)

## Inhalt

1	Einleitung .....	1
1.1	Darstellung der Diplomarbeit .....	1
1.2	Forschungsinteresse.....	2
2	Die Jugendwohlfahrt .....	4
2.1	Das Handlungsfeld Jugendwohlfahrt .....	4
2.2	Gesetzliche Grundlagen der Jugendwohlfahrt .....	6
2.3	Die Sozialarbeit im Jugendamt .....	10
2.3.1	Grundsätze der Jugendwohlfahrt.....	12
2.3.2	Aufgaben der sozialen Dienste.....	12
2.4	Selbstbild der Berufsgruppe Sozialarbeit.....	14
2.5	Das Dilemma der Jugendamtssozialarbeit.....	15
3	Medienanalyse.....	18
3.1	Forschungsleitende Frage .....	18
3.2	Medienwahl.....	18
3.3	Kriterien zur Auswahl der Medien .....	19
3.4	Zugang zu den Medien .....	20
3.5	Informationsquellen der ExpertInnen .....	21
3.6	Methode für die Medienanalyse.....	21
3.7	Kategoriensysteme .....	22
3.7.1	Die persönliche Ebene (HK A).....	25
3.7.1.1	Persönliche Überforderung von SozialarbeiterInnen (K2) ...	25
3.7.1.2	Persönliche Befangenheit von SozialarbeiterInnen (K11) ...	25
3.7.2	Arbeitseinstellung (HK B).....	26
3.7.2.1	Ignorieren von Meldungen (K3) .....	26
3.7.2.2	Jugendwohlfahrt handelt zu zögerlich (K4).....	27
3.7.2.3	Untätigkeit der SozialarbeiterInnen (K8).....	28
3.7.2.4	Versäumnisse von Behörden (K12).....	28
3.7.2.5	SozialarbeiterInnen weisen einen zu geringen Arbeitsaufwand auf (K7) .....	29
3.7.2.6	Fehleinschätzungen von SozialarbeiterInnen (K1) .....	29
3.7.3	Bürokratisches Umfeld (HK C).....	30
3.7.3.1	Bürokratisches Umfeld der Jugendwohlfahrt (K5) .....	30



3.7.3.2	Ungleiche Arbeitsbedingungen innerhalb der Jugendwohlfahrt vor allem durch die Gesetzgebung (K6) .....	30
3.7.3.3	Kommunikationsschwierigkeiten (K9).....	31
3.7.3.4	Fehlende Vernetzung (K10).....	31
3.8	Schlussfolgerung .....	32
4	„Reaktionen auf negative Berichterstattung“ – theoretische und empirische Befunde.....	36
4.1	Methodologische Überlegungen .....	36
4.1.1	Auswahl der ExpertInnen.....	37
4.1.2	Kontaktaufnahme.....	37
4.1.3	Biographische Grunddaten der interviewten Personen.....	37
4.1.4	Verlauf der Interviews .....	38
4.1.5	Aufbau der Interviews .....	39
4.1.6	Auswertung der Interviews .....	39
4.2	Physische und psychische Reaktionen auf negative Schlagzeilen ....	39
4.2.1	Stress .....	41
4.2.2	Angst .....	42
4.2.3	Selbstschutz .....	43
4.2.4	Psychosomatische Auswirkungen .....	44
4.2.5	Selbstzweifel.....	44
4.2.6	Ohnmachtsgefühle.....	45
4.3	Korrelation zwischen Alter, Arbeitserfahrung und Reaktionsintensität	45
4.4	Was hat sich in der Arbeitsweise geändert? .....	45
4.4.1	Dokumentation.....	46
4.4.2	Teamwork.....	46
4.5	Umgang mit negativen psychischen und physischen Konsequenzen	46
4.5.1	Supervision, Coach, Intervision .....	47
4.5.2	Team, Fachbereichsleiter .....	47
4.5.3	Kurse, Schulungen .....	47
4.5.4	Freizeit – Energie auftanken.....	47
4.5.5	Berufswechsel .....	48
4.6	Was soll sich ändern?.....	48
4.6.1	Umdenken in den Strukturen .....	48
4.6.2	Imagepflege, Öffentlichkeitsarbeit.....	49

4.6.3	Zeitlichen Ressourcen .....	49
4.6.4	Kurse und Schulungen .....	49
4.6.5	Weitergabe von Informationen.....	49
5	Resümee.....	50
6	Literatur.....	52
7	Abbildungsverzeichnis .....	57

# 1 Einleitung

„Versteht man ... Medienberichte als Trendbarometer, so scheinen Themen wie ... Kindesmisshandlung und Vernachlässigung oder mangelnde personelle und ökonomische Ressourcen der Jugendwohlfahrt quasi aus dem Nichts über Österreich hereingebrochen zu sein“ (Lienhart 2008:4). Das Thema Kindervernachlässigung spricht in Österreich, siehe auch Paulischin (2008:37f) eine breite Öffentlichkeit an. Schwere Fälle von Vernachlässigung oder Kindesmisshandlung, die öffentlich bekannt werden, führen zu einer gesellschaftlichen Debatte, die unter anderem die Fachlichkeit der Jugendwohlfahrt und deren MitarbeiterInnen in Frage stellt. Gerade in den letzten zwei Jahren verfolgte ich die vermehrt negative Berichterstattung über die Jugendwohlfahrt. Dadurch stellte sich für mich die Frage, wie SozialarbeiterInnen eines Jugendamtes mit der negativen Darstellung ihres Handlungsfeldes umgehen. Immerhin werden meist die SozialarbeiterInnen mit Vorwürfen belastet und selten nur beteiligte Institutionen oder gar die Kindeseltern in den Berichten miteinbezogen.

Durch diese Überlegungen war das Ziel der vorliegenden Arbeit gegeben. Nämlich die Auswirkungen von negativer Berichterstattung auf SozialarbeiterInnen aufzuzeigen und im weiteren mögliche Strategien hervorzuheben, wie mit den physischen und psychischen Konsequenzen umgegangen werden kann.

## 1.1 Darstellung der Diplomarbeit

Zu Beginn der Arbeit werden mein Forschungsinteresse sowie die entstandene Forschungsfrage und deren Hypothesen dargelegt.

Im Kapitel zwei wird zunächst ein Überblick über die Jugendwohlfahrt gegeben. Hier wird darauf eingegangen, welchen Gesetzen diese unterworfen ist, aber auch wie Sozialarbeit in der Jugendwohlfahrt agieren kann/muss. Durch die Aussagen der ExpertInnen kann in diesem Kapitel das Selbstbild der Berufsgruppe SozialarbeiterInnen und mögliche Dilemmata der Jugendamtssozialarbeit aufgezeigt werden.

Kapitel drei befasst sich mit einer Medienanalyse, die die Berichterstattung in Österreich untersucht. Es wird aufgezeigt, welche Schlagzeilen in Bezug auf die Jugendwohlfahrt und deren MitarbeiterInnen im Umlauf sind. Zwei Tageszeitungen wurden analysiert und durch ein Kodiersystem zentrale Aussagen aufgegriffen und verarbeitet und mit jenen der ExpertInnen verglichen. Eine Schlussfolgerung in diesem Kapitel fasst die wichtigsten Statements zusammen.

Im folgenden vierten Kapitel werden, nach der Darstellung der methodologischen Überlegungen, die Erkenntnisse aus den ExpertInneninterviews offen gelegt. Es werden die physischen und psychischen Reaktionen der SozialarbeiterInnen, wie Stress, Selbstzweifel, Ohnmachtsgefühle erläutert und auf die Veränderung in der Arbeitsweise am Jugendamt eingegangen. Der Umgang mit den physischen und psychischen Konsequenzen rundet dieses Kapitel ab.

Ein Resümee, in welchem die zentralen Erkenntnisse der Forschungsarbeit rückblickend diskutiert werden, bildet den Abschluss dieser Diplomarbeit.

## **1.2 Forschungsinteresse**

Die Sozialarbeit in Jugendämtern scheint vermehrt durch negative Schlagzeilen in der Öffentlichkeit präsent zu sein. Aus dieser Beobachtung entstand folgende Forschungsfrage:

„Welche Auswirkungen könnten, eventuell vorhandene, negative Bilder der Gesellschaft über das Jugendamt auf die SozialarbeiterInnen haben?“

Aufgrund dieser Forschungsfrage konnten folgende Hypothesen gebildet werden:

1. Durch die Medien werden der Öffentlichkeit negative Bilder über die Jugendwohlfahrt vermittelt.
2. Durch die negative Darstellung der Jugendämter in der Öffentlichkeit ergeben sich Auswirkungen auf das persönliche Wohlbefinden der SozialarbeiterInnen und somit auch auf die Tätigkeit dieser.

Um die Forschungsfrage beantworten und die Hypothesen untersuchen zu können, habe ich mich vorerst mit diversen Artikeln verschiedenster Zeitungen und Magazinen aus Österreich befasst. Da der Schwerpunkt der Forschung aber nicht im Bereich der Analyse der Medien liegt, habe ich mich dafür entschieden die Medienanalyse beispielhaft durchzuführen. Es wurden daher Artikel über einen bestimmten Fall, der in den Medien vertreten war, untersucht. Sinnvoll erschien hier, die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring anzuwenden, welche im Kapitel „Medienanalyse“ beschrieben wird.

Mit Hilfe von qualitativen ExpertInneninterviews galt es danach herauszufinden, welche Auswirkungen negative Berichterstattung auf SozialarbeiterInnen hat. Die methodologischen Überlegungen in Bezug auf die ExpertInneninterviews werden im Kapitel „Erkenntnisse aus den ExpertInneninterviews“ aufgezeigt. Es werden jedoch in der gesamten Arbeit Aussagen der ExpertInnen verarbeitet.

## **2 Die Jugendwohlfahrt**

Aus den ExpertInneninterviews, welche im Kapitel vier genauer erläutert werden, wird ersichtlich, dass die ExpertInnen davon ausgehen, dass in der österreichischen Gesellschaft nicht viel Wissen über die Jugendwohlfahrt vorhanden ist.

Aus diesen Gründen und aus Gründen der Vollständigkeit der vorliegenden Arbeit wird in diesem Kapitel eine Auseinandersetzung mit dem Handlungsfeld Jugendwohlfahrt vorgenommen. Ziel ist es, einen kurzen Überblick zu geben, was die Jugendwohlfahrt ist, welche rechtlichen Grundlagen sie hat und welche Aufgabenbereiche dieser zukommen. Da alle befragten ExpertInnen bei Jugendämtern in Niederösterreich tätig sind, beziehen sich folgende Ausführungen auf die Regelungen des Landes Niederösterreich.

Im Weiteren wird das Selbstbild der „Berufsgruppe SozialarbeiterInnen“ und die „Dilemmata von JugendamtssozialarbeiterInnen“ dargestellt.

### **2.1 Das Handlungsfeld Jugendwohlfahrt**

„Die Jugendwohlfahrt ist eine Einrichtung mit dem Ziel, die Entwicklung von Kindern und Jugendlichen zu fördern und die körperliche und seelische Gesundheit zu sichern“ (Land Niederösterreich 2008). Um diese Ziele zu erreichen, stellt die Jugendwohlfahrt unter anderem ein Handlungsfeld für die Sozialarbeit dar.

Kinder und Jugendliche leiden laut Jordan/Sengling (1988:119) häufig unter akuten Konflikten, die sie nicht oder nur schwer ertragen können. Das Familienleben erdrückt oder bedroht sie bis hin zur Misshandlung, oder Schulschwierigkeiten lösen Ängste aus. In solch schwierigen Situationen kann der/die Einzelne direkte Hilfen der Jugendwohlfahrt frühzeitig in Anspruch nehmen, indem er/sie sich freiwillig an SozialarbeiterInnen eines Jugendamtes wendet. Oder es treten Situationen ein, in denen die Jugendwohlfahrt „tätig werden muss, wo sie durchaus im Sinne der sozialen Kontrolle, eingreift und veranlasst, dass Maßnahmen gegen den Willen der Betroffenen angeordnet werden“ (Jordan/Sengling 1988:119).

In Österreich wurde, was auch Klicpera (1993:42ff) erwähnt, das Jugendwohlfahrtsgesetz als Rahmenbedingung für soziale Dienste zum Vorteil von Kindern, Jugendlichen und deren Familien geschaffen und im weiteren Institutionen eingerichtet, die deren Interessen schützen sollen.

Als zentrale Einrichtung wird das Jugendamt gesehen, das sich laut Pantucek (oJ:16) nicht primär als pädagogische oder bildungspolitische Einrichtung versteht, sondern selbst soziale Dienste anbietet, welche einen pädagogischen Charakter haben. Als Beispiel können hier Kindergärten oder Kinderhorte genannt werden.

Das Jugendamt, eine Behörde die länderweise organisiert und in jedem Bezirk vertreten ist, stellt eine flächendeckende Institution dar siehe auch Pantucek (oA:84). Es institutionalisiert einen gesellschaftlichen Wert, nämlich den Schutz der Entwicklung von Kindern. „Es interveniert im Vorfeld, wenn lebensweltliche Akteure ... ‚Erziehungs-‘ oder ‚Entwicklungs-‘ Probleme von oder mit Kindern definieren [und] es vermittelt den Zugang zu materiellen und immateriellen Ressourcen für Familien mit Kindern“ (Pantucek oA:84).

Das Amt für Jugend und Familie, wie es ebenfalls genannt wird, hat laut Pantucek (o.A:17) auch heute noch eine kontrollierende Fürsorgefunktion, wobei hier den Amtsvormünder und SozialarbeiterInnen der Bezirksjugendämter eine zentrale Rolle zugeteilt wird.

Die Aufgabe der Amtsvormünder ist daher gegeben, als sie für die rechtliche Beratung der KlientInnen zuständig sind. Hierbei handelt es sich vor allem um Alimentationszahlungen, Berechnungen und Einhebung des Kostenersatzes.

Die Sozialarbeit ist im Gegensatz dazu für die persönliche Betreuung der KlientInnen zuständig, sei es in erzieherischen Fragen der Eltern oder schulischen Problemen der Kinder.

Die Wurzeln der Jugendwohlfahrt reichen laut Jordan/Sengling (1988:17) weit bis in das 19. Jahrhundert zurück. Sie befasste sich „seit ihren Anfängen ausschließlich mit ‚Notfällen‘, mit gefährdeten, geschädigten, verwaorlosten und kriminellen Kindern und Jugendlichen“ (Jordan/Sengling 1988:17). Der

Charakter der strengen, mächtigen JugendfürsorgerInnen ist auch heute noch verbreitet, wie diese Aussage zeigt: „... es schwirrt ja in vielen Köpfen herum, da kommt jemand von der Jugendfürsorge und nimmt das Kind weg, das sitzt auch bei Klienten, die jünger sind als ich und das selbst nie erlebt haben ...“ (Person B, Z: 311-314). Auch Person E (Z: 124-125) ist der Meinung, dass das Bild der JugendfürsorgerInnen, die Kontrolle und Macht ausüben, bei den KlientInnen noch immer weit verbreitet ist.

In der Jugendwohlfahrt ist laut Pantucek (2007:38) die sozialarbeiterische Praxis eng mit der Verwaltung verknüpft und für die fallbezogene, individualisierte Einschätzung von Ansprüchen und zur Anpassung von Hilfen der Bedürfnislagen der Klientel verantwortlich. Die fachliche Eigenlogik der Fallführung von SozialarbeiterInnen und die Hilfeplanung ist im Handlungsfeld Jugendwohlfahrt laut Pantucek (2007:38) an den Gesetzestexten orientiert und der Verwaltungslogik neben- oder gar überorientiert.

Durch die Interviews wurde erkennbar, dass gerade bezüglich des Zusammenhangs zwischen Gesetz und Jugendwohlfahrt ein immenser Aufklärungsbedarf gegenüber der Öffentlichkeit bestünde. Es sollte laut Person B (Z: 296-297) seitens der Jugendwohlfahrt eine Klarstellung der rechtlichen Rahmenbedingungen geben.

Da diese Orientierung an Gesetzestexten gerade im Bereich der Jugendwohlfahrt sehr stark dominiert, wird aufgezeigt, mit welchen Gesetzen die öffentliche Jugendwohlfahrt unter anderem zu tun hat.

## **2.2 Gesetzliche Grundlagen der Jugendwohlfahrt**

Im Jugendwohlfahrtsgesetz von 1989 wird die Aufgabe, der persönliche Anwendungsbereich und die Trägerschaft und Besorgung der öffentlichen Jugendwohlfahrt definiert und wie folgt beschrieben:



- §1. (1) Die Mutterschafts-, Säuglings- und Jugendfürsorge (öffentliche Jugendwohlfahrt) hat
1. für die Betreuung der Mütter, der werdenden Mütter und ihrer Leibesfrucht sowie von Säuglingen und deren Eltern vorzusorgen (Mutterschafts- und Säuglingsfürsorge),
  2. die Entwicklung Minderjähriger durch Anbot von Hilfen zur Pflege und Erziehung zu fördern und durch Gewährung von Erziehungsmaßnahmen zu sichern (Jugendfürsorge).
- §2. (1) Der öffentlichen Jugendwohlfahrt kommt die allgemeine Aufgabe zu, die Familie bei der Erfüllung ihrer Aufgaben in der Pflege und Erziehung Minderjähriger zu beraten und zu unterstützen.
- (2) Öffentliche Jugendwohlfahrt ist zu gewähren, wenn und insoweit die Erziehungsberechtigten das Wohl des minderjährigen nicht gewährleisten.
- (3) Die öffentliche Jugendwohlfahrt darf in familiäre Bereiche und Beziehungen nur insoweit eingreifen, als dies zum Wohl des Minderjährigen notwendig ist. Dies ist besonders auch dann der Fall, wenn zur Durchsetzung von Erziehungszielen Gewalt angewendet oder körperliches oder seelisches Leid zugefügt wird.
- (4) Der Jugendwohlfahrtsträger hat Meldungen über den Verdacht der Vernachlässigung, Misshandlung oder des sexuellen Missbrauchs von Minderjährigen, welche gemäß §37 oder auf Grund berufsrechtlicher Ermächtigungen oder Verpflichtungen an den Jugendwohlfahrtsträger erstattet werden, personenbezogen zu erfassen und unverzüglich zu überprüfen. Diese Daten sind nur zur Wahrnehmung von Aufgaben der öffentlichen Jugendwohlfahrt zu verarbeiten, zu benützen, zu übermitteln oder zu überlassen. Unrichtige Daten sind von Amts wegen zu löschen.
- §3 Öffentliche Jugendwohlfahrt ist allen Personen zu gewähren, die ihren Aufenthalt im Inland haben; österreichischen Staatsbürgern und Staatenlosen jedenfalls, wenn sie ihren gewöhnlichen Aufenthalt im Inland haben.
- §4 (1) Träger der öffentlichen Jugendwohlfahrt ist das Land (Jugendwohlfahrtsträger).
- (2) Die Landesgesetzgebung bestimmt, welche Organisationseinheiten die Aufgaben der öffentlichen Jugendwohlfahrt zu besorgen haben.

Da das Jugendwohlfahrtsgesetz von 1989 ein Bundesgesetz ist, hat es in Österreich von jedem Bundesland berücksichtigt zu werden. In den einzelnen

Bundesländern, die die Träger der öffentlichen Jugendwohlfahrt sind, finden sich länderspezifische Jugendwohlfahrtsgesetze.

Diese Jugendwohlfahrtsgesetze der Länder unterscheiden sich vorerst nicht gröber voneinander. Gerade die Aufgaben der öffentlichen Jugendwohlfahrt werden zwar unterschiedlich formuliert, haben aber denselben Inhalt wie §1 des Bundesgesetzes.

Im Jugendwohlfahrtsgesetz der Länder gilt jedoch zu unterscheiden, welchen Personen die öffentliche Jugendwohlfahrt zu gewähren ist. In jedem Bundesland wird diese nämlich nur Personen gewährt, die ihren Aufenthalt in dem jeweiligen Bundesland haben. Einzig Vorarlberg gibt an: Jugendwohlfahrtsgesetz Vorarlberg § 4 ... ist allen Personen zu gewähren, die ihren Aufenthalt im Lande haben. (Hier ist jedoch anzunehmen, dass es sich bei dem Ausdruck Lande nicht um Österreich, sondern um Vorarlberg handelt). Die Unterschiedlichkeit in den Ländergesetzen dürfte gerade im Fall Luca zu heftigen Diskussion bezüglich der Zuständigkeit geführt haben, kann jedoch im Rahmen dieser Arbeit nicht genauer hinterfragt werden.

Das Jugendwohlfahrtsgesetz regelt demnach die öffentliche Jugendwohlfahrt mit ihren Aufgaben, Angeboten und Diensten und in den Jugendwohlfahrtsgesetzen der Länder werden bestimmte Gegenstände, die auch im Jugendwohlfahrtsgesetz des Bundes festgelegt sind, noch ausführlicher bestimmt.

Im Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuch (ABGB) wird ebenfalls die Aufgabe der Jugendwohlfahrt geregelt. Im vierten Hauptstück wird von der Obsorge einer andern Person gesprochen und § 211 ABGB beschreibt die Aufgabe der Jugendwohlfahrt dahingehend, dass, wenn ein minderjähriges Kind im Inland gefunden und dessen Eltern unbekannt sind, kraft Gesetzes der Jugendwohlfahrtsträger mit der Obsorge betraut ist. Dies gilt für den Bereich der Vermögensverwaltung und der Vertretung auch, wenn ein Kind im Inland geboren wird und in diesem Bereich kein Elternteil mit der Obsorge betraut ist.

Weiters spielt auch die Strafprozessordnung (StPO) in der Jugendwohlfahrt eine wichtige Rolle. So ist zum Beispiel in StPO §78 im dritten Abschnitt die Anzeigepflicht und das Anzeige- und Anhalterecht geregelt, welches besagt, dass, wenn einer Behörde oder öffentlichen Dienststelle der Verdacht einer Straftat bekannt ist, die ihren gesetzmäßigen Wirkungsbereich betrifft, diese zur Anzeige an die Kriminalpolizei oder die Staatsanwaltschaft verpflichtet ist. Für die Jugendwohlfahrt ist in diesem Fall der zweite Absatz von Bedeutung, in dem es heißt, dass eine Pflicht zur Anzeige nach Abs. 1 nicht besteht, wenn die Anzeige eine amtliche Tätigkeit beeinträchtigen würde, deren Wirksamkeit eines persönlichen Vertrauensverhältnisses bedarf.

Gerade die Tatsache, dass nicht in allen Fällen Anzeigepflicht von Seiten der Jugendwohlfahrt besteht, scheint in der Allgemeinheit nicht verbreitet zu sein und bedarf nach Meinung der ExpertInnen dringender Aufklärung durch die Fachabteilung.

Wie die Strafprozessordnung ist auch die Exekutionsordnung (EO) im Bereich der Jugendwohlfahrt zu berücksichtigen. In der EO §382b (1) ist geregelt, dass das Gericht eine Person, die einem nahen Angehörigen durch körperliche Gewalt, Drohung oder ein Verhalten, das die psychische Gesundheit beeinträchtigt und daraufhin das weitere Zusammenleben unzumutbar wäre,

1. das Verlassen der Wohnung und deren unmittelbarer Umgebung aufzutragen und
2. die Rückkehr in die Wohnung und deren unmittelbare Umgebung zu verbieten,

wenn die Wohnung der Befriedigung des dringenden Wohnbedürfnisses des Antragstellers dient. Im Weiteren kann der Person der Aufenthalt an bestimmten Orten und die Kontaktaufnahme zum Antragsteller untersagt werden oder aber auch eine einstweilige Verfügung erlassen werden.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass sich das Handeln von SozialarbeiterInnen eines Jugendamtes bei bestimmten Interventionen sehr stark an den Gesetzen zu orientieren hat und wenig Platz für individuelle Entscheidungen bleibt.

Jugendämter sind aufgrund ihrer flächendeckenden Organisation und der behördlichen Funktion Anlaufstellen für vielfältige Problemlagen und Ansprechpartner für Betroffene, aber auch Institutionen. Pantucek (o.A.: 256) gibt an, dass die Spezifik der Arbeit in den Jugendämtern aus der relativ starken Sanktionsmacht, der rechtlichen Aufgabendefinition und der Vielfalt der AuftraggeberInnen und Melder resultiert.

### **2.3 Die Sozialarbeit im Jugendamt**

„Behördliche Sozialarbeit steht generell unter dem Verdacht, aufgrund der Einbindung in den bürokratischen Machtapparat des Staates nur bedingt dazu geeignet zu sein, sich an den KlientInnen und ihren Bedürfnissen zu orientieren“ (Pantucek oA:84). Die ExpertInnen versuchen den Bedürfnissen der KlientInnen nachzukommen, geben jedoch an, dass dies vor allem durch die geringen zeitlichen Ressourcen nur schwer möglich ist. Person D (Z:137-139) sagt, dass zu wenig SozialarbeiterInnen an einem Jugendamt beschäftigt seien. Immerhin komme eine 40-Stundenkraft auf 140.000 Einwohner und die administrative Arbeit sei zu viel Aufwand für die vorgegebenen zeitlichen Rahmenbedingungen. Auch Person A (Z: 215-216) gibt an, nicht so arbeiten zu können, wie sie gerne wollte oder sollte, weil dies wegen der Bürokratie nicht möglich sei. Auch Bauer-Jelinek (2008:17) spricht an, dass sich MitarbeiterInnen einerseits täglich für Kinder, Jugendliche und deren Familien engagieren müssen, andererseits zu wenig Zeit haben, sich nach den Strukturen zu richten.

Die Problematik des doppelten Mandats ist laut Pantucek (oA:84) eine weitere Schwierigkeit und in diesem Bereich markant ausgeprägt. Denn laut Pantucek (1998:38) ist die Sozialarbeit einerseits dem gesellschaftlichen Auftraggeber verpflichtet, andererseits setzt sie sich für die einzelnen KlientInnen und eine Verbesserung von deren Lebensbedingungen ein. Auch Bauer-Jelinek (2008:17) sieht diese Problematik, da ihrer Meinung nach die MitarbeiterInnen Idealbildern entsprechen sollen. Sie geraten jedoch durch diese Anforderung rasch zwischen zwei Fronten. Denn wem gegenüber tragen sie Verantwortung? „Tragen sie diese PolitikerInnen gegenüber oder ist es die Öffentlichkeit, die über die Medien besonders dann informiert wird, wenn wieder einmal Mängel

des Systems zu einer Katastrophe geführt haben“ (Bauer-Jelinek 2008:18) oder tragen sie die Verantwortung ausschließlich KlientInnen gegenüber?

Die Verantwortung gegenüber den KlientInnen ist aus sozialarbeiterischer Sicht eher hoch, da SozialarbeiterInnen eines Jugendamtes laut Pantucek (1998:256) im Gegensatz zu anderen sozialen Einrichtungen auch Stellungnahmen zur Situation der KlientInnen abgeben, die sämtliche weiteren Entscheidungen wesentlich beeinflussen.

Auch in der heutigen Zeit scheint die Bevölkerung nur wenig über die Aufgabenfelder der SozialarbeiterInnen eines Jugendamtes zu wissen. Diese Thematik wird von allen interviewten Personen angesprochen. Vier der sechs Befragten geben an, dass es mehr Aufklärungsarbeit bezüglich der Aufgabenfelder geben müsse und dies sollte „meiner Meinung nach in das Ressort der Fachabteilung der Jugendwohlfahrt“ (Person B Z: 300) fallen. Es ist hier jedoch auch zu erwähnen, dass die interviewten Personen befürchten, dass dies eine weitere Aufgabe wäre, die an ihnen hängen bleiben würde und auch das Risiko, dass das Geld für diese Öffentlichkeitsarbeit aus dem „Gehaltstopf“ der SozialarbeiterInnen kommt, sei hoch.

Stark verbreitet ist noch das Bild von Macht und Kontrolle der JugendamtssozialarbeiterInnen, die in früheren Jahren vor allem für die Kindesabnahmen verantwortlich waren. Jedoch umfasst die Sozialarbeit in diesem Handlungsfeld ein weitaus breiteres Aufgabengebiet, das ebenfalls gesetzlich geregelt ist.

Gemäß Artikel 18 Absatz 1 Bundesverfassungsgesetz hat jedes staatliche Handeln auf Grund von geltenden Gesetzen ausgeübt zu werden. Dieser Verfassung haben sich auch die Fachkräfte der Jugendwohlfahrt zu unterwerfen. Da, wie anfangs schon erwähnt wurde, es neun unterschiedliche Jugendwohlfahrtsgesetze gibt, wird für die folgenden Beschreibungen das Niederösterreichische Jugendwohlfahrtsgesetz 1991, kurz NÖ JWG genannt, herangezogen.

Die Sozialen Dienste der Jugendwohlfahrt dienen nach NÖ JWG § 15 (1) dem Schutz und der Förderung der Entwicklung von Minderjährigen und der Unterstützung von werdenden Eltern und Familien. Durch die Gesetzgebung haben SozialarbeiterInnen eines Jugendamtes, anders als in anderen sozialen Bereichen, einen großen theoretischen Hintergrund der Aufgabenbeschreibung in den jeweiligen Jugendwohlfahrtsgesetzen.

### **2.3.1 Grundsätze der Jugendwohlfahrt**

Im NÖ JWG §2 ist geregelt, welche Grundsätze zu beachten sind. Diese sind unter anderem

- das Recht des Minderjährigen auf Entfaltung seiner körperlichen, seelischen und geistigen Kräfte,
- Schutz seines Lebens,
- die Förderung der Persönlichkeit des Jugendlichen,
- Achtung auf die Bedeutung der Familie für die Jugendlichen Schutz des familiären Bereiches , d.h., dass von Seiten der Jugendwohlfahrt nur soweit eingegriffen wird, als dies zum Wohle des/der Minderjährigen geschieht

### **2.3.2 Aufgaben der sozialen Dienste**

Die Aufgaben der sozialen Dienste werden ebenfalls im NÖ JWG 1991 beschrieben und sind im § 15 wie folgt zu beschreiben:

- Beratungs-, Unterstützungs- und Bildungsangebote für werdende Eltern und Familien mit Säuglingen und Kleinkindern; dies schließt insbesondere Maßnahmen ein, um werdenden Müttern bzw. Eltern eine Entscheidung für ihr Kind zu erleichtern bzw. zu ermöglichen.
- Beratungs- und Unterstützungsangebote für Eltern, Erziehungsberechtigte und Minderjährige bei speziellen Erziehungs- und Entwicklungsfragen sowie Hilfen in Krisensituationen, besonders unter dem Gesichtspunkt der Förderung der gewaltlosen Erziehung, z.B. Kinderschutzzentren.
- Diese Beratungsangebote sollen unter anderem auch Information über Einrichtungen zur Früherkennung und Frühbehandlung von

Entwicklungs- und Verhaltensauffälligkeiten von Minderjährigen sowie vorbeugende und therapeutische Hilfen für Minderjährige und Familien, sei es bei Schulproblemen oder der Eingliederung in den Arbeitsprozess oder bei Freizeitaktivitäten.

Die vorangegangenen Auflistungen stellen alle Gesetzestexte dar. Es soll hier auch aufgezeigt werden, wie die Fachabteilung Jugendwohlfahrt den gesetzlichen Auftrag von Sozialarbeiterinnen in der Öffentlichkeit beschreibt, welches anhand eines Folders (NÖ JUGENDWOHLFAHRT) geschieht. In diesem Folder werden die Aufgaben der Jugendwohlfahrt wiedergegeben, welche sich auch wortgetreu auf der Homepage der Niederösterreichischen Landesregierung finden.

Dieser Darstellung liegt die Information zugrunde, dass von drei der befragten Personen die Folder als „peinlich“ (Person C Z:135) gesehen werden und sie das Gefühl haben, als „Wunderfutzis“ (Person A Z:304) hingestellt zu werden. Im Folder „NÖ JUGENDWOHLFAHRT“ wird unter dem Punkt „Wofür ist die NÖ Jugendwohlfahrt zuständig“ folgendes angegeben:

- Beratung und Hilfestellung bei sozialen und familiären Problemen bzw. Krisensituationen in Familien
- Beratung und Hilfestellung bei Vernachlässigung, Misshandlung und sexuellem Missbrauch an Kindern
- Beratung und Hilfestellung bei Konflikten eines/einer Jugendlichen mit dem Strafrecht
- Beratung und Hilfestellung bei Fragen zur anonymen Geburt
- Eignungsüberprüfung von Pflegeeltern und Adoptiveltern
- Bewilligung von Tagespflegestellen, Tagesbetreuungseinrichtungen
- Beratung und Hilfestellung in Unterhaltsangelegenheiten, Vaterschaftsfeststellung und Besuchsregelung
- Beratung und Hilfestellung in allgemeinen familienrechtlichen Angelegenheiten

Der gesetzliche Auftrag wird in diesem erwähnten Folder wie folgt beschrieben:

- Schutz und Sicherheit für Kinder sicher stellen, wenn Kinder
- vernachlässigt, misshandelt oder sexuell missbraucht werden;
- Kinder in ihren Bedürfnissen wahrnehmen und schützen;
- Eltern bei der gewaltfreien Erziehung ihrer Kinder unterstützen;

Durch diese Aufzählung erscheint zwar ein übersichtliches Bild der Tätigkeit eines Sozialarbeiters / einer Sozialarbeiterin an einem Jugendamt, der Grund dafür, warum die Folder als „peinlich, lächerlich“ angesehen werden, dürfte jedoch durch folgende Tatsache gegeben sein:

Von der Fachabteilung Jugendwohlfahrt scheint es nur diesen Folder und die Information auf der Homepage der Niederösterreichischen Landesregierung zu geben. Es wird selten bis nie eine Klarstellung zu diversen Fällen, die in den Medien dargebracht werden, vorgenommen. Einzig die Folder liegen auf und sollen so die Arbeit der Jugendwohlfahrt erklären und rechtfertigen, welches die ExpertInnen als nicht ausreichend erachten.

## **2.4 Selbstbild der Berufsgruppe Sozialarbeit**

Durch die Interviews stellte sich heraus, dass sich die ExpertInnen in keiner angesehenen Berufsgruppe sehen, was unter anderem mit der negativen Berichterstattung über SozialarbeiterInnen des Jugendamtes einhergeht.

Wie die nachstehenden Auszüge aus den Interviews zeigen, sieht nur eine Person das Selbstbildnis der SozialarbeiterInnen positiv.

„Sozialarbeit wird zu wenig geachtet. Zeitweise denkt man sich: Ich bin so gut und keiner sieht das. Ich selbst sehe mich aber als professioneller Helfer“ (Person B Z: 229-232). SozialarbeiterInnen scheint eine schwankende Achtung, „auch auf der finanziellen Seite“ (Person F Z: 104), zuzukommen, sie seien laut Person A (Z: 221) die Halbgeliebten und gehören laut Person E (Z: 103-107) zu keiner angesehenen Gruppe.

Person C (Z:104-109) hat den Verdacht, dass nicht einmal die Gruppe der SozialarbeiterInnen wisse, wie sie ihr Selbstbildnis sehen und daher auch die



„Institutionen, die mit uns zu tun haben, nicht wissen, wie sie uns einschätzen sollen“ (Person C Z:104-109).

Nur Person D (Z:121-133), ist der Meinung, dass diese Berufsgruppe in den letzten Jahren aufgewertet wurde „in Niederösterreich durch den Sprung in eine höhere Gehaltsklasse“ (Person D Z: 133) und daher ein positives Selbstbild hat.

## **2.5 Das Dilemma der Jugendamtssozialarbeit**

Während der ExpertInneninterviews tauchte vermehrt die Frage auf, ob es ein Dilemma der Jugendamtssozialarbeit gebe. Die Aussagen der Expertinnen werde ich in diesem Abschnitt offen legen, es wird jedoch darauf verzichtet, diese zu interpretieren. Die Aussagen sollen für sich selbst sprechen und dem Leser / der Leserin vermitteln, wie sich (momentan) SozialarbeiterInnen in Bezug auf ihre Arbeit am Jugendamt fühlen.

Person A gab folgendes zum Thema Dilemma der Jugendamtssozialarbeit an:

„Dass man kein Werkzeug hat, ist eines der Dilemma. Vor 20 Jahren hat es all diese Möglichkeiten nicht gegeben, keine Lernbegleitung, du hast schauen müssen, dass das im Familienrahmen ect. funktioniert. Auch die Probleme hat es früher so nicht gegeben. Heute habe ich Einrichtungen, aber zu wenig Geld, dass ich das zahlen kann“ (Person A Z: 260-265).

Weiters gibt die Person an, dass ein gewisser Respekt verloren gegangen ist.

„Es gibt eine gewisse Respektlosigkeit und Unverschämtheit, wenn man sagt: Da schauen Sie, so ist es und da ist der gesetzliche Rahmen. ... Das wird nicht akzeptiert. Auch wenn zum Beispiel einer eine Ladung bekommt, das ist ihm [legal], es wird nicht darauf reagiert. Das ist ja nicht nur der Behörde gegenüber so, da stellt sich auch die Frage, wie das im Umgang miteinander ist“ (Person A Z: 286-293).

Als weiteres Dilemma bezeichnet die Person, dass keine Öffentlichkeitsarbeit in der Jugendwohlfahrt betrieben wird. „Es ist immer nur das Negative [im Vordergrund]. Wir müssen unsere tägliche Hackn machen und wehe, es haut einmal nicht so hin, dann bekommen wir eine am Deckel“ (Person A Z: 308-309).

Person B sieht das Dilemma folgendermaßen:

„Grundsätzlich haben wir total viele Möglichkeiten, es ist aber alles ungeduldiger geworden. Früher hat man gesagt, da schaut man einmal, da hast ja auch fragen müssen, ob es vielleicht irgendjemanden gibt, der zweimal in der Woche lernen kann. Es ist die Ungeduld gewachsen. Jetzt habe ich ein Problem und da muss sofort was geschehen. Nicht nur die Klienten, sondern auch das Umfeld und Sozialarbeiter lassen sich da hineinreißen. Wenn Klienten recht einen Druck machen, wenn die ‚lästig‘ sind und jeden zweiten Tag da stehen, dann ruft man auch eher hinten nach“ (Person B Z: 265-278).

Weiters kritisiert Person B die vermehrt negative Darstellung der Jugendwohlfahrt. „Es gibt nie eine positive Darstellung oder Klarstellungen über rechtliche Rahmenbedingungen oder Arbeitsaufgaben und Möglichkeiten. Das kreide ich den Vorgesetzten an, dass es da keine Öffentlichkeitsarbeit gibt. Meiner Meinung fällt das in das Ressort der Fachabteilung der Jugendwohlfahrt. ... Da habe ich halt dann die negativen Schlagzeilen und in der Bevölkerung bleibt das hängen, was in einer Kronenzeitung oder in den Bezirksblättern steht und das ist die einzige Darstellung. Dann habe ich noch die Darstellung wenn Klienten uns selber erleben, es gibt zwar welche, die uns heiß lieben, aber diese Mundpropaganda wird nur im engsten Kreis erzählt und das geht nicht an die Öffentlichkeit“ (Person B Z: 294-305).

Weiters wird von Person B die fehlende Imagepflege als Dilemma in der Jugendwohlfahrt gesehen. „... sich anpassen an die neuen Zeiten, man sollte aktive Imagepflege betreiben. Nicht dass man sich besser darstellt oder mächtiger, als man es ist, das schwirrt ja in vielen Köpfen herum, da kommt jemand von der Jugendfürsorge und nimmt das Kind weg, das sitzt auch bei Klienten, die jünger sind als ich und das selbst nie erlebt haben, das bleibt alles hängen, die negative Darstellung, die negativen Seiten. Aber dass es auch positive und erfolgreiche Seiten gibt, wird nicht erwähnt“ (Person B Z: 310-315).

Person C (Z: 113-116) sieht kein Dilemma. Diese ist der Meinung, „dass es die vielfältigste Arbeit ist. Man könnte mit so vielen Möglichkeiten ausgestattet sein. (...) . Es gibt bestimmt viele, die das nützen, und manche, die die Behörde als Druck, Last empfinden“ (Person C Z: 113-116).

Person D gab darüber hinaus an:

„Es sind zu wenige SozialarbeiterInnen an einem Jugendamt beschäftigt. Eine 40 Stundenkraft kommt auf 140.000 EinwohnerInnen. Es ist zu viel administrative Arbeit und man hat das Gefühl, es geschehen Veränderungen, aber man wird nicht darüber informiert oder befragt“ (Person D Z: 137-143).

Person E gab folgendes an:

„Egal, was man tut, du kannst es nie allen recht machen. Und oft nicht einmal einem kleinen Teil recht machen“ (Person E Z:111-112).

Person F gab dazu an, „die Arbeit ist sehr komplex, aber die zeitlichen Ressourcen sind viel zu gering“ (Person F Z: 138-139).

In der Fachliteratur wird von Pantucek (oJ:38) ebenfalls ein Dilemma der Jugendwohlfahrt angesprochen, das sich darin manifestiert, dass die Jugendwohlfahrt den Landesgesetzen folgt und die bundesweite Grundsatzgesetzgebung bisher nicht dominieren konnte. Weiters gibt es keine bundesweiten fachlichen Foren, ebenso wenig wie bundesweite Politikdiskurse zu den Aufgaben der Jugendwohlfahrt, welches als schlechte Voraussetzung für die Etablierung von Professionalität der Jugendwohlfahrt gesehen wird.

### **3 Medienanalyse**

„Wenn Spitzen des Eisberges an Gewalt in unserer Gesellschaft sichtbar werden, greifen viele zu plakativen Schuldzuweisungen: ‚die Ämter‘, ‚die Behörden‘ ... sind schuld an tragischen ‚Fällen‘, bei denen die Hauptverantwortung bei den Tätern liegt“ (Bader 2008).

Der „Fall Luca“, der lange Zeit in den Medien präsent war, ist einer jener Fälle. Vor allem der tragische Tod des Buben warf viele Fragestellungen auf. Wer ist schuld? Wer hat nicht gehandelt? Warum wurde nichts unternommen? Die drei Fragen lassen sich allem Anschein nach mit demselben Wort beantworten: das Jugendamt.

In der breiten Massen besteht, wie auch Perner (Perner zit. in. Bader 2008) es formuliert, die Meinung, dass SozialarbeiterInnen Luca aus der Familie hätten nehmen sollen. Schnell kam es zu Schuldzuweisungen seitens der Medien, da es laut Perner (Perner zit. in. Bader 2008) leichter ist, solch tragische Fälle eindimensional zu sehen und dies auch etwas Tröstendes an sich hat: denn hätte diese oder jene Institution anders gehandelt, wäre Luca noch am Leben.

Aufgrund dieser Überlegung und der Annahme, dass durch die Medienberichte über den Fall Luca die Jugendwohlfahrt mit einem negativen Image zu rechnen hat, wurde im Rahmen dieser Diplomarbeit eine Medienanalyse durchgeführt. Vorerst wird der Ablauf dieser Analyse offen gelegt.

#### **3.1 Forschungsleitende Frage**

Die Frage „Welche Bilder sind in der Gesellschaft über das Jugendamt vertreten?“ stellt hier einen forschungsleitenden Schwerpunkt dar und wird durch die Inhaltsanalyse nach Mayring beantwortet werden.

#### **3.2 Medienwahl**

Medien stellen einen fixen Bestandteil des täglichen Lebens dar und sind ausschlaggebend für die Meinungsbildung. Gerade Massenmedien wie Radio und Zeitung gewannen laut Mayring (2003:24) immer mehr an Bedeutung. So wird bei deren Analyse versucht, die öffentliche Meinung herauszufinden.

Mein Entschluss, zwei Tageszeitungen heranzuziehen, war daher begründet, eine große Anzahl an schriftlichem Material zu bekommen.

### **3.3 Kriterien zur Auswahl der Medien**

Die Auswahl der Medien erfolgte unter Berücksichtigung folgender Kriterien:

- es muss sich um zwei österreichische Tageszeitungen handeln
- die Tageszeitungen müssen über den Fall Luca berichtet haben
- eine dieser Tageszeitungen soll als Boulevardmedium gesehen werden
- dem gegenüber soll eine Zeitung stehen, die als Qualitätsmedium bezeichnet wird

Eine Zeitung wird laut Scholz (2006:83) durch die Aktualität, Publizität, Universalität und Periodizität definiert. Scholz (2006:38) gibt weiters an, dass Zeitungen ihre Inhalte nicht auf bestimmte Bereiche beschränken und Eigenschaften wie räumliche, sachliche und zeitliche Mobilität aufweisen. Die „Kronenzeitung“ und „die Presse“ erscheinen täglich und sind für die Öffentlichkeit grundsätzlich zugänglich, was bedeutet, dass der/die LeserIn selbst bestimmen kann, wo, wann und welchen Teil der Zeitung er/sie lesen wird.

Um darzustellen, welche Leserschicht die jeweiligen Zeitungen ansprechen, wird die grundlegende Richtung dieser festgehalten.

Die Tageszeitung „die Presse“ beschreibt ihre grundlegende Richtung folgendermaßen:

„Die Presse“ vertritt in Unabhängigkeit von den politischen Parteien bürgerlich-liberale Auffassungen auf einem gehobenen Niveau. Sie tritt für die parlamentarische Demokratie auf der Grundlage des Mehrparteiensystems und für ihre Rechtsstaatlichkeit ein. „Die Presse“ bekennt sich zu den Grundsätzen der sozialen Gerechtigkeit bei Aufrechterhaltung der Eigenverantwortlichkeit des Staatsbürgers, zur Wahrung des privaten Eigentums unter Beobachtung seiner Verpflichtungen gegenüber der Gesellschaft, zu den Grundsätzen der sozialen Marktwirtschaft, zur freien unternehmerischen Initiative und zum Leistungswettbewerb. Sie verteidigt die Grundfreiheiten und

Menschenrechte und bekämpft alle Bestrebungen, die geeignet sind, diese Freiheiten und Rechte oder die demokratische rechtsstaatliche Gesellschaftsordnung zu gefährden. ‚Die Presse‘ betrachtet es als journalistische Standespflicht, ihre Leser objektiv und so vollständig wie nur möglich über alle Ereignisse von allgemeinem Interesse zu informieren. Stellung zu nehmen und Kritik zu üben wird von der ‚Presse‘ als ihre Aufgabe und ihr unveräußerliches Recht angesehen“ (die Presse 2008).

Die „Kronenzeitung“ gibt ihre grundlegende Richtung in den jeweiligen Zeitungen wie folgt an:

„Die Vielfalt der Meinungen ihres Herausgebers und der Redakteure“ (Kronenzeitung 2009).

Im Allgemeinen wird die „Kronenzeitung“ als Boulevardblatt beschrieben. Laut Dichand (KRONENZEITUNG 2007) will die „Kronenzeitung“ dem/der LeserIn nahe sein, ist jedoch keine Boulevardzeitung, da eine „Boulevardzeitung keinen Kulturteil hat und die Kronenzeitung aber einen Kulturteil hat“ (Dichand KRONENZEITUNG 2007).

Laut Borgers (2002) ist die „Kronenzeitung“ die meistgelesene Zeitung der Welt im Verhältnis zu den Einwohnern. Rusch (2007:56) gibt an, dass sie LeserInnen in fast allen Schichten erreicht, welchen durch die „Kronenzeitung“ das Gefühl gegeben wird, mit einer „anonymen Mehrheit zu schwimmen ... was ein Gefühl der Allianz zwischen Leserschaft und Zeitung darstellt“ (Rusch 2007:56).

### **3.4 Zugang zu den Medien**

Um die Artikel von der Zeitung „die Presse“ zu bekommen, recherchierte ich im online Archiv unter [www.diepresse.com](http://www.diepresse.com).

Da die „Kronenzeitung“ kein Archiv aufweist, nahm ich per Mail Kontakt mit der Chefredaktion unter [chefredaktion@kronenzeitung.at](mailto:chefredaktion@kronenzeitung.at) auf. Ich erklärte meine Absicht, die Artikel über den „Fall Luca“ in Bezug auf das Jugendamt zu analysieren, und trat mit der Bitte an die Redaktion herantrat, mich dabei zu unterstützen, diese Artikel zu bekommen. Die Chefredaktion verwies mich auf die APA-Defacto-Wissenswelt, wo ich ebenfalls über ein Kontaktformular mein Anliegen kundtat. Die APA-Defacto-Wissenswelt, eine Online-Plattform für das persönliche Wissensmanagement, gewährt StudentInnen für das Erstellen von

Abschlussarbeiten einen kostenlosen Zugang für einen bestimmten Zeitraum. Durch diese Plattform standen mir nun auch alle Artikel der „Kronenzeitung“ zur Verfügung.

### 3.5 Informationsquellen der ExpertInnen

Die sechs befragten ExpertInnen informieren sich über folgende Medien:

#### Verwendete Medien der ExpertInnen

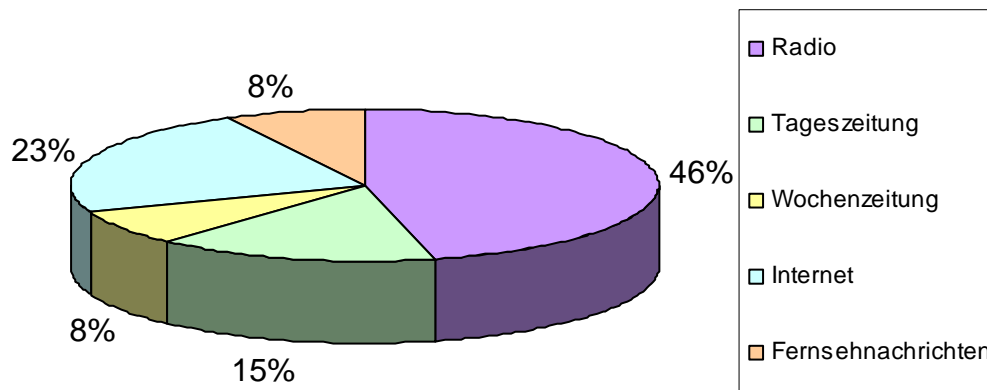


Abbildung 1: Verwendete Medien der ExpertInnen

46% der ExpertInnen informieren sich täglich über das Radio. Hier wird angegeben, dass es entweder bei der Autofahrt oder aber auch im Büro eingeschaltet wird. Über Fernsehnachrichten informieren sich 8% und das Internet als Medium zur Informationsbeschaffung wird von 23% genutzt. Wochenzeitungen werden von 8% der ExpertInnen gelesen, Tageszeitungen hingegen von 15%.

### 3.6 Methode für die Medienanalyse

Als Methode für die Analyse der Medien wurde die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring angewandt. Diese Methode erschien hier sinnvoll, da die Inhaltsanalyse, wie Mayring (2003:12) es beschreibt, Kommunikation zum Gegenstand hat, mit Texten, also symbolischem Material arbeitet und eine

schlussfolgernde Methode ist. Es wurden bestimmte Elemente des zu untersuchenden Materials ausgezählt „und in ihrer Häufigkeit mit dem Auftreten anderer Elemente verglichen“ (Mayring 2003:13). Der Bildung von umfassenden Categoriesystemen kommt daher eine große Bedeutung zu.

Als interpretatives Verfahren wurde die Zusammenfassung gewählt. Diese erscheint hier sinnvoll, da es das Ziel der Analyse ist, „das Material so zu reduzieren, dass die wesentlichen Inhalte erhalten bleiben, ...“ (Mayring 2003:58).

Aus den Tageszeitungen wurden nur jene Passagen ausgewählt, in denen explizit über ein Jugendamt oder MitarbeiterInnen eines Jugendamtes geschrieben wurde. Die weiteren Artikel, die Informationen über den Fall Luca enthielten, wurden außer Acht gelassen, da sie für die weitere Analyse nicht von Bedeutung waren. Aus der Tageszeitung „die Presse“ standen 37 Artikel, die über den Fall Luca verfasst wurden, zur Verfügung. Angaben über Jugendämter beziehungsweise SozialarbeiterInnen wurden davon in 29 Artikeln gemacht. Von der „Kronenzeitung“ standen 41 Artikel zur Auswahl und in 35 Artikeln wurden Aussagen über SozialarbeiterInnen oder Jugendämter getätigt.

Um einen Überblick darüber zu bekommen, welches Bild über das Jugendamt durch die Tageszeitungen der Öffentlichkeit vermittelt wird, werden die oben erwähnten 64 Artikel zur Inhaltsanalyse herangezogen. Diese 64 Artikel wurden, wie oben beschrieben, mittels eines Kodiersystems behandelt und werden im nächsten Kapitel dargebracht.

### **3.7 Kategoriensysteme**

Da sich herausstellte, dass sich einige Kategorien auf ein gemeinsames Thema beziehen, wurden drei Hauptkategorien gebildet.

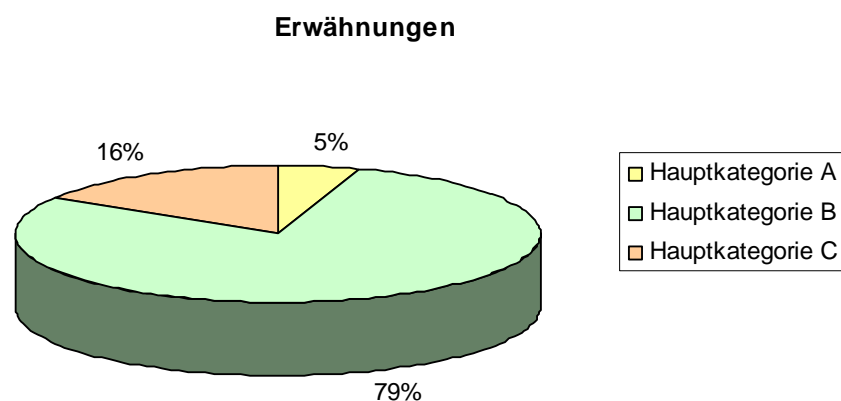
In folgender Tabelle wird ersichtlich, aus welchen Unterkategorien sich die jeweiligen Hauptkategorien zusammensetzen.



Hauptkategorie A <b>Persönliche Ebene von SozialarbeiterInnen</b>	Hauptkategorie B <b>Arbeitseinstellung von SozialarbeiterInnen</b>	Hauptkategorie C <b>Bürokratische Umfeld</b>
persönliche Überforderung	Ignorieren von Meldungen	ungleiche Arbeitsbedingungen
Befangenheit von SozialarbeiterInnen	Jugendwohlfahrt handelt zu zögerlich	Kommunikations-schwierigkeiten
	Untätigkeit von SozialarbeiterInnen	Fehlende Vernetzung
	Versäumnisse von Behörden	
	zu geringer Arbeitsaufwand der SozialarbeiterInnen	
	Fehleinschätzung von SozialarbeiterInnen	

**Tabelle 1: Übersicht der Hauptkategorien**

Im folgenden Diagramm wird aufgezeigt, wie oft die einzelnen Hauptkategorien in den beiden untersuchten Tageszeitungen erwähnt wurden.



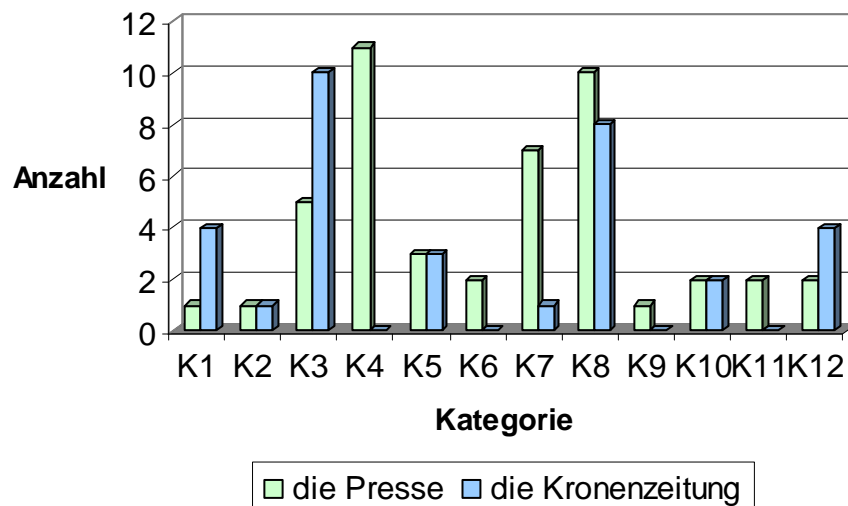
**Abbildung 2: Erwähnungen der einzelnen Hauptkategorien in den Medien**

Es ist deutlich zu erkennen, dass die Hauptkategorie B welche die Arbeitseinstellung von SozialarbeiterInnen umfasst, mit 79% am häufigsten den Weg in die Medien findet. (In „die Presse“ fanden sich 36 Erwähnungen und in der „Kronenzeitung“ 27 Erwähnungen) Die Arbeitseinstellung von Wastl Karola

SozialarbeiterInnen, welche die Hauptkategorie C bildet, wurden in den Artikel von „die Presse“ achtmal und in der „Kronenzeitung“ fünfmal erwähnt, welches einen Anteil von 16% ergibt. Hauptkategorie A, in welcher die persönliche Ebene von SozialarbeiterInnen angesprochen wird, wird verhältnismäßig sehr wenig genannt (5%) und wurde in „die Presse“ dreimal und in der „Kronenzeitung“ einmal erwähnt.

Im Weiteren wird durch den Kategorienvergleich veranschaulicht, wie oft die jeweiligen Kategorien in den jeweiligen Artikeln der Zeitung „die Presse“ und der „Kronenzeitung“ erwähnt wurden.

### Kategorienvergleich



Abkürzungen der Kategorien			
K1	Fehleinschätzungen der SozialarbeiterInnen	K7	zu geringer Arbeitsaufwand
K2	persönliche Überforderung der SozialarbeiterInnen	K8	Untätigkeit der SozialarbeiterInnen
K3	Ignorieren von Meldungen	K9	Kommunikationsschwierigkeiten
K4	Jugendwohlfahrt handelt zu zögerlich	K10	Fehlende Vernetzung
K5	bürokratisches Umfeld	K11	Befangenheit von SozialarbeiterInnen
K6	ungleiche Arbeitsbedingungen	K12	Versäumnisse von Behörden

**Abbildung 3: Kategorienvergleich zwischen „Die Presse“ und „Kronenzeitung“**

Wie die oben angeführte Grafik verdeutlicht, konnten unterschiedliche Schwerpunkte der beiden Tageszeitungen festgestellt werden. Wird die persönliche Überforderung und die fehlende Vernetzung anzahlmäßig gleich oft erwähnt, so zeigen sich deutliche Differenzen, wenn über das Ignorieren von Meldungen (in „die Presse“ fünf Erwähnungen, in der „Kronenzeitung“ zehn

Erwähnungen), ein zu zögerliches Handeln (elf zu null) und den zu geringen Arbeitsaufwand („die Presse“ siebenmal, „Kronenzeitung“ einmal) gesprochen wird. Die Untätigkeit von SozialarbeiterInnen wird ebenfalls fast gleichbedeutend angesprochen („die Presse“ acht Erwähnungen, „Kronenzeitungen“ zehn Erwähnungen). Den Kommunikationsschwierigkeiten kommt nur wenig Bedeutung zu und die Befangenheit von SozialarbeiterInnen wird nur zwei Mal in „die Presse“ erwähnt, ebenso die ungleichen Arbeitsbedingungen. Fehleinschätzungen werden von Seiten der „Kronenzeitung“ den SozialarbeiterInnen eher zugetraut als von „die Presse“.

### **3.7.1 Die persönliche Ebene (HK A)**

In dieser Hauptkategorie werden die persönliche Überforderung und die Befangenheit von SozialarbeiterInnen diskutiert.

#### **3.7.1.1 Persönliche Überforderung von SozialarbeiterInnen (K2)**

Die persönliche Überforderung wird in beiden Tageszeitungen nur sehr gering angesprochen. Es scheint somit der Öffentlichkeit nur gering vermittelt zu werden, dass SozialarbeiterInnen eines Jugendamtes einer persönlichen Überforderung unterliegen.

Die SozialarbeiterInnen selbst sehen sich dagegen, wie die Interviews aufzeigen, zeitweise in Situationen, in denen sie sich persönlich überfordert fühlen. Vor allem als Berufseinsteiger, schilderte Person D (Z:144-148), sei man oft nahe der persönlichen Überforderung oder mit dieser konfrontiert.

#### **3.7.1.2 Persönliche Befangenheit von SozialarbeiterInnen (K11)**

Von der Befangenheit der SozialarbeiterInnen wird nur in zwei Artikeln der Presse gesprochen. Beispielsweise durch folgende Formulierung: „Dringenden Verdachts der Befangenheit eines Mitarbeiters des Jugendamtes“ („die Presse“ 2008). Auch wenn in den Zeitungsartikeln dieser Vermutung keine weitere Beachtung geschenkt wurde, so ist die Befangenheit von SozialarbeiterInnen ein wichtiges Thema im Bereich der Jugendwohlfahrt. Bossong (2004:88) beschreibt den weit verbreiteten Irrglauben, dass Verwaltungsbedienstete ausschließlich für die Interessen ihrer Behörden und SozialarbeiterInnen stets parteilich auf der Seite der KlientInnen stünden. Doch auch SozialarbeiterInnen sind Vertreter von Staat und Gesellschaft und haben die Belange der

Wastl Karola

Allgemeinheit in Interventionen einzubringen. Weiters ist Bossong (2004:88) der Meinung, dass Verwaltungsbedienstete wie SozialarbeiterInnen sich aus Verfahrensabläufen, dem Hilfesgeschehen beziehungsweise dem Verwaltungsverfahren zurückziehen haben, sollte die Befürchtung der Befangenheit bestehen.

Eine befragte Person (Person E Z: 80-87) schilderte die erlebte Problematik der Befangenheit, gab jedoch an, gut mit dieser umgegangen zu sein. Ein Bekannter wäre gemäß der Sprengelaufteilung Klient von dieser Person geworden. Die Person bat jedoch sofort einen Kollegen / eine Kollegin diesen Klienten zu übernehmen, damit die Befangenheit gar nicht erst Thema werden konnte.

### **3.7.2 Arbeitseinstellung (HK B)**

Diese Hauptkategorie behandelt die Arbeitseinstellung sowie die Geschwindigkeit im Einschreiten von SozialarbeiterInnen. Es werden unter anderem Themen wie das Ignorieren von Meldungen, das zögerliche Handeln oder ein zu geringer Arbeitsaufwand, aber auch Probleme wie Untätigkeit, Versäumnisse oder Fehleinschätzung der Fälle angesprochen.

#### **3.7.2.1 Ignorieren von Meldungen (K3)**

„... er habe seit Monaten auf mögliche Misshandlungen des kleinen Buben hingewiesen – doch eine Reaktion des Jugendamtes sei fatalerweise ausgeblieben“ („Kronenzeitung“ 2007:1) Sowohl die Kronenzeitung als auch die Presse vermitteln ein Bild, nach welchem die Jugendämter sämtliche Meldungen, die von Ärzten, Beamten, dem Vater oder der Jugendschutzgruppe gemacht wurden, ignoriert hätten. Aufgrund von welchen Tatsachen den Meldungen nicht nachgegangen wurde, kann in dieser Auswertung nicht beantwortet werden. Durch diese Aussagen könnte die Öffentlichkeit annehmen, dass ein Jugendamt nur bestimmten Meldungen nachgeht.

Hier erscheint es wissenswert, dass in der Jugendwohlfahrt, nach Aussagen von Rathgeb im Handlungsfeld Child Protection Service (2008), zwischen zwei Arten von Meldungen unterschieden wird: Einer qualifizierten Meldung und einer nicht qualifizierten Meldung.

- Qualifizierte Meldungen

Von einer qualifizierten Meldung wird gesprochen, wenn zum Beispiel Ärzte oder Psychologen den Verdacht auf Missbrauch äußern. Aufgrund dieser Meldung haben SozialarbeiterInnen der Jugendwohlfahrt die Sicherheit des/der Minderjährigen zu gewährleisten. Diese sind weiters dazu berechtigt, auch ohne Absprache mit den Eltern, Kontakt mit dem/der Minderjährigen aufzunehmen und mit diesem/dieser ein Gespräch zu führen.

- Nicht qualifizierte Meldungen

Nicht qualifizierte Meldungen werden beispielsweise von Institutionen wie Schulen oder Kindergärten beziehungsweise Kinderhorten getätigt. Sollte von dieser Seite der Verdacht auf Missbrauch kundgetan werden, gilt laut Rathgeb im Handlungsfeld Child Protection Service (2008) für SozialarbeiterInnen eine andere Vorgehensweise. Da die Elternrechte gewahrt werden müssen, muss vorerst der Kontakt zu den Eltern aufgenommen werden, bevor mit dem/der Minderjährigen ein Gespräch stattfinden kann. Sollten die Eltern ein Gespräch zwischen einem Sozialarbeiter / einer Sozialarbeiterin und dem/der Minderjährigen ablehnen, muss eine gerichtliche Verfügung eingeholt werden. Bei Gefahr in Verzug wird jedoch unmittelbar mit der Polizei Kontakt aufgenommen und gemeinsam weitere Schritte getätigt, um das Wohl des Kindes sicherzustellen.

Aufgrund dieser Unterscheidung ist anzunehmen, dass unterschiedlich schnell von Seiten des Jugendamtes in bestimmte Fälle eingegriffen werden kann. Kennt man jedoch diesen Hintergrund dazu nicht, entsteht schnell der Gedanke, dass in manchen Fällen willkürlich entschieden wird, ob schnell gehandelt beziehungsweise nur sehr langsam oder etwa gar nicht in die Familienverhältnisse eingegriffen wird.

### **3.7.2.2 Jugendwohlfahrt handelt zu zögerlich (K4)**

„Man fragt sich, ob die Behörden nicht auf frühere Hinweise hätten reagieren können“ („die Presse“ 2008:11). Aussagen dieser Art beziehungsweise darüber, dass das Jugendamt zu zögerlich handelt, wurden nur in der Presse getätigt.

Man könnte das Bild, welches vermittelt wird, wie folgt zusammenfassen: Meldungen werden nicht nur ignoriert, sondern es wird ihnen oft auch viel zu spät nachgegangen, da SozialarbeiterInnen nicht auf Hinweise achten oder zurückhaltend bei Problemfällen reagieren.

### **3.7.2.3 Untätigkeit der SozialarbeiterInnen (K8)**

„Worauf hat die Jugendwohlfahrt noch gewartet?“ („Kronenzeitung“ 2007)

„... aber das Jugendamt wusste nichts oder wollte nichts wissen,...“ („Kronenzeitung“ 2007:33).

„Muss erst ein Kind zu Tode kommen, ehe die Behörden einschreiten?“ („Kronenzeitung“ 2007:33).

„... und ihnen (Jugendamt) Untätigkeit vorgeworfen“ („die Presse“ 2007).

Die SozialarbeiterInnen am Jugendamt vorgeworfene Untätigkeit ist in den Artikeln beider Tageszeitungen zu finden. Diesen Vorwürfen wird viel Platz eingeräumt und dies vermittelt in der Öffentlichkeit beispielsweise ein Bild von BeamtInnen, die lediglich ihre Zeit absitzen, ohne fachlich korrekt zu agieren beziehungsweise zeitgerecht einzuschreiten.

In dieser Kategorie kann deutlich gemacht werden, dass in der Kronenzeitung die Aussagen stark emotionalisiert werden, denn „die Krone führt keine Sachdiskussionen, sondern Emotionsdiskussionen mit Blick auf die Auflage ... und geht nicht in die Tiefe“ (KRONENZEITUNG 2007).

Wird in der Kronenzeitung von „nichts wissen“ oder explizit von einem toten Kind gesprochen und dadurch die Untätigkeit von SozialarbeiterInnen angesprochen, so behält sich „die Presse“ vor, diese Untätigkeit ausschließlich auf sachlicher Ebene zu kommunizieren. Daher liegt die Vermutung nahe, dass LeserInnen der Kronenzeitung ein verstärkt emotionales, negatives Bild von SozialarbeiterInnen haben, als LeserInnen von der Zeitung „die Presse“.

Auch zwei der InterviewpartnerInnen gaben an, dass sie vermuten, dass das Bild: „das Jugendamt hat Kenntnis davon und tut nichts“ (Person F Z: 36) durch die Medien verbreitet wird.

### **3.7.2.4 Versäumnisse von Behörden (K12)**

„Ein Vorgehen der so genannten Jugendwohlfahrt nach gutem Gewissen, Verantwortungsgefühl und normalem Hausverstand hätte ... Luca vor dem qualvollen Tod bewahrt“ („Kronenzeitung“ 2007:20).

Die angeblichen Versäumnisse werden in den beiden Zeitungen sehr unterschiedlich beschrieben. Die Presse spricht allgemein von „Versäumnissen der Behörde“ („die Presse“ 2008) und erläutert beziehungsweise beschreibt nicht, um welche Versäumnisse es sich handelt und vermittelt dadurch kein definitives Bild. Im Gegensatz dazu stehen die Artikel der Kronenzeitung, wie im Zitat oben zu erkennen ist. Diese Aussagen wirken beschuldigend und provozierend und rufen bei LeserInnen ein stark emotionalisiertes negatives, wenn nicht sogar abwertendes Gefühl gegenüber der Jugendwohlfahrt hervor.

### **3.7.2.5 SozialarbeiterInnen weisen einen zu geringen Arbeitsaufwand auf (K7)**

„Kaum unangekündigte Hausbesuche (...). Die Jugendwohlfahrt habe zu wenig kontrolliert“ („die Presse“ 2007:15).

„Die Ärzte schalteten mehrmals die zuständigen Behörden ein, ... Die zuständige Behörde, das Jugendamt, kündigte nach dem ersten ‚Vorfall‘ im Juli ‚engmaschige Kontrollen‘ an?! Im Oktober wurde wiederum eindeutig diagnostiziert, dass neuerliche Verletzungen dem Kind zugefügt wurden, und wieder wurde die Behörde eingeschaltet“ („Kronenzeitung“ 2007:28). Hier entsteht das Bild, dass die Behörden zwar eingreifen, aber nur bedingt dahinter stehen und weitere Schritte planen oder die gesetzten Schritte überprüfen. Es stellt sich die Frage, welchen Arbeitsaufwand SozialarbeiterInnen am Jugendamt zu bringen hätten und welchen Arbeitsaufwand sie tatsächlich erbringen. Den Tageszeitungen zufolge erbrächten SozialarbeiterInnen nur einen geringen Aufwand dessen, was ihr Arbeitsumfeld verlangen würde und dies führe zu dramatischen Fällen.

Auch die ExpertInnen sind der Ansicht, dass die Öffentlichkeit diese Bilder von SozialarbeiterInnen hat. So spricht Person D (Z: 131-133) davon, dass das Umfeld von den SozialarbeiterInnen denkt, dass diese zwar ständig ein und aus gehen (gemeint sind die Außendienste), sich aber ein schönes Leben machen.

### **3.7.2.6 Fehleinschätzungen von SozialarbeiterInnen (K1)**

„Zwei Mal wurde er von der Jugendwohlfahrt Tirol geprüft – beide Mal ohne Ergebnis“ („die Presse“ 2007).

„Wie so ein Mensch einer ‚psychologisch geschulten‘ Person weismacht, dass es das Kind ‚eh gut haben wird‘“ („Kronenzeitung“ 2007). Die

Einschätzungsfähigkeit von SozialarbeiterInnen wird durch oben genannte Aussagen als nicht ausreichend beurteilt.

Person C (Z: 30) gab an, dass sie das Bild von inkompetenten SozialarbeiterInnen vor Augen habe, wenn sie darüber nachdenke, welche Schlagzeilen im Umlauf seien.

### **3.7.3 Bürokratisches Umfeld (HK C)**

Die Hauptkategorie C befasst sich mit den angesprochenen bürokratischen und gesetzlichen Hindernissen sowie mit dem Problem der Vernetzung der einzelnen Stellen der Jugendwohlfahrt untereinander sowie mit außenstehenden Institutionen.

#### **3.7.3.1 Bürokratisches Umfeld der Jugendwohlfahrt (K5)**

„Wir haben nur Amtshilfe geleistet. Wenn die Mutter sämtliche Auflagen der Tiroler Behörden ignoriert und dennoch zu ihrem Freund nach Schwechat reist, können wir nichts dafür“ („die Presse“ 2007).

„Wie kann ein Arzt, ein Jugendwohlfahrts-Beamter, NICHTS tun. Außer eben feig die nötigsten ‚Bestimmungen‘ erfüllen“ („Kronenzeitung“ 2007).

Warum richtet man sich nach den Regeln der Bürokratie, wenn es um die Sicherheit von Kindern geht? Warum wird strikt nach Plan vorgegangen und von diesem, in Einzelfällen, nicht abgewichen? Dies sind Fragen, die sich LeserInnen stellen könnten und keine Erklärung dazu finden würden. Dass eine solche Erklärung jedoch oftmals gesetzlich oder dienstlich geregelt ist, ist der Öffentlichkeit nicht bewusst. Diese Problematik wird von allen ExpertInnen angesprochen und im nächsten Kapitel behandelt.

#### **3.7.3.2 Ungleiche Arbeitsbedingungen innerhalb der Jugendwohlfahrt vor allem durch die Gesetzgebung (K6)**

„In Österreich gibt es keine einheitliche Vorgangsweise. (...). Das Gesetz schreibt vor, dass das ‚gelindeste Mittel‘ angewandt werden muss“ („die Presse“ 2007).

Diese Problematik wurde in nur einem Artikel in „die Presse“ zur Sprache gebracht und von der „Kronenzeitung“ gänzlich außer Acht gelassen. Da diese Kategorie zwar vorhanden ist, jedoch nur einmal angesprochen wurde, stellt sich die Frage, ob diese Aussagen im diskutierten Kontext relevant sind oder ob



sie „überlesen“ werden. Sollte das „Überlesen“ nicht der Fall sein, kann angenommen werden, dass das Bild von Rechtfertigung seitens der Jugendwohlfahrt für etwaige Fehler entsteht, denn es gibt doch immer eine Ausnahme von der Regel. Hier soll zur Vollständigkeit festgehalten werden, dass in Österreich unterschiedliche Jugendwohlfahrtsgesetze gelten, wodurch den Fachkräften ein einheitliches Handeln erschwert wird.

### **3.7.3.3 Kommunikationsschwierigkeiten (K9)**

„Ich sehe im Bereich der Kommunikation akuten Handlungsbedarf. Es ist nicht genug, wenn Briefe und Faxe verschickt werden.“ („die Presse“ 2007). Auch diese Problematik wird nur in dem Artikel der Tageszeitung „Die Presse“ angesprochen und zeigt die fehlende Kommunikation der Behörden untereinander, aber auch mit anderen Institutionen auf. Es erscheint so, als würden in diesem Fall die Behörden in Niederösterreich mit den Behörden in Tirol keinen Kontakt gehalten haben, was einen der angeblichen Gründe für die fatalen Folgen im Fall Luca darstelle.

### **3.7.3.4 Fehlende Vernetzung (K10)**

„... es keine Bereitschaft der Jugendwohlfahrt Tirols gibt, bei Verdachtsfällen auf sexuellen Missbrauch adäquat mit Institutionen und Schulen zusammen zu arbeiten“ („Kronenzeitung“ 2007).

„...fordert ... bessere Vernetzung aller Jugendämter“ („die Presse“ 2007). Vernetzungsarbeit scheint den Aussagen der beiden Tageszeitungen zufolge im Bereich der Jugendwohlfahrt vernachlässigt zu werden, was der Jugendwohlfahrt auch vorgeworfen wird. Eine Schlussfolgerung daraus könnte sein, dass weniger Kinder in Gefahr wären, wenn es eine bessere Vernetzung der Jugendämter mit anderen Institutionen geben würde.

Unter Vernetzung versteht Ritscher (2007:132) die Netzwerkarbeit für eine Familie. Es wird nicht nur die Möglichkeit gesehen, verwandtschaftliche, freundschaftliche und soziale Beziehungen für ein familiäres Unterstützungssystem zu fördern und zu nutzen, sondern es wird auch die Notwendigkeit der Vernetzung mit anderen Personen und Einrichtungen als wichtig empfunden. Thiersch (2003:138) ist der Meinung, dass durch das Zusammenwirken von einzelnen Beratungsangeboten die Probleme der Kooperation und der Vernetzung zwischen Institutionen „brisanter“ werden.

Weiters gibt er an, dass eine Vernetzung nur dann gelingen kann, wenn das Bewusstsein und die Sicherheit im jeweiligen spezifischen Arbeitsauftrag mit dem Wissen einhergeht, dass die Konzentration ausschließlich auf die eigene Arbeit aufgehoben und als neue Kollegialität gesehen wird.

Die oben angeführten Kategorien konnten aus der Medienanalyse gezogen werden. Im Rahmen der Forschungsfrage interessierte mich aber auch, welche Schlagzeilen nach Meinung der ExpertInnen im Umlauf sind. Folgende wurden genannt:

- Das Jugendamt unternimmt trotz Kenntnis davon nichts
- SozialarbeiterInnen sind Seelenmörder
- Es werden Anträge verschleppt
- SozialarbeiterInnen lügen
- Die Jugendwohlfahrt hilft immer nur zu den Müttern, Väter werden nicht ernst genommen
- SozialarbeiterInnen sind faul, inkompetent und überheblich
- Das Problem wird von einer Behörde zur anderen geschoben

Fünf der ExpertInnen konnten auf die Frage, ob ihnen positive Schlagzeilen einfallen, nur mit einem Nein antworten. Einer befragten Person fiel eine Fernsehsendung ein, in welcher ein Bezirkshauptmann und eine SozialarbeiterIn „Rede und Antwort“ standen, welches sie als positiv für die Jugendwohlfahrt sah.

### **3.8 Schlussfolgerung**

In der Auseinandersetzung mit der Fragestellung, welche Bilder in der Gesellschaft über das Jugendamt vertreten sind, wurde ersichtlich, dass vermehrt negative Bilder zu finden sind. Auch die ExpertInnen gaben klar negative Bilder an.

Es ist zu bezweifeln, ob es ausschließlich daran liegt, dass die hier verwendeten Artikel den Fall Luca behandelten, der ein tragisches, öffentliches Ende nahm. Natürlich muss berücksichtigt werden, dass, wenn zur Analyse ein Fall herangezogen worden wäre, der positiv für den / die Minderjährigen

ausgegangen wäre, würden andere, positive Schlagzeilen im Umlauf sein. Tatsache ist jedoch, dass Berichte über das Jugendamt meistens mit „tragischen Fällen“ (beispielsweise Luca, Amstetten, Pöstlingberger Kinder, ...) zu tun haben und die Arbeit von SozialarbeiterInnen dadurch automatisch in ein negatives Licht gerückt wird.

Zu unterscheiden ist die Ausdrucksweise der beiden Tageszeitungen, welche als Übermittler von Information eine Rolle spielen. So stellte sich heraus, dass die „Kronenzeitung“ die LeserInnen vermehrt auf der emotionalen Ebene anspricht, „die Presse“ hingegen in den meisten Aussagen versucht sehr sachlich zu bleiben.

Da für die Medienanalyse nur ein kleiner Untersuchungszeitraum zur Verfügung stand, sind die gewonnenen Erkenntnisse jedoch nur bedingt aussagekräftig und nicht zu verallgemeinern.

Als Fazit der Analyse der Artikel könnte man durchaus festhalten, dass SozialarbeiterInnen, die bei einem Jugendamt beschäftigt sind, in der medialen Darstellung nicht nur „untätig herumsitzen“, sondern auch noch „Meldungen ignorieren“ oder mit „Versäumnissen agieren“.

Diese Meinungen wurden von beiden Tageszeitungen vertreten und fanden am zahlreichsten den Weg in die Artikel.

Die „Kronenzeitung“ spricht die Untätigkeit sehr emotional an. Der/die LeserIn muss sich selbst kein Bild mehr darüber machen, sondern bekommt durch die Art der Wortwahl theoretisch eine Bild geliefert, wie man in diesem Absatz erkennen kann: „Die Ärzte der Kinderklinik halten hilflos das gepeinigste Kind in Händen und übergeben es vertrauensvoll und hilflos der Behörde. Sie übergeben das Kind jener Behörde in Tirol, die handeln kann. Diese hat aber taube Ohren und blinde Augen“ („Kronenzeitung“ 2007:20).

„Die Presse“ hingegen schreibt davon, dass dem Jugendamt Untätigkeit vorgeworfen wird, jedoch wird dies nicht weiter ausgeführt. Dem/der LeserIn steht frei, was er/sie davon halten soll. Klar ist jedoch, dass diese Aussagen für die Jugendwohlfahrt einen negativen Beigeschmack haben.

Verfolgt man diese Meldungen weiter, kristallisieren sich im Wesentlichen folgende Vorwürfe heraus: zu spätes Handeln, Versäumnisse in der Jugendwohlfahrt und Ignorieren von Meldungen, egal welcher Art, durch BeamtInnen. Auf diese Anschuldigungen stürzen sich die beiden Tageszeitungen vermehrt und vermitteln so einerseits ein Bild von völligem Versagen des Jugendamtes, andererseits könnte der Gedanke entstehen, dass durch die Art, wie SozialarbeiterInnen arbeiten, noch viele Kinder in Gefahr seien.

Wenig wird in den beiden Tageszeitungen die persönliche Überforderung oder Befangenheit von SozialarbeiterInnen zur Sprache gebracht. Der Arbeitsaufwand, der von Seiten der Jugendwohlfahrt in einem Fall wie Luca betrieben wird, wird von „die Presse“ als zu gering eingestuft, die „Kronzeitung“ berichtete darüber gar nicht. Für den/die LeserIn könnte sich die Frage stellen, warum so wenig für die Kinder getan wird, warum die Jugendwohlfahrt nicht vermehrt einschreitet oder bestimmte Schritte setzt.

Anzumerken ist auch, dass Themengebiete wie Arbeitsumstände oder rechtliche Grundlagen fast ausschließlich in der Tageszeitung „die Presse“ erwähnt werden. In diesem Bereich werden zwar die Fehler, wenn auch nur gering, angesprochen, es wird jedoch in keiner der beiden Tageszeitungen weiter darauf eingegangen. Anzunehmen ist daher, dass der/die LeserIn nicht versteht, warum nach bestimmten Bestimmungen vorgegangen wird (werden muss), und stattdessen Überforderung oder ein schlecht geführtes Leitbild im Bereich der Jugendwohlfahrt gesehen wird.

Es scheint, als würde dem Leser / der Leserin durch die Medien nur eingeschränkt Informationen über die Jugendwohlfahrt gegeben werden. Auch die ExpertInnen sind der Meinung, dass sich die Gesellschaft im Großen und Ganzen nicht darüber bewusst ist, was sie von der Jugendwohlfahrt fordern kann beziehungsweise wie diese unterstützend wirken kann. Laut Person C (120-125) lebt in der Gesellschaft der Wunsch nach einer heilen Welt, welches aber nach Ansicht dieser nicht real ist. „Es beginnt in Promillegrößen zu wachsen, dass das Jugendamt unterstützend und begleitend wirken kann“

(Person C Z: 123-124). „Es gibt ab und zu Leute, die sagen, das habt ihr gut gemacht. Ich glaube, im Prinzip wissen die Leute schon etwas über uns, aber das negative Image ist so überlappend“ (Person B Z: 324-324). Auch Person E ist sich sicher, dass die Leute nicht wissen, was MitarbeiterInnen eines Jugendamtes leisten. Diese Person hat im Jahr cirka 60 Belehrungsgespräche mit Jugendlichen und deren Erziehungsberechtigten. „Am Anfang dieses Gesprächs erkläre ich immer, was die Aufgaben der Jugendwohlfahrt sind, wo sie sich da befinden, wo die Grenzen sind und die Grundlagen, weil diese das nicht wissen. Daher denke ich, dass die breite Population nicht darüber Bescheid weiß, welche Aufgaben die Jugendwohlfahrt hat“ (Person E Z: 120-125).

## **4 „Reaktionen auf negative Berichterstattung“ – theoretische und empirische Befunde**

In diesem letzten Kapitel wird der zweite Forschungsteil dieser Arbeit näher dargestellt. Wie zu erkennen war, flossen in die vorhergehenden Teilen der Arbeit bereits Aussagen der ExpertInnen ein, vor allem um deren Standpunkt sichtbar zu machen. Weiters wird neben den im Vorfeld getätigten Überlegungen auf die Durchführung der Interviews sowie auf die Datenauswertung Bezug genommen.

### **4.1 Methodologische Überlegungen**

Als vordergründige empirische Untersuchung wird das leitfadengestützte ExpertInneninterview als qualitativer Methodenansatz gesehen, durch welches Auswirkungen der negativen Schlagzeilen auf SozialarbeiterInnen aufgezeigt werden.

Als Gesprächsunterlage für die ExpertInneninterviews diene ein Interviewleitfaden nach Gläser/Laudel, der sich am theoretischen Wissen und den Ergebnissen der Medienanalyse orientierte. Der Interviewleitfaden enthielt neben den qualitativen Elementen auch zwei Textpassagen der beiden Tageszeitungen „Kronenzeitung“ und „Die Presse“, um mögliche direkte Reaktionen der interviewten Personen aufzuzeigen. Den Interviewleitfaden nach Gläser/Laudel (2006:138) wählte ich, weil dieser dem Interviewer / der Interviewerin eine Entscheidungsfreiheit belässt, welche Fragen in welcher Form gestellt werden.

Nach der Durchführung der Interviews, die auf Tonband aufgezeichnet wurden, erfolgten die Transkription und eine Beschreibung des Interviewsettings. Weiters wurden die Gesprächsinhalte, welche für diese Studie von Bedeutung waren, die vor und nach dem Interview angemerkt wurden, aufgezeichnet.

Den interviewten Personen wurde die Anonymität gewährleistet, welches die Grundvoraussetzung für die ExpertInneninterviews darstellte. Ebenso wurde meinerseits ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die Tonbandaufnahme

keinesfalls an Dritte weitergegeben wird und der Wunsch, einer befragten Person nicht auf Tonband aufgezeichnet zu werden, respektiert.

Die interviewten Personen sowie die Fachabteilung der Jugendwohlfahrt, erhalten nach der Fertigstellung dieser Diplomarbeit ein Exemplar.

#### **4.1.1 Auswahl der ExpertInnen**

Nachdem die Entscheidung, SozialarbeiterInnen verschiedener Jugendämter in Niederösterreich zu befragen, feststand, ließ ich die Anzahl der Interviews vorerst offen. Da ich jedoch einige Absagen bekam, setzte ich mir als Ziel mindestens fünf ExpertInneninterviews durchzuführen, um einigermaßen aussagekräftige Informationen zu erhalten. Es wurde nur ein Kriterium für die Auswahl der Personen festgelegt, nämlich die Tatsache, dass die interviewten Personen als Sozialarbeiter oder Sozialarbeiterinnen in einem Jugendamt tätig sind. Das Alter, die Arbeitserfahrung oder Dienstjahre am Jugendamt waren bei meiner Auswahl nicht von Interesse. Im Folgenden werden, um eine monotone Schreibweise zu vermeiden, die ExpertInnen unter anderem auch als SozialarbeiterInnen, Personen oder InterviewpartnerInnen bezeichnet.

#### **4.1.2 Kontaktaufnahme**

Die Kontaktaufnahme mit den SozialarbeiterInnen erfolgte per Email, in welchem mein Forschungsinteresse dargelegt wurde. Einige Emails wurden schnell durch eine Absage beantwortet. Hier möchte ich erwähnen, dass die meisten Absagen mit einer zu knappen Zeitressource begründet wurden. Mit den Personen, die zusagten, wurde per Email ein Termin für das Interview ausgemacht. Für ein Interview standen mir nun sechs ExpertInnen zu Verfügung.

#### **4.1.3 Biographische Grunddaten der interviewten Personen**

Im Folgenden werden die Personen mit der willkürlichen Bezeichnung A, B, C, D, E unterschieden. Die befragten Personen stammen alle aus Niederösterreich, sind jedoch in unterschiedlichen Bezirkshauptmannschaften, Abteilung Jugendwohlfahrt tätig. Es wurden männliche und weibliche Personen befragt, welches im Weiteren jedoch nicht unterschieden wird. Bei den befragten Personen handelt es sich ausschließlich um SozialarbeiterInnen.

Diese befinden sich in der Altersklasse zwischen 35 und 55 Jahren und weisen unterschiedliche Berufserfahrungen auf.

Person A, seit 30 Jahren am Jugendamt tätig, stieg nach dem Abschluss der Sozialakademie in dieses Berufsfeld ein, ebenso wie Person B, die seit 25 Jahren am Jugendamt ist.

Im Gegensatz dazu war Person C in der Privatwirtschaft beschäftigt, bevor sie eine Sozialakademie besuchte. Danach kam sie ebenfalls in die Jugendwohlfahrt und arbeitet dort nun seit 26 Jahren.

Person D ist seit 18 Monaten im Jugendamt angestellt, war vor ihrem Studium Mutter, Hausfrau und Tagesmutter und nach dem Abschluss der Sozialakademie in anderen Berufsfeldern der Sozialarbeit tätig.

Person E schloss vor zwei Jahren ihr Studium an einer Fachhochschule ab und ist seither am Jugendamt beschäftigt. Davor war sie unter anderem als Diplomkrankenschwester angestellt.

Person F stieg ebenfalls nach Abschluss einer Sozialakademie in dieses Berufsfeld ein und ist seit 24 Jahren am Jugendamt tätig.

#### **4.1.4 Verlauf der Interviews**

Es wurden insgesamt 6 ExpertInneninterviews im Zeitraum von Mitte März 2009 bis Anfang April 2009 durchgeführt.

Fünf Interviews wurden in den Räumlichkeiten der Bezirkshauptmannschaften, Abteilung Jugendwohlfahrt, durchgeführt. Zwei davon in einem Besprechungszimmer, welche etwas unruhig verliefen, da meine InterviewpartnerInnen und ich dreimal von KollegInnen unterbrochen wurden. Drei Interviews fanden in den jeweiligen Büroräumlichkeiten der SozialarbeiterInnen statt. Hier wurde darauf geachtet, nicht gestört zu werden und im Zuge dessen von den SozialarbeiterInnen das Telefon umgeleitet. Ein Interview fand telefonisch statt, welches ohne Schwierigkeiten verlief.

Die Atmosphäre während der Interviews war sehr angenehm und freundlich. Die SozialarbeiterInnen waren sehr bemüht die gestellten Fragen genau zu beantworten. Durch das gezeigte Interesse konnte ich feststellen, dass mein Forschungsinteresse eine Thematik ist, die die Personen sehr wohl beschäftigt.



Schon vor dem Beginn des Interviews als auch danach wurde über das Thema Medien gesprochen und diskutiert.

#### **4.1.5 Aufbau der Interviews**

Der Leitfaden umfasst folgende zentrale Themenkreise:

- Zugang zu Medien
- Auswirkungen von negativen Schlagzeilen
- Gewünschte Änderungen von Seiten der SozialarbeiterInnen

#### **4.1.6 Auswertung der Interviews**

Das mittels der ExpertInneninterviews erhobene Datenmaterial wurde anhand der qualitativen Inhaltsanalyse nach Gläser/Laudel (2006:193) ausgewertet, welche die Mayringsche Methode modifiziert haben. Die AutorInnen sind der Meinung, dass die Methode Mayrings methodologisch nicht begründbar und technisch zu aufwendig ist. Dem zugrunde liegenden Text werden nach Gläser/Laudel (2006:193) Daten entnommen, Rohdaten extrahiert, diese anschließend aufbereitet und ausgewertet. Hier wird der Begriff Extraktion verwendet, da dem Text Informationen entnommen und ausgewertet werden und nicht wie bei der Kodierung erst indiziert werden müssen.

Aus den Transkripten der Interviews konnten folgende Extraktionen gezogen werden:

- Auswirkungen der negativen Schlagzeilen
- Strategien um mit negativen Schlagzeilen umzugehen
- Änderungen in der Jugendwohlfahrt, die SozialarbeiterInnen für notwendig erachten

Originalzitate aus den ExpertInneninterviews sollen die Positionen der befragten Personen unterstreichen.

## **4.2 Physische und psychische Reaktionen auf negative Schlagzeilen**

Im Kapitel der Medienanalyse wurde bereits auf die negativen Aussagen, die in der breiten Masse kursieren, mit denen der ExpertInnen ergänzt. Fakt ist somit,

dass solche Aussagen nicht nur existieren, sondern auch von SozialarbeiterInnen eines Jugendamtes wahrgenommen werden.

Um den InterviewpartnerInnen zu verdeutlichen, welche Schlagzeilen unter anderem im Umlauf sind, wählte ich 2 Aussagen aus den beiden Tageszeitungen, um die unmittelbare Reaktion der ExpertInnen zu prüfen.

„Die Ärzte schalten mehrmals die zuständigen Behörden ein, da eindeutige Diagnosen auf äußere Einwirkungen der zum Teil schweren Verletzungen vorliegen! Die zuständige Behörde, das Jugendamt, kündigte nach dem ersten „Vorfall“ im Juli „engmaschige Kontrollen“ an?! Im Oktober wurde wiederum eindeutig diagnostiziert, dass neuerliche Verletzungen dem Kind zugefügt wurden, und wieder wurde die Behörde eingeschaltet! Der gesamte Apparat zum Schutz und Wohles des Kindes hat versagt, ...“ („Kronenzeitung“ 2007).

„Auch die Universitätsklinik Innsbruck, in der der Bub im Juli ebenfalls behandelt wurde, sprach von einem „dringenden Verdacht auf Kindesmisshandlung“, der dem Jugendamt Schwaz damals mitgeteilt worden sei“ („die Presse“ 2007).

Körperlich schienen die SozialarbeiterInnen diese Meldungen entspannt hinzunehmen. Die ExpertInnen nickten mit dem Kopf, blieben in ihrer Haltung ruhig, bei einer Person weiteten sich die Augen. Im Großen und Ganzen wirkten die ExpertInnen auf der nonverbalen Ebene nicht sehr überrascht über diese Statements.

Verbal reagierten jedoch einige InterviewpartnerInnen aufgebracht. Person A (Z: 63-66) stellte unmittelbar die Frage, ob es denn keine Anzeige bei der Polizei von Seiten des Krankenhauses gab. Immerhin handelte es sich allem Anschein nach um eine Straftat. Person F (Z: 66) und Person B (Z: 62) geben an, dass man durch solche Aussagen nicht wissen kann, was alles passiert ist und was nicht. Es wird nicht darauf eingegangen, ob Hausbesuche gemacht wurden oder nicht. Es werden durch diese Aussagen die Fakten durch die Zeitungen in der Luft hängen gelassen.

Person B (Z: 67-69) fragt sich weiters, wer der gesamte Apparat ist und „spürt etwas ketzerisches. Man bekommt das Gefühl, die tun nichts. Das Jugendamt

ist der Abwischfetzen der Nation und SozialarbeiterInnen bleiben über“ ( Person B Z:69).

Person D (Z: 58-60) gibt an, durch die „Schlagzeilenberichterstattung“ zunehmend wütender auf die Medien zu werden. „Wenn das so dargestellt wird, bedeutet das, dass das Jugendamt untätig ist. Es wird aber nichts genauer beschrieben, es wird nichts von Hausbesuchen erwähnt und sonstigen Interventionen, die vielleicht gesetzt wurden. Es ist ein komisches Gefühl, als müsste man sich verteidigen“ (Person D Z: 61-67).

#### **4.2.1 Stress**

Alle Befragten Personen gaben an, dass es ausschließlich zu negativen Stresssituationen kommt, „wenn die Wellen hoch gehen. [Negative Meldungen] verursachen Mehrarbeiten. Es schreiben ja nicht nur die Medien, auch die Fachabteilung, Volksanwaltschaft ect. wollen dann Berichte haben. So ein Fall kann über Monate deine ganze Energie binden, wo für andere Arbeit keine Zeit mehr bleibt“ (Person A Z: 108). Außerdem entsteht nach Meinung der ExpertInnen (Person F Z: 55 / Person E Z:86) vermehrt Stress durch diverse negative Schlagzeilen, weil man selbst das Gefühl habe etwas falsch zu machen, dies möglichst verhindern wolle und sich dadurch sehr viel aufbürde. So ist die Frage, „ob für die Erstabklärung genug gemacht wurde, ob man nicht noch das und das machen hätte sollen oder machen sollte“ (Person B Z: 112-116) ständig im Hinterkopf.

Der Begriff „Stress“, so Litzcke/Schuh (2007:2), hat die zweifelhafte Entwicklung zum Modewort hinter sich – Stress scheint heute allgegenwärtig zu sein. Es gehört ja mittlerweile schon fast zum guten Ton, keine Zeit zu haben, überfordert zu sein, also im Stress zu sein. Die WHO (Weltgesundheitsorganisation) hat Stress zu einer der großen Gesundheitsgefahren des 21. Jahrhunderts erklärt. Selye (zit.in. Litzcke/Schuh 2007:6) bezeichnet Stress als die unspezifische Reaktion des menschlichen Körpers auf jede an ihn gestellte Anforderung. Hierbei wird zwischen verschiedenen Stressoren unterschieden:

- Physische Stressoren: Lärm, Kälte, Hitze
- Psychische Stressoren: Versagensängste, Überforderung, Unterforderung, Fremdbestimmung, Zeitmangel, Hetze, Kontrollverlust

- Soziale Stressoren: Konflikte, Isolation

SozialarbeiterInnen eines Jugendamtes scheinen vermehrt den psychischen Stressoren ausgesetzt zu sein und vor allem Zeitdruck und Überforderung erzeugen laut Litzcke/Schuh (2007:6) einen Dauerstress. Dieser kann das Wohlbefinden beeinträchtigen und die geistige Leistungsfähigkeit einschränken, aber auch die Gesundheit gefährden. „Stress ist eine Überlastung, denn es sind zwar Situationen oft kontrollierbar und vorhersehbar, sie wirken jedoch belastend, weil sie uns bis an die Grenzen unserer Möglichkeiten treiben und unser Selbstverständnis gefährden“ (Litzcke/Schuh 2007:15). Weiters ist Stress vor allem subjektiv. „Menschen können objektiv gleiche Belastungen subjektiv unterschiedlich empfinden, und auch ein und derselbe Mensch kann eine Belastung in unterschiedlichen Situationen unterschiedlich empfinden“ (Litzcke/Schuh 2007:9). Koch/Kühn (2000:14) erwähnen, dass es mit der persönlichen Einstellung und der Arbeits- und Lebensumwelt zu tun hat, ob eine Person in Stress gerät. Eine wirksame Stressbewältigung setzt laut Litzcke/Schuh (2007:10) eine Analyse der eigenen Einstellung und des eigenen Verhaltens voraus und kann gezielt Stress bewältigen.

#### **4.2.2 Angst**

Alle InterviewpartnerInnen geben als Reaktion Angst an, vor allem die Angst, etwas falsch gemacht zu haben oder dass einem etwas angelastet werden könnte. Heute ist es leichter denn je, in den Medien diskutiert zu werden, das scheint auch den ExpertInnen klar zu sein. Kast (1996:14) erwähnt, dass Angst empfunden wird, wenn eine Gefahr, von außen oder innen, erwartet wird oder wenn man von dieser ergriffen ist. Riemann (2000:7) ist der Meinung, dass Angst unvermeidlich zu unserem Leben gehört, welche uns zwar nicht immer bewusst ist und doch in jedem Augenblick in unser Bewusstsein treten kann. Laut Kast (1996:12) verändert Angst unser Selbsterleben und Beziehungserleben. Denn wenn jemand Angst verspürt, hat dieser unbewusst oder bewusst Fantasien, die einen Einfluss auf das Angsterleben haben. Eine Fantasie wäre die des so genannten ‚Gesichtsverlustes‘. „Sehr viele Angstfantasien haben mit dem befürchteten Verlust des Selbstwertes zu tun. Wir stellen uns ... eine Situation vor, ... wie wir unser Gesicht verlieren, ... was die Menschen alles sagen werden“ (Kast 1996:2). Dies ist vergleichbar mit der

Angst davor, dass Medien negativ über das Jugendamt berichten und Leute schlecht über SozialarbeiterInnen reden. Kast (1996:18) beschreibt weiters auch Abwehrmechanismen, unter anderem die des Entwertens. Diese bezieht sie auf die Angst vor einer Kritik. Eine Kritik, die einen vernichten könnte, vor der jemand befürchtet, als wenig kompetent angesehen zu werden. „In so einer Situation entwertet man den potentiellen Kritiker, indem man ihm die Kompetenz oder die Differenziertheit abspricht, unser Werk überhaupt kritisieren zu können“ (Kast 1996:18). Dies kann als gute Strategie im Umgang mit negativer Berichterstattung gesehen werden.

#### **4.2.3 Selbstschutz**

Die SozialarbeiterInnen gaben an, dass sie vermehrt das Gefühl haben, sich selbst schützen und verteidigen zu müssen. Es wird in einer gewissen Art und Weise ein Selbstschutz entwickelt, welcher laut Person A (Z: 91) eine Auswirkung der negativen Berichterstattung ist. Unter Selbstschutz wird von den ExpertInnen verstanden, nicht mehr nach Schritt eins, zwei, drei vorzugehen, sondern vorerst darauf zu achten, was getan werden muss um sich selbst zu schützen, damit das eigene Handeln nicht den Weg in die Medien findet. Person B bemerkt die Veränderung zu früher. „Früher war das Hauptaugenmerk auf das ureigenste Problem gerichtet, heute sind aber die Gedanken dabei, was ich tun muss um mich selbst zu schützen“ (Person B Z: 99-102).

Gehrmann/Müller (2006:153) verstehen unter Selbstschutz die vermehrte Dokumentation um belegen zu können, was JugendamtsmitarbeiterInnen zum Schutz von Kindern, deren physisches und psychisches Wohl gefährdet ist, unternommen haben.

Aus Sicht der Autorin wird in Bezug auf den entwickelten Selbstschutz eine große Gefahr im Umgang mit KlientInnen erkennbar. Wenn Sozialarbeit vermehrt damit zu kämpfen hat, sich selbst in Schutz nehmen zu müssen, da von anderen Seiten keine Unterstützung kommt, ist eine logische Schlussfolgerung daraus, dass die Arbeit für und mit KlientInnen zu kurz kommt.

#### **4.2.4 Psychosomatische Auswirkungen**

Die vermehrte negative Darstellung in den Medien, die damit verbundene Angst und der damit verbundene Stress wirken sich nicht nur auf das berufliche Wohlbefinden aus. Laut Bauer-Jelinek (2008:17) kann der Einzelne / die Einzelne Belastungen nur kurzfristig ertragen. Wird auf Dauer keine Chance gesehen, die Situation grundlegend zu ändern, wird er / sie physisch oder psychisch krank oder er /sie muss neue Überlebensstrategien finden.

Person A und Person B beschreiben es folgendermaßen: „Man ist richtig k.o., wenn man am Abend heimkommt, es raubt einem so die Energie, man kann keine Freizeitaktivitäten mehr machen, wo man wieder Energie auftanken könnte“ (Person B Z: 377-378). „Wenn man ständig mit den negativen Berichterstattungen konfrontiert ist, hat dies auch somatische Erscheinungen wie Kopfweh, Magenschmerzen oder Schlafstörungen oder man kann im Urlaub einfach nicht abschalten und ist ständig mit dem Fall beschäftigt“ (Person A Z: 367-369).

Es sei, laut den Expertinnen, die permanente Arbeitsüberlastung so hoch, dass, wenn vermehrt negative Schlagzeilen in den Medien zu finden sind, es die Freude am Beruf raubt und belastender ist, als man sich vorgestellt hat.

Person A (Z: 392-394) bemerkte dazu noch, dass man neben dem Job am Jugendamt sonst keine privaten Probleme haben sollte, da man sonst sicher schnell an seine Grenzen stößt.

#### **4.2.5 Selbstzweifel**

„Wenn man solche Meldungen liest, dann denkt man sich immer, ob man bei seinen eigenen Fällen alles richtig gemacht hat. Du überlegst sehr viel“ (Person F Z: 86) Diese Aussage kam auch von vier weiteren befragten Personen. Es stellt sich immer die Frage, ob man alles richtig gemacht hat oder macht, ob nicht etwas übersehen wurde. Diese Gedanken werden auch oft mit nachhause genommen und es ist daher nicht möglich einfach abzuschalten.

Weiters stellt sich laut Person D (Z: 102) ständig die Frage, ob es auch wirklich so ist, wie es für einen scheint. Außerdem komme das Gefühl auf, alles aus der Gesamtheit zu verlieren.

#### **4.2.6 Ohnmachtsgefühle**

Person A (Z: 86-89) berühren negative Aussagen der Medien sehr, weil sie weiß, was es heißt, keine Chance zu haben sich zu rechtfertigen. Diese Person gibt an, dass aufgrund des Datenschutzes nichts gesagt (klargestellt) werden darf, was zu Situationen führt, in denen man sich ausgeliefert vorkommt. Das Gefühl des „Ausgeliefertseins“ wurde auch von den anderen InterviewpartnerInnen betont, was auf der Gegebenheit beruht, dass es von Seiten der Jugendwohlfahrt nur mäßig zur Klarstellung oder Klärung bestimmter Tatsachen kommt und sich SozialarbeiterInnen dadurch ohnmächtig fühlen.

#### **4.3 Korrelation zwischen Alter, Arbeitserfahrung und Reaktionsintensität**

Durch die Interviews konnte in Erfahrung gebracht werden, ob es nach Meinung der ExpertInnen vom Alter oder der Berufserfahrung abhängig ist, wie sich negative Schlagzeilen auswirken. Drei der Befragten gaben an, dass es nichts mit dem Alter der Person zu tun hat. Person E (Z: 98-100) kann dies, da sie sich selbst (aufgrund ihrer erst kurzen beruflichen Tätigkeit am Jugendamt) zu unerfahren sieht, nicht beantworten. Die Person glaubt jedoch zu beobachten, dass „ältere KollegInnen schlechter damit umgehen als jüngere“ (Person E Z: 100). Auch Person D (Z: 108-111) ist der Meinung, dass, wenn jemand aufgrund seiner langen Arbeitserfahrung ausgebrannt ist, negative Schlagzeilen eher negative Gefühle auslösen können als bei jüngern KollegInnen.

Person C (Z: 100) vermutet jedoch, dass KollegInnen aufgrund einer langjährigen Berufserfahrung nicht so schnell von etwas abgeschreckt sind und dass von diesen negative Statements besser verarbeitet werden als von unerfahrenen KollegInnen.

#### **4.4 Was hat sich in der Arbeitsweise geändert?**

Aus den Reaktionen der ExpertInnen und dem weiteren Verlauf der Interviews wurde ersichtlich, dass sich negative Berichterstattung nicht nur auf der persönlichen Ebene auswirkt, sondern sich in weiterer Folge auch Auswirkungen in der Arbeitsweise zeigen.

Person D (Z: 100-101) konstatierte eine generelle Veränderung in der Arbeitsweise am Jugendamt, was aber nicht ausschließlich auf die Medien

zurückzuführen sei. Jedoch wird von den ExpertInnen angenommen, dass die oft einseitige und negative Berichterstattung einer der Gründe war.

#### **4.4.1 Dokumentation**

Fünf der ExpertInnen gaben an, dass, auch wenn sie es „von Haus aus machen müssen“, viel mehr dokumentiert wird. Nur Person C (Z: 94-95) gab an, nicht mehr zu dokumentieren als früher. Es sei jedoch auch sehr von einem persönlich abhängig, wie viel über einen Fall niedergeschrieben werde und Person C sei selbst eine, die von Anfang an sehr kurz dokumentiert habe.

Die Gefahr besteht laut den ExpertInnen allerdings darin, dass bei „haarigen Fällen alles akribisch niedergeschrieben wird, es zeitlich jedoch fast unmöglich ist, dann so zu arbeiten, wie man sollte“ (Person B Z: 151-153). Denn durch das Dokumentieren des einen Falles bleibt oft nicht viel Zeit für andere KlientInnen, was einige der ExpertInnen in einen Gewissenskonflikt bringt und in weiterer Folge wieder negativen Stress hervorruft.

#### **4.4.2 Teamwork**

Person C gab an, dass das Team hektischer geworden ist. „In der Abteilung haben wir früher ruhiger, friedlicher gearbeitet. Das Miteinander, der Flair, ist etwas flöten gegangen. Es ist jetzt so ein ‚Ach, ich muss das und das und das noch machen‘. Es ist spürbar stressiger bei uns geworden“ (Person C Z: 91-95). „Es ist, glaube ich, allgemein zu spüren, dass vermehrt die Angst da ist, ob ich alles gemacht habe, was notwendig ist“ (Person E Z: 93-94). Auch wenn sich die ExpertInnen in regelmäßig stattfindenden Teamsitzungen austauschen, fehlt ihnen ein gewisser ruhiger Umgang miteinander.

### **4.5 Umgang mit negativen psychischen und physischen Konsequenzen**

Die Ergebnisse der Interviews zeigen, dass es verschiedenste Möglichkeiten gibt, mit negativen psychischen und physischen Konsequenzen zurechtzukommen. Hier wurde ausnahmslos von allen Befragten die Supervision und ein fachlich, als auch kollegial gut funktionierendes Team genannt.



#### **4.5.1 Supervision, Coach, Intervision**

Von allen ExpertInnen wurde die Wichtigkeit der Supervision angesprochen, welche auch von jedem / jeder regelmäßig in Anspruch genommen wird. In der Supervision ist laut Person B (Z: 356-360) vor allem der Platz gegeben sich zu fragen, warum einen negative Schlagzeilen zu sehr belasten. Person E hat sich ergänzend dazu „einen eigenen Coach zugelegt, mit dem ich stressige Geschichten bespreche, auch die Supervision nehme ich regelmäßig in Anspruch und wir haben Intervision in der Jugendabteilung“ (Person E Z: 62-65).

#### **4.5.2 Team, Fachbereichsleiter**

Die ExpertInnen sehen im eigenen Team eine wichtige Ressource. Hier ist es allen Befragten wichtig, mit den KollegInnen verschiedenste Fälle besprechen zu können, um andere Sichtweisen zu bekommen - auch wenn dies oft nur einige Minuten möglich ist. Fixe Teambesprechungen und das Arbeiten nach dem Vier-Augenprinzip um Hausbesuche nicht alleine durchführen zu müssen, sehen die Befragten als große Ressource und Entlastung bei schwierigen Fällen.

Aber nicht nur im Team, sondern auch mit den FachbereichsleiterInnen sollte man, so Person F (Z: 162), schwierige Fälle besprechen können und diese laut Person D (Z: 173) auch mehr miteinbeziehen.

#### **4.5.3 Kurse, Schulungen**

Es wurde nur von Person E (Z: 159) angegeben, dass Kurse und diverse Schulungen hilfreich sein können, diese jedoch oft nicht genutzt werden, oder nicht für alle verpflichtend sind beziehungsweise es nicht möglich ist, an diesen teilzunehmen.

#### **4.5.4 Freizeit – Energie auftanken**

Von Person B wurde die Wichtigkeit betont, zu wissen, wo man in seiner Freizeit Energie tanken kann. „Es ist total wichtig, dass jeder von sich weiß, auch wenn man das anfangs nicht wissen kann, wie man darauf reagiert und jeder Strategien und Wissen entwickeln muss, wo er auftanken kann. Das muss man pflegen, sonst wird man nicht gesund alt in diesem Job“ (Person B Z: 388-391).

#### **4.5.5 Berufswechsel**

„Bei jungen KollegInnen sollte man eventuell über einen Jobwechsel nachdenken, wenn man beim Einstig merkt, dass alles sehr an den Nerven zehrt“ (Person F Z: 163) oder wenn man „blinde Flecken entwickelt“ (Person E Z: 157-158). Ein Berufswechsel wurde sonst von keiner/keinem der ExpertInnen in Betracht gezogen. Der Grund dafür ist, dass von den SozialarbeiterInnen angenommen wird, neue KollegInnen bewerben sich mit dem Wissen, in ein zwar vielfältiges, aber schwieriges Handlungsfeld einzusteigen und scheinen daher „resistenter“ zu sein.

#### **4.6 Was soll sich ändern?**

Folgende Punkte sollten sich, aus Sicht der ExpertInnen, im Bereich der Jugendwohlfahrt ändern, um ein sachgemäßes Arbeiten von Seiten der SozialarbeiterInnen gewährleisten zu können.

##### **4.6.1 Umdenken in den Strukturen**

„ ... nicht wir müssen sofort tun, sondern was ist Sache und wem gebe ich es weiter. In unserer Arbeit gibt es so viele Seitenarme. Früher war es die Jugendfürsorge, die war für alles zuständig, heute gibt es so viele Seitenarme wie Vereine, Institutionen ... . Ich sehe uns immer mehr als Drehscheibe fürs Weiterführen, Weiterleiten, Abgeben und nicht mehr als der, der einen Anruf bekommt und tut“ (Person C Z: 53-63). Thiersch/Müller (zit. in. Pantucek 1998:257) sehen ebenfalls eine wichtige Verteilerfunktion in der Arbeit am Jugendamt. Denn diese MitarbeiterInnen können die Rolle einer Drehscheibe übernehmen, den Betroffenen Orientierung in der unübersichtlichen Soziallandschaft bieten und diese mit den für sie interessanten beziehungsweise passenden Dienstleistungen und Ressourcen in Verbindung bringen. Person A sieht ebenfalls die Veränderung. „Früher war es so: ein Sozialarbeiter war die helfende Version. Man ist eingestiegen und hat betreut. Jetzt werden wir immer mehr zu einem Manager. Weg von der Betreuung, hin zum ‚Wer kann was in Anspruch nehmen?‘“ (Person A Z:223-225). Person D (Z:165-167) ist sogar froh darüber, Beratungsstellen und ExpertInnen für verschiedenste Aufgabengebiete um sich zu haben, da so die beste Lösung für die KlientInnen gefunden werden kann.

#### **4.6.2 Imagepflege, Öffentlichkeitsarbeit**

Aus Sicht der ExpertInnen wird zu wenig Imagepflege und Öffentlichkeitsarbeit von der Jugendwohlfahrt betrieben. Dies sollte in den Aufgabenbereich der Fachabteilung fallen, und nicht Aufgabe der SozialarbeiterInnen sein. Vorgeschlagen wird von den ExpertInnen beispielsweise die Erwähnung von positiven Einsätzen der Jugendwohlfahrt. Es soll die zweite Seite der Jugendwohlfahrt aufgezeigt werden, damit das negative Image weniger verbreitet ist.

Weiters könnte das Image durch Aussagen der SozialarbeiterInnen vor allem durch Schulen, Kindergärten, Krankenhäuser ect. aufgebessert werden, wenn es eine engere Zusammenarbeit zwischen diesen Institutionen und der Fachabteilung geben würde.

#### **4.6.3 Zeitlichen Ressourcen**

Die zeitlichen Ressourcen von SozialarbeiterInnen bei einem Jugendamt werden ausnahmslos von allen befragten Personen als viel zu gering angesehen. „Die Arbeit ist einfach sehr komplex, aber die zeitlichen Ressourcen sind viel zu gering. Hier müssten noch weitere KollegInnen zur Verfügung stehen.“ (Person E Z: 138-139).

#### **4.6.4 Kurse und Schulungen**

Laut Person E (Z: 148-152) bekommen neue MitarbeiterInnen bestimmte Kurse vorgeschrieben, die sie in Anspruch nehmen müssen, jedoch müssen dienstältere MitarbeiterInnen diese Kurse nicht besuchen. Dies ist aus Sicht von Person E zu bedenken, da alle KollegInnen die gleichen Möglichkeiten haben sollten, sich zu informieren, auszutauschen und dazuzulernen.

#### **4.6.5 Weitergabe von Informationen**

Die SozialarbeiterInnen würden sich erwarten, über bestimmte Vorgehensweisen der Fachabteilung oder Erneuerungen informiert zu werden. Person D (Z: 141-143) hat das Gefühl über Veränderungen nicht befragt beziehungsweise auch nicht genau darüber informiert zu werden, was sich ändern könnte oder wird.

## 5 Resümee

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass sich negative Berichterstattung über die Jugendwohlfahrt und deren MitarbeiterInnen auf SozialarbeiterInnen auswirkt.

Durch den am Beginn der Arbeit gegebenen Überblick über die Jugendwohlfahrt wurden die rechtlichen Rahmenbedingungen und die Aufgaben von SozialarbeiterInnen dargelegt. Hier konnte ersichtlich werden, dass das Arbeiten in diesem Handlungsfeld stark an Gesetze gebunden ist, diese jedoch von Bundesland zu Bundesland unterschiedlich sind. Die Handlungsmöglichkeiten von SozialarbeiterInnen wurden durch die im Gesetz beschriebenen Punkte, aber auch am Beispiel eines Folders gezeigt. Hier wurde von den ExpertInnen kritisiert, dass ausschließlich diese Darstellung in der Öffentlichkeit vertreten sei und es sonst keinerlei Erklärung über die Sozialarbeit im Jugendamt gäbe. Aufgrund dieser Tatsache wird von den ExpertInnen das Selbstbild der Berufsgruppe Sozialarbeit vermehrt als negativ beschrieben. Ebenso konnten einige Dilemmata der Jugendamtssozialarbeit aufgezeigt werden, welche unter anderem sind:

- zu geringe Zeitressourcen – zu viel administrative Arbeit
- zu wenig Personal
- keine Öffentlichkeitsarbeit und Imagepflege in der Jugendwohlfahrt
- Grundsätzlich viele Möglichkeiten zu handeln, jedoch viel zu wenig finanzielle Mittel
- Respektlosigkeit und Ungeduld seitens der Öffentlichkeit

Die im Weiteren gewonnenen Daten der ExpertInneninterviews wurden nur an einem kleinen Kreis SozialarbeiterInnen und einem kleinen Teil von Zeitungsartikeln erhoben und sind daher grundsätzlich nur bedingt zu verallgemeinern. Auch wenn die gewonnenen Daten aus den ExpertInneninterviews eine sehr subjektive Sicht der SozialarbeiterInnen darstellen, zeigen sie doch die grundsätzliche Problematik auf und können in ihrer Aussagekraft nicht ignoriert werden.

Dass in den Medien nur selten eine positive Darstellung der Jugendwohlfahrt und deren MitarbeiterInnen erfolgt, wurde durch die Medienanalyse ersichtlich. Wie bereits erwähnt wurde, sind die Daten zwar mit Vorsicht auf die Allgemeinheit umzulegen, zeigen jedoch auf, wie das Jugendamt von den Medien verstanden wird. Dass es durch Aussagen, wie SozialarbeiterInnen seien untätig und griffen zu spät ein, zu negativen Bildern in der Gesellschaft kommt, steht außer Zweifel. Selbst den ExpertInnen fiel es schwer, positive Schlagzeilen zu nennen. Es scheint, als würde das Image der Jugendwohlfahrt nur mäßig positiv beleuchtet werden, was aus den Aussagen der ExpertInnen und den Ergebnissen der Medienanalyse klar ersichtlich wird. Dadurch wurde die erste Hypothese, dass durch die Medien in der Öffentlichkeit negative Bilder über die Jugendwohlfahrt vermittelt werden, bestätigt.

Auch die zweite Hypothese, dass sich die persönliche Arbeitseinstellung und Tätigkeit von SozialarbeiterInnen aufgrund der vermehrt negativen Berichterstattung ändert, konnte durch die Ergebnisse der ExpertInneninterviews bestätigt werden. Die ExpertInnen geben nicht nur physische, sondern auch psychische Reaktionen auf die negative Darstellung der Sozialarbeit in den Medien an. Stress, Angst, psychosomatische Erscheinungen, Ohnmachtsgefühle und Selbstzweifel treten vermehrt in den Vordergrund, wodurch sich die Arbeitsweise vor allem im Bereich der Dokumentation und im Teamwork geändert hat.

Einen helfenden Umgang mit den physischen und psychischen Konsequenzen sehen alle ExpertInnen in der Supervision, einem gut funktionierenden Team und der entsprechenden Gestaltung der eigenen Freizeit.

Als grundlegend für eine gelingende Sozialarbeit am Jugendamt sollte es zu einem Umdenken in den Strukturen sowie zu einer Verbesserung der zeitlichen Ressourcen kommen und eine vermehrte Öffentlichkeitsarbeit und Imagepflege seitens der Fachabteilung geben.

Die Sozialarbeit im Jugendamt gehört ohne Zweifel zu den vielfältigsten Handlungsfeldern in der Sozialen Arbeit und ist mit Abstand die verantwortungsvollste Tätigkeit.

## 6 Literatur

Amt der Niederösterreichischen Landesregierung (2007): NÖ Jugendwohlfahrt. <http://www.noel.gv.at/Gesellschaft-Soziales/Jugend/Jugendwohlfahrt.html> am 3.3.2009.

Amt der Niederösterreichischen Landesregierung (o.A.): NÖ JUGENDWOHLFAHRT. Folder der Jugendwohlfahrt. St. Pölten.

APA DeFacto Datenbank & Contentmanagement GmbH (2009): APA-DEFACTO-WISSENSWELT  
<https://www.defacto.at/wissenswelt/home.htm;jsessionid=A6E5028F5AE25B0E1E6FB9F26421253D.defacto3> am 10.2.2009.

Bader, Alexandra (2007): Gewalt, Beziehungen und der "Fall Luca" Gespräch mit Rotraud Perner  
<http://www.ceiberweiber.at/index.php?type=review&p=articles&id=773&area=1>  
am 2.3.2009.

Bauer-Jelinek, Christine (2008): MitarbeiterInnen im Jugendwohlfahrtsbereich: Zerrissen zwischen wirtschaftlichen Zwängen und persönlichen Idealen. In: Sozialarbeit in Oesterreich. Zeitschrift für soziale Arbeit, Bildung und Politik. Wien. Nr. 1, 16-19.

Blume-Banniza, Christel / Gros, Hans-Joachim (1981): Der Sozialarbeiter in der Vormundschafts- und Familiengerichtshilfe. Teil II der Bericht des Jugendamtes. Zur Frage des Kindeswohls aus pädagogischer/psychologischer Sicht. Frankfurt/Main – Berlin - München.

Borgers, Nathalie (2007): KRONENZEITUNG. Tag für Tag ein Boulevardstück. Dokumentarfilm. A/B/F.

Bossong, Horst (2004): Grundkurs für soziale Berufe. Weinheim.

Bösch, Frank / Borutta, Manuel (Hrg.) (2006): Die Massen bewegen. Medien und Emotionen in der Moderne. Frankfurt - New York.

Flaker, Vito / Schmid Tom (Hrg.): Von der Idee zur Forschungsarbeit. Forschen in Sozialarbeit und Sozialwissenschaften. Wien – Köln – Weimar.

Gehrmann, Gerd / Müller, Klaus (2006): Management in sozialen Organisationen: Handbuch für die Praxis sozialer Arbeit. Regensburg.

Gläser, Jochen / Laudel, Grit (2004): Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse. Wiesbaden.

Harnach-Beck, Viola (1995): Psychosoziale Diagnostik in der Jugendhilfe. Grundlagen und Methoden für Hilfeplan, Bericht und Stellungnahme. Weinheim - München.

Heimgartner, Arno (2008): Empirische Forschung in der Jugendwohlfahrt. In: Sozialarbeit in Oesterreich. Zeitschrift für soziale Arbeit, Bildung und Politik. Wien. Nr. 1, 24-27.

Interface consult (2006): Vergleich österreichischer Online-Zeitungen und Magazine. <http://www.usability.at/download/VergleichOnlineZeitungen.pdf> am 22.2.2009.

Jordan, Erwin / Sengling, Dieter (1988): Jugendhilfe. Einführung in Geschichte und Handlungsfelder, Organisationsformen und gesellschaftliche Problemlagen. Weinheim - München.

Kast, Verena (2001): Vom Sinn der Angst. Wie Ängste sich festsetzen und wie sie sich verwandeln lassen. Freiburg.

Klicpera, Christian / Gasteiger Klicpera, Barbara (1997): Soziale Dienste. Anforderungen, Organisationsformen und Perspektiven. Wien.

Knapp, Gerald (Hrg.) / Scheipl, Josef (Hrg.) (2001): Jugendwohlfahrt in Bewegung. Reformansätze in Österreich. Wien.

Koch, Axel / Kühn, Stefan (2000): Ausgepowert? Hilfen bei Burnout, Stress, innerer Kündigung. Offenbach.

Krakau, Hans Hugo / Kluge, Karl-Josef (1976): „... für Sozialarbeit keine Zeit!“. Das Dilemma unserer Jugendämter. Eine Situationsanalyse zur Organisation der Adoptions-, Pflegestellen- und Heimplatzvermittlung in den Jugendämtern der Bundesrepublik Deutschland. Rheinstetten.

Kroiss, Sabine (1988): Jugendhilfe Wien. Unter besonderer Berücksichtigung des Jugendamtes der Stadt Wien und der Arbeit der Sozialarbeiter in dieser Einrichtung. Diplomarbeit an der Grund- und Integrativwissenschaftlichen Fakultät der Universität Wien. Wien.

Kronenzeitung (2007/2008): Die Kronenzeitung. Artikelsammlung von November 2007 bis September 2008.

Kühl, Stefan / Strodtholz, Petra / Taffertshofer, Andreas (Hrg) (2005): Quantitative Methoden der Organisationsforschung. Ein Handbuch. Wiesbaden.

Lamnek, Siegfried (2005): Qualitative Sozialforschung. Weinheim.

Land Niederösterreich (2008): Jugendwohlfahrt  
<http://www.noel.gv.at/Gesellschaft-Soziales/Jugend/Jugendwohlfahrt.wai.html>  
am 19.1.2009.

Lienhart, Christina (2008): Brüchige Lebensverhältnisse – prekäre Jugendwohlfahrt. In: Sozialarbeit in Oesterreich. Zeitschrift für soziale Arbeit, Bildung und Politik. Wien. Nr. 1, 4-6.



Litzcke, Sven Max / Schuh, Horst (2007): Umgang mit Leistungs- und Zeitdruck Belastungen im Beruf meistern. Mit Fragebögen, Checklisten, Übungen. Stress, Mobbing und Burn-out am Arbeitsplatz. Würzburg.

Mayring, Philipp (2003): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. Weinheim – Basel.

Pantucek, Peter (2007): Sozialraumorientierung und Professionalisierung: eine österreichische Perspektive. In: Haller, Dieter / Hinte, Wolfgang / Kummer, Bernhard (Hrsg.): Jenseits von Tradition und Postmoderne. Sozialraumorientierung in der Schweiz, Österreich und Deutschland. Weinheim. 38-50.

Pantucek, Peter (O.A.): Familiensozialarbeit. Skriptum an der Bundesakademie für Sozialarbeit. St. Pölten.

Pantucek, Peter (1998): Lebensweltorientierte Individualhilfe. Eine Einführung für soziale Berufe. Freiburg.

Petrov, Veszelinka Ildikò (2000): Zwischen allen Stühlen. Vom Tun und Lassen einer Bezirks-Sozialarbeiterin im Jugendamt. Freiburg.

Presse (2008): die Presse. Artikelsammlung von November 2007 bis September 2008. Suchbegriff Fall Luca

<http://diepresse.com/user/search.do?detailForm=true&showDetailForm=true&resetForm=1&resultsPage=0&searchText=Suchbegriff> am 8.3.2009.

Riemann, Fritz (2002): Grundformen der Angst. München.

Ritscher, Wolf (2007): Soziale Arbeit systemisch. Ein Konzept und seine Anwendung. Göttingen.

Rusch, René (2007): Der „Ausländer“-Diskurs der Kronen Zeitung 2005. Gibt es einen „kronischen“ Rassismus? Diplomarbeit an der Fakultät für Sozialwissenschaften an der Universität Wien. Wien.

Scholz, Christian (2006): Handbuch Medienmanagement. Heidelberg.

Spiel, Walter / Prohaska, Walter (1976): Sozialarbeit im Dienste der Familie. Mit Ergebnissen der Kommission „Moderne Familienfürsorge“. Wien.

Thiersch, Hans (2008): Lebensweltorientierte soziale Arbeit. Aufgaben der Praxis im sozialen Wandel. Weinheim.

Venier, Sabine (2008): „Lust und Frust in der Sozialarbeit“. Welche positiven Erfahrungen und Belastungen gibt es in der Sozialarbeit mit KlientInnen? Was sind Gründe und Motive für einen Berufswechsel? Diplomarbeit an der Fachhochschule St. Pölten. St. Pölten.

World Health Organisation (WHO) (2008): Stress at work  
[http://www.euro.who.int/occhealth/stress/20050405\\_](http://www.euro.who.int/occhealth/stress/20050405_) am 17.4.2009.

Wolschansky, Hans (1942): Jugendwohlfahrt. Wien.

Zechner, Olga / Paulischin, Herbert (2008): Vernachlässigung – die vergessenen Kinder. In: Sozialarbeit in Oesterreich. Zeitschrift für soziale Arbeit, Bildung und Politik. Wien. Nr. 1, 36-39.

Zoller-Mathies, Susanne / Putzhuber, Hermann (2008): Statistisches Monitoring – prekäre Datenlage! In: Sozialarbeit in Oesterreich. Zeitschrift für soziale Arbeit, Bildung und Politik. Wien. Nr. 1, 20-22.

## **7 Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1: Verwendete Medien der ExpertInnen .....	21
Abbildung 2: Erwähnungen der einzelnen Hauptkategorien in den Medien .....	23
Abbildung 3: Kategorienvergleich zwischen „Die Presse“ und „Kronenzeitung“	24
Tabelle 1: Übersicht der Hauptkategorien .....	23



## **Eidesstattliche Erklärung**

Ich, **Karola Wastl**, geboren am 10. Juli 1985 in Tulln, erkläre,

1. dass ich diese Diplomarbeit selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,
2. dass ich meine Diplomarbeit bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe,

Michelhausen, am 28. April 2009

Unterschrift