

YOUNG ACADEMICS

Frühe Hilfen
und Kinderschutz
3

Nadine Wagner

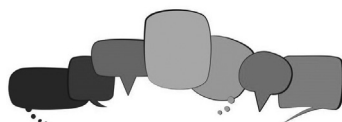
Mediale Berichterstattung bei Kindeswohlgefährdung

Wege erfolgreicher
Krisenkommunikation
im Jugendamt

YOUNG ACADEMICS

Frühe Hilfen und Kinderschutz | 3

Herausgegeben von
Prof. Dr. Tim Wersig,
Prof. Dr. Regina Rätz
und M.A. Lucia Druba



Netzwerk QE-WiPrax
des **Masterstudiengangs**
Dialogische Qualitätsentwicklung in den
Frühen Hilfen und im Kinderschutz
der **ASH Berlin**

Nadine Wagner

Mediale Berichterstattung bei Kindeswohlgefährdung

**Wege erfolgreicher Krisenkommunikation
im Jugendamt**

Mit einem Vorwort von Prof. Dr. Tim Wersig
und Prof. Dr. Regina Rätz

Tectum Verlag

Nadine Wagner
Mediale Berichterstattung bei Kindeswohlgefährdung
Wege erfolgreicher Krisenkommunikation im Jugendamt

© Tectum Verlag – ein Verlag in der Nomos Verlagsgesellschaft, Baden-Baden 2024
ISBN 978-3-68900-142-1
ePDF 978-3-68900-143-8

ISSN: 2942-2647

Young Academics: Frühe Hilfen und Kinderschutz; Bd. 3

DOI: <https://doi.org/10.5771/9783689001438>

Gesamtherstellung:
Nomos Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG
Waldseestraße 3–5 | 76530 Baden-Baden

Alle Rechte vorbehalten

Besuchen Sie uns im Internet
www.tectum-verlag.de

Bibliografische Informationen der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in
der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische
Angaben sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.



Onlineversion



Dieses Werk ist lizenziert unter einer Creative Commons Namensnennung
– Nicht kommerziell – Keine Bearbeitungen 4.0 International Lizenz.

Vorwort

Ist das Wohl von Kindern gefährdet, muss das Jugendamt zu deren Schutz handeln. Kriseninterventionen und Inobhutnahmen gehören dabei zu den Aufgaben der Fachkräfte der Allgemeinen Sozialen Dienste des Jugendamtes. Es muss häufig schnell gehandelt werden. Die Situationen in den Familien sind vielfach unübersichtlich, komplex und emotional; die Folgen für die Kinder, um deren Schutz es geht, weitreichend. Hinzu kommt das zunehmende öffentliche und mediale Interesse, verbunden mit hohen Erwartungen an ein funktionierendes Professions- und Hilfesystem im Jugendamt. Umso unverständlicher erscheint es, wenn Kinderschutz scheitert und wenn Kinder, welche durch das Jugendamt bereits betreut werden, zu Tode kommen, wie in einigen Fällen geschehen. Nicht selten geraten das Jugendamt als Organisation und verantwortliche Fachkräfte selbst in eine Krise.

An dieser Stelle setzt die vorliegende Publikation an, in der Nadine Wagner nachvollziehbar konstatiert, dass die Krisenkommunikation in Jugendämtern zumeist vernachlässigt wird. Die Autorin greift dieses Phänomen auf und argumentiert dahingehend für die Etablierung systematischer Vorgehensweisen im Umgang mit medienbezogenen Berichterstattungen zu Krisensituationen vor allem im Kontext Kinderschutz. Dabei folgt die Publikation einem Krisenverständnis, welches Krise(n) als eine Art „Normalzustand“ ansieht, die zum (arbeits-)alltäglichen Bestandteil und zum allgegenwärtigen latenten Gegenstand fachlicher Auseinandersetzungen gehören. Das Thema Krisen sollte demnach innerhalb der Organisationsentwicklung und des Organisationsmanagements aufgegriffen werden, sodass Handlungsgrundlagen für deren Bewältigung

vorliegen. Insgesamt bewegt sich die Arbeit, den öffentlichen Diskurs aufnehmend, in dem thematischen Spannungsfeld zwischen der institutionellen Herausforderung der Sicherstellung des Kindeswohls sowie einer adäquaten medienbezogenen Kommunikation.

Mit einer exemplarischen Darstellung eines Konzepts zur Krisenkommunikation gelingt ein hervorragender Theorie-Praxis-Transfer unter einer durchweg fundierten Perspektive des Sozialmanagements. Besonders herauszustellen sind hierbei die Schlussfolgerungen, dass erstens das Managementhandeln im Vorfeld einer möglichen Krise erfolgen und zweitens, dass Wendekrisen vor allem als organisationale Chance gesehen werden sollten. Krisenhafte Situationen können demnach vor allem Lernanlässe darstellen, welche sowohl institutionelle Herausforderungen als auch Potenziale erkennbar machen, um Jugendämter als Kompetenzorte der Krisenkommunikation weiterentwickeln zu können und vor allem proaktiv in Krisen kommunizieren zu können. Wir wünschen eine aufschluss- und ideenreiche Lektüre.

Berlin, im August 2024

Prof. Dr. Tim Wersig und Prof. Dr. Regina Rätz

Inhalt

| | |
|---|-----------|
| Vorwort | V |
| Abbildungsverzeichnis | IX |
| 1 Einleitung | 1 |
| 1.1 Begründung der Arbeit | 2 |
| 1.2 Aufbau der Arbeit | 5 |
| 2 Das Jugendamt im medialen Visier | 7 |
| 2.1 Die Kinderschutzbachbehörde und ihr staatlicher Auftrag | 7 |
| 2.1.1 Allgemeine Aufgabenbeschreibung des Jugendamtes | 9 |
| 2.1.2 Kindeswohl, Kinderschutz und Kindeswohlgefährdung | 9 |
| 2.1.3 Die Fachabteilung des Kinderschutzes und ihre Zielstellungen | 12 |
| 2.1.4 Kriterien von Fällen besonders schwerer Kindeswohlgefährdung am Beispiel des „Falls Kevin“ | 15 |
| 2.2 Öffentlichkeit und Medien | 22 |
| 2.2.1 Öffentlichkeit und Medien – Wer und was gehört dazu? | 23 |
| 2.2.2 Mediale Darstellung des Jugendamtes – Ein Blick in die Studie der TU Ilmenau | 25 |
| 3 Krisensituation eines Jugendamtes erkennen und verstehen | 31 |
| 3.1 Krise – Was ist das? | 32 |
| 3.2 Bedeutung einer Krise für die Arbeit in der Fachbehörde | 35 |
| 3.3 Krisenverständnis nach <i>T. Coombs</i> als Voraussetzung sicheren Handelns | 38 |
| 3.3.1 Die Phase des proaktiven Managements | 39 |
| 3.3.2 Der Prozess der Krisenprävention | 42 |
| 3.3.3 Die Phase der Krisenvorbereitung | 47 |

Inhalt

| | | |
|----------|--|------------|
| 3.3.4 | Die Phase der Krisenanerkennung | 50 |
| 3.3.5 | Die Reaktion auf die Krise | 51 |
| 3.3.6 | Die Krisennachbereitung | 56 |
| 4 | Unter medialem Einfluss Krisen managen und kommunizieren | 59 |
| 4.1 | Internes Krisenmanagement und Kommunikation | 61 |
| 4.2 | Externes Krisenmanagement und Kommunikation | 67 |
| 4.2.1 | Presse- und Öffentlichkeitsarbeit eines Jugendamtes | 72 |
| 4.2.2 | Umgang mit Medien im Krisenfall | 76 |
| 4.2.3 | Beachtung des Sozialdatenschutzes | 78 |
| 4.2.4 | Lernprozess zum Umgang mit Medien im und nach einem Krisenfall | 79 |
| 4.3 | Exemplarisches Konzept zur Krisenkommunikation – Mögliche Handlungsstrategien für die praktische Arbeit: Ein Überblick | 82 |
| 5 | Resümee und Ausblick | 93 |
| | Literaturverzeichnis | 99 |
| | Anhang | 111 |

Abbildungsverzeichnis

| | |
|--|----|
| Abbildung 1: Krisenverlaufskurven. | |
| <i>Möhrle in Hahn 2018, S. 43</i> | 33 |
| Abbildung 2: Risikomanagement-Prozess. | |
| <i>Brühwiler 2016, S. 125</i> | 41 |
| Abbildung 3: Anspruchsgruppenraster. | |
| <i>Rothenberger et al. 2016 a, S. 29</i> | 45 |
| Abbildung 4: Krisenreaktion in Bezug auf Reputationssicherung. | |
| <i>Coombs/Tachkova 2022, S. 29</i> | 53 |
| Abbildung 5: Internes Krisenverfahren. | |
| <i>Rothenberger et al. 2016 a, S. 55</i> | 65 |
| Abbildung 6: Vertrauensprozess. | |
| <i>Blöbaum 2022, S. 68</i> | 68 |
| Abbildung 7: Ausrichtungen der Öffentlichkeitsarbeit. | |
| <i>Enders 2009, S. 85</i> | 75 |
| Abbildung 8: Perspektivräume bei Krisen medialer Art. | |
| <i>Eigene Darstellung</i> | 83 |
| Abbildung 9: Dimensionen des Krisenverständnisses. | |
| <i>Eigene Darstellung</i> | 85 |

