

YOUNG ACADEMICS

Frühe Hilfen
und Kinderschutz
3

Nadine Wagner

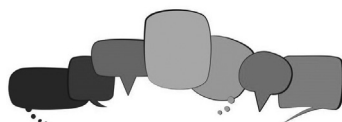
Mediale Berichterstattung bei Kindeswohlgefährdung

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 Krisenankennung	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

