SABINE SKOP,
ANDREA FRIEMEL,
HANNELORE BAUER UND
PETRA MANDL

Öffentlichkeitsarbeit in der MAG ELF und Servicestelle

Jahrzehntelang wurde Öffentlichkeitsarbeit in der MAG ELF nicht als eigenes Aufgabenfeld wahrgenommen. Die Beantwortung von Medienanfragen war ausschließlich der/dem zuständigen PolitikerIn bzw. dem/der AbteilungsleiterIn vorbehalten.

Mit dem Jugendwohlfahrtsgesetz 1989/Wr. JWG 1990 wurde erstmals Öffentlichkeitsarbeit als Aufgabe der Kinder- und Jugendhilfe festgeschrieben.

1997 kam es zu einer schweren Kindesmisshandlung mit Todesfolge in Wien. Damals konzentrierten sich die Medien und damit österreichweit die Öffentlichkeit auf die Aufgabenstellungen der „Jugendwohlfahrt“ und „überprüften“ das behördliche Handeln.

In dieser Krisensituation zeigten sich die nicht vorhandene Öffentlichkeitsarbeit und die fehlende Imagepflege sehr deutlich.

Die MAG ELF stand zu dieser Zeit vor einer großen Organisationsänderung, im Zuge dieser Änderungen wurde Elisabeth Köpl von der damaligen Abteilungsleiterin mit der Erstellung eines Konzepts für die Öffentlichkeitsarbeit beauftragt.

1997 wurde die erste Kampagne der MAG ELF mit dem Thema „Gewalt gegen Kinder und Mut zur Zivilcourage“ gestartet, der noch viele Kampagnen folgen sollten.

Im Rahmen dieser Kampagne wurde im Spätherbst 1997 mit 4000-8011 eine zentrale Informations- und Notrufnummer geschaffen, die nach der Kampagne mit einem breiten Angebot als neue „MAG ELF Servicestelle“ weiterarbeitete.

Elisabeth Köpl war die erste „Öffentlichkeitsarbeiterin“ und „erfand“ auch die Servicestelle als Angebot für Ratsuchende. Bis Ende 2004 war auch das Wiener Kindertelefon der Servicestelle angegliedert.

Die Servicestelle ist Montag bis Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr besetzt und stellt ein niederschwelliges Angebot der MAG ELF dar. Sie ist ein zentrales Informationsportal der Institution und dient sowohl im Außen- als auch im Innenkontakt Ratsuchenden, Fachleuten und Medienleuten als erste Anlaufstelle.

Vier Sozialarbeiterinnen sind in der Servicestelle vollzeitbeschäftigt. Am Vormittag bearbeiten zwei von ihnen die telefonischen Anfragen und die E-Mails. Am Nachmittag, bis 18 Uhr, deckt eine Sozialarbeiterin diesen Dienst ab.

Servicetelefon 4000-8011

Im Jahr 2016 wurden telefonisch 18.748 Informationen an die Bevölkerung gegeben und 1.692 telefonische Beratungen von den Sozialarbeiterinnen durchgeführt. Das sind durchschnittlich 100 Anrufe pro Tag. Technisch ist das möglich, da unter der Telefonnummer 4000-8011 gleichzeitig bis zu drei Telefonleitungen erreichbar sind. Sollten alle besetzt sein, läuft während der Wartezeit ein Tonband: „Willkommen in der Servicestelle der Magistratsabteilung 11“, gefolgt von entspannender Musik.

Die nächste freie Leitung öffnet und die AnruferInnen sind direkt mit einer Sozialarbeiterin verbunden. Das Telefon und seine gesellschaftliche Nutzung haben spezifische Auswirkungen auf die Kommunikationsbeziehung. Das Gespräch am Telefon beginnt unmittelbar, ohne Vorbereitung. Telefonieren kann man/frau von jedem Ort und aus fast jeder Situation heraus; es gibt meist keine Vorinformationen über die Person, die aktuelle Lebenssituation, das Problem, die vorhandenen Kompetenzen.

Die Anliegen der Ratsuchenden beziehen sich auf finanzielle und familienrechtliche Angelegenheiten und Erziehungsprobleme. Auch in Krisensituationen und bei Gewaltverdacht gegen Kinder erhält die Servicestelle der MAG ELF oft Anrufe.

Das sozialarbeiterische Gespräch am Telefon ist eine Herausforderung. Durch die ausschließlich verbale Kommunikation spielen Vorstellungsmuster der KommunikationspartnerInnen eine wichtige Rolle, da wir uns ja kein „Bild“ voneinander machen können. Manche AnruferInnen verlieren durch den indirekten Kontakt Ängste und Hemmungen, trauen sich Inhalte anzusprechen, die bei einer Face-to-Face-Beratung nicht Thema geworden wären. Wir versuchen immer, die AnruferInnen – wie auch in einer persönlichen sozialarbeiterischen Beratung – ressourcenorientiert, empathisch, transparent und wertschätzend zu beraten.

Das Clearing, welches Anliegen genau die Person hat, hängt zuallererst vom akustischen Verständnis ab. Der Ort der AnruferInnen ist zu berücksichtigen, da er oft eine Geräuschkulisse verursacht, aber auch die Offenheit der KlientInnen beeinflusst. Sprachliche Schwierigkeiten und

emotionaler Ausdruck erschweren manchmal die genaue Formulierung des Problems.

Durch aktives Zuhören, Hinweisen auf die wahrgenommenen Bedingungen und gezieltes Nachfragen kann es zu einer Auftragsklärung kommen. Nach der Strukturierung und Problemdefinition wird entschieden, ob der nächste Schritt interne oder externe Weitervermittlung, ein Rückruf oder unmittelbare Beratung am Servicetelefon ist.

Wir bieten je nach Ansuchen und Problemlage:

- **Informationen und Anleitungen:** Die fachliche Beratung bezieht sich inhaltlich oft auf allgemeine Vorgehensweisen der Kinder- und Jugendhilfe und allgemeine soziale und gesetzliche Hintergründe. Diese Erstinformationen können den Hilfesuchenden im Rahmen des Sozialen Dienstes schon weiterhelfen.

- **Momentane Entlastung und Beistand:** Im Idealfall ergibt sich dadurch ein Dialog oder ein Frage-Antwort-Gespräch, wobei die KlientInnen für sie wichtige Informationen bekommen. Differenzierte Fragetechniken und andere Methoden der Gesprächsführung helfen uns, die Gespräche zu lenken und zu strukturieren.

- **Anregung zur Problemklärung und -lösung:** Telefonische Erziehungsberatungen enden manchmal mit einer Intervention, manchmal mit der Information, wo man in der MAG ELF weitere Unterstützung findet oder auch mit der Terminvergabe für die Paar- und Familienberatung.

- **Krisenintervention:** Bei Krisenintervention und Gefährdungsmeldungen, die in der Telefonberatung der Servicestelle zwischen 8.00 und 15.30 Uhr anfallen, ist es vor allem sehr wichtig, nach der Klärung, um welches Problem es sich handelt, den Klientinnen Einblick in die Aufträge und Handlungsweisen der Kinder- und Jugendhilfe zu geben und sie zuverlässig mit dem zuständigen Fachbereich der MAG ELF zu verbinden. Zwischen 15.30 und 18.00 Uhr werden von uns bei Bedarf die Krisenzentren und manchmal die Polizei beigezogen.

- **Feedback, Bestätigung und stützende Begleitung sowie Unterstützung zur Lebensorientierung:** Ziel dabei ist, die Handlungskompetenz der Ratsuchenden zu erweitern.

Viele wollen Informationen und Orientierung bei anstehenden Entscheidungen, andere wollen Bestätigung für getroffene

Entscheidungen, eine Aussprachemöglichkeit, und einige – glücklicherweise wenige – wollen ihre destruktiven Aggressionen abbauen.

Andere wiederum wollen sich beschweren. Diese rufen meist sehr emotional an; sie werden in einem Fachgespräch beraten oder erhalten einen Vorsprachetermin in der Servicestelle. In diesen Gesprächen können persönliche Handlungsmöglichkeiten der Klientinnen aufgezeigt werden, die sie ermutigen, wieder Kontakt mit der zuständigen Stelle aufzunehmen.

service@ma11.wien.gv.at

„Guten Tag, mein Name ist Marlene Meier, ich bin 31 und komme aus dem 14. Bezirk. Mein Sohn Manuel, jetzt 13 Jahre, hat den Wunsch geäußert zu seinem Vater zu ziehen. Wir waren nie verheiratet und ich habe alleine die Obsorge. Da ich mich absolut nicht auskenne, bräuchte ich Information, wie wir hier vorgehen sollen."*

„Ich bin im sechsten Monat schwanger, der Vater will die Vaterschaft nicht freiwillig anerkennen. Ich möchte aber nicht ‚unbekannt' in der Geburtsurkunde meines Kindes stehen haben, da ich weiß, wer der Vater ist. Weiters würde ich gern wissen, wie das mit Alimentenzahlung ist."

„Ich heiße Angelika Müller und bin alleinziehende Mutter. Mein Sohn Marcel ist 10 Jahre und hätte gerne einen Schwimmkurs besucht. Meine Frage ist, habe ich eventuell einen Anspruch auf eine Förderung für Kinder-Freizeitaktivitäten? Der Kurs kostet nämlich 280 Euro."

„Mein Sohn wurde 2006 in Wien geboren, sowohl er als auch ich sind deutsche Staatsbürger. Da ich schon vor der Geburt vom Kindesvater, er ist österreichischer Staatsbürger, getrennt war, erhielt ich meines Wissens automatisch die alleinige Obsorge. Hier in Deutschland, wo wir seit drei Jahren wieder leben, benötigt das Jugendamt aktuell einen Sorgerechtsnachweis, da mein Sohn nach der Schule eine pädagogische Einrichtung besucht, deren Besuch ich genehmigt habe. Meine Frage an Sie: Wo bitte erhalte ich diesen Nachweis über die alleinige Obsorge?"

„Sehr geehrte Damen und Herren, ich hätte eine Frage, und zwar ob es eine Möglichkeit gibt, bei Ihnen ein Praktikum zu absolvieren? Ich studiere derzeit Politikwissenschaft an der Universität Wien. Ich bitte Sie höflichst um eine baldige Rückmeldung und bedanke mich im Voraus."

„Ich beschäftige mich schon Jahre mit dem Gedanken, Krisenpflegemama zu sein! Wäre dankbar, wenn ich hier Näheres erfahren würde, wo ich mich am besten informieren kann!!!! Bin aus dem Südburgenland! Danke im Voraus."

Solche und ähnliche Anfragen erreichen die Servicestelle etwa 10 bis 15 Mal am Tag.

Nach welchen Kriterien wird die Beantwortung vorgenommen? Welche Arten von Anfragen gibt es?

Bei vielen Anfragen geht es um die Abfrage von Zuständigkeiten und die Weiterleitung an die entsprechenden Stellen in der MAG ELF. Es landen aber auch viele Bewerbungsschreiben oder Anfragen für einen Praktikumsplatz in der Servicestelle.

Einige Mails erreichen uns von in- und ausländischen Kooperationspartnern und Behörden. Hier kann es sich um Erhebungen im Sinne der Amtshilfe handeln. Oder die MAG ELF wird angefragt, ob sie für eine betreute Familie ein bestimmtes Angebot hat.

Wenn die MAG ELF mit einer Kampagne, beispielsweise zur Pflegeelternwerbung, in der Öffentlichkeit sehr präsent ist, erreichen uns immer wieder entsprechende Anfragen per E-Mail. Hier übernimmt die Servicestelle eine Filterfunktion. Wenn es sich nur um allgemeine Anfragen handelt („Wie komme ich zu einem Pflegekind?" „Ich wohne in Niederösterreich, wer ist für mich zuständig?") werden diese gleich beantwortet. Wenn die Anfragenden bereits eine konkrete Vorstellung haben, wird das E-Mail zur Beantwortung an das Referat für Adoptiv- und Pflegekinder weitergeleitet.

Auch bei anderen Themen wird diese Vorgangsweise gewählt, beispielsweise an die Gruppe Recht, bei Fragen über die Anrechnung von Ausbildungen im Kinderbetreuungsbereich oder rund um Eröffnung und Betrieb einer Kinderbetreuungseinrichtung. E-Mails rund um Unterhalt und Vaterschaft werden, wenn möglich, direkt beantwortet. Falls sie sehr differenziert sind oder sich auf einen bereits anhängigen Fall beziehen, wird an das Dezernat 1 – Zentrale oder die entsprechende Regionalstelle zur Beantwortung weitergeleitet.

Die Beantwortung dieser Anfragen erfolgt möglichst zeitnah nach dem Eintreffen. Lediglich bei Fragen, die Recherchearbeit erfordern, (zum Beispiel obiges E-Mail bezüglich der Obsorgebescheinigung), kann sich die Beantwortung über einen Tag hin hinziehen.

Eine besondere Herausforderung sind E-Mails, in denen die Schreiber und Schreiberinnen in einer Krise stecken und um Hilfe ersuchen.

„S. g. Damen und Herren,
bei meinem Sohn besteht seit längerer Zeit der Verdacht auf ADHS. (…) In Teilbereichen ist er für seine fast 9 Jahre sehr weit, oftmals erscheint er mir sogar sehr altklug und seinem Alter voraus. In anderen Bereichen verfällt er immer wieder in ein babyhaftes Verhalten, verschließt sich komplett, verweigert jegliche Kommunikation, ist trotzig, bockig, vorlaut. (…) Seit Beginn des 3. Schuljahres mehren sich die Vorfälle, er hat zunehmend Schwierigkeiten, seine schulischen Leistungen in Mathematik sinken rapide, sprachlich ist er jedoch sehr begabt. Unsere sozialen Kontakte privaterseits sind nur mehr eingeschränkt möglich, da zu seiner Tagträumerei nun auch eine trotziges, uneinsichtiges und vor allem aggressives Verhalten hinzukommt. Er schlägt Mitschüler und Freunde, schreit sie an, beschimpft sie teilweise sehr vulgär und ist uneinsichtig (…) Privat ist es ein ewiger Kampf, da ich ihm die meisten Dinge 3 x sagen muss (…) ich bin mitunter manchmal total überfordert, da ich alleinerziehend und vollzeitig berufstätig bin. Sein Papa kümmert sich um ihn und auch die Großeltern nehmen mir vieles ab, aber auch ihnen fällt seit geraumer Zeit auf, dass es anstatt besser immer schlimmer mit ihm wird. Ich weiß nicht, wohin ich mich wenden kann um meinem Kind helfen zu können. Bin ich bei Ihnen an der richtigen Adresse?

Hier geht es bei der Beantwortung nicht nur darum, die Schreiberin an eine Beratungsstelle – in dem Fall die psychologische Beratung im Eltern-Kind-Zentrum – zu verweisen, sondern ihr das Gefühl zu geben, dass sie mit ihrer Situation sehr ernst genommen wird. Nachdem wir vier erfahrene Sozialarbeiterinnen sind, wissen wir, dass die Überforderung der Mutter durchaus zu einer Gefährdungssituation für das Kind führen kann.

Tatsächlich erreichen uns auch häufi E-Mails, in denen uns die VerfasserInnen Wahrnehmungen von Kindeswohlgefährdungen mitteilen. Diese werden, sofern eine Adresse im Mail enthalten ist, umgehend an die zuständige Regionalstelle Soziale Arbeit mit Familien weitergeleitet. Wenn Namen von Minderjährigen im E-Mail enthalten sind, ersuchen wir das Dezernat 2 um eine ELFADO-Abfrage. Wenn es überhaupt keine Hinweise auf die Identität der Kinder gibt, ersuchen wir den

Schreiber oder die Schreiberin, nähere Angaben zu machen.

„Danke, bestens, kenn mich aus."

„Ich möchte mich für die Beantwortung meiner Anfrage bedanken."

„Ihre Informationen haben uns sehr geholfen."

„Danke für die Info! Wünsche ein erfolgreiches 2017! Beste Grüße"

„Ich danke Ihnen sehr für die rasche Antwort."

„Vielen Dank für die rasche Antwort & die weiterführenden Kontakte."

Hin und wieder erreichen uns E-Mails mit diesem oder einem ähnlichen Wortlaut. Das freut uns natürlich sehr, denn dann wissen wir, dass wir mit unseren Antworten weiterhelfen konnten.

Zusammenfassend sieht sich die Servicestelle als Visitenkarte, Informationsdrehscheibe und als Medium für Kommunikation innerhalb und außerhalb der MAG ELF.

Abschließend möchten wir die Gelegenheit nützen, uns bei den KollegInnen zu bedanken, die uns mit aktuellen Informationen und Listen versorgen. Sie unterstützen uns dabei, AnruferInnen punktgenau und tagesaktuell zu beraten.

*Namen wurden verändert

Verwendete Literatur: Seidlitz, Heiner und Theiss Dietmar, Ressourcenorientierte Gesprächsführung am Telefon und bei niedrigschwelligen Kontakten, 3. Aufl 2013, Borgmann Media, Basel