

**Zeitschrift:** Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO  
**Herausgeber:** Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe SKOS  
**Band:** 113 (2016)  
**Heft:** 2

**Artikel:** Den Stier bei den Hörnern packen  
**Autor:** Vögeli, Dorothee  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-840116>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 26.04.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# Den Stier bei den Hörnern packen

Statt ins Klagegeld über die Medienberichterstattung einzustimmen, sollten die im Sozialbereich tätigen Behörden und Organisationen dazu übergehen, offensiv und mutig zu informieren.

Sozialbehörden stehen heute unter medialer Dauerbeobachtung. Denn sie agieren in einem Feld, das die häuslich-private Sphäre betrifft, klassische Schwarz-Weiss-Schemen nährt und Neiddiskussionen befeuert. Die diffusen Ängste in der Bevölkerung lassen sich von den Medien bestens bewirtschaften. Kinderschutz, Sozialhilfe oder der Umgang mit Flüchtlingen und Straftätern gehören deshalb zu den schlagzeilenträchtigen Themen. Passieren Fehler, ist deren Langzeitwirkung auch in Zeiten immenser Informationsflut gross – vor allem dann, wenn die involvierten Behörden wegen des Persönlichkeitsschutzes nur mit angezogener Handbremse kommunizieren dürfen. Das ist aber nur im Einzelfall so. Die Fälle «Flaach» und «Carlos» führen vor Augen, wie angreifbar im Sozialbereich tätige Behörden sind und wie schnell sie mit dem Rücken zur Wand stehen.

Tatsache ist, dass die Zeitungsredaktionen Aktualitäten rasch aufgreifen müssen. Online-Präsenz allein genügt aber nicht. Die journalistischen Inhalte müssen auch gut ankommen, das heisst, in den Fokus der selber unter grossem Druck stehenden Medienhäuser rückt das, was interessiert – denn es gilt, Werbeeinnahmen und neue Leser zu gewinnen. Zu einer attraktiven Berichterstattung gehören deshalb emotionale Themen. Nach wie vor erwartet aber auch die heutige Leserschaft zuverlässige Informationen über das politische und gesellschaftliche Geschehen, und sie will Ursachen, Lösungsansätze und Bewertungen kennen. Diese Erwartungen sind nicht immer so leicht zu erfüllen. Gelangen Gutachten, Regierungsbeschlüsse und Kommissionsentscheide oder bloss Teile davon vorzeitig über informelle Kanäle an die Öffentlichkeit, müssen die Medien auch bei dünner Faktenlage schnell reagieren. Ebenso können sie es sich kaum mehr leisten, auf – manchmal auch populistische – Themensetzungen der Konkurrenz nicht zu reagieren.

Qualitätszeitungen können aber immerhin versuchen, aufgebauchten Skandalgeschichten mit neuen Fakten eine andere

Richtung zu geben. Auch dank fundierter Argumentation lässt sich manchmal der Konkurrenz die Meinungsführerschaft abjagen. In den sozialen Netzwerken haben Gegenargumente allerdings einen schweren Stand. Medienwissenschaftler sprechen von selektiver Wahrnehmung und Interpretation, das heisst, gelesen wird nur, was ins eigene Weltbild passt. Wie Studien aus Deutschland zeigen, sind die Verfasser von Kommentaren zu Online-Artikeln sehr selektiv in der Wahrnehmung, und sie haben oft ein konservatives, ideologisch eingefärbtes Weltbild. Gleichwohl wäre auch hier das Gegenargument wichtig.

## Der heikle Einzelfall

Können die Behörden ihre Sicht wegen des Amtsgeheimnisses nicht darlegen, entsteht ein Informationsvakuum, das Skandalisierungen fördert. Dies zeigt der «Fall Flaach» besonders deutlich: Eine Frau tötete ihre beiden Kinder, weil ihr die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (Kesb) die Obhut entzogen hatte. Die zuständige Kesb durfte aber wegen laufender Untersuchungsverfahren und aus persönlichkeitsrechtlichen Gründen nicht öffentlich Stellung beziehen. Die Kesb-Gegner rissen die Deutungshoheit an sich und forderten die Abschaffung der in ihren Augen inkompetenten Behörden. Derweil appellierte der Zürcher Justizdirektor Martin Graf an die Medien, die externen Untersuchungsberichte abzuwarten. Mehr konnte er tatsächlich nicht tun. Aber die nicht in den konkreten Fall verwickelten Kesb hätten derweil unbedingt in die Informationsoffensive gehen müssen – statt sich vom Entrüstungssturm in die Ecke drängen zu lassen.

Zweifellos kam das schockierende und in jeder Hinsicht einmalige Tötungsdelikt im ungünstigsten Zeitpunkt: Die noch jungen Kesb, die sich mitten im Entwicklungsprozess zur Umsetzung des neuen Kindes- und Erwachsenenschutzrechts befinden, waren schon vorher grosser Kritik ausgesetzt. Nun gerieten sie völlig unter Generalverdacht. Klar war, dass jeder Hauch fehlerhaften Verhaltens das Misstrauen

weiter nähren würde. Deshalb ist natürlich verständlich, dass sich auch nicht betroffene Behörden in ängstliches Schweigen hüllten. Das war und ist jedoch ein Fehler. Denn negative Schlagzeilen bergen auch die Chance, neue Aspekte aufs Tapet zu bringen, etwa die Tatsache, dass die professionellen Behörden weniger Platzierungen anordnen als die früheren Laienbehörden. Auch Beispiele von Fällen, in denen die Kesb Kinder im Einvernehmen mit überforderten Eltern schützen konnten, wären mit der Einwilligung der Betroffenen oder in anonymisierter Form angezeigt gewesen und sind es immer noch.

## Sich sofort den Medien stellen

In die Informationsoffensive ging Justizdirektorin Jacqueline Fehr, als sich die Frau aus Flaach ein halbes Jahr später in Untersuchungshaft das Leben nahm. Am folgenden Tag berief sie eine Pressekonferenz ein. Da der Suizid ohnehin bekannt geworden wäre, war es taktisch geschickt, sich als Aufsichtsbehörde sofort den Medien zu stellen. Fehr konnte zwar noch keine Fragen beantworten, aber sie wiederholte in alle Mikrofone und Kameras, dass die Regierung genau abklären und kommunizieren werde, weshalb es zum Suizid gekommen sei und weshalb sich in letzter Zeit die Suizide in Zürcher Gefängnissen häuften.

Anders als Fehr, die rasch und möglichst transparent kommunizierte, steckte ihr Vorgänger Martin Graf im ebenfalls landesweit bekannten Fall Carlos den Kopf in den Sand: Als der «Blick» das Extrembeispiel eines Sondersettings für einen gewalttätigen Jugendlichen dazu nutzte, die sogenannte Kuscheljustiz anzuprangern, beging Graf einen kapitalen Fehler: Er unterliess es, sofort eine Medienkonferenz einzuberufen. Natürlich hätte er wie Fehr noch nicht zum konkreten Fall Stellung beziehen können, aber er hätte den Journalisten das Jugendstrafrecht erklären müssen. Und er hätte zum Beispiel sagen können, dass das Sondersetting in diesem sehr speziellen Einzelfall auf den



Persönliche Präsenz: Justizdirektorin Jacqueline Fehr informierte im Fall Flaach rasch und transparent.

Bild: Keystone

ersten Blick zwar teuer scheine, dies aber grundsätzlich gut investiertes Geld sei und die Justizdirektion nun das Sondersetting unter die Lupe nehme. Stattdessen wartete er ab, derweil der Volkszorn überkochte. Schliesslich brach er das Sondersetting ab – und wurde später vom Bundesgericht scharf zurückgepfiffen.

### Den Teppich ausrollen

Soziale Organisationen können einiges tun, um das Verhältnis zu den Medien zu verbessern. Dabei gilt es folgende Punkte zu beachten:

1. Auch nicht kommunizieren ist kommunizieren. Das heisst, je weniger die Behörden informieren, umso mehr geben sie Gerüchten und Verunglimpfungen Raum. Um die Deutungshoheit nicht aus der Hand zu geben, sollten angeschossene Behörden den Stier bei den Hörnern packen. Sie sollten rasch und möglichst vollständig informieren. Ist nach Rücksprache mit dem Mitarbeiterstab klar, dass es zum Beispiel zu einem grösseren Missbrauchsfall gekommen ist, sollten die Verantwortungsträger öffentlich dazu stehen. Sie verhindern so, dass der Fall über andere Kanäle auffliegt und instrumentalisiert wird. Ver-

trauensbildend ist zudem, wenn sofort Lehren kommuniziert werden. Sollten sich andererseits die Vorwürfe als falsch erweisen, gilt es, dies ebenfalls kundzutun. Und auch bei Verunglimpfungen sollten kritisierte Organisationen unbeirrt darlegen, dass sie bereit sind, Transparenz zu schaffen – aber nicht bloss mittels Communiqués. Es braucht persönliche Präsenz.

2. Konfliktmodelle interessieren mehr als die rein institutionsgetriebene Meldung. Akteur im einen oder anderen journalistisch aufbereiteten Konfliktmodell zu sein, ist deshalb grundsätzlich positiv. Und weil der Satz «bad news sell better than good news» wohl stimmt, ist es von Vorteil, wenn die Vertreter von Sozialbehörden – bevor es brennt – bereits einen persönlichen Draht zum Journalisten der Zeitung vor Ort haben.
3. Um Verständnis für die Arbeit sozialer Organisationen zu wecken, sollten deren Medienbeauftragte auch dann, wenn sich kein aktuelles Thema aufdrängt, den Kontakt zur Presse pflegen. Ausgeklügelte Kommunikationskonzepte braucht es dafür nicht. Hintergrundgespräche eignen sich, um

zu zeigen, wie die Einrichtungen funktionieren; die Informationen können die Journalisten vielleicht später verwenden. Trotzdem ist eine gesunde Distanz unabdingbar. Medienschaffende haben eine Kritik- und Kontrollfunktion, die Unabhängigkeit der Presse gilt es zu respektieren und zu unterstützen.

4. Zweifellos ist es schwierig, im sozialen Feld mit seinen Vorgaben und Richtlinien das Interesse der Journalisten für den Courant normal zu wecken. Aber es gibt immer Wege. Gerade im Sozialbereich sind die Anforderungen an die Pressearbeit nun einmal höher. Deshalb sollten solche Behörden und Einrichtungen mit den Medienschaffenden reden – sonst tun es andere. Und sie sollten frühzeitig informieren – sonst tun es andere. ■

**Dorothee Vögeli**  
Redaktorin NZZ

Dieser Text ist die Kurzfassung eines Referats zum Thema «Medienarbeit in sozialen Organisationen», gehalten am 15. März 2016 an der Berner Fachhochschule.