

Massenmediale Einflussmöglichkeiten auf das Image von Sozialhilfekontexten

Eine empirische Untersuchung über die massenmedialen Einflussmöglichkeiten auf das Image von Sozialhilfekontexten



Bachelorthesis von

Nina Maria Achermann (16-250-268)

Begleitperson: Herr Prof. Dr. Olaf Maass

Berner Fachhochschule – Soziale Arbeit

Hallerstrasse 10, 3012 Bern

Bern, 13. Dezember 2019

Abstract

Die Sozialhilfe gilt als öffentlich-rechtliche Leistung, welche durch Steuermittel finanziert wird. Sie ist das letzte Auffangnetz der sozialen Sicherung in der Schweiz. Hierzulande hat jede Person das Recht auf ein menschenwürdiges Leben. Dieses Recht wird mittels der Sozialhilfe gewährt und richtet sich an Menschen in Notlagen.

Die Sozialhilfebeziehenden, die Institutionen und deren Mitarbeitende geraten häufig in mediale Kritik. Einzelfälle, bei welchen etwas schiefgelaufen ist, wie beispielsweise bei einem Sozialhilfemissbrauch, werden medial besonders oft publiziert. Die Logik der Massenmedien folgt der Abbildung von Sachverhalten, welche von der Norm abweichen. Die Stilmittel der Dramatisierung, Personifizierung und Skandalisierung werden gezielt eingesetzt und vermitteln gehäuft verzerrte Sozialhilferealityten. Die Autorin fragt sich, weshalb die Sozialhilfekontexte immer wieder in die mediale Kritik geraten und wie sich diese Art der Berichterstattung auf das Image der Sozialhilfekontexte auswirkt. Aus diesen Überlegungen hat sich folgende Fragestellung gebildet:

Welche Rolle können die massenmedialen Einflussmöglichkeiten bei dem Image von Sozialhilfekontexten spielen?

Die Fragestellung wird mittels quantitativer und qualitativer Methoden beantwortet. Hierzu wurde zum einen ein standardisierter Fragebogen konzipiert, welcher durch 702 Teilnehmende aus der Deutschschweiz beantwortet wurde, und zum anderen wurde ein strukturiertes Leitfadenterview erstellt, welches mit Expertinnen und Experten aus den Medien, der Sozialhilfe und der Politik geführt wurde.

Die Ergebnisse besagen, dass sich die medial thematisierten Einzelfälle, bei welchen etwas schiefgelaufen ist, negativ auf das Image der Sozialhilfekontexte auswirken. Das Image wird von der Mehrheit der Befragten als negativ eingestuft und Folgen wie Stigmatisierungen oder Abstimmungen zuungunsten der Betroffenen werden dadurch gefördert. Als Fazit kann gesagt werden, dass die oftmals skandalisierte und faktenfreie Berichterstattung über Sozialhilfekontexte deren Image massgebend negativ prägt. Auch konnte ermittelt werden, dass das Wissen über die Sozialhilfe mehrheitlich gering und das Vertrauen in die Berichterstattung entsprechend klein ist.

Hinzu kommt, dass die Öffentlichkeitsarbeit der Sozialen Dienste als zu mangelhaft empfunden wird. Diese mediale Scheu seitens der Sozialdienste im Umgang mit den Medien wirkt sich ebenso kontraproduktiv auf die Thematik aus, denn dadurch werden Falschrealitäten bezüglich der Sozialhilfekontexte kaum korrigiert und die Stigmatisierung der Betroffenen sowie die Verunsicherung bei der Bevölkerung nimmt zu.

Massenmediale Einflussmöglichkeiten auf das Image von Sozialhilfekontexten

Eine empirische Untersuchung über die massenmedialen Einflussmöglichkeiten auf
das Image von Sozialhilfekontexten

Bachelor-Thesis zum Erwerb
des Bachelor-Diploms in Sozialer Arbeit

Berner Fachhochschule
Soziale Arbeit

Vorgelegt von

Nina Maria Achermann

Bern, Dezember 2019

Gutachter: Herr Prof. Dr. Olaf Maass

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung	1
1.1.	Ausgangslage	1
1.2.	Forschungsfrage	2
1.3.	Zielsetzung und Inhaltliche Abgrenzung	3
1.4.	Aufbau der Arbeit	4
2.	Theoretische Grundlagen: Medien.....	5
2.1.	Ausgangspunkt: Demokratie, Meinungsbildung und Medienwandel	5
2.2.	Die Definition der Massenmedien	6
2.3.	Die Funktionen der Massenmedien	7
2.4.	Die Nutzung der nationalen Medienmarken.....	8
2.5.	Der Zusammenhang zwischen Medien und Meinungsbildung	10
2.5.1	Die zehn stärksten Meinungsmedien der Schweiz	11
2.6.	Nachrichtenfaktoren	11
2.7.	Themen setzen	12
2.7.1	Etablierung	12
2.7.2	Thematisierung	12
2.7.3	Realität	13
2.7.4	Relevanz	13
2.8.	Die Soziale Arbeit im Kontext der Massenmedien.....	14
2.9.	Zwischenzusammenfassung.....	15
3.	Theoretische Grundlagen: Image	17
3.1.	Definition Image	17
3.2.	Das Institutionsimage.....	17
3.3.	Imagebildung.....	18
3.4.	Zwischenzusammenfassung.....	18
4.	Theoretische Grundlagen: Sozialhilfe	19
4.1.	Die Sozialhilfe	19
4.2.	Die Ausgangslage der Sozialhilfe	19
4.3.	Armut als ein soziales Problem.....	19
4.4.	Wesentliche Merkmale der Sozialhilfe	20
4.5.	Demokratie und Rechtsstaatlichkeit im Kontext der Sozialhilfe.....	21
4.6.	Finanzierung der Sozialhilfe.....	22
4.7.	Zwischenzusammenfassung.....	22
5.	Theoretische Grundlagen: Öffentlichkeitsarbeit.....	23
5.1.	Ausgangslage der Öffentlichkeitsarbeit in der Sozialen Arbeit	23
5.2.	Relevanz der Öffentlichkeitsarbeit in der Sozialen Arbeit.....	24
5.3.	Öffentlichkeitsarbeit in der Sozialhilfe	24
5.4.	Grenzen der Öffentlichkeitsarbeit	24

5.5.	Zielgruppen und deren Interessen	25
5.6.	Zwischenzusammenfassung.....	26
6.	Empirische Untersuchungen	27
6.1.	Vorgehen für die Beantwortung der Fragestellung	27
6.2.	Auswahl der Datenerhebungsmethoden.....	28
6.3.	Die quantitative Forschungsmethode: Umfrage	30
6.3.1	Auswahl der Befragten	31
6.3.2	Design, Pretest und Durchführung der Umfrage	31
6.3.3	Vorgehen bei der Auswertung der Umfrage	36
6.3.4	Repräsentativität der quantitativen Umfrage.....	36
6.4.	Qualitative Ansätze: Expertinnen- und Experteninterviews	38
6.4.1	Auswahl der Expertinnen und Experten.....	38
6.4.2	Design Interview-Leitfaden für die Expertinnen- und Experteninterviews und Pretest.....	39
6.5.	Abläufe der Expertinnen- und Experteninterviews.....	42
6.5.1	Vorgehen bei der Auswertung der Expertinnen- und Experteninterviews	43
7.	Empirischer Teil: Ergebnisse Umfrage und Expertinnen- und Experteninterviews	44
7.1.	Auswertungen der Umfrage	44
7.2.	Zusammenfassung der quantitativen Umfrage	60
7.3.	Transfer der quantitativen Umfrage zur Fragestellung	62
7.4.	Interpretation der Ergebnisse.....	63
7.5.	Kritische Würdigung der empirischen Untersuchung.....	65
7.6.	Auswertung Expertinnen- und Experteninterviews	66
7.7.	Zusammenfassung der qualitativ erhobenen Daten	74
7.8.	Transfer zur Fragestellung	76
7.9.	Diskussion der Ergebnisse	76
8.	Schlussfolgerungen.....	78
9.	Literaturverzeichnis	81
10.	Tabellen- und Abbildungsverzeichnis	86
11.	Anhang	87
11.1.	Quantitative Umfrage	87
11.2.	Qualitative Umfrage	91
11.3.	Transkripte	93

Vorwort

Während der Studienzeit interessierte ich mich für die gesetzliche Soziale Arbeit, vertiefte mich infolgedessen in das Recht und besuchte das Modul Sozialhilfe. Aufgrund eigener Interessen wuchs der Wunsch, mich mit dem Themenfeld der Sozialhilfe vertiefter auseinanderzusetzen.

Durch die Wahrnehmung massenmedialer Darstellungen von Sozialhilfekontexten bildete ich die Hypothese, dass Massenmedien aufgrund ihrer oftmals einseitigen Darstellung der Sachverhalte das Image der Sozialhilfekontexte negativ beeinflussen können. Beim Recherchieren über die Thematik fiel mir auf, dass Erfolgsgeschichten rar sind. Hingegen scheinen Angelegenheiten, bei denen etwas schiefgelaufen ist, beliebte Medieninhalte zu sein. Dabei bildete ich folgende Fragen: Welche Realitäten werden durch diese Art der Berichterstattung geschaffen? Und inwiefern beeinflussen solche Abbildungen das Fremdbild gegenüber Sozialhilfekontexten?

Im Kontext zur Berner Abstimmung über die Kürzung der Sozialhilfeleistungen im Mai 2019 fragte ich mich, ob die oftmals skandalisierten Berichterstattungen die Ergebnisse einer solchen Abstimmung beeinflussen können (Scherer, 2019).

Die Annahme, dass die Massenmedien einen Einfluss auf das Image von Sozialhilfekontexten haben, ist auch eigenen Erfahrungen zu entnehmen, denn bevor ich das Studium der Sozialen Arbeit begann, prägten folgende massenmedialen Darstellungen mein Bild über Sozialhilfekontexte: „Problemfall Sozialhilfe, Systemfehler und Imageproblem machen ihr zu schaffen“ (Benz, Homann & Ruchti, 2012, S. 1). Oder: „Nach Berikon und Niederwil nun Sarmenstorf: Der frechste Sozialhilfebezüger der Schweiz ist umgezogen“ (Schmid, 2015).

Aus meiner Sicht ist dem Image der Sozialhilfekontexte eine wichtige Rolle beizumessen, denn in der Direkten Demokratie kann die Bevölkerung die Sozialhilfemassnahmen mitgestalten (Eidgenössisches Departement für auswärtige Angelegenheiten, EDA, 2019).

Die vorliegende Bachelorthesis soll aufzeigen, dass unterschiedliche Interessen und Haltungen aufeinanderprallen (Cleppien & Lerche, 2010, S. 206). Es geht nicht darum, den Massenmedien bezüglich des vermeintlichen Imageproblems der Sozialhilfekontexte eine Schuld zuzuweisen. Ferner ist mir klar, dass Fremdbilder komplexe Prozesse sind, welche nur schwer messbar sind. Auch lassen sich durch die empirische Untersuchung keine abschliessenden Rückschlüsse auf die gesamte Bevölkerung ziehen.

Damit die Fragestellung zielführend beantwortet werden kann, habe ich eine Kombination verschiedener Methoden gewählt, mit dem Bestreben, die Forschungsfrage aus differenten Blickwinkeln zu beantworten. In einem Fazit sollen konkrete Handlungsmöglichkeiten für Fachkräfte bezogen auf das genannte Themenfeld abgeleitet werden.

Dank

An dieser Stelle möchte ich Herrn Prof. Dr. Olaf Maass einen Dank für seine fachliche Begleitung aussprechen. Der gemeinsame Austausch war stets bereichernd und wurde seitens der Autorin geschätzt. Durch seine wertvollen Inputs konnte ich mein Vorhaben kontinuierlich reflektieren und optimieren.

Besonderer Dank gebührt auch den Expertinnen und Experten, welche sich trotz ihrer anspruchsvollen Tätigkeiten Zeit eingeräumt haben, um mir immens wertvolle Informationen mitzuteilen. Diese Aussagen stellen einen wesentlichen Bestandteil meiner Bachelorthesis dar.

Danken möchte ich auch all jenen, welche an der empirischen Umfrage teilgenommen haben. Infolge der zahlreichen Teilnahme konnte ich sachdienliche Ergebnisse zum Thema „Massenmediale Einflussmöglichkeiten auf das Image von Sozialhilfekontexten“ sammeln.

Schliesslich bedanke ich mich bei meiner Familie und meinem Verlobten Diego Lodise, welche mich während dem Prozess der Erarbeitung meiner Bachelorthesis begleitet und unterstützt haben.

1. Einleitung

1.1. Ausgangslage

Negative Schlagzeilen über Sozialhilfeszusammenhänge sind regelmässig in den Massenmedien vorzufinden (Keller, 2019, S. 3). Dabei werden Sozialhilfebeziehende teilweise als Kriminelle, Missbrauchende, verwöhnte Faulenzende, welche sich in der Hängematte räkeln und blauäugige Menschen an der Nase herumführen, betitelt (S. 3). Sie sind keine Schweizerinnen und Schweizer, arbeiten nicht und nutzen unser Sozialsystem aus (S. 3). So und ähnlich hören sich Vorstösse, insbesondere seitens der Schweizerischen Volkspartei (SVP), an (S. 3). Solche Aussagen werden zum Teil auch noch von der Presse weiterverbreitet (S. 3). Auch Sozialdienstmitarbeitende wie auch die Institutionen bleiben von der medialen Kritik oft nicht verschont (Cleppien & Lerche, 2010, S. 209).

Was können derartige mediale Darstellungen in einer Zeit, in der vieles nicht mehr selbst erfahren, sondern durch Massenmedien vermittelt wird, bewirken (Luhmann, 2017, S. 12)? Wodurch informieren sich Menschen, welche nicht direkt oder indirekt mit der Sozialhilfe in Berührung kommen, über das letzte soziale Auffangnetz der Schweiz (Moeckli, 2012, S. 60)? Relevant ist diese Thematik, da das nationale System der sozialen Sicherung ausnahmslos jede Bürgerin und jeden Bürger, sei es als Nutzende des Systems oder als Steuerzahlende, betrifft (Economiesuisse, 2007, S. 1). Denn die Sozialhilfe ist eine öffentlich-rechtliche Leistung, welche durch Steuermittel finanziert wird (Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe, 2019). Wirft man einen Blick auf die Entstehungsgeschichte der sozialen Sicherung, so fällt auf, dass das Schweizerische Sozialsystem nichts Statisches ist (Moeckli, 2012, S. 14). Eine Erklärung dafür ist der Umstand, dass in einer Direkten Demokratie Gesetzesnormen stetig verändert werden können (Eidgenössisches Departement für auswärtige Angelegenheiten, 2019). Den Massenmedien kann dabei eine wesentliche Rolle zugeschrieben werden, da sie unter anderem eine Informationsfunktion besitzen und möglichst viele Menschen innerhalb kurzer Zeit über unterschiedliche Inhalte informieren (Luhmann, 2017, S. 10). Dieser Funktion kommt speziell vor Wahlen oder Abstimmungen eine hohe Bedeutung zu (Drentwett, 2009, S. 61). Durch massenmediale Darstellungen werden Wirklichkeiten über Sozialhilfekontexte vermittelt (Luhmann, 2017, S. 12). Luhmann (2017) sagt dazu Folgendes: „Was wir über unsere Gesellschaft, ja über die Welt, in der wir leben, wissen, wissen wir durch die Medien“ (S. 9). Seine Aussage stützt sich darauf ab, dass heutzutage vieles nicht mehr selbst erfahren wird, sondern dass Realitäten durch Massenmedien verbreitet werden (S. 9).

In diesem Zusammenhang kann man sich fragen, welche Wirklichkeit die Massenmedien über Sozialhilfekontexte vermitteln. Die Autorin misst vor allem den wahlberechtigten Bürgerinnen und Bürgern eine immens wichtige Rolle bei der Ausgestaltung unseres Sozialsystems zu, denn diese entscheiden letztendlich darüber, welche Gesetzesänderungen angenommen bzw. abgelehnt werden (EDA, 2019). Sie haben also einen direkten Einfluss auf die Ausgestaltung der Sozialhilfe (EDA, 2019). Aufgrund dieser Sachlage ist das Fremdbild bezüglich Sozialhilfekontexten aus Sicht der Autorin von hoher Bedeutung.

1.2. Forschungsfrage

Aus Gesprächen mit der Sozialdienstmitarbeiterin Ivanka Basic hat die Autorin entnommen, dass die einseitige und negative Berichterstattung Auswirkungen auf den beruflichen Selbstwert hat. Ihren Aussagen nach entstehen dadurch Gefühle von Dauerkritik und Skepsis (pers. Mitteilung vom 21.10.2019).

Fachpersonen der Medien hingegen berufen sich auf die Kernaufgaben ihrer Tätigkeit, d.h. auf die Kontrollfunktion, mittels welcher Missstände öffentlich gemacht werden sollen. Auch benötigen sie interessante Geschichten, damit die Leserschaft das jeweilige Medium nutzt (Rahel Sahli, pers. Mitteilung, 29.10.2019). Dadurch stehen sich zwei entgegengesetzte Funktionslogiken gegenüber (Cleppien & Lerche, 2010, S. 206).

Aktuell ist in Bezug auf die Sozialhilfe ein Trend zur Leistungskürzung festzustellen (Wolffers, 2018, S. 4). Dabei droht ein Wettstreit um die geringsten Sozialhilfeleistungen (S. 4). Die Fakten bleiben bei der Diskussion rund um das Thema Sozialhilfe oft ungeachtet (S. 4). So werden bei einer Neuerung von Sozialversicherungen Studien erstellt, während es in der Sozialhilfe kaum professionelle Grundlagen für eine Umgestaltung des Systems gibt (S. 4). Selbst kantonale Parlamente beschäftigen sich nicht mit der Frage, ob die Bewältigung eines menschenwürdigen Lebens mit der Kürzung des Grundbedarfes um 30% überhaupt möglich ist (S. 4). Erwähnenswert ist, dass die Leistungen der Sozialhilfe bereits zum heutigen Zeitpunkt im Vergleich zu anderen Existenzsicherungssystemen unter dem Durchschnitt liegen (S. 4). Trotzdem werden stetige Leistungseinschränkungen gefordert, wobei das Argument, dass sich Arbeit lohnen soll, hierbei die treibende Kraft ist (S. 4). Viele Menschen wissen nicht, dass beispielsweise allein im Kanton Bern 33% aller Sozialhilfebeziehenden einer Vollzeittätigkeit nachgehen (Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kanton Berns, 2015, S. 3). Auch begründen 40% der Sozialhilfebeziehenden ihre Teilzeitarbeit damit, dass sie keine Vollzeitstelle gefunden haben (S. 3). Zudem machen Kinder und Jugendliche einen Drittel der Sozialhilfebeziehenden aus (S. 4).

Wirft man einen Blick auf die Entstehungsgeschichte des Schweizerischen Sozialsystems, so kann gesagt werden, dass das System der sozialen Sicherung bis Ende des 20. Jahrhunderts ausgebaut wurde, wodurch die herkömmlichen sozialen Risiken wie Alter, Invalidität und Krankheit effektiv gesenkt werden konnten (Wolffers, 2018, S. 4). Simultan dazu entstanden aber neuartige Armutsrisiken, welche durch keine Sozialversicherung gedeckt sind (S. 4). Diese beziehen sich namentlich auf das Scheidungsrisiko, das Risiko Alleinerziehende oder Alleinerziehender zu sein und die Langzeitarbeitslosigkeit (S. 4). Die Sozialhilfe übernimmt hierbei eine wichtige Lückenfunktion in unserem System (S. 4). Laut Felix Wolffers (2018), Leiter des Sozialamtes der Stadt Bern, fördert das aktuelle Finanzierungssystem die soziale Benachteiligung von Bedürftigen und ist ein Nährboden für extreme Kürzungsvorschläge (S. 4). Dabei taucht die Frage auf, warum die Sozialhilfe dermassen unter Druck ist. Hat die Sozialhilfe ein Imageproblem? Wenn ja, woher kommt dieses negative Bild und welche Rolle spielen in diesem Zusammenhang die Massenmedien?

In Anbetracht der formulierten Thematik resultiert folgende Fragestellung:

Welche Rolle können die massenmedialen Einflussmöglichkeiten bei dem Image von Sozialhilfekontexten spielen?

Zu erwähnen ist, dass bisher keine Studien zur Erhebung des Images von Sozialhilfekontexten durchgeführt worden sind (Cleppien & Lerche, 2010, S. 205). Auch wurde die Wirkung der Massenmedien auf das Image von Sozialhilfekontexten bis dato nicht untersucht (S. 205). Die Forschungsfrage zur Untersuchung der massenmedialen Einflussmöglichkeiten auf das Image von Sozialhilfekontexten verfolgt demnach einen innovativen Ansatz.

1.3. Zielsetzung und Inhaltliche Abgrenzung

Die vorliegende Bachelorthesis befasst sich mit der oben aufgeführten Fragestellung (vgl. Kap. 1.2). Zuerst überprüft werden, ob überhaupt eine Verknüpfung des Images der Sozialhilfekontexte mit den Massenmedien besteht und wie das Image der Sozialhilfekontexte durch die Befragten eingeschätzt wird. Danach geht es um die Konkretisierung der Rolle der Medien bezogen auf die Thematik. Im Fazit sollen praktische Schlussfolgerungen für Sozialarbeitende herausgearbeitet werden, welche das öffentliche Bild bezüglich Sozialhilfekontexten konstruktiv prägen können.

Die Forschungsfrage beinhaltet keine Inhaltsanalyse von ausgewählten massenmedialen Berichten, sondern bezieht sich auf das Faktum, dass Massenmedien Tagesaktualität und Ereignischarakter priorisieren und dazu Stilelemente der Personalisierung, der Dramatisierung und der Skandalisierung einsetzen (Cleppien & Lerche, 2010, S. 206).

Diese Tatsache ist bezogen auf Sozialhilfekontexte als problematisch einzustufen, da die Soziale Arbeit den Personen- und Datenschutz gewichtet und auf Kontinuität aufbaut (S. 206).

Einen Bestandteil zur Beantwortung der Fragestellung bildet die Tatsache, dass massenmedial oftmals Ausnahmesituationen dargestellt werden, welche gemäss der Annahme der Autorin dem Fremdbild der Sozialhilfekontexte schaden können (Cleppien & Lerche, 2010, S. 205).

Das Ziel dieser Arbeit ist, die Rolle der Massenmedien bezogen auf das vermeintliche Imageproblem der Sozialhilfekontexte ausfindig zu machen. Hierbei kommen unterschiedliche Methoden zum Einsatz, welche umfassende Ergebnisse liefern sollen.

Die inhaltliche Abgrenzung findet im Bereich der Medien statt, denn die vorliegende Bachelorthesis fokussiert ausschliesslich auf die Massenmedien. Der Begriff Sozialhilfekontexte wurde bewusst nicht eingeschränkt, da die Autorin davon ausgeht, dass ein Image sowohl auf die Institution als auch auf die Beziehenden sowie die Mitarbeitenden der Organisation abfärbt. Zudem nimmt die Autorin an, dass Menschen, die von einem System abhängig sind, sei es als Berufsgruppe oder als Sozialhilfebeziehende, an einer fairen und konstruktiven Darstellung der Sachverhalte in der Öffentlichkeit interessiert sind. Eine strikte Abgrenzung findet beim Image statt, denn dieses bezieht sich nicht auf das Selbstbild der Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter gegenüber Sozialhilfekontexten, sondern auf das Fremdbild der Bevölkerung gegenüber den genannten Zusammenhängen (Ahrens, Hieber & Kautt, 2015, S. 150). Nachfolgend wird der Aufbau der Bachelorthesis dargelegt.

1.4. Aufbau der Arbeit

Im Wesentlichen gliedert sich die Bachelorthesis in drei Hauptkapitel.

Der erste Teil arbeitet die Thematik rund um die Fragestellung theoretisch auf und dient dem Verständnis der Sachverhalte. Dabei sollen Grundlagen, Erkenntnisse und Studien in Bezug auf die Fragestellung präsentiert werden. Der zweite Teil der Bachelorthesis dreht sich um die Methodik zur Beantwortung der Fragestellung, wobei die methodische Vorgehensweise erklärt und begründet wird. Im letzten Teil werden dann die Ergebnisse der Datenerhebung dargestellt und mögliche Empfehlungen für die konstruktive Beeinflussung des Fremdbildes bezüglich Sozialhilfekontexten herausgearbeitet. Vorerst wird aber nun im ersten Teil auf die theoretischen Grundlagen eingegangen.

2. Theoretische Grundlagen: Medien

Damit die Rolle der massenmedialen Einflussmöglichkeiten auf das Image von Sozialhilfekontexten aufgezeigt werden kann, ist eine theoretische Darlegung der relevanten Begriffe und deren Zusammenhänge nötig. Deshalb widmet sich das nächste Kapitel den theoretischen Grundlagen zur Beantwortung der Fragestellung.

Das Kapitel ist nach den vier Themen gegliedert, welche Inhalte zu folgenden Bereichen aufgreifen: Massenmedien, Image, Sozialhilfe und Öffentlichkeitsarbeit. Nach der Darstellung jedes dieser Bereiche folgen eine Zusammenfassung und ein Transfer zur Fragestellung. Als Erstes wird nun auf die Ausgangslage der Massenmedien eingegangen.

2.1. Ausgangspunkt: Demokratie, Meinungsbildung und Medienwandel

Die freie und ausgeglichene Meinungsbildung der Bürgerinnen und Bürger stellt eine elementare Grundlage im Kontext mit dem Funktionieren einer demokratischen Gesellschaft dar (Thommen, Steiger & Eichenberger, 2018, S. 9). Die Meinungsbildung wird als hohes Gut eingestuft, welches seitens eines demokratischen Staates zu schützen und zu gewähren ist (S. 9). Möglich ist sie lediglich dann, wenn der Bevölkerung relevante Informationen, Sichtweisen und Positionen bekannt sind. Zentral ist diese Voraussetzung insbesondere vor Wahlen, Abstimmungen oder aber auch bei Kaufentscheiden (S. 9).

Dass Medien eine elementare Funktion bei der Information der Öffentlichkeit besitzen, liegt auf der Hand. Durch deren Diversität soll die Meinungsvielfalt gewährleistet werden (S. 9). Die Medienwissenschaft spricht von einem sogenannten Struktur-Verhalten-Ergebnis-Paradigma, welches eigentlich aus dem Bereich der Ökonomie stammt (S. 9). Dieses Modell nimmt an, dass das jeweilige Vorhandensein von Medienangeboten und -inhalten verschiedener Anbietender die subjektive Meinungsbildung fördert bzw. einschränkt (S. 9). Einen solchen kausalen Kontext der vielfältigen Medienlandschaft sichert das inhaltliche Spektrum, was auf der anderen Seite die Meinungsvielfalt gewährleistet (Fu, 2003, S. 275). Im Fokus steht der Rundfunk, welcher als öffentlicher Dienst einzustufen ist (Thommen et al., 2018, S. 9). Die Medienpolitik steuert damit die zugrundeliegende Struktur, was sich wiederum auf die Medieninhalte auswirkt (S. 9). Aus diesem Grund fordert der zweite Absatz des Artikels 93 der Schweizerischen Bundesverfassung unter anderem, dass Radio und Fernsehen zur Bildung, zur kulturellen Ausbreitung, zur freien Meinungsbildung und zur Unterhaltung dienen sollen (BV, Art. 93, Abs. 2).

Die nationale Medienregulierung fokussiert auf den Rundfunk, konkret auf Radio und Fernsehen, deren Veranstalter auf geografischen Konzessionsgebieten fassen (Thommen et al., 2018, S. 9). Die Regulierungsbehörde nimmt mittels der räumlichen Konstitution dieser Expansionsräume und der Konzessionsvergabe direkten Einfluss auf die Mediendiversität (Bundesamt für Kommunikation, 2019). Zu erwähnen ist, dass die nationalen Rundfunkkonzessionen an Leistungsaufträge gebunden sind (Thommen et al., 2018, S. 9). Ein zentraler Punkt dieser Vereinbarung ist, dass sowohl von der Schweizerischen Radio- und Fernsehgesellschaft (SRG SSR) als auch von den privaten Veranstaltern eine angemessene Abdeckung der politischen Meinungspalette innerhalb der Berichterstattung verlangt wird (S. 10).

Für das System der Direkten Demokratie ist die Schweiz auf mündige und informierte Bürgerinnen und Bürger angewiesen. Hierzu gehört auch ein leistungsfähiges Mediensystem, welches die Meinungsbildung sichern soll (S. 10). Diese herkömmlichen Strukturen und Mechanismen scheinen in der Schweiz immer stärker bedroht zu sein (Studer, Schweizer, Puppis & Künzler, 2014, S. 6). Denn durch den stetigen eruptiven Wandel in regionalen, nationalen und weltweiten Medienmärkten und das Phänomen der Konvergenz wird vielerorts befürchtet, dass der Part der Medien als ausgleichende „Vierte Gewalt“ im Staat zunehmend gefährdet ist (Puppis & Künzler, 2011 S. 21). Unter der Medienkonvergenz ist eine Annäherung diverser Einzelmedien zu verstehen (Walter, 2010, S. 27 f.). Als Nächstes wird der Begriff der Massenmedien erklärt.

2.2. Die Definition der Massenmedien

Generell lassen sich Medien in Individualmedien und Massenmedien einteilen, wobei in der vorliegenden Arbeit der Fokus auf Letzteren liegt (Thiedeke, 2012, S. 208). Unter dem Begriff Massenmedien werden sämtliche Aufmerksamkeitsmedien verstanden, welche aufgrund ihres sozio-technischen Operierens Mitteilungen redundant, zeitgleich und in gleicher Qualität an viele einander unbekannte Kommunikationsteilnehmer vermitteln (S. 193). Das Ziel ist es, so rasch als möglich die Aufmerksamkeit vieler Menschen für eine gleiche Mitteilung herzustellen (S. 193).

Voraussetzung für die Bezeichnung Massenmedien ist laut Niklas Luhmann (2017), dass die Produkte in hoher Zahl mit noch unbestimmten Adressatinnen und Adressaten hergestellt werden (S. 10). Ein Merkmal der Massenmedien ist, dass keine Interaktion unter Anwesenden stattfinden kann (S. 10). Durch die Zwischenschaltung der Technik wird die direkte Kommunikation zwischen Sendenden und Empfangenden ausgeschaltet (S. 10). Dies bringt weitreichende Konsequenzen mit sich, welche typisch für die Massenmedien sind (S. 10).

Durch die Unterbrechung des unmittelbaren Kontaktes sind immense Freiheitsgrade der Kommunikation gesichert (Luhmann, 2017, S. 11). Daraus resultiert ein Überschuss an Kommunikationsmöglichkeiten, welcher lediglich systemintern mittels Selbstorganisation und eigenen Realitätskonstruktionen kontrolliert werden kann (S. 11). Hierbei sind zwei zentral koordinierte Selektoren am Werk, welche sich in die Sendebereitschaft und das Einschaltinteresse einteilen lassen (S. 11). Infolgedessen sind die Produzenten der Massenmedien auf Vermutungen über die Zumutbarkeit und die Akzeptanz angewiesen (Luhmann, 2017, S. 11). Als Nächstes werden die Eigenschaften der Massenmedien dargestellt.

2.3. Die Funktionen der Massenmedien

Die Funktionen der Massenmedien lassen sich folgenden drei teilweise kongruenten Funktionen zuordnen (Bundeszentrale für politische Bildung, 2019, S. 1):

- **Die Informationsfunktion:** Die Funktion der Massenmedien liegt in der sachlichen, verständlichen und vollständigen Darstellung von Informationen (Bundeszentrale für politische Bildung, bpb, 2019, S. 1). Sie sollen den Nutzenden ein Verständnis für das öffentliche Geschehen liefern (S. 1). Durch die vermittelten Informationen soll die Bevölkerung die ökonomischen, politischen und sozialen Zusammenhänge begreifen und dadurch ein Verständnis für die demokratische Verfassungsordnung erhalten (S. 1). Ferner sollen sie die eigenen Interessenslagen feststellen und über die Intentionen und Handlungen aller am politischen Prozess Beteiligten aufgeklärt werden, so dass sie sich selbst aktiv daran beteiligen können (S. 1). Alles in allem ist zu beachten, dass unsere Gesellschaft enorm gewachsen ist, weshalb das direkte Gespräch nicht mehr zum gemeinsamen Austausch reicht (S. 1). Wir sind also darauf angewiesen, untereinander ins Gespräch gebracht zu werden (bpb, 2019, S. 1). Eine weitere Funktion ist die folgende:

- **Die Meinungsbildungsfunktion:** Die Massenmedien beeinflussen unsere Meinungsbildung (bpb, 2019, S. 1). Die Demokratie stützt sich auf die Überzeugung, dass Fragen, welche das öffentliche Interesse betreffen, in freier und offener Debatte erörtert werden sollen (S. 1). Es soll beachtet werden, dass Meinungsbildungen nicht primär aufgrund von Wirklichkeitserfahrungen, sondern aufgrund von Wirklichkeitsvermittlungen mittels Medien zustande kommen (S. 1).

Politisch gesehen sind die Opportunitäten, am Meinungsbildungsprozess zu partizipieren, divers verteilt (S. 1). Die Parteien, welche in den Parlamenten vertreten sind, die Kirchen, die Gewerkschaften und weitere Organisationen haben bessere Chancen, in den Massenmedien Anklang zu finden, als ethnische, religiöse und politische Minoritäten (S. 1).

Um dem entgegenzuwirken, ist ein „anwaltschaftlicher Journalismus“ nötig, welcher sich im allgemeinen Meinungsbildungsprozess vor allem den Interessen der Machtlosen widmet (bpb, 2019, S. 1).

Allgemein kann gesagt werden, dass in einer modernen und differenziert strukturierten Gesellschaft eine Menge von Interessensgruppen existieren, welche oftmals in Konkurrenz zueinander stehen (S. 2). Nun wird im Folgenden die dritte Funktion der Massenmedien dargelegt.

• **Die Kritik- und Kontrollfunktion:** Die Medien sollen in einer Demokratie eine Kritik- und Kontrollfunktion innehaben (bpb, 2019, S. 2). Auch sollen Missstände aufgespürt sowie parlamentarische Anfragen und Untersuchungsausschüsse angeregt werden (S. 2). Würde dies nicht geschehen, so liefe die Demokratie Gefahr, der Bestechlichkeit oder der bürokratischen Willkür zu erliegen (S. 2). Die Kontrolle der Medien muss sich auf die totale Gesellschaft erstrecken (S. 2).

Das nächste Kapitel gibt Auskünfte über die Relevanz der Massenmedien, konkret über die Nutzung der nationalen Medienmarken.

2.4. Die Nutzung der nationalen Medienmarken

Die Publicom AG ist ein Unternehmen, welches sich auf Medien- und Kommunikationsforschung spezialisiert hat (Publicom, 2019). Ihre Studie zeigt, welche Medienmarken hierzulande während einem Zeitraum von Mai bis Juni 2019 genutzt wurden. Die Stichprobe mit 4'839 Teilnehmenden kann gemäss Publicom (2019) als repräsentativ eingestuft werden. Befragt wurden Menschen im Alter zwischen 15 und 79 Jahren, welche in der Schweiz wohnhaft sind (Publicom, 2019).

Die Ergebnisse der Studie sehen wie folgt aus:

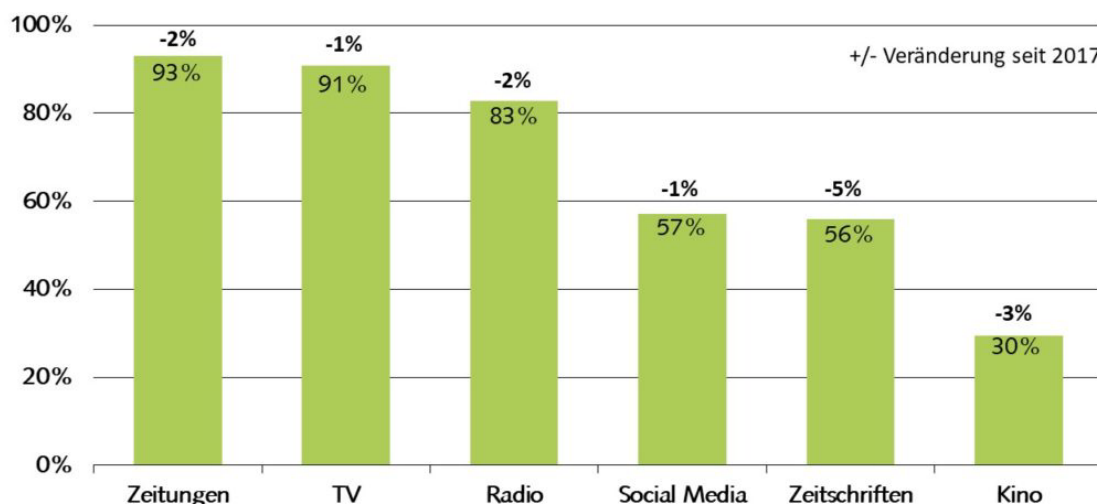


Abbildung 1: Quartalsreichweiten der Mediengattungen 2019. Nach Publicom, 2019

Laut Abbildung 1 stellen die Printmedien die Nummer eins des Medienkonsums dar. Dieses Ergebnis bezieht sich auf alle untersuchten Altersgruppen. An zweiter Stelle ist das Fernsehen aufgelistet, gefolgt vom Medium Radio (Publicom, 2019). Die nachfolgende Abbildung 2 zeigt die täglich aufgewendete Zeit für den Medienkonsum auf, welcher sich auf das Lesen sowie auf Radio und Fernsehen bezieht (Mediapulse AG & Schweizerische Radio- und Fernsehgesellschaft, SRG SSR 2019).

Aufgewendete Zeit für Lesen, Radio und Fernsehen in der Schweiz

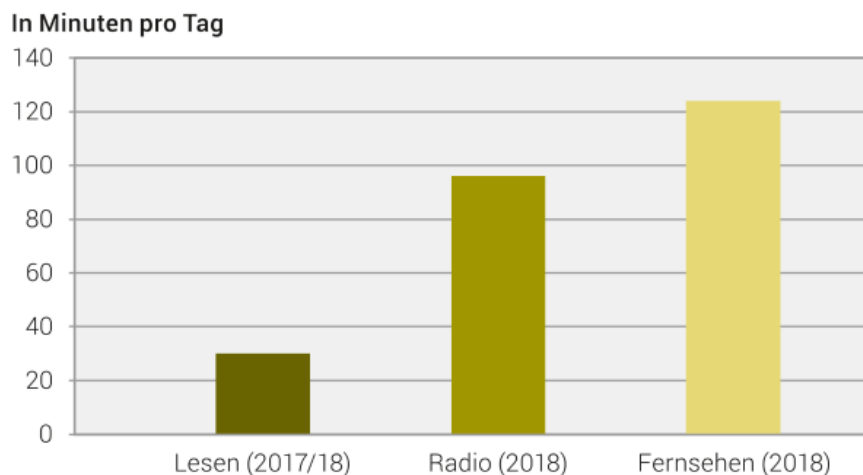


Abbildung 2: Aufgewendete Zeit für Lesen, Radio und Fernsehen in der Schweiz. Nach SRG SSG, 2019

Die Abbildung 2 veranschaulicht, dass die Massenmedien von der Mehrheit der Schweizer Bevölkerung täglich während mehr als vier Stunden genutzt werden (Mediapulse AG & SRG SSG, 2019). Das Lesen bezieht sich in dieser Darstellung auf das Lesen von Zeitungen oder Zeitschriften (Mediapulse AG & SRG SSG, 2019). Die Aussage Luhmanns, dass in der heutigen Zeit vieles nicht mehr direkt, sondern durch Massenmedien erfahren wird, hat in Anbetracht der Abbildung 2 eine Aktualität (Luhmann, 2017, S. 12).

Der nächste Abschnitt widmet sich der Frage, ob die Medien auf die Meinungsbildung einwirken.

2.5. Der Zusammenhang zwischen Medien und Meinungsbildung

Die Meinungsbildung ist eine von etlichen möglichen Medienwirkungen (Thommen et al., 2018, S. 14). Mittlerweile ist akzeptiert, dass Medien die Meinungsbildung beeinflussen. Leitmedien, welche thematisch umfassend sind und eine hohe Reichweite erzielen, haben einen auffallend grossen Einfluss auf die öffentliche Meinungsbildung (S. 14). Zahlreiche weitere Faktoren sind aber auch noch von Bedeutung (S. 14). Die Forschung hat sich aufgrund dessen in den letzten Jahren verstärkt den kognitiven Effekten zugewandt (S. 14).

Diese Wirkungen gelten als Voraussetzungen, damit Meinungsprozesse überhaupt in Gang gesetzt werden (Schenk, 2009, S. 771). Weitere kognitive Effekte zum Wissenserwerb über Medien stellen Medienwirklichkeiten, Framing-Effekte und Wissensklüfte dar (Thommen et al., 2018, S. 14). Diese beeinflussen jedoch nicht kausal die Meinungsbildung (S. 14). Festzuhalten ist, dass Medien die Dringlichkeit von Themen beeinflussen, ein Bild der Realität (Medienrealität) darstellen und unsere Wahrnehmung darüber beeinflussen (Framing-Effekte) (S. 14). Auf die Einstellungen und Meinungen wirken Medien differenziert, sie bilden Betrachtungsweisen, verschärfen sie und führen auch zu Meinungsveränderungen (Bonfadelli, Friemel & Werner, 2010, S. 609).

Allgemein kann gesagt werden, dass Mediennutzende Informationsquellen und -inhalte auswählen und sie in bereits bestehende individuelle kognitive Strukturen integrieren (Eisenstein, 1994, S. 33). Inwiefern der Einfluss der Medien auf die Meinungsbildung einwirkt, hängt somit nicht nur von ihren Eigenschaften und Inhalten ab, sondern erheblich auch von den Prädispositionen der Nutzenden und der jeweiligen Nutzungssituation (Thommen et al., 2018, S. 14). Die Persönlichkeit und die Bedürfnisse der Medienkonsumenten prägen nicht bloss die Selektion von Informationsquellen, sondern auch die Rezeption und die Retention der Inhalte (S. 15). Ferner ist zu beachten, dass weder die Persönlichkeit noch die Bedürfnisse stabil sind, weshalb der effektive Meinungsbildungseffekt der Medien inter- und intraindividuellen Einflüssen ausgesetzt ist (Thommen et al., 2018, S. 15).

Das folgende Kapitel vermittelt eine Übersicht über die zehn stärksten Meinungsmedien der Schweiz.

2.5.1 Die zehn stärksten Meinungsmedien der Schweiz

Der Medienmonitor Schweiz hat in seiner Studie aus dem Jahr 2018 den Einfluss von 170 Medienmarken auf die Meinungsbildung der Schweizer Bevölkerung eruiert und einen Indexwert für die Meinungsmacht der einzelnen Angebote berechnet (Medienmonitor, 2018). Aus Abbildung 3 resultieren folgende zehn stärksten Meinungsmedien in der Deutschschweiz:

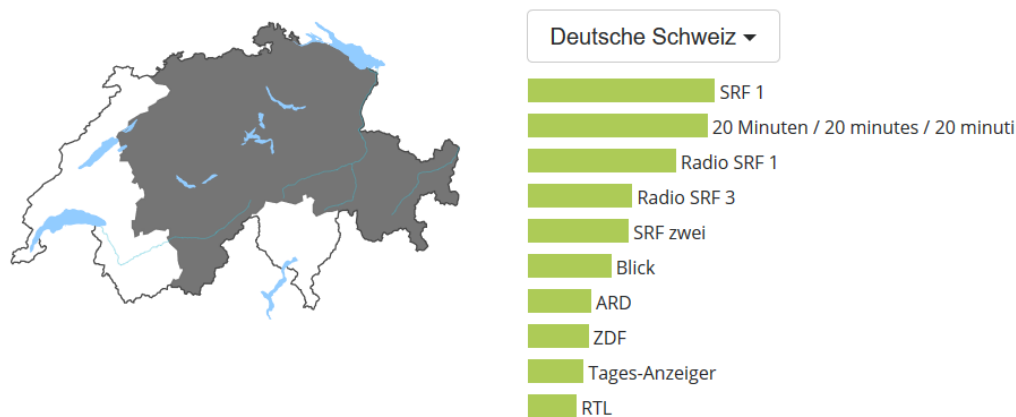


Abbildung 3: Die zehn stärksten Meinungsmedien der Deutschschweiz. Nach Medienmonitor, 2018

An der Studie hat eine Stichprobe von 5'001 Personen aus der Deutschschweiz im Alter zwischen 15 und 79 Jahren teilgenommen (Medienmonitor, 2018). Abbildung 3 zeigt, dass die Gratiszeitung 20 Minuten einen Meinungsmachtindex von 36, das SRF 1 einen Index von 27 und das Radio SRF 1 einen Wert von 22 aufweist. Das Interessante an der Studie ist, dass die Meinungsmacht je nach Medienmarke variiert (Medienmonitor, 2018). Nachfolgend wird darüber Auskunft gegeben, weshalb Nachrichten an die Öffentlichkeit gelangen.

2.6. Nachrichtenfaktoren

Ob eine Nachricht in die Medien beziehungsweise an die Öffentlichkeit gerät, hängt von den sogenannten Nachrichtenfaktoren ab (Kepplinger, 2011, S. 61). Die Nachrichten vermitteln dem Adressatenkreis ein Bild der Realität, welches entlang der journalistischen Relevanzentscheidungen gebildet worden ist (S. 61). Die ausschlaggebenden Kriterien sind die Nachrichtenfaktoren, die Formel hierzu lautet wie folgt: Je mehr Nachrichtenfaktoren bezogen auf ein Ereignis eintreten, desto grösser ist der jeweilige Nachrichtenwert (S. 62). Die Tatsache, dass sich Anbietende und Rezipienten an den Nachrichtenfaktoren orientieren, ist bereits seit längerer Zeit bekannt (Kepplinger, 2011, S. 61). Besonders erfolgreich ist die Kombination von Nachrichtenfaktoren wie beispielsweise Prominenz und Überraschung (S. 62). Im Wesentlichen geht es also darum, die besten Kombinationen zu schaffen (S. 62).

Ein fiktives Beispiel, welches die Autorin zum genannten Sachverhalt kreiert hat, ist folgendes:

Parlament, Regierung und Volk sind sich einig und kürzen die Sozialhilfeleistungen um 30%, die Betroffenen sind entsetzt und drohen mit Protesten.

Folgende Nachrichtenfaktoren sind der oben aufgeführten Nachricht zu entnehmen:

Prominenz – Relevanz, Überraschung und Bedeutsamkeit – Menschliches Interesse

Im anschliessenden Abschnitt wird darauf eingegangen, warum gewisse Themen in Bezug auf soziale Organisationen immer wieder in der Öffentlichkeit präsent sind.

2.7. Themen setzen

Wenn man eine Thematik wiederkehrend hört, liest oder sieht, gewinnt diese infolgedessen an Bedeutung und ist in der Öffentlichkeit präsent (Ruhmann, Woelke, Maier & Diehlmann, 2003, S. 15). Genau dieses Phänomen tritt bei sozialen Sachverhalten regelmässig auf (S. 15). So berichtet ein Medium beispielsweise über einen Sozialhilfemissbrauch und plötzlich berichten eine Menge Medien zu diesem Fall (S. 15).

In der Theorie bezeichnet man dieses Phänomen als Etablierung (Huber, 2014, S. 124). Nachfolgend wird dieser Begriff näher beschrieben.

2.7.1 Etablierung

Die Etablierung meint, dass sich der Nachrichtenwert oft auf bestimmte Themen bezieht (Huber, 2014, S. 124). Eine solche Angelegenheit umfasst ein ganzes Ergebnisgeflecht (S. 124). Die Beziehungen dieser Einzelereignisse untereinander ordnen den jeweiligen Ereignissen einen neuen Nachrichtenwert zu (S. 124). Die Etablierung ist die Summe verschiedener Nachrichtenfaktoren und kann deshalb als alleiniges Selektionskriterium gelten (S. 124). Auch etablierte Themen kommen nicht ohne einen eigenständigen Informationsgehalt aus (Huber, 2014, S. 124). Ein weiteres Phänomen ist das folgende:

2.7.2 Thematisierung

Thematisierung bedeutet, dass ein Ereignis mit hohem Nachrichtenwert analysiert und diskutiert wird, woraus die Installation eines Themas resultiert (Ruhmann et al., 2003, S. 16). Dadurch wird der Nachrichtenwert eines ganzen Themenfeldes angehoben (S. 16). Die Etablierung setzt dann ein, wenn der Nachrichtenwert eines Themas so gross ist, dass dieses regelmässig publiziert wird (S. 16). Die Tagesordnung der Öffentlichkeit wird also durch die Medien mitbestimmt (S. 16).

Die Nachrichtenfaktoren haben eine besondere Bedeutung und einen grossen Einfluss auf die Berichterstattung (S. 16). Man kann annehmen, dass Nachrichten einen grundsätzlichen Nachrichtenwert haben, aber erst in den Medien auftauchen, wenn ein zusätzliches aktuelles Ereignis vorliegt (Ruhrmann et al., 2003, S. 16). Damit ist die Bewertung von Geschehnissen oder Zuständen gemeint, welche aus den Kontroversen um Alternativen zur Problemlösung entstehen (S. 17). Wenn ein Thema also in der Öffentlichkeit gesetzt ist, so verliert der Nachrichtenfaktor an Bedeutung, denn das Thema allein genügt, damit eine Nachricht veröffentlicht wird (S. 17). Exakt diese Regel kommt bei sozialen Themen zum Tragen (S. 17). So reicht das Stichwort Sozialhilfemissbrauch oftmals aus, um viele Medien auf den Plan zu rufen (Ruhrmann et al., 2003, S. 17).

Ob die Medien die Realität abbilden, behandelt der nachfolgende Abschnitt.

2.7.3 Realität

Bezogen auf die Medienrealität ist die Medienforscherin Charlotte Höfner (2003) der Ansicht, dass ein Vergleich zwischen der tatsächlichen Realität und der Medienrealität nicht möglich ist (S. 15). Ihrer Ansicht nach stellen die Berichterstattungen der Massenmedien lediglich eine mögliche Interpretation der Realität dar, durch welche Letztere erst konstituiert werde (S. 15). Sie unterstellt den Journalistinnen und Journalisten bei der Nachrichtenauswahl Intentionen (Höfner, 2003, S. 15). Im Folgenden wird die Relevanz der Nachrichten thematisiert.

2.7.4 Relevanz

Mittels Relevanz wird Betroffenheit erzeugt. Nach Höfner (2003) ist ein Ereignis erst dann eine Nachricht, wenn aus der Menge der Ereignisse ausgewählt wird (S. 27). Eine Nachricht ist ihrer Ansicht nach dann von Bedeutung, wenn durch sie eine emotionale Beteiligung bei den Adressatinnen und Adressaten ausgelöst wird (S. 27). Werden nämlich bei der Leserschaft Gefühle ausgelöst, dann beteiligen sich die Leserinnen und Leser emotional und fühlen sich unterhalten (S. 27). Je grösser die Relevanz einer Nachricht sowohl für Anbietende als auch für Rezipientinnen und Rezipienten ist, desto grösser ist die Wahrscheinlichkeit, dass eine Nachricht von ihnen ausgewählt wird (Höfner, 2003, S. 27). Unter dieser Selektion wird der Auswahlvorgang sowohl von Journalistinnen und Journalisten als auch des massenmedialen Publikums verstanden (S. 27).

Die Selektion der Journalistinnen und Journalisten wird grundsätzlich durch folgende Aspekte beeinflusst (S. 27):

- Aktuelle Ereignislage
- Persönliche Interessen, Einstellungen und Wertvorstellungen
- Vorstellungen von Erwartungen und Präferenzen des Medienpublikums
- Arbeitsbedingungen
- Redaktionelle Linie
- Gesellschaftliche Tendenzen
- Konkurrenz anderer Medien (Höfner, 2003, S. 27)

Laut der Forscherin Christiane Eilders (2018) haben Adressatinnen und Adressaten, je besser sie informiert sind, eigene Vorstellungen davon, welche Aspekte eines Ereignisses bzw. einer Medieninformationen relevant sind (Eilders, Jandura, Bause & Friess, 2018).

Nachdem nun theoretische Aspekte der Medien aufgezeigt werden konnten, gilt es einen Transfer zur Sozialen Arbeit herzustellen und sich der Frage zu widmen, welche Rolle die Massenmedien im Zusammenhang mit der Sozialen Arbeit spielen.

2.8. Die Soziale Arbeit im Kontext der Massenmedien

Den Medien kann in der Sozialen Arbeit in mehrfacher Hinsicht eine bedeutende Rolle zugeschrieben werden (Cleppien & Lerche, 2010, S. 205). Sie werden des Öfteren eingesetzt, so beispielsweise in der Online-Beratung, innerhalb der Videotechnik in der aktiven Medienarbeit der Jugendarbeit oder mittels Bücher in einer Lesenacht mit Kindern (S. 205). Sie können in der Öffentlichkeitsarbeit eingesetzt werden, also zur medialen Kontaktaufnahme mit Teilöffentlichkeiten wie Klientinnen und Klienten, Politik, Presse und Rundfunk (S. 205). Die Soziale Arbeit wird aber schliesslich auch selbst Thema in den Medien (S. 206). Denn diese beeinflussen das Fremdbild, welches sich die Öffentlichkeit von der Profession macht (S. 206). Die Soziale Arbeit tut sich im Allgemeinen schwer im Umgang mit Massenmedien; diese Feststellung kann auf verschiedene Gründe zurückgeführt werden (S. 206). So wurde laut Cleppien und Lerche (2010) jahrelang eine mediale Scheu gepflegt, um sich der öffentlichen Kritik und Kontrolle zu entziehen (S. 206). Deshalb sind auch die Versäumnisse und Defizite innerhalb der Selbstdarstellung zahlreich (S. 206). Erwähnt werden muss auch, dass ein strukturelles Hemmnis in der Kommunikation zwischen Sozialer Arbeit und Massenmedien vorhanden ist (S. 206). Diese agieren nämlich in einander entgegengesetzten Funktionslogiken (S. 206).

Für die Massenmedien sind Tagesaktualität und Ereignischarakter von Bedeutung, insbesondere alles was von der Norm abweicht, während die Soziale Arbeit auf Langfristigkeit und Kontinuität fokussiert (S. 206). Medienadäquate Anhänger lassen sich nur schwer finden und die Sozialarbeitenden müssen auch immer die Interessen ihrer Klientinnen und Klienten wahren (S. 206). In der medialen Berichterstattung sind Skandalisierung, Personalisierung und Dramatisierung gern eingesetzte Stilmittel (S. 206). Die Fachpersonen der Sozialen Arbeit bewegen sich dadurch auf einem stetigen schmalen Grat zwischen den Bestrebungen, Personengruppen und ihre problematischen Lebensentwürfe zu entstigmatisieren, andererseits aber exakt über jene Lebenssituationen dieser Personengruppen aufzuklären (S. 206). Aus diesem Grund sollen Bedarfe abgesichert werden, was aber das Risiko der gesellschaftlichen Stigmatisierung in sich trägt (S. 206). Nach Cleppien & Lerche (2010) erachten viele Betroffene oftmals dramatisierte Enthüllungen der Hilfsbedürftigkeit in der Berichterstattung über Sozialhilfebeziehende als beschämend (S. 206). Der sogenannte Opferschutz steht dem Anspruch der Journalistinnen und Journalisten nach verwendbaren Informationen über Einzelschicksale und intimen Details entgegen (Cleppien & Lerche, 2010, S. 206).

2.9. Zwischenzusammenfassung

In Relation zur Fragestellung, welche Rolle die massenmedialen Einflussmöglichkeiten auf das Image von Sozialhilfekontexten spielen, kann nach der theoretischen Auseinandersetzung mit den Massenmedien Folgendes gesagt werden: Die Medien spielen im Leben vieler Menschen eine relevante Rolle (vgl. Kapitel 2.4). Wirklichkeiten über Sozialhilfekontexte werden in der heutigen Zeit primär durch Massenmedien vermittelt (Luhmann, 2017, S. 12). Die Sozialen Dienste können die Medien aber auch ihrerseits nutzen und das Fremdbild aktiv beeinflussen (Cleppien & Lerche, 2010, S. 205). Durch die medialen Darstellungen entsteht ein sogenanntes Fremdbild oder eben ein Image, d.h. ein Bild, welches sich die Öffentlichkeit über Sozialhilfekontexte macht (S. 206). Dieses Fremdbild ist insbesondere dann von Relevanz, wenn Abstimmungen zum Thema Sozialhilfe stattfinden (Drentwett, 2009, S. 61). Beispiele hierzu sind unter anderen die nationale Abstimmung im November 2018 über den Einsatz von Sozialdetektiven und die Abstimmung im Mai 2019, bei welcher die Berner Stimmbürgerinnen und Stimmbürger über die Kürzung der Sozialhilfe abgestimmt haben (Scherer, 2019). Im Kapitel 2.1 wird die Wichtigkeit der freien und ausgewogenen Meinungsbildung durch die Massenmedien erwähnt, da dieser insbesondere vor Abstimmungen und Wahlen eine wichtige Funktion zugeschrieben wird (Drentwett, 2009, S. 61).

Als Abschluss dieser Ausführungen möchte die Autorin auf das Faktum der einander Funktionslogiken eingehen (Cleppien & Lerche, 2010, S. 206). Damit ist das strukturelle Hemmnis innerhalb der Kommunikation zwischen Sozialer Arbeit und Massenmedien gemeint, denn diese beiden Branchen agieren in einander entgegengesetzten Funktionslogiken (S. 206). Die gern eingesetzten Stilmittel wie Personifizierung, Dramatisierung und Personalisierungen stehen dem in der Sozialhilfe hochgeschriebenen Daten- und Persönlichkeitsschutz entgegen (Cleppien & Lerche, S. 206).

Nachdem nun die Rolle der Massenmedien und andere relevante Aspekte dargestellt wurden, widmet sich das nächste Kapitel dem Image-Begriff. Als Erstes wird nun eine Klärung der Bezeichnung vorgenommen.

3. Theoretische Grundlagen: Image

3.1. Definition Image

Der Begriff Image ist eine facettenreiche und komplexe Bezeichnung, welche sich nur schwer in eine terminologische Schublade drängen lässt (Ahrens & Kautt, 2015, S. 13). Je nachdem, ob man den Begriff geschichts-, kultur- oder sozialwissenschaftlich betrachtet, können unterschiedliche Definitionen des Begriffes Image vorliegen (S. 13). Das Wort Image wird vom lateinischen Wort „imago“ abgeleitet, welches das Phänomen der Bildlichkeit bezeichnet (S. 13). Übersetzt man das Alltagswort ins Deutsche, so kann darunter „der Ruf“ oder „die Ehre“ verstanden werden, diese Wörter sind aber keine exakten Synonyme zum Image-Begriff (S. 16). Laut William Mitchell können die Wörter Image und Imagery, welche für Bildlichkeit stehen, als eine Art Familienbegriff für diverse Bildtypen betrachtet werden (Ahrens & Kautt, 2015, S. 14). Demzufolge können unter diesem Begriff also auch Vorstellungen und Assoziationen verstanden werden (S. 14). Die vorliegende Bachelorthesis umfasst – wie bereits erwähnt – das Image der Sozialhilfekontexte, worunter auch das Institutionsimage fällt, welches nun erklärt wird (S. 14).

3.2. Das Institutionsimage

Jede Organisation oder Institution hat einen Ruf oder eben ein Image, welches ihr vorausleitet (Zerfass & Piwinger, 2014, S. 124). Unter einem Institutionsimage wird eine fiktionale Vorstellung über Einrichtungen verstanden, welche auf selektiven, diffus gewonnenen Eindrücken beruht und kollektiv verankert ist (Zerfass & Piwinger, 2014, S. 124). Das Institutionsimage bezeichnet stark vereinfachte, typisierte und mit Erwartungen verbundene bzw. mit Wertvorstellungen verknüpfte Vorstellungsbilder eines Sachverhalts, eines Objektes, einer Person, einer Organisation oder eben einer Institution (S. 124). Ein stimmiges Image ist deshalb von hoher Bedeutung, weil Adressatinnen und Adressaten davon Einschätzungen ableiten und in konkrete Handlungen bezogen auf Sozialhilfekontexte umsetzen, beispielsweise in Abstimmungen (S. 124). Ein passendes Image führt auch zur angestrebten Zielgruppenbindung (S. 124). Einem Image schadet die sogenannte Skandalisierung (S. 124). Denn die Publizitätschancen von Organisationen und Personen schwinden, wenn diese als Urheber von Schäden oder Normen gelten und dadurch skandalisiert werden (Zerfass & Piwinger, 2014, S. 124).

Im Allgemeinen kann gesagt werden, dass es sowohl für Personen als auch für Organisationen unmöglich ist, kein Image zu haben (S. 124). Images können aufgrund dessen auch aktiv verändert und gestaltet werden (S. 124).

Hohe Glaubwürdigkeit geht meistens mit einem positiven Image einher, wobei niedrige Glaubwürdigkeit mit einem negativen Image gekoppelt ist (S. 124). Images sind in unserer Gesellschaft allgegenwärtig (Zerfass & Piwinger, 2014, S. 124). Wie sich diese bilden, wird im nächsten Abschnitt erklärt.

3.3. Imagebildung

Ein Image kann durch unmittelbare Wahrnehmung expliziter Eigenheiten oder Relationen eines Objekts zu anderen Objekten selbst gebildet werden oder aber auch durch die Informationen anderer Personen oder Medien über das Objekt (Cleppien & Lerch, 2010, S. 208). Die Bildung des Images braucht Zeit und Wiederholungen, denn durch ständig erneuerte Botschaften verfestigt sich ein Image (S. 208). Wichtig zu wissen ist auch, dass ein Image weder objektiv noch statisch ist; es ist wie die Öffentlichkeit, in welcher es erzeugt und diffundiert wird, instabil (S. 208). Da Erfahrungen vermehrt durch Medien vermittelt werden, gründen Images insbesondere auf medial vermittelten Wahrnehmungen (Merten & Westerbarkey, 1994, S. 206 ff.).

3.4. Zwischenzusammenfassung

Ein stimmiges Image ist fundamental, da es Entscheide oder Handlungen beeinflusst (Merten & Westerbarkey, 1994, S. 206 ff.). Bezogen auf die Fragestellung kann mittels Initiativen oder anderer politischer Instrumente Einfluss auf die Ausgestaltung der Sozialhilfe ausgeübt werden (Eidgenössisches Departement für auswärtige Angelegenheiten, 2019). Images sind zudem keine fiktiven Zustände, sondern omnipräsente Beschaffenheiten (Zerfass & Piwinger 2014, S. 124). Ob das Image einer Institution positiv oder negativ eingeschätzt wird, hängt von diversen Faktoren ab, so beispielsweise von der Geschichte der Institution, vom bisherigen Image, vom Ruf der Branche und von weiteren Faktoren (S. 125). Aufgrund der gesellschaftlichen Gegebenheiten werden Images aber vor allem durch Medien vermittelt, weshalb die Medien eine relevante Rolle innerhalb der Imagebildung spielen (Merten & Westerbarkey, 1994, S. 206 ff.). Als Fazit kann gesagt werden, dass die medialen Berichte über Sozialhilfekontexte deren Image massgebend prägen, wobei sich die Skandalisierung negativ auf deren Ruf auswirkt (S. 206 ff.). Festzuhalten ist auch, dass Images verändert werden können (Zerfass & Piwinger 2014, S. 124).

Nachdem nun die Themenfelder der Massenmedien und der Images vorgestellt wurden, gilt es sich mit der Sozialhilfe näher zu befassen. Hierbei werden vor allem Rahmenbedingungen aufgegriffen, damit ein Grundverständnis zur Beantwortung der Fragestellung geschaffen werden kann. Vorerst wird auf die Sozialhilfeinstitution näher eingegangen.

4. Theoretische Grundlagen: Sozialhilfe

4.1. Die Sozialhilfe

Die öffentliche Sozialhilfe stellt das letzte soziale Auffangnetz dar (Caduff, 2007, S. 5). Sie gewährt in der Schweiz für rund 270'000 Menschen die Existenzsicherung und leistet dadurch einen elementaren Beitrag zur sozialen Sicherheit (S. 5). Der Fokus der Sozialhilfe liegt auf den individuellen Lebenssituationen und soll sowohl den Beziehenden als auch der Gesellschaft gerecht werden (S. 5). Da die Umsetzung der Sozialhilfe gewöhnlich in den Gemeinden geschieht, resultieren eine unübersichtliche Ausgestaltung und eine schwer messbare Wirkung (S. 5). Eine gesamtschweizerische Analyse wäre deshalb wichtig, um sowohl den kommunalen als auch den institutionellen Umgang mit Sozialhilfebeziehenden umfassender zu beobachten (Caduff, 2007, S. 5).

Die Ausgangsposition der Sozialhilfe wird nachfolgend dargelegt.

4.2. Die Ausgangslage der Sozialhilfe

Der Sozialhilfe kann eine bedeutende Rolle beigemessen werden, denn sie schliesst Lücken des Systems der sozialen Sicherung (Caduff, 2007, S. 9). Diese beziehen sich auf Risiken wie die Langzeitarbeitslosigkeit oder die Bewältigung des Lebens als alleinerziehende Eltern. Die wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Veränderungen haben zu einer Ausweitung der Sozialhilfequote geführt (S. 9). Die berufliche Integration konnte in den letzten Jahren immer weniger realisiert werden, weshalb die Sozialhilfe mehr belastet wurde (S. 9). Daraus ergibt sich eine finanziell angespannte Situation, welche einen Spardruck hervorruft und die Tendenz zur Stigmatisierung von Sozialhilfebeziehenden verstärkt (S. 9). Die Sozialhilfe steht demnach in einem Spannungsfeld zwischen finanzpolitischem Druck und der Verpflichtung, Hilfe in einer Notlage zu leisten (Caduff, 2009, S. 9). Als Nächstes wird auf die nationale Lage der Armut eingegangen.

4.3. Armut als ein soziales Problem

Jahrzehnte hinweg wurde die Armut als ein nicht ernstzunehmendes Problem eingestuft (Caduff, 2007, S. 11). Seit den 50er Jahren hat sich die Lebenssituation für sämtliche Gesellschaftsschichten verbessert und der steigende Wohlstand hat die Armut radikal verdrängt (S. 11). Deshalb wurde auch die Forschung zur Armut bis in die 80er Jahre eher vernachlässigt (S. 11). Die Rezession sowie die gesellschaftlichen Veränderungen der 80er und 90er Jahre machten die Armut in Politik und Fachwelt aktuell (S. 11).

Laut Caduff (2007) kommt es sowohl in der politischen als auch in der wissenschaftlichen Aufarbeitung von Armut oft zu Verallgemeinerungen, Anonymisierungen, Unterstellungen und Diskriminierungen (S. 11). Man wird dadurch den Betroffenen nicht gerecht und verletzt diese in ihrer Menschenwürde (S. 11). Gemäss Caduff (2007) grenzen die Politik und die Wissenschaft diese Personengruppe des Öfteren aus und marginalisieren sie (Caduff, 2007, S. 11).

Im Allgemeinen kann gesagt werden, dass die Sozialhilfe innerhalb des Sozialhilferechts einzuordnen ist, weshalb sie an gesetzliche Rahmenbedingungen gebunden ist (Wizent, 2014, S. 5). Nachfolgend werden einige wesentliche Merkmale der Sozialhilfegesetze aufgeführt.

4.4. Wesentliche Merkmale der Sozialhilfe

- **Subsidiarität:** Die Sozialhilfe ist subsidiär; sie kommt also nur zum Tragen, wenn die Betroffenen keine anderen Möglichkeiten haben, den Lebensunterhalt zu sichern und oder eine Notlage abzuwenden (Caduff, 2007, S. 96 f.).
- **Finalität:** Charakteristisch für die Sozialhilfe ist, dass sie final ist. Das Ziel ist, die Notlage zu beheben und den Betroffenen ein autonomes und menschenwürdiges Leben zu ermöglichen (Caduff, 2007, S. 37 f.).
- **Individualisierung – Einzelfallhilfe:** Die Sozialhilfe ist Einzelfallhilfe, die Bedürfnisse der Einzelnen stehen im Zentrum (S. 38). Sowohl die persönliche als auch die wirtschaftliche Sozialhilfe zielen auf eine autonome Lebensgestaltung ab (Caduff, 2007, S. 38).
- **Menschenwürde, persönliche Integrität:** Nach Artikel 7 der Bundesverfassung ist die Würde des Menschen zu achten und zu schützen (BV, Art. 7). Laut diesem Grundsatz hat jede Person Anrecht auf eine autonome und menschenwürdige Lebensgestaltung (Caduff, 2007, S. 38). Aufgrund dieser Bestimmung darf um des Menschseins willen vom Gemeinwesen die Sicherung der baren Existenz gefordert werden (S. 38).
- **Existenzsicherung – Bedarfsdeckung:** Die sozialhilferechtliche Existenzsicherung erfolgt im Rahmen des sozialen Existenzminimums, welches in den meisten Kantonen angewendet wird. Dieses umfasst das soziale Existenzminimum und die Ermöglichung der Partizipation am gesellschaftlichen Leben (Caduff, 2007, S. 38 f.). Diese Bestimmung soll relativ zum materiellen Lebensniveau der Gesamtgesellschaft sein, denn dadurch wird die soziale Integration der Bedürftigen bezweckt (S. 38).
- **Aufenthaltsort – Abschiebeverbot:** Das Bundesgesetz über die Zuständigkeit für die Unterstützung Bedürftiger (ZUG) verbietet, Sozialhilfebeziehende abzuschicken (S. 39). Die Unterstützung der Betroffenen erfolgt somit am Aufenthaltsort (Caduff, 2007, S. 39).

- **Rechtsanspruch:** Das Beschwerderecht ist nicht in allen kantonalen Sozialhilfegesetzen explizit erwähnt. Grundsätzlich ist aber immer eine Beschwerde gegenüber dem staatlichen Handeln möglich (Caduff, 2007, S. 39).
- **Prävention:** Der Auftrag der Sozialhilfe ist es, präventiv auf die sozialen Probleme einzuwirken (Caduff, 2007, S. 40).
- **Mitwirkungspflicht:** Das Verständnis der Sozialhilfe hat sich verändert; aktuell stehen die Mitwirkungspflicht und die Gegenleistung im Vordergrund (Caduff, 2007, S. 40).
- **Rückerstattung von Sozialhilfeleistungen:** In der Regel sehen die kantonalen Bestimmungen eine Rückerstattungspflicht vor, sofern diese zumutbar ist (Caduff, 2007, S. 40).

Warum die Thematik der Sozialhilfe für alle Bürgerinnen und Bürger relevant ist, wird nachfolgend aufgezeigt.

4.5. Demokratie und Rechtsstaatlichkeit im Kontext der Sozialhilfe

Das schweizerische Staatssystem ist geprägt von der Direkten Demokratie (Caduff, 2007, S. 42). Die Demokratie beeinflusst die soziale Sicherheit, zu welcher insbesondere auch die Sozialhilfe gehört (S. 42). Denn diese ist auf Gemeindeebene unmittelbar der Exekutive unterstellt. Die Umsetzung der sozialen Sicherheit liegt nicht bloss in der demokratischen Mehrheitsmeinung, sondern auch in den Interessen des einzelnen Individuums (Caduff, 2007, S. 42).

Im Allgemeinen stehen dem Volk für die politischen Interventionen drei Instrumente zur Verfügung; diese sind das fakultative Referendum, das obligatorische Referendum und die Initiative für Verfassungsänderungen (Caduff, 2007, S. 42). Zu beachten ist, dass eine grosse Anzahl an politischen Entscheiden und Vollzugsaufgaben in kleineren und mittleren Gemeinden von Milizpolitikerinnen und Milizpolitikern sowie kleinen Verwaltungsapparaten erledigt wird (S. 42). Erfahrungswerte der vergangenen Jahrzehnte haben gezeigt, dass das Milizsystem immer weniger in der Lage ist, die vielfältigen Gemeindeaufgaben zu bewältigen (S. 42).

Die Sozialhilfe wird infolgedessen zunehmend aufgrund der Effektivität und der Rechtmässigkeit realisiert (S. 42). Diese Tendenz ist ausschlaggebend für den Ausbau der professionell geführten Verwaltungen auf Kosten der Milizgremien (Caduff, 2007, S. 42). Nachfolgend wird erläutert, womit die Sozialhilfe finanziert wird.

4.6. Finanzierung der Sozialhilfe

Die Gemeinden tragen die Kosten für die wirtschaftliche Sozialhilfe (Moeckli, 2012, S. 61). Im Allgemeinen kann gesagt werden, dass diese als öffentlich-rechtliche Leistung einzuordnen ist und demzufolge mittels Steuergelder finanziert wird (S. 61).

4.7. Zwischenzusammenfassung

Die Sozialhilfe übernimmt in unserem System der sozialen Sicherheit wichtige Aufgaben und kommt insbesondere auch bei Lücken des Systems zum Tragen (Caduff, 2007, S. 9). Sie trägt massgebend zur sozialen Sicherung bei und sollte im Interesse der einzelnen Individuen liegen (S. 9). In den letzten Jahrzehnten ist ein Anstieg der Sozialhilfequote festzustellen, woraus Kosten resultieren (Caduff, 2007, S. 9). Im Wesentlichen kann gesagt werden, dass die Sozialhilfe zunehmend unter einen Spardruck gerät, wodurch die Tendenz der Stigmatisierung verstärkt wird (S. 9). Hinzu kommt, dass keine Partei eine bestimmte Vorstellung über Tätigkeiten und Ziele der Sozialhilfe besitzt (Caduff, 2007, S. 107). Aufgrund des öffentlichen Auftrages und der politischen Einflussnahme auf Sozialhilfemassnahmen kann dem Ruf der Sozialhilfe aus Sicht der Autorin eine wichtige Bedeutung beigemessen werden.

5. Theoretische Grundlagen: Öffentlichkeitsarbeit

5.1. Ausgangslage der Öffentlichkeitsarbeit in der Sozialen Arbeit

Die Pflichten der öffentlichen Hand sind betreffend die Kommunikation umfassender als jene der Privatwirtschaft (Berner Fachhochschule, 2016, S. 4). Denn sie stehen im öffentlichen Dienst der Bürgerinnen und Bürger und werden mittels Steuergelder finanziert (S. 4).

Das Öffentlichkeitsprinzip, welches in den meisten Kantonen herrscht, besagt, dass jede Person das Recht hat, Einsicht in die amtlichen Dokumente zu erhalten, und zwar ohne besondere Interessen nachweisen zu müssen (S. 4).

Die Transparenz ist ein wesentlicher Bestandteil im Zusammenspiel von Behörden, Medien und Bevölkerung (S. 4). Es ist wichtig, dass eine Verwaltungsinstanz nicht bloss richtig handelt, sondern auch optimal kommuniziert (S. 4).

Die Informationsansprüche der Medien und der Öffentlichkeit sind immens gestiegen (Berner Fachhochschule, 2016, S. 4). Eine negative Darstellung kann die 1000 zuvor erschienen positiven Meldungen zerstören (S. 4). Namentlich spricht man in diesem Fall von einem sogenannten „shit storm“ (S. 4). Die Informationstiefe wird teilweise auch durch das Überangebot von Nachrichten auf etlichen Kanälen verflacht (S. 4). Die Lösung, sich einzelnen oder gar allen Medien zu verweigern, ist hierbei nicht zielführend (S. 4). Vielfach wird diese Handhabung mit der Begründung gerechtfertigt, dass das Thema zu anspruchsvoll für eine Boulevard-Presse ist (S. 4). Dabei ist aber wichtig, dass jedes Thema und seine internen Zusammenhänge so vereinfacht werden, damit sie verständlich an die Öffentlichkeit gelangen (Berner Fachhochschule, 2016, S. 4).

Der Sinn der Kommunikation besteht auch nicht im Mitteilen, was es zu sagen gibt (S. 4). Denn erst durch die Reaktion, das Feedback der Informationsempfängerinnen und -empfänger kann die Senderin oder der Sender herausfinden, ob die Mitteilung verstanden wurde und ob sie überzeugt hat (S. 4). Beim Kommunizieren ist es deshalb elementar, aus der Sicht der Empfängerinnen und Empfänger zu denken (S. 4). Die Öffentlichkeitsarbeit wird im Berufsalltag und in Krisensituationen unterschätzt (Berner Fachhochschule, 2016, S. 4). Gehäuft kommt es sogar vor, dass bei einer Krise nicht deren operative Bewältigung Anlass für Kritik gibt, sondern die mangelnde Kommunikation (S. 4).

Die Öffentlichkeitsarbeit soll eine langfristig orientierte Tätigkeit sein, mit dem Ziel, dass ein Sozialdienst die Glaubwürdigkeit, die Transparenz und das Vertrauen in ruhigen und guten Jahren aufbaut. Dies kommt der Behörde dann insbesondere in Krisensituationen zugute (Berner Fachhochschule, 2016, S. 4).

5.2. Relevanz der Öffentlichkeitsarbeit in der Sozialen Arbeit

Es gibt diverse gute Gründe, warum Fachkräfte der Sozialen Arbeit eine aktive Öffentlichkeitsarbeit betreiben sollten (Cleppien & Lerche, 2010, S. 207). Dies zumal die Soziale Arbeit einen öffentlichen Auftrag hat und dementsprechend in einem für alle zugänglichen Raum operiert (S. 207). Die Körperschaften des öffentlichen Rechts unterliegen einer sogenannten Informationspflicht, welche sich auch auf die Tätigkeit der Journalistinnen und Journalisten bezieht (S. 207). Die Öffentlichkeitsarbeit im Bereich der Sozialen Arbeit kann als ein ureigenes Handlungsfeld eingestuft werden, welches den Dialog mit den Bürgerinnen und Bürgern aufnimmt (S. 207). Diese Kontaktaufnahme ist letztendlich auch Voraussetzung für die Meinungsbildung über soziale Veränderungsprozesse (S. 207).

Gute Öffentlichkeitsarbeit kann infolgedessen als Beziehungspflege oder Beziehungsarbeit mit der Öffentlichkeit eingestuft werden (Straub, 2001, S. 264). Dadurch wird das Fremdbild, also das Image mitbestimmt (Cleppien & Lerche, 2010, S. 208).

5.3. Öffentlichkeitsarbeit in der Sozialhilfe

Die Sozialen Dienste erfüllen ihren Auftrag nicht allein, sondern immer im Kontext mit vorgesetzten politischen oder fachlichen Behörden, wie beispielsweise der KESB, im Zusammenspiel mit anderen Verwaltungsorganisationen und innerhalb einer Öffentlichkeit (Berner Fachhochschule, 2016, S. 6). Alle diese Gruppen sind, sofern es für die jeweilige Zielgruppe relevant ist, über Zielsetzungen, Entwicklungen und Ereignisse zu informieren (S. 6). Die Öffentlichkeitsarbeit unterliegt aber auch Grenzen, welche nachfolgend thematisiert werden.

5.4. Grenzen der Öffentlichkeitsarbeit

Die Öffentlichkeitsarbeit ist von Grenzen und Rahmenbedingungen gekennzeichnet (Berner Fachhochschule, 2016, S. 7). Diese beziehen sich vor allem auf die Menge der Informationen und die Festlegung der Adressatenkreise (S. 7). Das Öffentlichkeitsprinzip im Kanton Bern besagt, dass grundsätzlich alles an die Öffentlichkeit gelangen muss, was nicht aufgrund anderer überwiegender Interessen als vertraulich oder geheim eingestuft wird (S. 7). Zu berücksichtigen ist aber, dass nicht jede Information für die gleichen Adressatinnen und Adressaten von Bedeutung ist. Relevant ist, dass die Informationen bezüglich ihres Inhalts und ihrer Form so dargestellt werden, dass sie für die Adressatinnen und Adressaten gut, einfach und schnell zugänglich sind (Berner Fachhochschule, 2016, S. 7).

In der Öffentlichkeitsarbeit der Sozialdienste sind vor allem folgende Punkte zu beachten:

- **Datenschutz:** Die individuelle gesetzliche Sozialhilfe tangiert immer die Persönlichkeitsrechte der Betroffenen (S. 8). Das kantonale Datenschutzgesetz ist für jedes Bearbeiten von Personendaten durch Sozialdienste verpflichtend (Berner Fachhochschule, 2016, S. 8).
- **Persönlichkeitsschutz und Amtsgeheimnis:** Ausnahmslos alle mit dem Vollzug der Sozialhilfe beauftragten Mitarbeitenden und Behördenmitglieder verpflichten sich zum sogenannten Amtsgeheimnis (S. 8). Darunter sind sowohl Personen- als auch Sachdaten zu fassen. Daten können nur bei einer Zustimmung der betroffenen Personen oder aufgrund der Meldepflicht oder Meldeermächtigung weitergegeben werden (Berner Fachhochschule, 2016, S. 8).
- **Allgemeine Informationen:** Informationsinhalte, welche die allgemeinen Informationen betreffen, wie zum Beispiel gesetzliche Rahmenbedingungen oder Vollzugsverordnungen, dürfen öffentlich beschrieben werden (Berner Fachhochschule, 2016, S. 8).
- **Personenbezogene Informationen:** Bei Anfragen von Dritten, welche beispielsweise durch Vermieter, Arbeitgeber, Journalistinnen oder Journalisten geschehen können, sind in jedem Fall die Anforderungen des Persönlichkeitsschutzes einzuhalten (Berner Fachhochschule, 2016, S. 8).

Im Allgemeinen unterliegen Angaben zu Personen, deren Verhalten und Verhältnisse der Schweigepflicht. Falsche Angaben oder Auskünfte dürfen unter der Wahrung der Datenschutzbestimmungen korrigiert und richtiggestellt werden (Berner Fachhochschule, 2016, S. 8). Im nächsten Abschnitt werden die Zielgruppen und deren Interessen beleuchtet.

5.5. Zielgruppen und deren Interessen

Nachfolgend werden für die Arbeit relevanten Zielgruppen und deren Interessen definiert. Grundsätzlich besteht der erste Schritt einer professionellen Kommunikation darin, die Ziel- oder Bezugsgruppen zu kennen (Berner Fachhochschule, 2016, S. 10). Als Bezugsgruppen gelten jene Personen, welche in einer definierten Situation Ansprüche stellen (S. 10). Diese werden nun aufgeführt:

- **Die Bevölkerung:** Sie erwartet vom Gemeinwesen Rechenschaft über dessen Tätigkeiten (Berner Fachhochschule, 2016, S. 10). Damit sind auch Absichten, Pläne und die damit verbundenen finanziellen Aspekte gemeint (S. 10). Wichtig zu wissen ist, dass Transparenz im politischen Alltag nur mittels Kommunikation geschaffen werden kann (S. 10).

Folgender Grundsatz gilt es sich bei der Zielgruppe der Bevölkerung zu merken: Je besser die Bevölkerung über die Handhabungen und Absichten einer Behörde informiert ist und je umfassender umgekehrt die Behörde bezüglich der Wünsche und Sorgen der Bevölkerung Kenntnis hat, desto besser vermag die Behörde ihren Auftrag zu erfüllen (S. 10). Bei den Medien verhält es sich wie nachfolgend dargestellt.

- **Die Medien:** Die Medien sind als Bindefunktion zwischen den Behörden und der Bevölkerung einzustufen (S. 10). Die direkte Kommunikation ist – wenn überhaupt – nur in kleinen Gemeinden möglich (Berner Fachhochschule, 2016, S. 10). Aufgrund dieser Gegebenheiten haben die Medien eine wichtige Funktion (S. 10).

Im Allgemeinen kann gesagt werden, dass die diversen Zielgruppen unterschiedliche Erwartungen haben. Die Sprache muss, damit die Botschaft dementsprechend ankommt, je nach Zielgruppe angepasst werden (Berner Fachhochschule, 2016, S. 10).

5.6. Zwischenzusammenfassung

Der aktiven Öffentlichkeitsarbeit ist aufgrund des staatlichen Auftrages der Sozialdienste eine immens wichtige Rolle zuzuordnen (Berner Fachhochschule, 2016, S. 4). Mittels der Öffentlichkeitsarbeit wird der Dialog mit der Bevölkerung gesucht; diese Art der Kommunikation beeinflusst das Fremdbild oder eben auch das Image diverser Sozialhilfekontexte (Cleppien & Lerche, 2010, S. 208). Das Image der Sozialhilfekontexte kann demzufolge auch aktiv durch die jeweiligen Fachkräfte beeinflusst werden (S. 208).

Die Öffentlichkeitsarbeit ist aber aufgrund diverser Bestimmungen eingeschränkt (Berner Fachhochschule, 2016, S. 8). Der Persönlichkeitsschutz der Klientinnen und Klienten muss in jedem Fall gewahrt werden (S. 8).

6. Empirische Untersuchungen

Nachdem nun das für die Beantwortung der Fragestellung relevante theoretische Wissen dargelegt wurde, widmet sich das nächste Kapitel den empirischen Untersuchungen. Die Autorin macht von der Kombination der qualitativen und der quantitativen Datenerhebung Gebrauch (Lehnen, 2017, S. 73). Das Vorgehen wird nachfolgend geschildert.

6.1. Vorgehen für die Beantwortung der Fragestellung

Die vorliegende Bachelorthesis befasst sich mit den möglichen massenmedialen Einflüssen auf das Image von Sozialhilfekontexten. Konkret wird die Rolle der Medien in Bezug auf das Fremdbild gegenüber unterschiedlichen Sozialhilfefzusammenhängen untersucht.

Nach dem Theoriekapitel, welches vertieften Einblick in die Rolle der Massenmedien, der Imagebildung, der Sozialhilfe sowie der Öffentlichkeitsarbeit gibt, lassen sich folgende Tatsachen festhalten:

- Massenmedien vermitteln Realitäten über Sozialhilfekontexte (Luhmann, 2017, S. 12).
- Das Image der Sozialhilfekontexte wird massgebend durch die Massenmedien beeinflusst (Merten & Westerbarkey, 1994, S. 206 ff.).
- Die Funktionslogiken der Sozialen Arbeit und der Massenmedien sind einander entgegengesetzt (Cleppien & Lerche, 2010, S. 206).
- Den Sozialhilfekontexten werden Images zugeschrieben, welche die Bevölkerung bei Abstimmungen und weiteren Handlungen beeinflussen (Merten & Westerbarkey, 1994, S. 206 ff.).
- Mittels Öffentlichkeitsarbeit der Sozialen Dienste kann das Institutionsimage aktiv beeinflusst werden (Cleppien & Lerche, 2010, S. 208).

Als Zwischenfazit kann gesagt werden, dass die Massenmedien eine wesentliche Rolle spielen bei der Imagebildung der Öffentlichkeit bezüglich Sozialhilfekontexten (Merten & Westerbarkey, 1994, S. 206 ff.).

Damit die Fragestellung systematisch beantwortet werden kann, wurde die methodische Vorgehensweise gemäss Abbildung 4 angewendet:

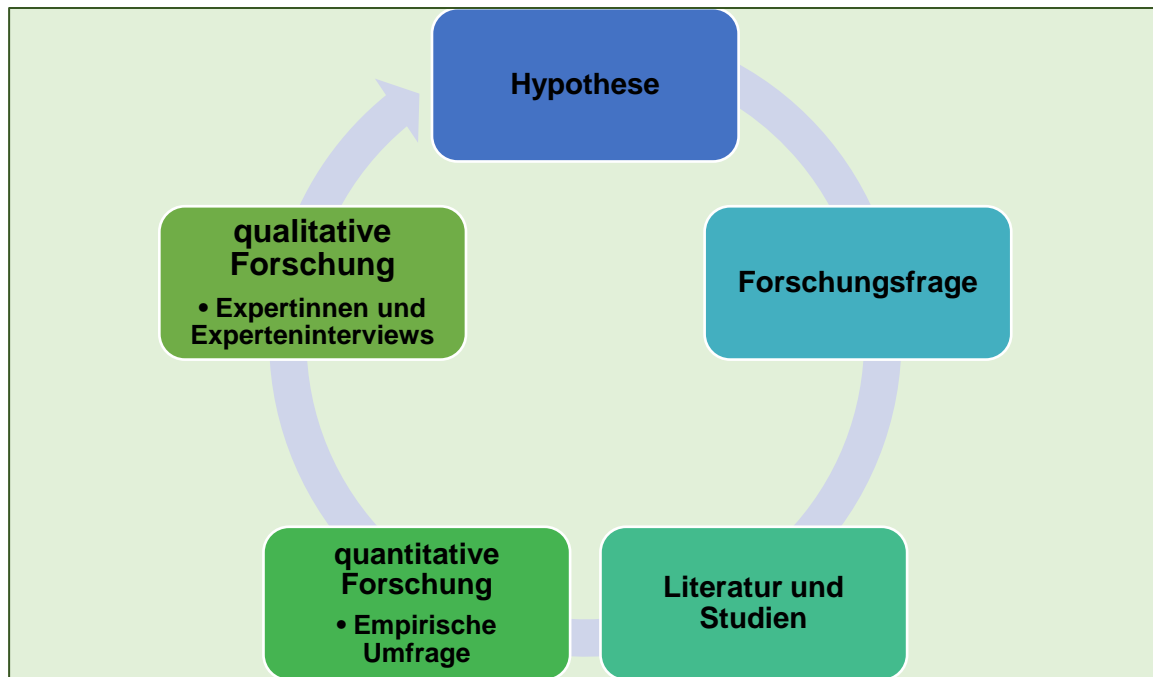


Abbildung 4: Methodische Vorgehensweise zur Beantwortung der Fragestellung

Laut Mayer (2013) beginnt Forschung mit theoretischen Vorstellungen und Vermutungen (S. 19). Hypothesen sind hierbei als eine Art Unterfragen zu verstehen, welche die eigentliche Forschungsfrage beantworten sollen (S. 19). Sie dienen dazu, den Blick für das Wesentliche nicht zu verlieren, und sie sind wichtige Anhaltspunkte in der Datenerhebung und der Analyse (S. 19). Die Fragestellung der Autorin resultierte aus der Hypothese, dass massenmediale Berichte über Sozialhilfekontexte deren Image negativ beeinflussen können. Als Nächstes wird auf die angewendeten Datenerhebungsmethoden näher eingegangen.

6.2. Auswahl der Datenerhebungsmethoden

Damit die Forschungsfrage beantwortet werden kann, wird mittels quantitativer und qualitativer Methoden untersucht, ob sich die Theorie- und Literaturrecherche mit den Aussagen der Befragten und der Expertinnen und Experten deckt (Lehnen, 2017, S. 73). Hierbei wurde ein standardisierter Fragebogen im Umfeld der Autorin versendet. Ziel ist es, der Frage nachzugehen, ob die Massenmedien Einfluss auf das Image von Sozialhilfekontexten haben.

Die Expertinnen- und Experteninterviews sollen dieselbe Leitfrage aus der Perspektive von Fachpersonen aus unterschiedlichen Branchen beantworten. Mit diesem zweigleisigen Verfahren bezweckt die Verfasserin der Bachelorthesis, Daten von verschiedenen Personengruppen zu gewinnen (S. 73). Die eine Personengruppe vertritt einen kleinen Ausschnitt der Bevölkerung, während die andere Personengruppe Expertinnen und Experten aus diversen Branchen umfasst. Die Resultate dieser Erhebungen sollen miteinander in Verbindung gebracht und mittels des theoretischen Designs abgeglichen werden.

Das Ziel der Anwendung der beiden Forschungsmethoden besteht darin, deren individuellen Vorteile gezielt zu nutzen und die Nachteile der einzelnen Forschungsmethoden zu verringern (Lehnen, 2017, S. 73). In der Tabelle 1 werden die Vor- und Nachteile der quantitativen und der qualitativen Datenerhebung nach Lehnen (2017) aufgegriffen.

Vorteil (+) / Nachteil (-)	Qualitativ	Quantitativ
+	Erreichen einer grossen Menge von Personen	Befragter hat Einfluss auf den Inhalt
+	Repräsentative Ergebnisse	Feedback kann unmittelbar geäussert werden
+	Statistische Auswertung der Ergebnisse mit geringem Aufwand	Flexible und offene Methodik
+	Ermittlung statistischer Zusammenhänge	Möglichkeit der Reaktion
+	Subjektivität wird verringert	Positive Beeinflussung der Motivation der Befragten
-	Einschreiten bei Problemen während des Prozesses kaum möglich	Auswertung der Ergebnisse aufwendig
-	Keine direkte Einflussnahme auf Motivation zur Teilnahme während der Befragung	Generalisierbarkeit der Ergebnisse
-	Nur geringes direktes Feedback	Signifikanzüberprüfung im Vergleich zu quantitativen Erhebungen schwieriger
-	Prozess- und Methodendefinition notwendig	Vollkommene Reduzierung der Subjektivität nicht möglich
-	Scheinobjektivität durch Standardisierung und Quantifizierung	Zeit- und kostenintensiv (Fragebogendruck etc.)

Tabelle 1: Vor- und Nachteile der quantitativen bzw. der qualitativen Datenerhebung. Nach Lehnen, 2017, S. 75

Durch die Anwendung der qualitativen und der quantitativen Datenerhebung hat die Autorin viele Informationen zur Beantwortung ihrer Fragestellung erhalten und versucht, diese anhand dieser Daten tiefgründig zu beantworten.

Nachfolgend wird auf die quantitative Forschungsmethode näher eingegangen.

6.3. Die quantitative Forschungsmethode: Umfrage

Die quantitative Forschungsmethode in Form eines standardisierten Fragebogens soll als eine Art Standortbestimmung bezüglich der Rolle der Massenmedien in Bezug auf das Image der Sozialhilfekontexte dienen. Damit die Hypothese der Autorin überhaupt geprüft werden kann, gilt es einen Zusammenhang zwischen den Massenmedien und dem Sozialhilfeimage herzustellen. Der erste Teil der Umfrage widmet sich dem Alter, dem Geschlecht sowie dem vorhandenen Wissen der Befragten über Sozialhilfekontexte und die Informationsquellen in Bezug auf die genannte Thematik.

Der zweite Teil beinhaltet konkrete Fragen zum massenmedial vermittelten Image der Sozialhilfekontexte, wobei die möglichen Einflüsse der Medien auf das Image, die Meinungsbildung und die Wahrnehmung massenmedialer Darstellungen von Sozialhilfekontexten eruiert werden.

Der letzte Teil der Befragung widmet sich den Fragestellungen, ob sich die Befragten überhaupt für die Berichterstattung über Sozialhilfekontexte interessieren und welche Themenfelder von besonderem Interesse sind. Auch wird ausfindig gemacht, welche Gefühle durch die Berichterstattung ausgelöst werden. Ferner sollen die Wichtigkeit des Images der Sozialhilfekontexte und die Prägung der Medien in Bezug auf das genannte Image erforscht werden. Der letzte Teil widmet sich dem Vertrauen in die Berichterstattung und den individuellen Merkmalen zur Erkennung der Glaubwürdigkeit dieser Darstellungen. Die Frage 12 beinhaltet Aussagen über Gefühle, welche angesichts der Berichterstattungen empfunden werden. Die Auswahl dieser Gefühle wurde in Anlehnung an Ekman (2006) und sein Modell der Basisemotionen getätigt (S. 4).

Die Fragen zu den Personendaten, also zum Geschlecht und zum Alter, wurden mit der Möglichkeit versehen, hierzu keine Angabe zu machen. Die restlichen Fragen beinhalten allesamt ein Feld mit der Möglichkeit, allfällige Bemerkungen zu machen. Dadurch ermöglicht es die Verfasserin den Befragten, nebst den vordefinierten Antworten weitere Bemerkungen hinzuzufügen. Auch werden durch diese Handhabung zusätzliche Daten gewonnen, welche allenfalls Aufschlüsse über die empirischen Ergebnisse liefern können. Die Autorin versucht dadurch ihren eigenen Einfluss auf die angebotenen Antworten der Umfrage abzuschwächen.

Nachdem die Umfrage mittels der Konzeption von passenden Fragen der Autorin erstellt worden war, wurde das Umfragetool SurveyMonkey benützt, um die Umfrage via Link an die Personengruppen zu versenden (SurveyMonkey, 2019).

6.3.1 Auswahl der Befragten

Bei den Befragten handelt es sich um Personen aus dem privaten und dem beruflichen Umfeld der Autorin. Hierbei muss erwähnt werden, dass die Umfrage im privaten Adressatenkreis mit der Bitte zur Weiterstreuung im jeweiligen Umfeld versendet worden ist. Die Autorin erhoffte sich dadurch, an möglichst viele Teilnehmende zu gelangen. Der Fokus lag auf der Befragung von unterschiedlichen Geschlechtern, Altersgruppen und diversen Arbeitsfeldern. Wie der Begriff Image, welcher als Fremdbild verstanden werden kann, erläutert, bezieht er sich auf die Wahrnehmung „fremder Personen“, weshalb auf die Befragung von Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern bewusst verzichtet wurde (Ahrens, Hieber & Kautt, 2015, S. 150). Diese würden ein Selbstbild wiedergeben, welches bezogen auf die Fragestellung keine Relevanz hat.

In meiner Anstellung als Leiterin der Tagesstrukturen in Laufenburg verfüge ich über diverse Kontakte mit Vereinen, Gemeindepolitikerinnen und -politikern sowie Lehrpersonen. In diesen Kreisen wurde die Umfrage ebenso verbreitet.

Aufgrund der Bitte zur Weiterverbreitung der Umfrage kann keine Aussage darüber gemacht werden, an wie viele Personen der Fragebogen insgesamt versendet worden ist. Konkret wurde die Umfrage wie folgt durchgeführt:

6.3.2 Design, Pretest und Durchführung der Umfrage

Anhand der Hypothese, der Interessensgebiete der Autorin und der Literaturforschung wurde versucht, passende Fragen für die Teilnehmenden des Fragebogens zu konzipieren. Die Erläuterung der Umfrage und die jeweiligen Fragen werden nun durch die nachfolgende Abbildung 5 illustriert:

Liebe Teilnehmende

Vielen Dank, dass Sie sich Zeit nehmen, um an meiner Umfrage teilzunehmen. Mittels Ihrer Antworten soll aufgezeigt werden, ob die Medien das Image der Sozialhilfe beeinflussen. Die Dauer der Umfrage beträgt ungefähr 5 Minuten.

Mein Name ist Nina M. Achermann und ich studiere Soziale Arbeit an der Berner Fachhochschule. Im Rahmen meiner Bachelorthesis führe ich eine Umfrage in anonymisierter Form durch. Die Resultate dieser Umfrage werden vertraulich und ausschliesslich für die erwähnte Arbeit verwendet.

* 1. Ihr Geschlecht:

- Männlich
- Weiblich
- Keine Angabe

* 2. Welcher Altersgruppe gehören Sie an?

- 16 bis 25 Jahre
- 26 bis 35 Jahre
- 36 bis 45 Jahre
- 46 bis 55 Jahre
- Über 55 Jahre
- Keine Angabe

* 3. Mein Wissen über die Sozialhilfe ist:

- Hoch
- Mittelmässig
- Eher gering
- Gering
- Ich verfüge über kein Wissen

Bemerkungen:

* 4. Wodurch haben Sie sich Wissen über die Sozialhilfe angeeignet?

- Durch berufliche Erfahrungen
- In der Ausbildung
- Durch eigene oder fremde Erfahrungen
- Durch die Massenmedien
- Ich habe mir kein Wissen über die Sozialhilfe angeeignet
- Sonstige Quellen (bitte angeben)

* 5. Denken Sie, dass die Medien das Image der Sozialhilfekontexte beeinflussen?

- Ja
- Nein

Bemerkungen:

* 6. Wie stark schätzen Sie den Einfluss der Medien auf das Image der Sozialhilfekontexten ein?

- Stark
- Mittelmässig
- Eher gering
- Schwach
- Die Medien haben keinen Einfluss auf das Image der Sozialhilfe

Bemerkungen:

* 7. Inwieweit glauben Sie, wird Ihre Meinungsbildung durch die Medien beeinflusst?

- Stark
- Mittelmässig
- Eher weniger
- Schwach

Bemerkungen:

* 8. Haben Sie bereits mediale Berichte über die Sozialhilfekontexte wahrgenommen?

- Ja
 Nein

Bemerkungen:

* 9. Falls ja, wie wurden diese Berichte Ihrem Empfinden nach dargestellt?

- Positiv Mehrheitlich negativ
 Mehrheitlich positiv Negativ
 Neutral Ich habe keine medialen Berichte wahrgenommen

Bemerkungen:

* 10. Interessieren Sie sich für Berichterstattungen über die Sozialhilfe?

- Ja
 Nein

Bemerkungen:

11. Was interessiert Sie an Berichterstattungen über die Sozialhilfe?

- Sozialhilfemissbrauch
 Ungerechtigkeiten gegenüber dem Staat
 Ungerechtigkeiten gegenüber den Sozialhilfebeziehenden
 Voyeuristisches Interesse
 Mich interessieren Berichterstattungen über die Sozialhilfe nicht
 Weitere Interessen:

12. Was löst die Berichterstattung über die Sozialhilfe bei Ihnen aus?

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Interesse | <input type="checkbox"/> Traurigkeit |
| <input type="checkbox"/> Angst | <input type="checkbox"/> Freude |
| <input type="checkbox"/> Ärger | <input type="checkbox"/> Verachtung |
| <input type="checkbox"/> Weitere Gefühle (bitte angeben welche): | |

* 13. Wie wichtig ist Ihrer Meinung nach das Image der Sozialhilfekontexten?

- Wichtig
- Eher wichtig
- Eher unwichtig
- Unwichtig

Bemerkungen:

14. Wodurch wird Ihrer Ansicht nach das Image der Sozialhilfekontexten hauptsächlich geprägt?


- Massenmedien
- Öffentlichkeitsarbeit der Sozialdienste
- Durch Erzählungen von Sozialhilfebeziehenden
- Weitere:

* 15. Wie gross ist Ihr Vertrauen in die mediale Berichterstattung über die Sozialhilfe?

- Stark
- Eher stark
- Eher wenig
- Wenig

Bemerkungen:

* 16. Woran erkennen Sie die Glaubwürdigkeit einer medialen Darstellung über die Sozialhilfe?



Im Gesamten wurden 16 Fragen anhand des Umfragetools SurveyMonkey erstellt und via Mail und WhatsApp verbreitet (SurveyMonkey, 2019). Vor dem offiziellen Versand fand ein Pretest mit zehn ausgewählten Personen statt, um mögliche Fehler vor dem Versand zu korrigieren. Nun wird erläutert, wie bei der Auswertung der Umfrage vorgegangen wurde.

6.3.3 Vorgehen bei der Auswertung der Umfrage

Die Teilnehmenden stammen aus dem deutschsprachigen Raum, insbesondere aus den Kantonen Aargau und Zürich. Diese Aussage ist aber nicht endgültig, da der Autorin nicht jeden individuellen Wohnort der Teilnehmenden bekannt ist. Die Umfrage war während neun Wochen einmalig zur Teilnahme verfügbar. Nach Abschluss dieser Frist war keine Teilnahme mehr zugelassen. Danach wurden die Daten in eine Exceldatei extrahiert und passende Illustrationen erstellt, um die Ergebnisse zu präsentieren. Betreffend die Repräsentativität kann Folgendes festgehalten werden:

6.3.4 Repräsentativität der quantitativen Umfrage

Im Allgemeinen ist die Anzahl der benötigten Umfragen abhängig vom Umfrageziel (SurveyMonkey, 2019). Zudem spielt der eigene Anspruch, wie überzeugt man von den Ergebnissen sein möchte, eine grosse Rolle (SurveyMonkey, 2019). Folgender Grundsatz kann festgehalten werden: Je überzeugter man von den erhobenen Daten sein möchte, desto kleiner sollte der akzeptierte Fehlerbereich sein (SurveyMonkey, 2019). Auch gilt, dass durch die Stichprobengrösse die Genauigkeit der Ergebnisse zunimmt und dass dadurch die Sicherheit der Rückschlüsse auf die Grundgesamtheit zunimmt (SurveyMonkey, 2019). Mittels des auf SurveyMonkey verfügbaren Stichprobeumfangrechners hat die Autorin den Umfang der Stichprobe ihrer Umfrage eruiert (Surveymonkey, 2019).

Inhalt der Stichprobenberechnung stellen folgende Angaben dar:

- **Populationsgrösse:** Diese Zahl bezieht sich auf die Grösse der gesamten Population, welche man darstellen möchte (SurveyMonkey, 2019). Konkret wurde die Umfrage in der Deutschschweiz durchgeführt, welche eine Population von rund 6'271'548 Personen aufweist (Swissinfo, 2017).
- **Fehlerbereich:** Der Fehlerbereich macht Aussagen, wie viele Fehler um ein Mass herum auftreten. Der Prozentwert besagt, wie häufig die Meinungen und Verhaltensweisen der befragten Stichprobengruppen wahrscheinlich von der Gesamtpopulation abweichen (Surveymonkey, 2019). Pauschal kann diesbezüglich Folgendes gesagt werden: Je kleiner der Fehlerbereich ist, desto genauer befindet man sich bei der genauen Antwort bei einem angegebenen Konfidenzniveau (Surveymonkey, 2019). Je grösser jedoch die Stichprobe ist, desto geringer ist der Fehlerbereich (Surveymonkey, 2019).

- **Konfidenzniveau:** Das Konfidenzniveau bezieht sich auf die Zuverlässigkeit eines Masses. Die Standardwerte, welche von Forschern häufig verwendet werden, sind folgende: 90%, 95% und 99% (SurveyMonkey, 2019). Konkret bedeutet ein Konfidenzniveau von 95%, wenn dieselbe Umfrage 721 Mal unter den kongruenten Bedingungen wiederholt würde, dass das Mass 95 von 721 Mal im Fehlerbereich liegen würde (SurveyMonkey, 2019).
- **Prozentwert:** Die Anforderungen an den Stichprobenumfang verändert sich in Relation zur Angabe, wieviel Prozent der Stichprobe eine bestimmte Antwort auswählen (SurveyMonkey, 2019). Bei einer erstmaligen Durchführung einer Umfrage wird $p=0,5$ empfohlen (SurveyMonkey, 2019).

Folgende Formel wurde angewendet:

$$\frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N}\right)}$$

Abbildung 6: Formel zur Berechnung der Stichprobengrösse. Nach SurveyMonkey, 2019

Daraus resultieren die folgenden in Abbildung 7 aufgeführten Ergebnisse:

The image shows a calculator interface titled "Stichprobengrösse berechnen". It has three input fields: "Populationsgrösse" with the value 6271548, "Konfidenzniveau (%)" with a dropdown menu set to 95, and "Fehlerrspanne (%)" with the value 5. Below these fields, the calculated "Stichprobengrösse" is displayed in large green text as 385.

Abbildung 7: Signifikanz der Umfrage bei den Personengruppen. Nach SurveyMonkey, 2019

Gemäss den Ergebnissen kann anhand von Abbildung 7 gesagt werden, dass die Stichprobengrösse der Autorin, welche eine Menge von 715 Personen umfasst, als repräsentativ eingestuft werden kann (SurveyMonkey, 2019). Unter Repräsentativität ist eine Eigenschaft gezielter Datenerhebungen gemeint, welche Aussagen anhand einer kleinen Stichprobe über eine wesentlich grössere Grundgesamtheit ermöglicht (Schöneck & Voss, 2005, S. 139).

Als Nächstes wird auf das Vorgehen bei den Expertinnen- und Experteninterviews eingegangen.

6.4. Qualitative Ansätze: Expertinnen- und Experteninterviews

Mittels qualitativer Datenerhebung wird versucht, bei gezielt ausgewählten Personen zusätzliche Daten betreffend die Fragestellung zu generieren (Lehnen, 2017, S. 75). Dabei wurden Interviews mit Expertinnen und Experten durchgeführt, welche durch verschiedene Kontexte mit dem Thema Massenmedien und Sozialhilfekontexte konfrontiert sind. Die Befragten besitzen mehrjährige Arbeitserfahrung in unterschiedlichen Branchen und weisen konkretes Fachwissen auf. Damit Informationen und Erkenntnisse systematisch gewonnen werden konnten, wurde im Vorfeld eine definierte strukturierte Vorgehensweise gewählt, welche nachfolgend erläutert wird.

6.4.1 Auswahl der Expertinnen und Experten

Wie der Fragestellung entnommen werden kann, bezieht sie sich im Wesentlichen auf zwei Arbeitsfelder, namentlich auf dasjenige der Sozialen Arbeit und auf jenes der Journalistinnen und Journalisten. Sowohl die Medien als auch die Sozialdienste haben individuelle Zielgruppen und Absichten (Cleppien & Lerche, 2010, S. 206).

Ein Anliegen seitens der Autorin war es, Expertinnen und Experten zu befragen, welche sich aktiv mit der Thematik der Fragestellung auseinandergesetzt haben und bereits vertiefte Erfahrungswerte und Fachwissen in Bezug auf die Thematik aufweisen. Der Fokus lag auf folgenden Zielgruppen: Journalistinnen und Journalisten, Sozialdienstmitarbeitende, Politikerinnen und Politiker. Letztere Zielgruppe wurde gewählt, da die Sozialhilfe immer wieder Bestandteil von politischen Diskursen ist und diese einen massgebenden Einfluss auf deren Ausgestaltung haben (EDA, 2019). Die Autorin machte Gebrauch vom freien Auswahlverfahren und zeigt nun auf, welche Fachpersonen befragt wurden.

- **Ivanka Basic**, Sozialarbeiterin FH, Mitarbeiterin Soziale Dienste Lenzburg (Basic, 2019)
- **Leiter/in** eines grossen Sozialdienstes (anonym, 2019)
- **Yvonne Feri**, SP-Politikerin, Nationalrätin, Präsidentin des Vereins für soziale Gerechtigkeit, Mitglied des Matronats- und Patronatskomitees der Unabhängigen Fachstelle für Sozialhilferecht, Beirätin des Schweizerischen Kompetenzzentrums für Menschenrechte und ehemalige Gemeinderätin Wettingen Ressort Soziales und Familie (zuständig für Sozialhilfe und weitere Themen), (Feri, 2019).

- **Rahel Sahli**, Journalistin für die SRF-Rundschau und Reporterin mit den Hauptdossiers der Sozialversicherung und der Gesundheitspolitik. Gelegentlich beschäftigt sie sich auch mit dem Thema Geldmarkt. Die Experte bringt langjährige Berufserfahrung bei unterschiedlichen Medienmarken mit und hat ein Lizentiat in Medienwissenschaften, Soziologie und Journalistik an der Universität Freiburg abgeschlossen (Sahli, 2019).

- **Martina Bircher**, SVP-Politikerin, Nationalrätin, Betriebsökonomin FH, Gemeinderätin Aarburg, Ressort Soziales und Jugend, Mitglied Überparteiliches Komitee Sozialhilfe

Die Interviews fanden in der oben aufgeführten Reihenfolge statt. Bei den jeweiligen Interviewpartnerinnen und -partnern wurde zusätzlich der Bezug zur Fragestellung respektive zur Thematik an sich aufgezeigt (Bircher, 2019).

6.4.2 Design Interview-Leitfaden für die Expertinnen- und Experteninterviews und Pretest

Bevor die Autorin die Leitfadeninterviews konzipierte, machte sie sich vertiefte Gedanken dazu, was sie genau mittels welcher Methode herausfinden möchte. „In der qualitativen Forschung besteht die Variante, Daten verbal mittels Leitfadeninterviews zu erheben“ (Mayring, 2015, S. 33). Leitfadeninterviews sind dadurch charakterisiert, dass dem Interview offen formulierte Fragen zugrunde liegen (S. 33). Die ausgesuchten Probandinnen und Probanden können ihre Meinung zur Thematik frei äussern (S. 33). Damit dennoch repräsentative Daten entstehen, ist es relevant, einen konsequenten Leitfaden zu verwenden (S. 33). Der Leitfaden dient als Orientierung und hilft dabei, dass die wesentlichen Aspekte nicht verloren gehen (Mayring, 2015, S. 33).

Hierbei soll sich ein roter Faden durch das Interview ziehen, welcher die Befragung strukturiert (S. 33). Die Entscheidungskraft über die detaillierten Fragen und die Art und Weise der Erhebung der Daten liegen dabei bei der Verfasserin oder beim Verfasser selbst (Mayer, 2013, S. 41–43). Damit die Daten qualitativ erhoben werden konnten und für die Bachelorthesis relevante Aspekte hervorbrachten, wurde auf das Expertinnen- bzw. Experteninterview zurückgegriffen. Bei dieser Art der Befragung gelten die Expertinnen und Experten als Repräsentantinnen und Repräsentanten einer ganzen Gruppe (S. 42).

Der beschriebene Leitfaden gliedert sich in sechs Blöcke, welche wie folgt aussehen:

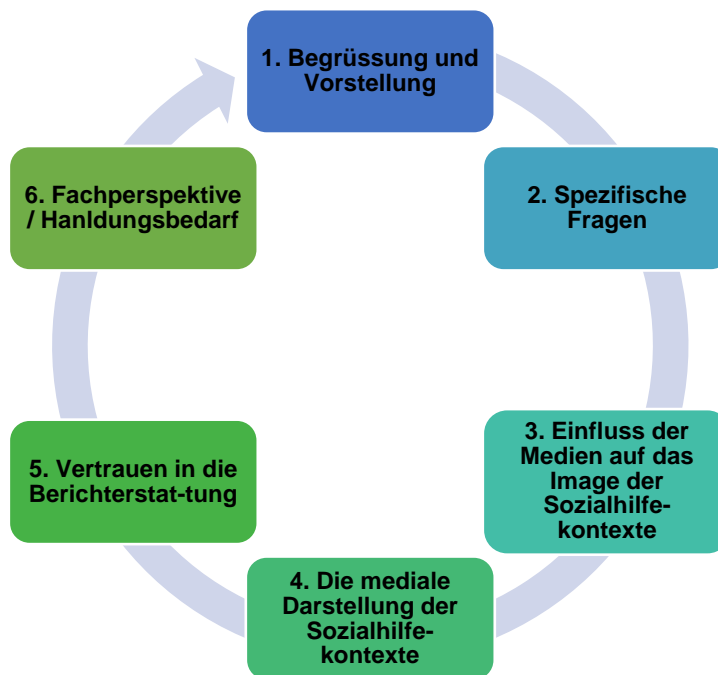


Abbildung 6: Die sechs Blöcke des Leitfadeninterviews

Jeder von der Autorin erstellte Block beinhaltet seinerseits zugeordnete Fragen, wobei die Gestaltung des Leitfadeninterviews wie folgt aussieht:

1. Begrüssung und Vorstellung

Kurze Vorstellung des Bachelor-Projekts und der Leitfrage der Befragung, Datenschutz (Aufzeichnung) und Genehmigungsblatt unterschreiben lassen

Leitfrage:

Welche Rolle können die massenmedialen Einflussmöglichkeiten bei dem Image von Sozialhilfekontexten spielen?

2. Spezifische Fragen

- Welche Tätigkeit führen Sie aus? Was sind die Kernaufgaben Ihrer Tätigkeit?
- Welchen Bezug hat Ihre Tätigkeit zum Thema Mass mediale Einflussmöglichkeiten auf das Image von Sozialhilfekontexten?
- Sind Sie in Ihrem beruflichen Kontext bereits mit der Thematik in Kontakt getreten?
- Falls ja, erzählen Sie weshalb und inwiefern ...
- Wodurch entsteht der Kontakt mit dieser Thematik?

3. Der Einfluss der Medien auf das Image der Sozialhilfekontexte

- Beeinflussen Ihrer Ansicht nach die Massenmedien das Image der Sozialhilfekontexte?
- Wie stark ist Ihrer Ansicht nach der Einfluss der Medien in Bezug auf die Imagebildung der Sozialhilfekontexte in der Bevölkerung?
- Inwiefern können Ihrer Ansicht nach die Massenmedien das Image der Sozialhilfe beeinflussen?
- Wie wichtig ist Ihrer Meinung nach das Image der Sozialhilfe?

4. Die mediale Darstellung der Sozialhilfekontexte

- Wie wird Ihrer Ansicht nach die Sozialhilfe mehrheitlich medial dargestellt? Weshalb wird sie so dargestellt?
- Welche Art der Berichterstattung interessiert die Leser/innen in Bezug auf Sozialhilfekontexte?
- Was kann Ihrer Ansicht nach durch die verschiedenen Arten der Berichterstattung bei der Bevölkerung ausgelöst werden?

5. Vertrauen in die Berichterstattung

- Wie gross schätzen Sie das Vertrauen in die mediale Berichterstattung über Sozialhilfekontexte bei der Bevölkerung ein?
- Woran erkennt Ihrer Ansicht nach die Leserschaft die Glaubwürdigkeit einer Berichterstattung?

6. Fachperspektive/Handlungsbedarf

- Sehen Sie in Bezug auf die genannte Thematik irgendwo einen Handlungsbedarf? Wenn ja, bei wem und warum?
- Möchten Sie aus Ihrer Fachperspektive noch etwas anmerken?

Die Gliederung in die sechs Bereiche bezweckte die Vereinfachung der Datenauswertung. Der Pretest umfasste eine dreimalige Interviewdurchführung bei verschiedenen Personen aus dem privaten Umfeld der Autorin.

6.5. Abläufe der Expertinnen- und Experteninterviews

Nach intensiver Recherche wurden fünf Expertinnen und Experten, welche mit den Sozialhilfekontexten unterschiedliche Berührungspunkte hatten, ausgewählt. Die Autorin bemühte sich um eine frühe Kontaktnahme und Terminfixierung mit den selektierten Personen. Alle angefragten Personen zeigten ihr Interesse und erklärten sich bereit, sich interviewen zu lassen. Die Gespräche fanden in den jeweiligen Arbeitsräumlichkeiten der Expertinnen bzw. Experten statt. Die Autorin erhielt dadurch direkten Einblick in Arbeitsabläufe der jeweiligen Personen und lernte spannende Handhabungen direkt vor Ort kennen. Die Gespräche wurden mittels eines Aufnahmegerätes aufgezeichnet, wobei die Zustimmung dieser Aufzeichnung im Vorfeld geklärt wurde. Ebenso hatten die Expertinnen und Experten die Wahl, das Interview in anonymer oder öffentlicher Form durchzuführen. Bis auf eine Person dürfen die Namen der Interviewpartnerinnen und Interviewpartner veröffentlicht werden. Die Interviews fanden in der nachfolgend illustrierten Reihenfolge statt.



Abbildung 7: Reihenfolge der Expertinnen- und Experteninterviews

Zwei Wochen vor dem Interviewtermin wurde jeweils der Fragebogen zur Vorbereitung versendet. Das Interview wurde gemäss Abbildung 8 in sechs Blöcken durchgeführt. Weitere Fragen sind im Verlauf des Gespräches entstanden. Der Zeitraum der Interviews ist sehr verschieden ausgefallen, die Befragten hatten aufgrund der offenen Methodik auch während des Gespräches die Möglichkeit, eigene Reaktionen und Inputs einzubringen (Lehnen, 2017, S. 75). In der Regel dauerten die Interviews ungefähr 50 Minuten. Nach der Befragung bedankte sich die Autorin mittels eines Präsensts bei den Expertinnen bzw. Experten und betonte nochmals, dass die erhobenen Daten lediglich für die Bachelorthesis verwendet werden.

6.5.1 Vorgehen bei der Auswertung der Expertinnen- und Experteninterviews

Damit die aus den Interviews gewonnenen Daten verständlich ausgewertet werden konnten, wurde die Methode der Inhaltsanalyse angewendet (Mayer, 2013, S. 100). Die inhaltliche Strukturierung ist ein Schwerpunkt dieser Methodik (S. 100). Das Ziel war es, gezielte Inhalte aus den aufgenommenen Audiodateien der Expertinnen- bzw. Experteninterviews herauszufiltern und zusammenzufassen (S. 101). Damit dies gelingt, soll ein sogenannter Codierleitfaden erstellt werden (S. 102). Da die Interviews nach einem strukturierten Leitfaden geführt wurden und den befragten Personen allesamt dieselben Fragen gestellt worden sind, entsprechen die sechs Blöcke in Abbildung 8 dem Codierleitfaden. Grundsätzlich kann gesagt werden, dass die Autorin aufwändige empirische Untersuchung gemacht hat, wobei mittels der vorgängigen Strukturierung bei der Auswertung eine pragmatische Lösung ins Auge gefasst wurde. Nachfolgend werden die Ergebnisse der empirischen Untersuchungen präsentiert.

7. Empirischer Teil: Ergebnisse Umfrage und Expertinnen- und Experteninterviews

7.1. Auswertungen der Umfrage

Aussagen über die Grundgesamtheit und die Rücklaufquote zur Stichprobe lassen sich aufgrund der intransparenten Anzahl des versendeten Umfragelinks keine machen. Die Rücklaufquote der qualitativen Befragung beträgt jedoch 702 Personen. Laut dem Meinungsforschungsunternehmen SurveyMonkey (2019) liegt die Fehlerspanne in Bezug auf ein Konfidenzintervall von 99% bei 5%. Deshalb kann gemäss der Berechnung in Abbildung 10 ab einer Stichprobengrösse von 702 Personen von einer repräsentativen Umfrage gesprochen werden (SurveyMonkey, 2019). Die Populationsgrösse bezieht sich auf die Bevölkerung der Deutschschweiz, in welcher die Teilnehmenden wohnhaft sind. Die zusätzlich getätigten Bemerkungen werden nur teilweise präsentiert. Ausschlaggebend für deren Abbildung ist, ob sie aufschlussreiche Erklärungen zu den vordefinierten Fragen liefern oder in einer Vielzahl aufgeführt werden. Die Auswertung dieser Kommentare wurde nach den erwähnten Kriterien manuell von der Autorin vollzogen. Viele Bemerkungen sind lediglich Ausführungen zu den individuell ausgewählten Antwortoptionen.

Diese Berechnungen der Signifikanz werden durch Abbildung 10 und Tabelle 2 veranschaulicht:

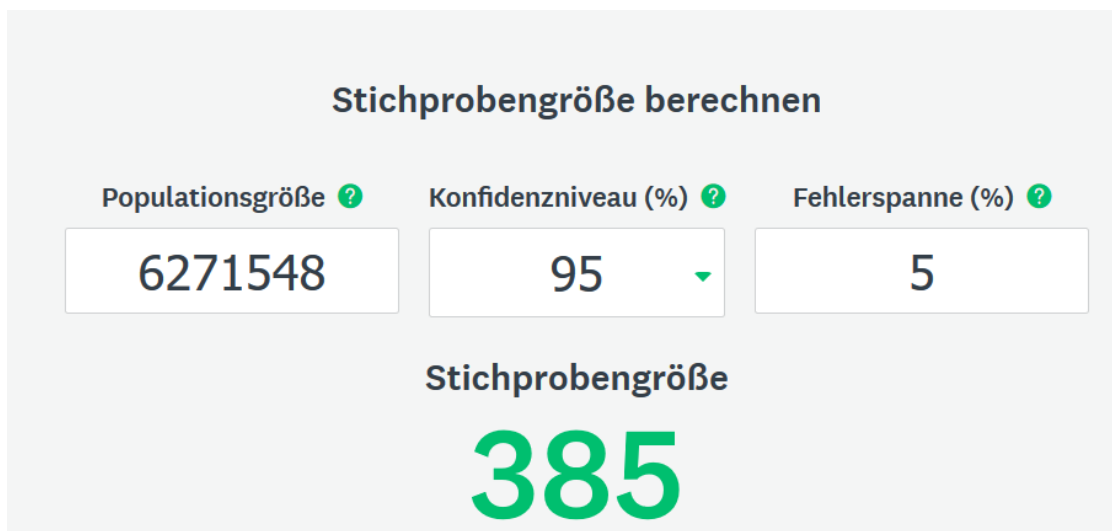


Abbildung 8: Signifikanz der Umfrage. Nach SurveyMonkey, 2019

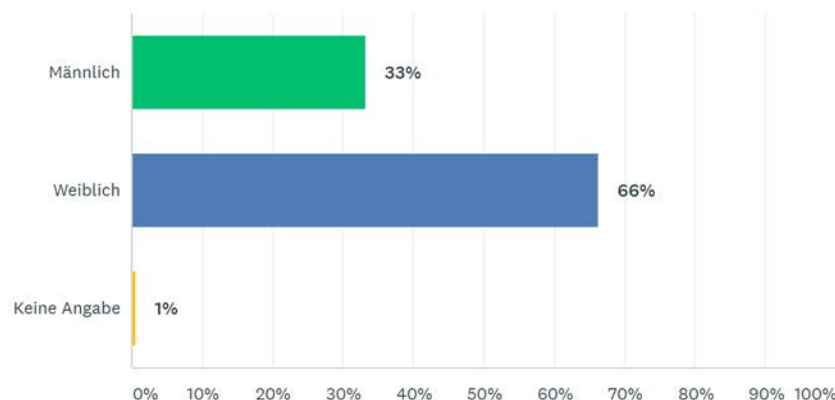
90%	tendenziell: Ein Unterschied darf weiterhin vermutet werden, ist aber nicht bewiesen
≥ 95%	signifikant: 95% ist in vielen Anwendungsbereichen das am häufigsten gewählte Konfidenzniveau. Deshalb werden in diesem Standardschema auch Konfidenzen von 95% oder mehr als statistisch signifikant betrachtet.
≥ 99%	sehr signifikant: Überschreitet die Konfidenz ein Niveau von 99%, spricht man von einem sehr signifikanten Test.
≥ 99,9%	höchst signifikant: Die Wahrscheinlichkeit, dass der Unterschied rein zufällig zustande gekommen ist, beträgt $\leq 0,1\%$. Das Ergebnis ist höchst signifikant.

Tabelle 2: Beschreibung der Konfidenzintervalle. Nach edialog, 2019

Von den 702 erhaltenen Rückmeldungen waren 233 männlichen und 465 weiblichen Geschlechts, wobei 4 Personen auf eine Angabe zu ihrem Geschlecht verzichtet haben. Die männliche Rate entspricht 33%, die weibliche 66%, wobei jene, die keine Angabe gemacht haben, einem Prozentsatz von 1% entsprechen. Anbei illustriert Abbildung 9 die aufgeführten Daten zum Geschlecht:

Ihr Geschlecht:

Answered: 702 Skipped: 0



ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
▼ Männlich	33%	233
▼ Weiblich	66%	465
▼ Keine Angabe	1%	4
GESAMT		702

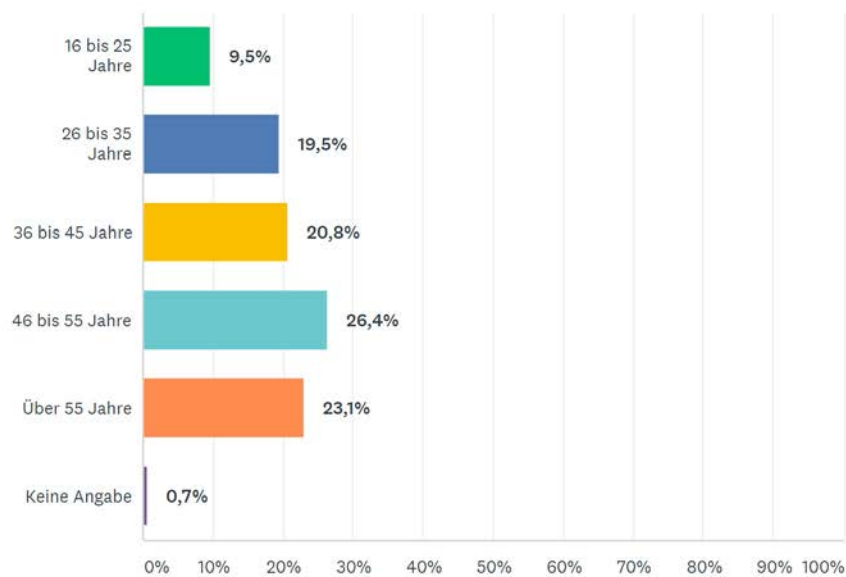
Abbildung 9: Angaben zum Geschlecht der befragten Personen

Die Anzahl der weiblichen Teilnehmenden ist exakt doppelt so hoch wie jene der männlichen.

Eine erfreuliche Feststellung ist, dass die unterschiedlichen Altersgruppen einigermaßen gleichmässig vertreten sind. Zwischen der am wenigsten vertretenen Altersgruppe (16 bis 25 Jahre / 9,5%) und der am meisten vertretenen Altersgruppe (46 bis 55 Jahre / 26,4%) liegt eine Differenz von 13,6%. Dies wird durch die Abbildung 10 festgehalten:

Welcher Altersgruppe gehören Sie an?

Answered: 702 Skipped: 0



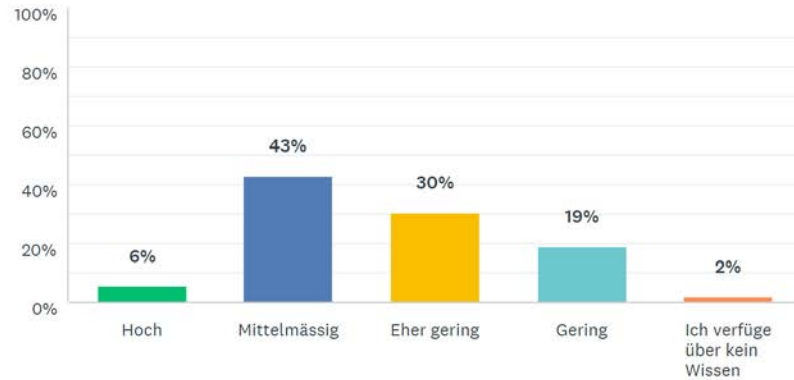
ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
▼ 16 bis 25 Jahre	9,5%	67
▼ 26 bis 35 Jahre	19,5%	137
▼ 36 bis 45 Jahre	20,8%	146
▼ 46 bis 55 Jahre	26,4%	185
▼ Über 55 Jahre	23,1%	162
▼ Keine Angabe	0,7%	5
GESAMT		702

Abbildung 10: Altersgruppen der an der Umfrage beteiligten Personen

Nachfolgend wurde das Wissen über Sozialhilfekontexte ermittelt. Grundsätzlich ist das subjektiv vorhandene Wissen über Sozialhilfekontexte eher gering. Lediglich 6% der Befragten geben an, über ein hohes Wissen in Bezug auf die Sozialhilfe zu verfügen. 43% stufen ihr Wissen als mittelmässig ein, 30% als eher gering, 19% als gering und 2% gaben an, nichts über Sozialhilfekontexte zu wissen. In Abbildung 11 werden diese Daten illustriert:

Mein Wissen über die Sozialhilfe ist:

Answered: 702 Skipped: 0



ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
▼ Hoch	6%	40
▼ Mittelmässig	43%	302
▼ Eher gering	30%	213
▼ Gering	19%	133
▼ Ich verfüge über kein Wissen	2%	14
GESAMT		702

Abbildung 11: Individuelles Wissen über die Sozialhilfe

Die nächste Frage eruiert die Informationsquellen, durch welche Wissen über Sozialhilfeszusammenhänge aneignet wurden. Laut Abbildung 12 sind es die folgenden:

Wodurch haben Sie sich Wissen über die Sozialhilfe angeeignet?

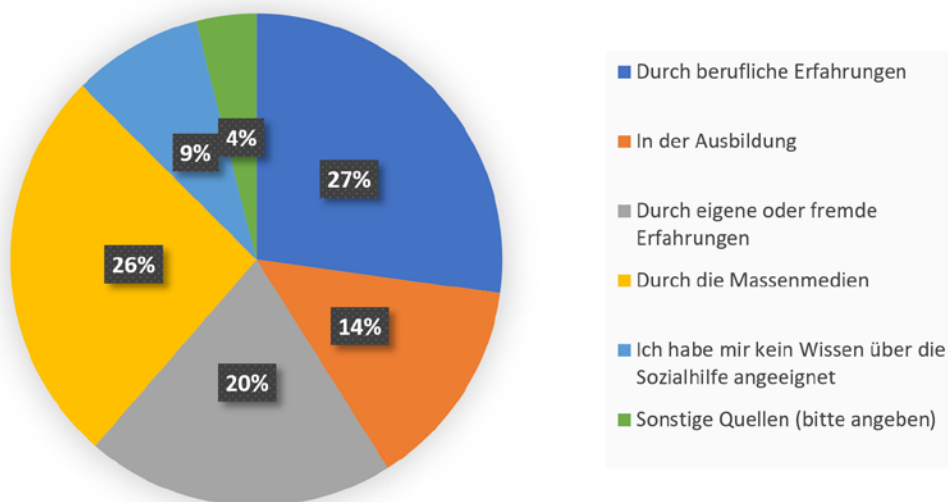


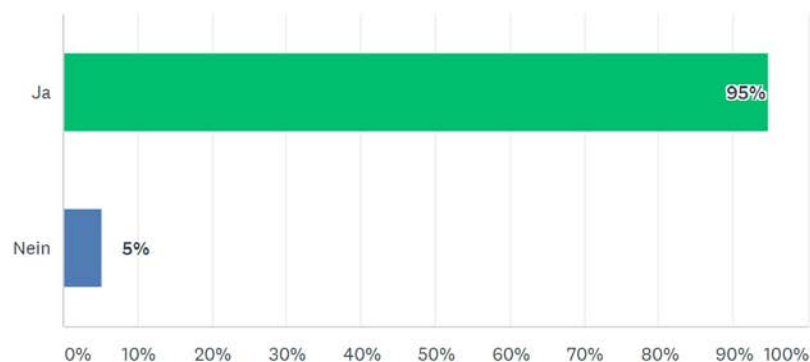
Abbildung 12: Informationsquellen über die Sozialhilfe

Anhand der Abbildung 12 kann gesagt werden, dass 27% der Befragten sich Wissen über die Sozialhilfe in beruflichen Zusammenhängen angeeignet haben. Dieser im Verhältnis betrachtete relativ hohe Prozentsatz führt die Verfasserin der vorliegenden Bachelorthesis auf die Tatsache zurück, dass der Fragebogen an viele Berufsgruppen, welche mit der Sozialhilfe in Kontakt kommen, versendet worden ist. Dies sind insbesondere Lehrpersonen, Gemeindepolitikerinnen und -politiker wie auch Pflegekräfte. Kenntnisse, welche über Massenmedien vermittelt wurden, werden in 26% aller befragten Fälle angegeben. Diese Angabe wird gefolgt von den 20%, welche durch eigene oder externe Erfahrungen mit der Sozialhilfe in Berührung gekommen sind. 14% der Befragten geben an, sich Wissen durch ihre Ausbildung angeeignet zu haben, während 9% über keine Kenntnisse in Bezug auf die genannte Thematik verfügen. In den total 41 Bemerkungen wurden die jeweiligen Tätigkeitsgebiete ausgeführt, weshalb die Autorin die Schlussfolgerung auf die verschiedenen Berufsgruppen machen kann.

Sehr eindeutig ist das Resultat in Abbildung 13 ausgefallen, welche Daten darüber liefert, ob Massenmedien das Image von Sozialhilfekontexten beeinflussen. Die Abbildung veranschaulicht, dass rund 95% der Befragten der Meinung sind, dass die Massenmedien einen Einfluss auf die Sozialhilfe haben, während 5% keine direkte Verbindung mit dieser Thematik feststellen.

Denken Sie, dass die Medien das Image der Sozialhilfekontexte beeinflussen?

Answered: 702 Skipped: 0



ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Ja	95%	665
Nein	5%	37
GESAMT		702

Abbildung 13: Einfluss der Massenmedien auf das Image von Sozialhilfekontexten

Insgesamt wurden 31 Bemerkungen zur obenstehenden Frage gemacht. In der folgenden Abbildung 14 sind einige von der Autorin ausgewählte Bemerkungen zu sehen:

- Meiner Meinung nach erfolgt von Seiten SVP & Co. eine negative Beeinflussung, indem auf negative Fälle aufmerksam gemacht und polarisiert wird.**

- Vor allem negativ... mit diesen ganzen Berichten über "Falschbezüger" etc...**

- Ja, und zwar in einer Weise, in der der grosse Missbrauch negiert wird.**

- Besonders die negativen, schnellen unseriösen oder überzeichneten Darstellungen tragen dazu bei.**

- Schlagwörter und reisserische Titel können durchaus ein falsches Bild erzeugen**

- Leider werden negative Vorkommnisse in den Medien stark verbreitet, die gute Arbeit findet aber keine Erwähnung.**

- Auch von der Politik (Parteien...)**

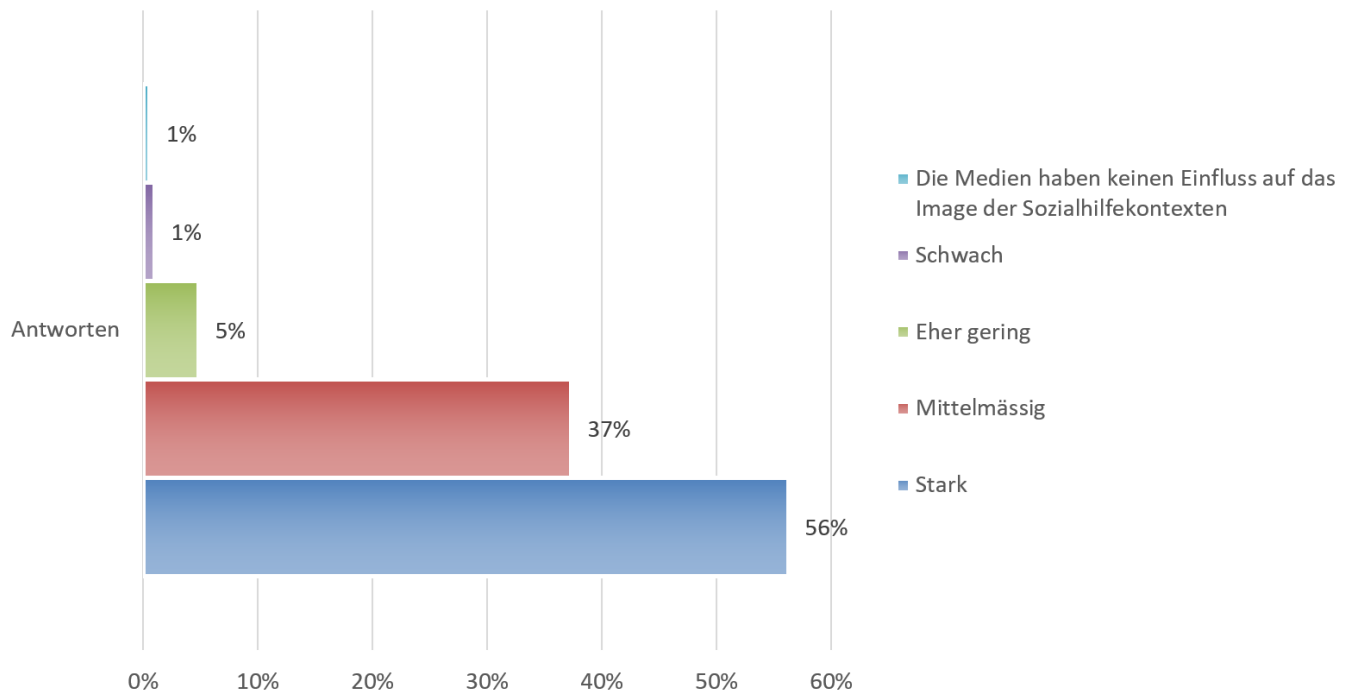
- Es werden eigentlich nur Negativfälle in den Medien erwähnt**

- Information ist wichtig, Sozialhilfe ist Steuergeld; aufblasen von Problemfällen ist verantwortungslos.**

Abbildung 14: Bemerkungen zur Frage, ob die Massenmedien das Image der Sozialhilfekontexte beeinflussen

Wie stark dieser Einfluss der Massenmedien auf das Image von Sozialhilfekontexten wahrgenommen wird, zeigt Abbildung 15:

Wie stark schätzen Sie den Einfluss der Medien auf das Image der Sozialhilfekontexten ein?



ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
▼ Stark	56,27%	395
▼ Mittelmässig	37,32%	262
▼ Eher gering	4,84%	34
▼ Schwach	1,00%	7
▼ Die Medien haben keinen Einfluss auf das Image der Sozialhilfe	0,57%	4
GESAMT		702

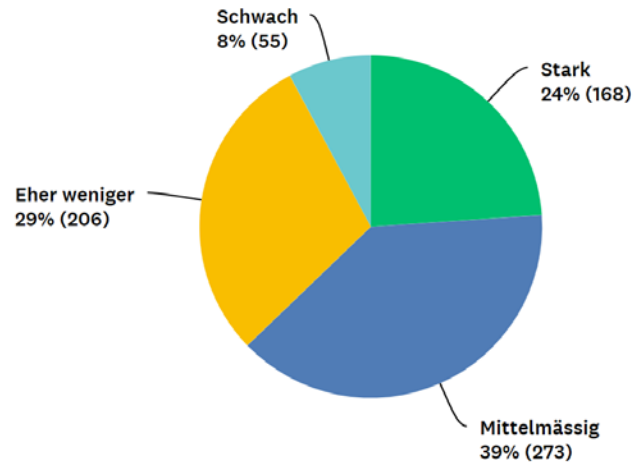
Abbildung 15: Empfundene Stärke des Einflusses der Massenmedien auf das Image von Sozialhilfekontexten

Auch diese Ergebnisse sind grösstenteils eindeutig ausgefallen. Gemäss Abbildung 15 geben 56% aller befragten Personen an, dass der Einfluss der Massenmedien auf das Image der Sozialhilfekontexte stark ist. 37% schätzen diesen Einfluss als mittelmässig ein, während 5% die Einflussnahme als schwach empfinden. 2% schätzen die Wirkung sogar als gering oder nicht vorhanden ein.

In der folgenden Abbildung 16 wird die subjektive Empfindung zur Beeinflussung der Medien auf die eigene Meinungsmacht dargestellt.

Inwieweit glauben Sie, wird Ihre Meinungsbildung durch die Medien beeinflusst?

Answered: 702 Skipped: 0



ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN
▼ Stark	24% 168
▼ Mittelmässig	39% 273
▼ Eher weniger	29% 206
▼ Schwach	8% 55
GESAMT	702

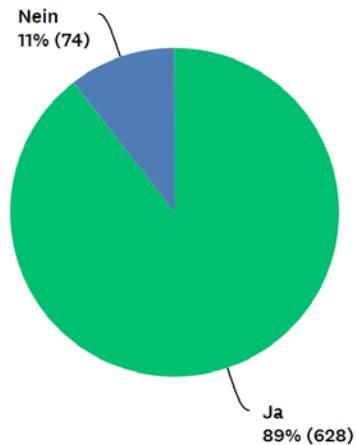
Abbildung 16: Subjektiv empfundener Einfluss der Medien auf die eigene Meinungsbildung

Aufgrund von Abbildung 16 lässt sich festhalten, dass 24% der Befragten den Einfluss der Medien auf die Meinungsbildung als stark einschätzen, während 39% diesen Einfluss als mittelmässig einstufen. Die Angabe, dass die Wirkung eher gering ist, wurde von 29% der Befragten gemacht, während 8% die Wirkung als schwach einstufen.

Auf die Frage, ob die Befragten bereits mediale Berichte über Sozialhilfekontexte wahrgenommen haben, wurde Folgendes geantwortet:

Haben Sie bereits mediale Berichte über die Sozialhilfekontexte wahrgenommen?

Answered: 702 Skipped: 0



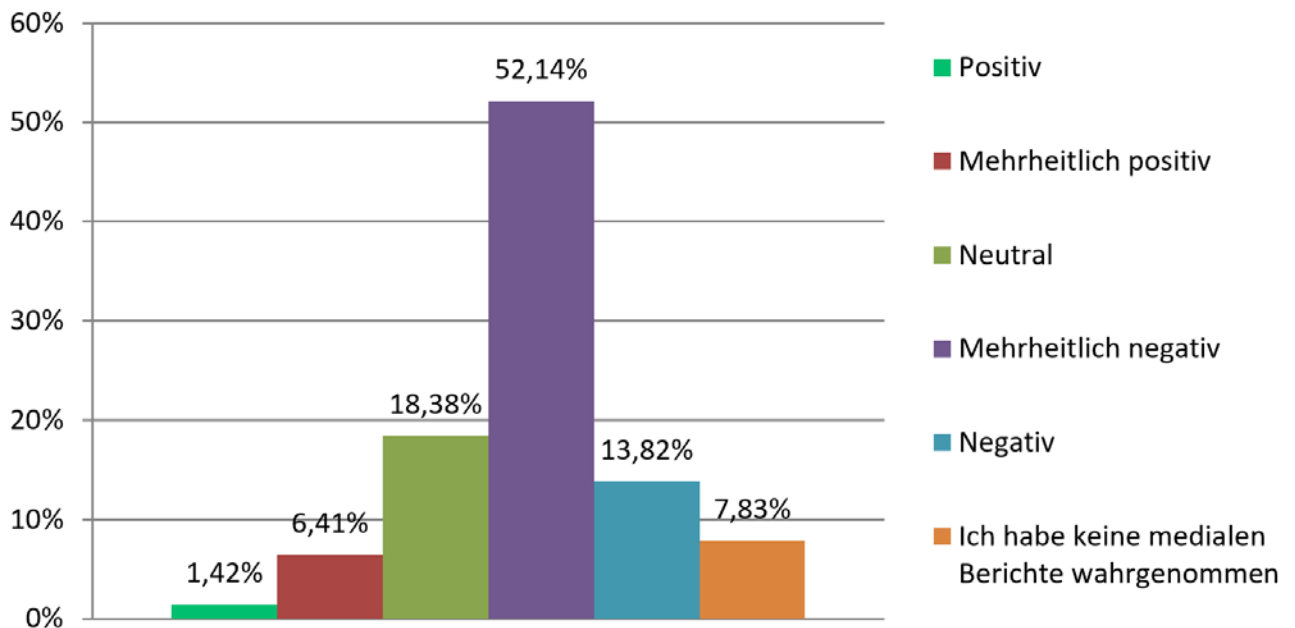
ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
▼ Ja	89%	628
▼ Nein	11%	74
GESAMT		702

Abbildung 17: Wahrnehmung der medialen Berichte über Sozialhilfekontexte

Aufgrund des Diagramms in Abbildung 17 hat die Mehrheit der Befragten, genauer gesagt 89% bereits mediale Berichte über Sozialhilfekontexte wahrgenommen. Die restlichen 11% gaben an, keine medialen Berichte wahrgenommen zu haben.

Die folgende Abbildung 18 zeigt, wie die Befragten die medialen Berichte eingestuft haben:

Falls ja, wie wurden diese Berichte Ihrem Empfinden nach dargestellt?



ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
▼ Positiv	1,42%	10
▼ Mehrheitlich positiv	6,41%	45
▼ Neutral	18,38%	129
▼ Mehrheitlich negativ	52,14%	366
▼ Negativ	13,82%	97
▼ Ich habe keine medialen Berichte wahrgenommen	7,83%	55
Befragte gesamt: 702		

Abbildung 18: Empfinden über die Darstellung der medialen Berichte

Auffallend ist in Abbildung 18, dass 52,14% der Befragten mehrheitlich negative Berichte über Sozialhilfekontexte wahrgenommen haben. 13,82% stufen die Berichte sogar als gänzlich negativ ein. 18,38% geben an, eine neutrale Berichterstattung festgestellt zu haben, während 6,41% mehrheitlich positive Berichte und 1% gänzlich positive Berichte wahrgenommen haben. Die restlichen 7,83% der Befragten haben bisher keine massenmedialen Berichte über die beschriebene Thematik vorgefunden. Im Anschluss an diese Feststellungen folgen nun einige Bemerkungen zur Abbildung 18:

- drohende od. erfolgte Kürzung in div.Kantonen. Absicht bürgerlicher Politik, Menschen auszu grenzen
- oft nur negative beispiele in den medien sensation
- Probleme über Missbrauch werden negiert.

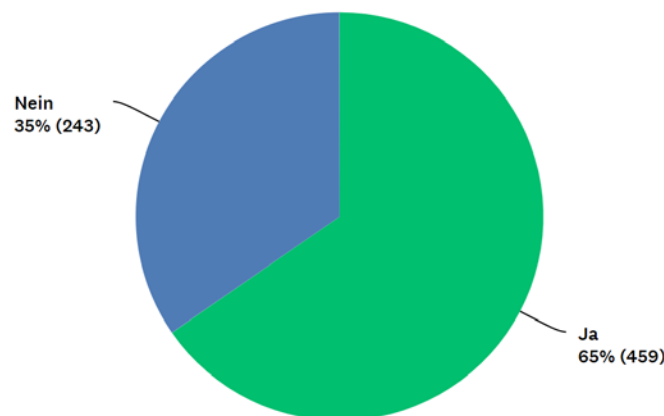
Abbildung 19: Bemerkungen zur Frage: Falls ja, wie wurden diese Berichte mehrheitlich dargestellt?

Gemäss Abbildung 19 und den Auswertungen der Autorin wurde mehrmals erwähnt, dass Missbrauchsschilderungen und Fälle, bei denen etwas schiefgelaufen ist, medial aufgegriffen werden. Oftmals werden sogenannte Einzelfälle und Ausnahmesituationen abgebildet.

Nachfolgend wird gezeigt, ob sich die Befragten überhaupt für die Berichterstattung über diese Thematik interessieren:

Interessieren Sie sich für Berichterstattungen über die Sozialhilfe?

Answered: 702 Skipped: 0



ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Ja	65%	459
Nein	35%	243
GESAMT		702

Abbildung 20: Eigenes Interesse für die Berichterstattung über die Sozialhilfe

Laut Abbildung 20 geben 65% der Befragten an, sich für die Berichterstattung über Sozialhilfekontexte zu interessieren, während 35% dieses Interesse fehlt.

Welche Bereiche bezogen auf die Sozialhilfe die Leserschaft besonders interessiert, wird in der folgenden Abbildung 21 dargestellt:

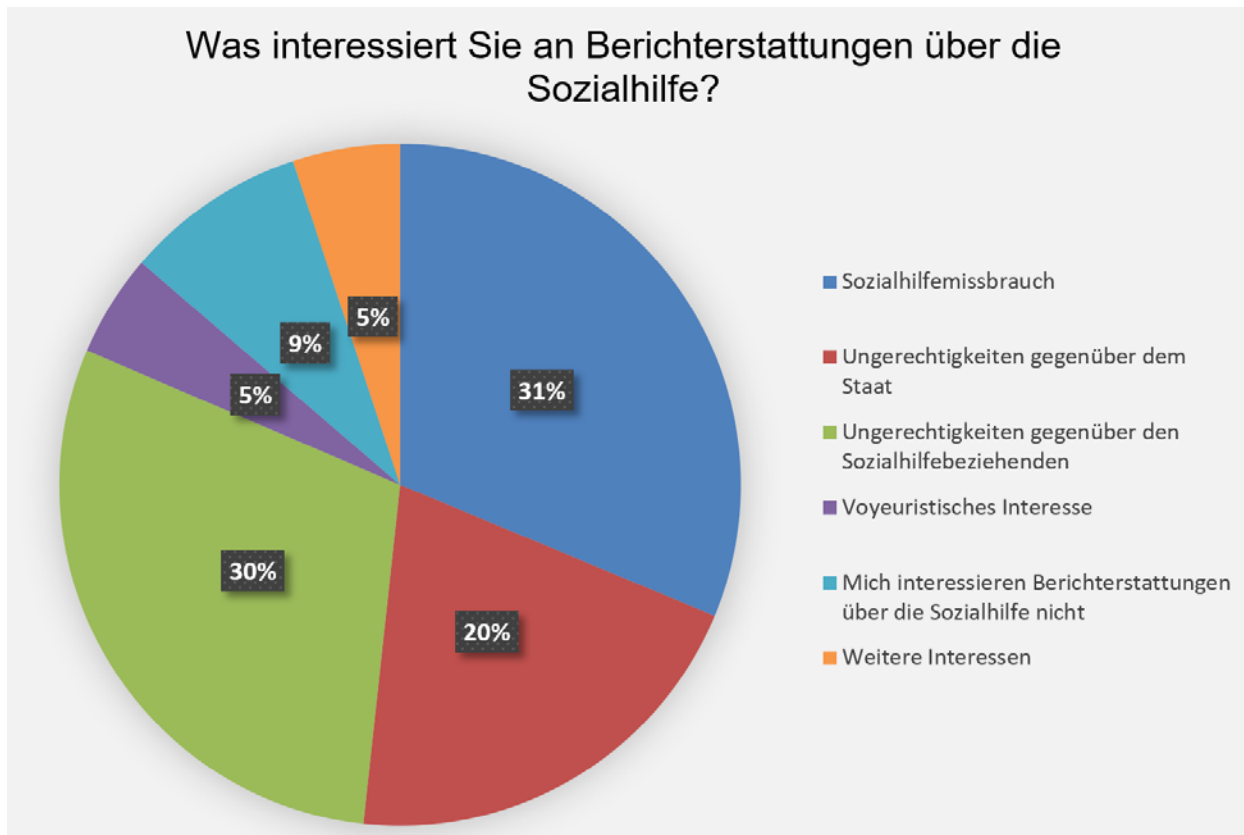


Abbildung 21: Interesse an der Berichterstattung über Sozialhilfekontexte

Von besonderem Interesse scheint gemäss der Abbildung 21 der Sozialhilfemissbrauch zu sein; dies geben 31% der Befragten an. Die Ungerechtigkeiten gegenüber den Klienten sind bei 30% der Personen von Interesse, während die Ungerechtigkeiten gegenüber dem Staat 20% der Befragten interessieren. Ein voyeuristisches Interesse wurde bei 5% vorgefunden, während 9% keine Nachfrage nach der Berichterstattung über Sozialhilfekontexte aufweisen. 5% der Befragten haben den Punkt „Weitere Interessen“ angekreuzt. Einige davon werden im Folgenden abgebildet:

- Mich interessieren eigentlich anonymisierte Einzelschicksale, im Sinn von "Wie kann es passieren, dass ..."
- Es sollte mehr über die Leistungen informiert werden. Schwarze Schafe gibt es überall.
- Allgemeine Informationen

Abbildung 22: Bemerkungen zur Frage: Was interessiert Sie an der Berichterstattung über Sozialhilfekontexte?

Auffallend oft wurde in den Kommentaren erwähnt, dass wenige Fakten oder wenig Grundlagenwissen bezogen auf die Sozialhilfe vermittelt werden. Viele wünschen sich auch Berichte, in welchen die Perspektiven der Sozialhilfebeziehenden ausführlich aufgegriffen werden.

Welche Emotionen die Berichterstattung bei den Einzelnen auslöst, wird in Abbildung 23 dargestellt:

Was löst die Berichterstattung über die Sozialhilfe bei Ihnen aus?

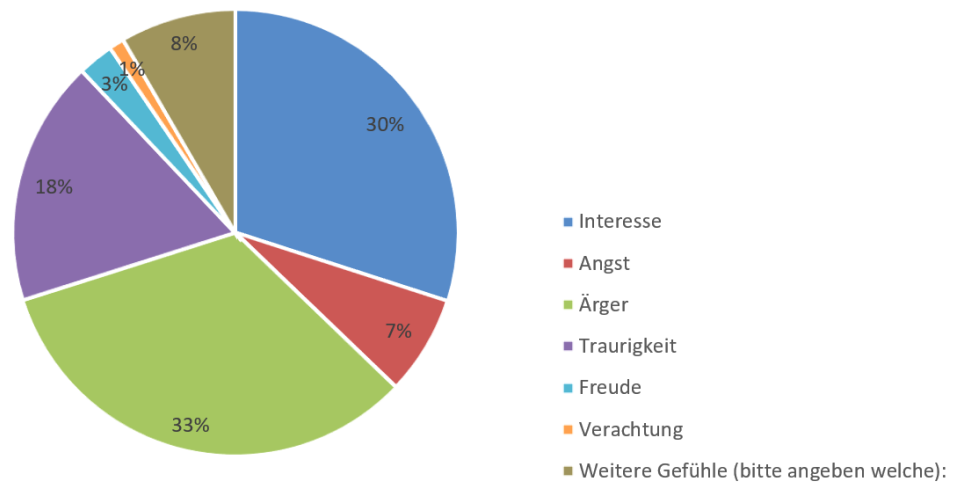


Abbildung 23: Emotionen, welche durch die Berichterstattung über Sozialhilfekontexte ausgelöst werden

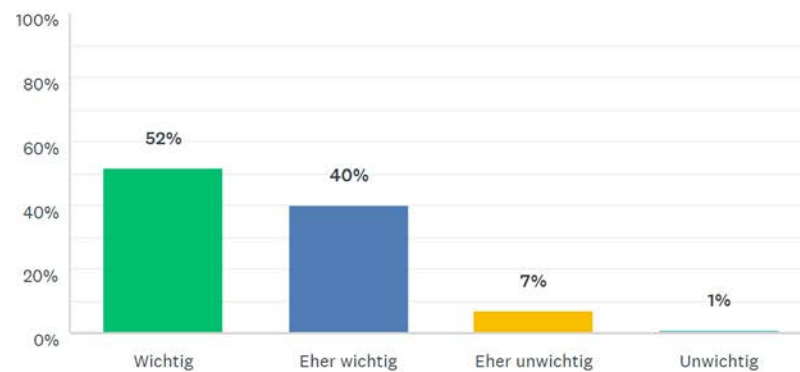
33% der Befragten werden durch die Thematisierung der Sozialhilfe verärgert, während 30% ein Interesse aufweisen und 30,3% Traurigkeit empfinden. Angst wird von 7% empfunden, Freude von 3% und 1% der Befragten geben an, Verachtung zu empfinden.

8% haben weitere Gefühle aufgelistet. In den Kommentaren wurden auffällig oft die Empathie und die Verunsicherung aufgelistet.

Die nachfolgende Abbildung 24 gibt Auskunft über die subjektiv empfundene Wichtigkeit des Images von Sozialhilfekontexten.

Wie wichtig ist Ihrer Meinung nach das Image der Sozialhilfekontexten?

Answered: 702 Skipped: 0



ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
▼ Wichtig	52%	364
▼ Eher wichtig	40%	281
▼ Eher unwichtig	7%	50
▼ Unwichtig	1%	7
GESAMT		702

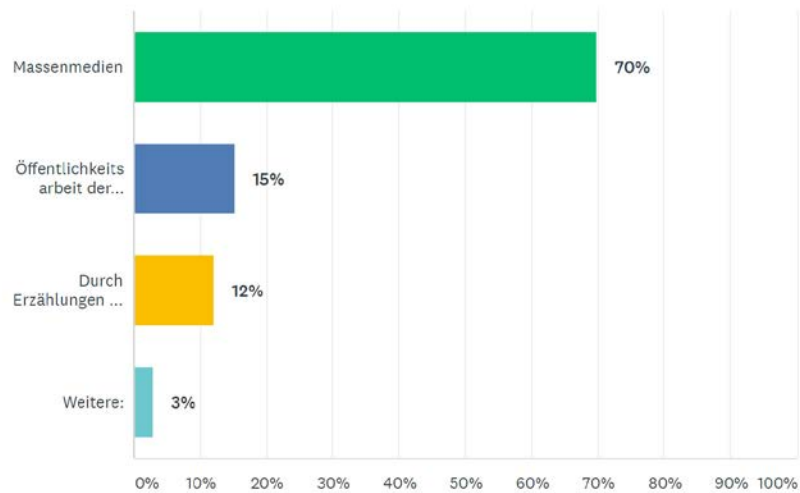
Abbildung 24: Wichtigkeit des Images der Sozialhilfekontexte

Laut Abbildung 24 wird das Image in 52% der Fälle als wichtig eingestuft, 40% der Befragten empfinden es als eher wichtig, 7% als eher unwichtig, während 1% die Wichtigkeit als sehr gering einstufen. Alles in allem kann gesagt werden, dass das Image der Sozialhilfekontexte in der Mehrheit als eher wichtig oder sogar wichtig eingeschätzt wurde (92%).

Die folgende Darstellung 25 zeigt auf, wodurch dieses Image nach Einschätzung der Befragten geprägt wird.

Wodurch wird Ihrer Ansicht nach das Image der Sozialhilfekontexten hauptsächlich geprägt?

Answered: 698 Skipped: 4



ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
▼ Massenmedien	70%	487
▼ Öffentlichkeitsarbeit der Sozialdienste	15%	106
▼ Durch Erzählungen von Sozialhilfebeziehenden	12%	85
▼ Weitere:	3%	20
GESAMT		698

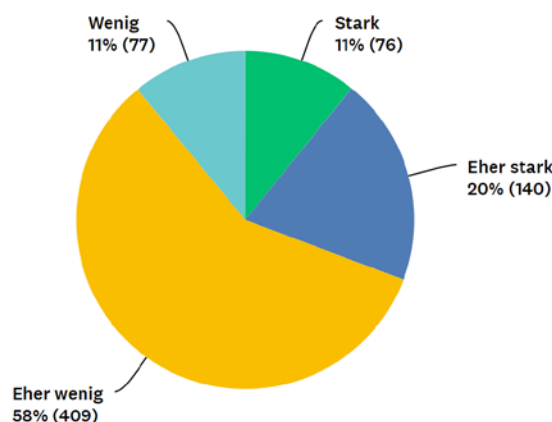
Abbildung 25: Quellen zur Prägung der Images

Abbildung 25 zeigt, dass das Image der Sozialhilfekontexte laut 70% der Befragten mittels der Massenmedien geprägt wird. 15% sind der Meinung, dass die Öffentlichkeitsarbeit der Sozialdienste ausschlaggebend für das Image ist, während 12% den Erzählungen der Sozialhilfebeziehenden eine wichtige Rolle in der Imagebildung beimessen. Den Bemerkungen sind etliche Aussagen zu entnehmen, dass wenig Öffentlichkeitsarbeit seitens der Institutionen betrieben wird.

Die folgende Abbildung 26 zeigt auf, wie das Vertrauen in die mediale Berichterstattung eingestuft wird.

Wie gross ist Ihr Vertrauen in die mediale Berichterstattung über die Sozialhilfe?

Answered: 702 Skipped: 0



ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN
▼ Stark	11% 76
▼ Eher stark	20% 140
▼ Eher wenig	58% 409
▼ Wenig	11% 77
GESAMT	702

Abbildung 26: Vertrauen in die Berichterstattung über die Sozialhilfe

Gemäss Abbildung 286 verfügen 58% der Befragten über eher wenig Vertrauen in die mediale Berichterstattung. 20% vertrauen eher stark, 11% eher wenig, während 11% wenig Vertrauen aufweisen. Nachfolgend werden einige Kommentare aufgelistet, wodurch die Glaubwürdigkeit der medialen Berichterstattung erkannt wird.

Die letzte Frage versucht zu eruieren, wodurch die Glaubwürdigkeit einer Berichterstattung erkannt werden kann. Die Daten wurden nur mittels Kommentaren erhoben. Die Autorin wählte eine pragmatische Auswertung dieser Kommentare aus. Sie fasst die Antworten, welche mehr als 20 Mal getätigt worden sind, zusammen und listet diese nun auf:

- Darstellung der Aussagen der verschiedenen Parteien (Beziehende, Institution etc.)
- Fakten, Statistiken
- Medium selbst
- Sachlichkeit der Darstellung / Neutralität
- Eigene Erfahrungen und eigenes Wissen

Die Frage wurde auch oft mit „kann nicht erkannt werden“ oder „weiss nicht“ beantwortet.

7.2. Zusammenfassung der quantitativen Umfrage

Die Ergebnisse der quantitativen Umfrage werden im Folgenden zusammengefasst. Hierzu kann gesagt werden, dass die Mehrheit der Ergebnisse eindeutig ausfallen, wodurch die Interpretation vereinfacht wird. Einen Vorteil der Umfrage bildet die Tatsache, dass die verschiedenen Geschlechter und Altersgruppen einigermaßen gleichmässig vertreten sind.

Festgestellt werden kann, dass das Wissen der Befragten in Bezug auf Sozialhilfekontexte mässig bis gering ist. Wenige Angaben schliessen auf fundierte Kenntnisse über Sozialhilfekontexte. Infolge dieser Angaben kann davon ausgegangen werden, dass die Umfrage – wie von der Autorin beschrieben – von keinen Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern ausgefüllt worden ist. Die Ergebnisse beziehen sich somit auf das Fremdbild bezüglich der Sozialhilfekontexte.

Auffällig viele Teilnehmende sind bereits durch den beruflichen Kontext mit den Sozialhilfekontexten konfrontiert worden. Die Autorin führt diese Umstände auf das Umfeld zurück, in welches die Umfrage versendet worden ist. Als Leiterin der Tagesstrukturen in Laufenburg verfügt die Autorin über Berufskontakte zu Gemeindepolitikerinnen und Politikern wie auch zu Lehrpersonen. Diese sind allesamt in einem sozialen und interdisziplinären Umfeld tätig. Die Wahrscheinlichkeit, mit der Sozialhilfe in Berührung zu kommen, ist aufgrund des Auftrages dieser Tätigkeitsgebiete hoch.

Die Frage, ob Massenmedien das Image von Sozialhilfekontexten beeinflussen, ist äusserst klar ausgefallen, denn 95% der Befragten haben dieser Verbindung zugestimmt. Damit wurde die hypothetische Kausalität zwischen dem Einfluss der Massenmedien und dem Image der Sozialhilfekontexte bestätigt. Auch wird der Einfluss der Massenmedien bezogen auf die Imagebeeinflussung von über der Hälfte der Befragten als stark eingestuft (56%).

Konträr ist die Angabe, wenn 37% der Teilnehmenden berichten, dass die eigene Meinungsbildung nur wenig oder sehr wenig von den Massenmedien beeinflusst wird. 39% stufen den Einfluss als mittelmässig ein. Hingegen wird aber das Image der Sozialhilfekontexte laut 70% der Teilnehmenden durch die Massenmedien geprägt. Die Autorin führt diese widersprüchlichen Angaben darauf zurück, dass die Beeinflussung der eigenen Meinungsbildung ein unbewusster, impliziter Prozess ist, welcher durch den Einzelnen wahrscheinlich nur schwer erfasst werden kann. In diesem Kontext kann aber auf den Theorieinput zurückgegriffen werden, welcher den Einfluss der Medien auf die Meinungsbildung klar belegt (vgl. Kap. 2.5 & 2.5.1).

Dass massenmediale Darstellungen zur genannten Thematik publiziert werden, wird durch die Tatsache, dass bereits 89% der Teilnehmenden Berichte über die Sozialhilfekontexte wahrgenommen haben, bestätigt. Auch ist das Interesse in Bezug auf diese Art der Berichterstattung mehrheitlich vorhanden, wobei dieses von 65% der Befragten geäußert wird. Die Nachfrage bezieht sich insbesondere auf die Themen Sozialhilfemissbrauch (31%) und Ungerechtigkeiten gegenüber den Sozialhilfebeziehenden (30%). Die Ungerechtigkeiten gegenüber dem Staat sind für 20% der Befragten von Interesse. Diese Ergebnisse interpretiert die Autorin folgendermassen: Der Sozialhilfemissbrauch ist eine mögliche Form von Ungerechtigkeit gegenüber dem Staat und kann demnach zu den Ergebnissen der Ungerechtigkeiten gegenüber dem Staat gezählt werden, welcher demnach von höherem Interesse zu sein scheint als die Benachteiligung der Betroffenen.

In den Bemerkungen wird angegeben, dass Einzelfallgeschichten, Fakten und allgemeine Informationen von grossem Interesse seien.

Die Berichterstattung gegenüber Sozialhilfekontexten wird mehrheitlich negativ eingestuft, denn 52,14% der Befragten rapportieren eine negative Wahrnehmung dieser Berichte.

Die Gefühle, welche mittels der Berichterstattungen ausgelöst werden, sind mehrheitlich Ärger, Interesse und Verunsicherung, wobei letztere Angabe in den Kommentaren mehrfach aufgelistet wurde.

Die Glaubwürdigkeit der Berichterstattung scheint im Allgemeinen eher schwierig zu erkennen zu sein. Viele der Befragten gaben an, dass ihnen mittels der Erzählung der Betroffenen eine Glaubwürdigkeit vermittelt wird. Auch wird gewünscht, dass verschiedene Perspektiven in einer Berichterstattung aufgegriffen werden. Die einseitige Darstellung einer Position scheint die Glaubwürdigkeit negativ zu beeinflussen. In den Bemerkungen geben viele an, dass ihnen das Fachwissen bezüglich dieser Thematik fehlt, weswegen die Glaubwürdigkeit der Berichterstattung nicht in Frage gestellt werden kann.

Laut den Bemerkungen scheint die Medienmarke selbst eine immense Rolle bezüglich der Glaubwürdigkeit zu spielen. Die Sachlichkeit der Darstellung und der Vergleich mit eigenen Erfahrungen und dem individuellen Wissen wurden zahlreich erwähnt.

7.3. Transfer der quantitativen Umfrage zur Fragestellung

Bezogen auf die Fragestellung, welche Rolle die massenmedialen Einflussmöglichkeiten bezüglich des Images von Sozialhilfekontexten spielen können, lässt sich anhand der quantitativen Datenauswertung Folgendes sagen:

- Die Massenmedien beeinflussen das Image der Sozialhilfekontexte massgebend.
- Der Einfluss der Medien auf das Image der Sozialhilfekontexte wird als sehr stark eingeschätzt.
- Massenmedien informieren die Bevölkerung über die Sozialhilfekontexte und vermitteln dadurch Wirklichkeiten über Sozialhilfefzusammenhänge.
- Die Berichterstattung wird mehrheitlich als negativ wahrgenommen.
- Die Art der Berichterstattung führt mehrheitlich zu Ärger, Interesse und Verunsicherungen.

Tabelle 3: Zusammenfassung der quantitativen Befragung

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass die Massenmedien eine Rolle in Bezug auf das Image von Sozialhilfekontexten spielen. Dieser Zusammenhang kann laut der empirischen Erhebung sogar als sehr wesentlich eingestuft werden. Die Befragten sind sich einig, dass der Einfluss der Massenmedien auf das Image der Sozialhilfekontexte am einflussreichsten ist. Die Daten, welche repräsentativ und dadurch aussagekräftig sind, besagen auch, dass sich der massenmediale Einfluss negativ auf das Image der Sozialhilfekontexte auswirkt. Mögliche Erklärungen sind den Kommentaren zu entnehmen, wobei oftmals Einzelfälle, bei welchen etwas schiefgelaufen ist, abgebildet werden. Zahlen und Fakten werden gemäss der empirischen Erhebung zu wenig abgebildet, wodurch aufgrund der Berichterstattungen Gefühle der Unsicherheit und Ärger resultieren. Sehr zahlreich wurde auch erwähnt, dass die Sozialdienste zu wenig Öffentlichkeits- und Aufklärungsarbeit leisten. Im Folgenden gilt es die Ergebnisse der Umfrage gezielter zu interpretieren.

7.4. Interpretation der Ergebnisse

Die Hypothese, dass die Massenmedien das Image der Sozialhilfekontexte negativ beeinflussen, wird nun systematisch überprüft.

Laut der empirischen Untersuchung haben die Massenmedien einen direkten Zusammenhang mit dem Image der Sozialhilfekontexte. Konkret sind 95% der Befragten der Meinung, dass die Massenmedien das Image der Sozialhilfekontexte beeinflussen. In Anbetracht der Theorie kann dieses Ergebnis bestätigt werden, denn laut Merten & Westerberkey (1994) werden Images vor allem medial vermittelt (S. 206). Die Befragten geben auch mehrheitlich an, nämlich 65%, dass sie sich für die Berichterstattung zur genannten Thematik interessieren.

Bezogen auf die empirisch gewonnenen Daten lässt sich auch feststellen, dass die Kenntnisse der Teilnehmenden betreffend die Sozialhilfe zu 49% eher gering bis gering sind. Dieses Faktum alleine verwundert einen wahrscheinlich kaum, in Kombination mit der Frage nach den Informationsquellen zu Sozialhilfekontexten können aber interessante Schlussfolgerungen gezogen werden. Denn 26% der Befragten haben sich ihr Wissen über die Sozialhilfe durch die Massenmedien angeeignet. Wie bereits formuliert, ist dieses Ergebnis aufgrund des beruflichen Umfeldes der Autorin höchstwahrscheinlich noch immer zu tief. Trotzdem ist die Tatsache, dass sich über ein Viertel der Befragten durch die Massenmedien über die genannte Thematik informieren, von Relevanz. Denn wenn sich ein Viertel der befragten Personen ihr Wissen über die Sozialhilfekontexte durch die Medien einholt, kann angenommen werden, dass dadurch bei mindestens einem Viertel der Befragten sogenannte Medienrealitäten vermittelt werden (Thommen et al., 2018, S. 14). Diese Medienrealitäten beeinflussen die Wahrnehmung von Sozialhilfekontexten, wirken sich auf Meinungen und Einstellungen aus, bilden Betrachtungsweisen, verschärfen sie und führen ferner zu Meinungsveränderungen (Bondafelli, Friemel & Werner, 2010, S. 60). Medieninhalte werden im Allgemeinen in bereits bestehende individuelle kognitive Strukturen eingebettet (Eisenstein, 1994, S. 33). Anzunehmen ist, dass bei den Befragten, welche keine oder kaum Kenntnisse über die Sozialhilfe besitzen, wenige oder gar keine kognitiven Strukturen über diese Thematik vorzufinden sind. Es kann infolgedessen angenommen werden, dass sich diese Strukturen erst durch die Wahrnehmung der Berichterstattung zum genannten Bereich bilden. Infolge dieser Zusammenhänge kann festgehalten werden, dass die Massenmedien einen massgebenden Einfluss auf die Wirklichkeitsvermittlung der Sozialhilfekontexte ausüben.

Der Einfluss der Medien auf das Image der Sozialhilfekontexte wird als äusserst hoch, faktisch mit 95% bewertet. Hierdurch wird die Hypothese, dass die Massenmedien einen Einfluss auf das Image der Sozialhilfekontexte haben, bereits ausnahmslos bestätigt.

Diese Tatsache wäre an sich aber nicht problematisch, weshalb dieser Einfluss oder eben die Rolle der Massenmedien genauer betrachtet werden muss.

Dass die massenmedialen Berichte über Sozialhilfekontexte aber in einer grossen Zahl als negativ eingestuft werden, ist diffuser. In den Erklärungen werden oftmals Sozialhilfemissbräuche oder Sachverhalte, bei denen etwas schiefgelaufen ist, zitiert. In Anbetracht der Tatsache, dass 52,14% der Befragten die massenmedialen Berichte als mehrheitlich negativ und 13,82% der Befragten diese als gänzlich negativ einstufen, kann Folgendes gesagt werden: Diese Negativität bezüglich der Sozialhilfekontexte wirkt sich auf die Realität der Sozialhilfekontexte aus. So wird aufgrund der gehäuften Thematisierung der Sozialhilfemissbräuche eine Wirklichkeit vermittelt, welche behauptet, dass diese Art der Ungerechtigkeiten gegenüber dem Staat eine häufige Realität darstellt. Diese Tatsache deckt sich mit der Funktionslogik der Massenmedien, welche nämlich nach Cleppien & Lerche (2010) alles, was von der Norm abweicht, darstellen und den Ereignischarakter priorisieren (S. 206). Dabei werden Stilmittel wie Personifizierungen, Dramatisierungen und Skandalisierungen eingesetzt (S. 206). In einer Welt, in der vieles nicht mehr selbst erfahren, sondern durch Massenmedien vermittelt wird (Luhmann, 2012, S. 12), kann diese Tatsache in Anbetracht der Ausgangslage der Sozialhilfekontexte verheerend sein. Dass sich Medien auf die Meinungsbildung und somit auf Abstimmungen und Handlungen auswirken, wird im Kapitel 2.5 dargelegt. Die Funktionslogik der Massenmedien mit der Darstellung von Begebenheiten, die von der Norm abweichen, ist in diesem Falle fatal. Denn dadurch wird kein ganzheitliches und faires Bild der Sozialhilfekontexte abgegeben. In Anbetracht des Faktums, dass 270'000 Menschen von der Sozialhilfe abhängig sind, 33% der Sozialhilfebeziehenden einer Vollzeittätigkeit nachgehen und 40% gerne einer solchen nachgehen würden, kann festgehalten werden, dass durch die medial dargestellten Einzelfälle, welche eben genau diese Skandale aufgreifen, verzerrte Bilder vermittelt werden. Dieses Fremdbild, welches sich aus jenen Vorfällen bildet, die von der Norm abweichen, wirkt sich aber auf die gesamten Sozialhilfekontexte aus. Namentlich auf die Sozialhilfebeziehenden, auf die Institutionen und die Mitarbeitenden. Abgesehen von der Stigmatisierung, welche dadurch entsteht, ist erwiesen, dass dadurch auch Abstimmungen beeinflusst werden (Drentwett, 2009, S. 61). Es verwundert einen deshalb wohl kaum, dass die Abstimmung über Sozialhilfedetektive angenommen wurde und dass die Abstimmung zur Kürzung der Sozialhilfe im Frühjahr in Bern nur knapp abgelehnt worden ist (Scherer, 2019). Der Autorin ist es in diesem Kontext äusserst wichtig zu betonen, dass Problemfälle unbedingt thematisiert werden müssen, denn Sozialhilfemissbräuche sind eine Realität und sollten keineswegs versteckt werden. Die Menge der Darstellungen und die mehrheitlich negativen Publikationen wie auch der Fokus auf jenes, was von der Norm abweicht, ist aber gemäss der Autorin fatal.

Das negative Fremdbild beeinflusst nämlich nicht bloss den Ruf einer Institution, sondern auch denjenigen der 270'000 Betroffenen und die Ausgestaltung unseres letzten Auffangnetzes.

Die Problematik ist theoretisch gesehen den einander entgegengesetzten Funktionslogiken der Massenmedien und der Sozialen Arbeit zuzuordnen. Die Logik der Massenmedien ist aber nicht bloss ein theoretisches Konstrukt. Denn gemäss der empirischen Untersuchung interessieren sich 31% der Befragten für genau diesen Sozialhilfemissbrauch und 30% für die Ungerechtigkeiten gegenüber dem Staat. Wird der Sozialhilfemissbrauch zu den Ungerechtigkeiten gegenüber dem Staat kumuliert, so stösst diese Thematik bei 61% der Befragten auf Interesse. Daraus resultiert die Tatsache, dass die Medien genau diese Themen publizieren, welche in der Bevölkerung von grossem Interesse sind. Dieses Faktum kann auch dem Theoriekapitel 2.6 über die Nachrichtenfaktoren entnommen werden (Kepplinger, 2011, S. 61). Die Schaffung von Prominenz und Überraschung ist dabei eine erfolgreiche Kombination, denn man kann sich vorstellen, dass Berichte über jenes, was von der Norm abweicht, genau dieser Logik folgt.

Das Fremdbild der Sozialhilfekontexte, welches durch die empirischen Untersuchungen mehrheitlich negativ ausfällt, resultiert aus der Logik der Massenmedien. Die Logik der Massenmedien wiederum scheint aus dem Bedürfnis der Leserinnen und Leser nach skandalisierten, personifizierten und dramatisierten Geschichten zu erfolgen. Die Auswirkungen für die Betroffenen sind hierbei jedoch sehr ungünstig.

7.5. Kritische Würdigung der empirischen Untersuchung

Die empirische Untersuchung wurde repräsentativ und mit einem hohen Aufwand, um die zahlreichen Teilnehmenden zur Teilnahme zu bewegen, erhoben. Die Daten sind bestens verwertbar. Als Kritik fügt die Autorin an, dass gewisse Angaben schwierig einzuordnen sind; so ist die Angabe, dass die Mehrheit der massenmedialen Berichterstattungen negativ eingestuft wird, schwierig zu interpretieren. Man kann sich in diesem Zusammenhang fragen, was unter der genannten Negativität zu verstehen ist und auf welche Zielgruppe sich diese überhaupt bezieht. Die Autorin hat im Nachgang zur Umfrage mit zahlreichen Personen Rücksprache gehalten und sie konnte sicherstellen, dass sich die Negativität der Berichterstattungen auf die Abbildung von Sozialhilfemissbräuchen oder anderer Einzelfällen bezieht, welche ein schlechtes Licht auf die gesamte Institution, die Beziehenden und die Mitarbeitenden werfen. Dank der Möglichkeit, Bemerkungen anzubringen, konnte die Frage auch aufschlussreicher interpretiert werden. Hilfreich ist auch der Abgleich mit den in der qualitativen Befragung gewonnenen Daten. Die theoretischen Inputs haben diese Vermutungen bestärkt und untermauert. Im Allgemeinen hat sich diese Vorgehensweise mit den Bemerkungen als äusserst hilfreich erwiesen.

Die Datenauswertung kann zwar dadurch äusserst aufwändig sein. Die Autorin wählte dabei jedoch eine pragmatische Vorgehensweise zur Interpretation aus und fokussierte auf die Mehrheit derselben oder ähnlicher Angaben. Durch den Abgleich mit der Theorie und die ausführliche theoretische Darlegung der Sachverhalte können sowohl die Ergebnisse als auch die einzelnen Fragen bestens eingeordnet werden.

7.6. Auswertung Expertinnen- und Experteninterviews

Die erhobenen Daten werden anhand der sechs Blöcke des in Abbildung 8 aufgezeigten strukturierten Leitfadens ausgewertet. Hierbei wurden die wesentlichen Aussagen der Expertinnen und Experten seitens der Autorin zusammengefasst. Die Transkripte der Befragungen sind dem Anhang zu entnehmen.

Block 1: Begrüssung, Vorstellung und Bezug zur Thematik der Massenmedien und der Sozialhilfekontexte

Nachdem sich die Autorin vorgestellt und den persönlichen Bezug zur Thematik offengelegt hatte, wurde auf den Bezug der Expertinnen und Experten gegenüber der genannten Thematik eingegangen. Diese Bezüge sehen wie folgt aus:

Ivanka Basic: Die Kerntätigkeit der Sozialarbeiterin, welche auf dem Sozialdienst in Lenzburg tätig ist, ist die Ausrichtung von Sozialhilfe, also die finanzielle Unterstützung, welche dem Ziel der Arbeitsintegration folgt (S. 2). Sie ist aber auch beratend tätig (Basic, 2019, S. 1 f.). Ivanka Basic kann einen klaren Bezug zur Fragestellung herstellen (S. 1). Ihrer Ansicht nach hat die Menge der massenmedialen Berichterstattungen über Sozialhilfekontexte zugenommen (S. 1). Problematisch sieht sie die Stigmatisierung und dass die Schuld, Sozialhilfe beziehen zu müssen, gehäuft bei den Betroffenen gesucht wird (S. 2).

Anonyme Person: Die befragte Person arbeitet auf einem grossen Sozialdienst mit über 250 Mitarbeitenden, welcher ebenso die wirtschaftliche wie die immaterielle Hilfe gewährt (Anonyme Befragung, 2019, S. 2). Die Arbeitsintegration und die Sozialintegration stehen im Fokus des Sozialdienstes (S. 2). Die Aufgabe der befragten Person ist es, den Sozialdienst strategisch zu führen, sie führt insbesondere Management-Tätigkeiten aus. Bezug zur Fragestellung sieht die Person in der Kommunikationsaufgabe, welche sie innehat (S. 2). Denn die Medien sind sehr interessiert an der Thematik, weshalb regelmässig Medienanfragen den Sozialdienst erreichen, welche dann von der Leitung des Sozialdienstes beantwortet werden (S. 2).

Yvonne Feri: Sie ist SP-Nationalrätin und führt eine Firma, welche sich auf Geschäftsführungen spezialisiert hat (Feri, 2019, S. 2). Ebenso ist sie bei verschiedenen Stiftungen Präsidentin und Vorstandsmitglied (S. 2). Eines ihrer wichtigsten Präsidien ist die Stiftung Kinderschutz Schweiz. Die Sozialhilfe ist seit Jahrzehnten ihr Kernthema (S. 2). Selber ist sie nicht Sozialarbeiterin, aber in ihrer jahrelangen Tätigkeit als Gemeinderätin von Wettingen war sie für das Ressort Gesundheit und Soziales zuständig (S. 2). Zudem ist sie Präsidentin und macht die Geschäftsführung für einen Verein, welcher Soziale Gerechtigkeit heisst (S. 2).

Rahel Sahli: Frau Sahli ist Reporterin beim SRF, bei der Sendung Rundschau. Sie bearbeitet Stammthemen, welche insbesondere die Gesundheits- und die Sozialpolitik betreffen (Sahli, 2019, S. 2). Sie klärt über diese Themen auf und greift insbesondere jene Dinge auf, welche die Zuschauerinnen und Zuschauer interessieren (S. 2). Frau Sahli hat bereits mehrmals zum Thema Sozialhilfe berichtet (S. 3).

Martina Bircher ist Gemeinderätin in Aarburg und zuständig für das Ressort Soziales, worunter auch der Sozialdienst fällt (Bircher, 2019, S. 2). Sie ist vor allem strategisch tätig und für die Verfügungen verantwortlich. Auch ist sie Grossrätin und auch dort in der Gesundheits- und Sozialkommission tätig. Seit Oktober 2019 ist sie zudem frisch gewählte SVP-Nationalrätin (S. 2).

Block 2: Spezifische Fragen

Ivanka Basic misst dem Thema Massenmedialer Einfluss auf Sozialhilfekontexte eine grosse Bedeutung zu, denn medial werden ihrer Ansicht nach gehäuft falsche Realitäten geschaffen (Basic, 2019, S. 2). Dadurch wird auch das Image der Sozialhilfekontexte massgebend beeinflusst (S. 2 f.). Ihrer Ansicht nach kreieren bestimmte Politikerinnen und Politiker bewusst falsche Wirklichkeiten über die Sozialhilfekontexte und verbreiten diese medial (S. 3). Massenmedial werden laut ihren Aussagen Einzelfälle dargestellt, in welchen die Schuld für die Armut bei den Beziehenden gesucht wird (S. 2). Die Rahmenbedingungen und die Strukturen der Sozialhilfe werden vielfach nicht publiziert (S. 2).

Anonyme Person: Ihrer Meinung nach ist die öffentliche Wahrnehmung der Sozialhilfe leider sehr oft einzelfallgetrieben (Anonyme Person, 2019, S. 3). Skandalisierte, personifizierte und einzelfallgetriebene Geschichten sind in den Medien von grosser Bedeutung. Das Systemwissen fehlt hierbei oftmals (S. 3). Wenn ein Thema lange genug in den Medien erscheint, dann ziehen die anderen Medien nach; das ist die Medienlogik (S. 3). Durch die medialen Skandale gerät das System an sich schnell in Misskredit (S. 3). Mit der Abstimmung in Bern über die Kürzung der Sozialhilfeleistungen hat es zum ersten Mal eine sehr atypische Wende gegeben, denn medial wurden erstmals viele Fakten und Grafiken abgebildet (S. 3).

Für die interviewte Person ist dies der Grund dafür, warum die Abstimmung zugunsten der Sozialhilfebeziehenden ausgefallen ist (S. 4). Medien haben ein Verlangen nach Einzelfallgeschichten, das ist eine Tatsache (S. 4).

Yvonne Feri ist der Meinung, dass medial ausnahmslos negative Fälle über die Sozialhilfe publiziert werden, was zur landläufigen Ansicht führt, dass alle Sozialhilfebeziehenden faul und nicht arbeitswillig sind (Feri, 2019, S. 12). Dies beeinflusst ihrer Ansicht nach die Leserschaft massgebend. Diese Art der Berichterstattung beeinflusst nach Feri auch die Meinungen der Lesenden (S. 12).

Rahel Sahli erzählt, dass sie bereits über Kürzungen, Sozialdetektive und über diverse Probleme im Zusammenhang mit Sozialhilfebehörden berichtet hat (Sahli, 2019, S. 3). Ihrer Ansicht nach beeinflussen die Massenmedien das Image sowohl der Sozialhilfebeziehenden als auch der Institution und der Mitarbeitenden (S. 4).

Martina Bircher berichtet darüber, dass die Medien die Sozialhilfebeziehenden vermehrt als Arme darstellen, welche dem Verhungern nahe sind (Bircher, 2019, S. 5). Die Sozialhilfe ist aber zunehmend unter Druck. Diese Entwicklung sieht sie auch aufgrund ihrer diversen Vorstösse im Kanton Aargau, welche beispielsweise die Kürzung der Sozialhilfe verlangen (S. 5).

Block 3: Einfluss der Massenmedien auf das Image der Sozialhilfekontexte

Ivanka Basic geht davon aus, dass in Verbindung mit Sozialhilfekontexten das Negative viel häufiger erwähnt wird als das Positive (Basic, 2019, S. 4). Der Einfluss der Medien bezogen auf das Image der Sozialhilfekontexte ist ihrer Ansicht nach hoch. Viele der Mediennutzenden hinterfragen laut der Befragten die Berichterstattungen nicht und gehen davon aus, dass Armut selbstverschuldet ist und dass die meisten die Sozialhilfe missbrauchen (S. 4). Dieses Image wirft auch auf die Institution und die Mitarbeitenden ein schlechtes Licht (S. 5). Viele der Klientinnen und Klienten schämen sich, dass sie Sozialhilfe beziehen (S. 5). Die Scham kommt ihrer Ansicht nach auch aufgrund der massenmedialen Darstellung über die Sozialhilfekontexte auf, denn oftmals wird vermittelt, dass man selber schuld ist, wenn man Sozialhilfe bezieht (S. 6). Die Arbeit hat ihrer Ansicht nach in unseren Breitengraden einen sehr hohen Stellenwert, und wer nicht arbeitet, wird oft stigmatisiert (S. 6). Das Image der Sozialhilfe ist laut Basic enorm wichtig, da die Sozialhilfe einen grossen Beitrag zur sozialen Sicherheit leistet (S. 7).

Die **anonyme Person** geht davon aus, dass der massenmediale Einfluss auf das Image von Sozialhilfekontexten prägend ist (Anonyme Person, 2019, S. 5). Diese leitende Person des Sozialdienstes sagt, dass die Sozialhilfe oftmals ein sehr unbekanntes Gebiet ist.

Bei Unwissen prägen die Medien natürlich ganz stark das Bild, weil man selber gar kein anderes hat (S. 5). Die Sozialhilfe ist im Vergleich zu anderen Systemen extrem unter Druck, was in den Augen der befragten Person daran liegt, dass sie mittels Steuermittel finanziert wird (S. 7). Sie geht auch davon aus, dass die Sozialhilfe ein Profilierungsfeld für Politikerinnen und Politiker ist. Martina Bircher wurde laut der Meinung der befragten Person durch die Attacken auf die Sozialhilfe bekannt (S. 7). Die Medien finden grossen Anklang bei diesen Attacken und berichten gerne darüber (S. 7). Auch die Mitarbeitenden leiden unter dem Image, denn sie werden verunsichert, und dies löst eine Kette von Folgen aus (S. 8). Die Medien haben einen massgebenden Einfluss auf das Image der Sozialhilfekontexte und beeinflussen laut der befragten Person auch die politische Meinung der Leserinnen und Leser (S. 17).

Yvonne Feri sagt, dass die Medien einen riesigen und leider einen negativen Einfluss auf das Image der Sozialhilfekontexte haben (Feri, 2019, S. 3). Sie berichten ihrer Ansicht nach vor allem dann, wenn etwas nicht gut läuft (S. 3). Die Einzelfälle werden medial enorm dargestellt und skandalisiert. Dies ergibt ihrer Ansicht nach dann die attraktivsten Geschichten, welche die Leserschaft anziehen (S. 4). Die Sozialhilfebeziehenden haben Angst vor dieser Art der Berichterstattung, da sie dadurch stigmatisiert werden. Und auch auf die Mitarbeitenden eines Sozialdienstes übt diese negative mediale Präsenz einen Druck aus (S. 4). Die Massenmedien vermitteln das Bild, dass Sozialhilfebeziehende entweder Flüchtlinge, Ausländerinnen oder Ausländer und faule Personen sind (S. 5). Die Fakten, dass beispielsweise 30% der Beziehenden von Erwerbsarmut betroffen sind (Working Poor) oder dass ein Drittel davon Kinder sind, werden kaum vermittelt (S. 5). Von grossem Interesse sind hingegen in den Augen von Yvonne Feri die sogenannten Missbrauchsfälle (S. 5). Feri meint auch, dass sich ein mediales Image kaum korrigieren lässt (S. 12).

Rahel Sahli sagt, dass das Bild der Sozialhilfekontexte massgebend durch die Medien geprägt wird (Sahli, 2018, S. 4). Auch wird dadurch die Meinungsmacht der Bevölkerung beeinflusst, denn gerade durch das Fernsehen wird eine Art Prototyp des Sozialhilfebeziehenden vermittelt, die nicht zwingend der Realität entspricht. Sie erwähnt auch, dass in der Regel kein Normalfall abgebildet wird, sondern dass Ausnahmefälle oder eben Einzelgeschichten erzählt werden (S. 4). Den Einfluss auf das Image der Sozialhilfekontexte sieht die Befragte ganz klar (S. 4). Diesen Einfluss schätzt sie als stark ein (S. 5). Die Abbildung von Einzelfällen respektive von Problemfällen hat in den Medien Priorität (S. 5).

Das Image der Sozialhilfekontexte ist laut Sahli relevant, denn dieses beeinflusst Abstimmungen bzw. die Ausgestaltung dieser Massnahmen (S. 5). Die grösste Beeinflussung sieht sie bei der Darstellung der Einzelfallgeschichten (S. 6).

Die positive Seite des Einflusses kann die Identifikation mit den Sozialhilfebeziehenden sein und die negative Seite die Pauschalisierung, wodurch alle Sozialhilfebeziehenden in denselben Topf geworfen werden. Medial werden die Sozialhilfebeziehenden oft als Menschen dargestellt, die nicht arbeiten und halt Pech gehabt haben. So werden alle über denselben Kamm geschert, obschon es Individuen sind (S. 7). Dies kann stigmatisierend wirken (S. 7).

Martina Bircher beantwortet die Frage, ob die Massenmedien das Image der Sozialhilfekontexte beeinflussen, mit „ja, absolut“ (Bircher, 2019, S. 3). Sie sagt, dass die Medien falsche Angaben über die Höhe der Ausrichtung machen und dass auch die Thematik Asyl und geflüchtete Menschen immer wieder falsch dargestellt wird (S. 4). Sie begründet diese Darstellungen damit, dass die meisten Medien politisch eher nach links ausgerichtet sind (S. 4).

Block 4: Die mediale Darstellung der Sozialhilfekontexte

Ivanka Basic sieht die Folgen der negativen medialen Darstellung in den Wahlen und Abstimmungen gespiegelt. Kürzungen und der ganze Spardruck werden medial gehäuft thematisiert (Basic, 2019, S. 8). Sozialhilfemissbrauch und die Aussage, dass alle Beziehenden Schmarotzer seien, sind ebenso beliebte Medieninhalte (S. 3). Die Darstellung der Inhalte, welche Sensation erzeugen, sind ihrer Ansicht nach beliebt. Sie geht davon aus, dass ein Sozialhilfemissbrauch ein beliebteres Thema ist als der Bericht über eine Person, welche gut integriert ist (S. 9). Unsere Gesellschaft ist ihrer Ansicht nach defizitorientiert und hebt lieber das Negative hervor (S. 10). Die medial negative Darstellung kann laut Basic ein Nährboden für eine unsolidarische Gesellschaft sein (S. 11). Das Wissen bezüglich der Sozialhilfe ist laut der Sozialarbeiterin eher gering, ein Grossteil der Bevölkerung vertrete die Meinung, dass man einfach einen Betrag von der Sozialhilfe erhält und dass danach keine Überprüfungen mehr stattfinden (S. 12).

Die **anonyme Person** sagt, die mediale Darstellung von Elend und weiteren Erscheinungen übe eine mediale Faszination aus, natürlich weniger für die Betroffenen selber, aber für die Leserinnen und Leser (Anonyme Person, 2019, S. 4). Das Problem bestehe darin, dass die strukturellen Fragen oft nicht medial abgebildet würden, während die Personifizierung hingegen immens beliebt sei (S. 5). Medial werde das Thema Sozialhilfe auch oft mit der Thematik der Ausländerinnen und Ausländer verknüpft (S. 10). Laut der Aussage der befragten Person kann man dadurch relativ ungestraft fremdenfeindliche Parolen äussern (S. 10).

Die massenmediale Darstellung der Sozialhilfekontexte sei im Zusammenhang mit den Einzelfällen fast immer negativ (S. 13). Die Langzeitarbeitslosigkeit hingegen scheine auf Empathie zu stossen, da sich viele damit identifizieren können (S. 15).

Wenn beispielsweise Hassprediger unterwegs sind und diese auch noch Sozialhilfe beziehen, dann heisst es medial immer gleich, „Hassprediger bezieht Sozialhilfe“, der Kontext sei eigentlich immer negativ (S. 18).

Yvonne Feri sagt, dass das Allgemeinwissen über die Sozialhilfe fehlt (Feri, 2019, S. 5). Fakten wie beispielsweise die tieferen Ansätze der Menschen mit Status F werden medial nicht dargelegt (S. 5). Ihrer Ansicht nach gibt es insbesondere SVP-Politikerinnen und -Politiker, welche zu diesem Thema viele Unwahrheiten verbreiten (S. 5). Bestraft werden ihrer Ansicht nach dann alle Sozialhilfebeziehenden. Sie ist der Überzeugung, dass beinahe 90% aller Betroffenen gerne arbeiten würden (S. 6).

Rahel Sahli schätzt die Ausgangslage der Sozialen Dienste in Bezug auf die Medien als schwierig ein. Denn die Medien wollen nicht den Normalfall hören, das interessiert ihrer Aussage nach niemanden (Sahli, 2019, S. 8). Allgemein sind die Medien eher behördenkritisch, so dass auch die Sozialdienste meistens nicht in einem guten Licht erscheinen. Ihrer Meinung nach wird das Image der Sozialhilfekontexte medial negativ dargestellt (S. 6). Medial werden Dinge gezeigt, welche Probleme mit sich bringen oder bei denen das System an Grenzen stösst (S. 8).

Nach Ansicht von **Martina Bircher** werden medial oftmals Tränendrüsen geschichten dargestellt, welche bei der Leserschaft Empathie auslösen sollen (Bircher, 2019, S. 6). Die Diskussion rund um das Thema wird ihrer Ansicht nach oft faktenfrei geführt (S. 6). Die Darstellung der Einzelfälle kann sie sehr oft beobachten (S. 6). Diese Art der Berichterstattung ist jene, welche seitens der Medienfachkräfte auf Anklang stösst und mit der sich die Lesenden identifizieren können (S. 6 f.). Durch diese Einzelfälle werden Realitäten vermittelt, welche verzerrt sind (S. 7). Es gibt zu jedem Einzelfall ein Gegenstück, welches das Gegenteil beweist. Diese gegeneinander abzuwägen sei nicht zielführend (S. 8). Diese Abbildung der Realitäten beeinflusst laut Bircher auch Abstimmungen und Wahlen (S. 9). Das negative Image der Sozialhilfekontexte wird seitens der Politikerin geschätzt, da dadurch ihre Vorstösse und Gesetzesrevisionen bessere Chancen haben (S. 9). Die Lesenden sind eben genau an diesen Einzelfallgeschichten interessiert (S. 11).

Block 5: Vertrauen in die Berichterstattung

Ivanka Basic sagt, dass Unwahrheiten über Sozialhilfekontexte vor allem medial verbreitet werden. Die Glaubwürdigkeit einer solchen Berichterstattung zu erkennen, ist ihrer Ansicht nach unmöglich (Basic, 2019, S. 13).

Die **anonyme Person** ist der Ansicht, dass Medien relativ ungestraft Falschmeldungen verbreiten können und dass die Korrektur dieser Falschmeldungen selten stattfindet (Anonyme Person, 2019, S. 17). Eine Falschmeldung lasse sich für jemanden, der kein Wissen über die Sozialhilfe habe, nur schwer erkennen (S. 17).

Yvonne Feri berichtet, dass sie das Vertrauen in die mediale Berichterstattung nur schwer einschätzen kann. Sie hört sowohl Positives als auch Negatives (S. 13). Die skandalisierten Geschichten, welche teilweise auch unwahre Fakten beinhalten, kreieren ein falsches Bild der Realitäten, welches von vielen geglaubt wird (S. 14).

Rahel Sahli geht davon aus, dass die Mediennutzenden einschätzen können, was eine Gültigkeit besitzt und was nicht (Sahli, 2019, S. 8). Ihr Anliegen besteht auch darin, dass die Leute die Systemproblematik erkennen. Sie geht davon aus, dass dies ermöglicht wird, kann dies aber nicht garantieren (S. 8). Durch die Aufarbeitung eines Beitrages wird versucht, beide Seiten zu Wort kommen zu lassen. Das SRF unterliege zudem strengen Publikationsvorgaben (S. 8).

Martina Bircher betont, dass die meisten Mediennutzenden wissen, dass sie den Berichterstattungen nicht vollständig trauen können (Bircher, 2019, S. 12). Menschen, welche selber einmal mit den Medien in Berührung gekommen sind, seien den Medien gegenüber eher kritisch (S. 13).

Block 6: Fachperspektive/Handlungsbedarf

Nach der Ansicht von **Ivanka Basic** fehlt eine Lobby zum Thema Armut. Und auch das politische Engagement bezüglich der Sozialhilfethematik ist in ihren Augen zu niedrig (Basic, 2019, S. 7). Sie sagt auch, dass praktisch keine Öffentlichkeitsarbeit seitens der Sozialen Dienste betrieben werde, hier sieht sie ebenso einen Handlungsbedarf (S. 14). Die Sensibilisierung und Aufklärung der Bevölkerung gegenüber der Sozialhilfethematik sei ein wichtiger Faktor, welcher vollzogen werden sollte (S. 16). Die Sozialdienste sind ihrer Ansicht nach oftmals überlastet und haben kaum Ressourcen und Kapazitäten, um sich gezielt der Öffentlichkeitsarbeit zu widmen (S. 18).

Die **Anonyme Person** meint, dass Aufklärung sowohl bei den Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern als auch in der Bevölkerung notwendig sei. Diese Aufklärungsarbeit sollte das System der Sozialhilfe zugänglich machen und verständlich vermitteln (Anonyme Person, 2019, S. 6). Die Sozialhilfe hat keine Lobby, man kann quasi ungestraft auf die Sozialhilfe einprägen, und es gibt keine Lobby, welche sich wehren kann (S. 9). Auch herrscht ein immenses Unwissen in Bezug auf die Sozialhilfe, was zu Unsicherheiten führt (S. 11). Es bräuchte einen Player im politischen System, welcher sich für die Sozialhilfe einsetzt (S. 11). Politisch neutrale Aufklärungsarbeit sollte aber von den einzelnen Sozialen Diensten betrieben werden. Öffentlichkeitsarbeit ist auch immens aufwändig und teuer, dies stellt ein Problem dar (S. 18). Der Handlungsbedarf ist sehr beschränkt, denn der Skandal ist medial immer attraktiver als die Information, dass alles bestens läuft (S. 18). Man sollte aber mit den Medien kommunizieren, aufklären und Dinge richtigstellen, das sei schon wichtig (S. 19). Die Sozialdienste tragen aber auch Verantwortung, sie sollten so wenige Skandale wie möglich produzieren (S. 20). Es gibt sogenannte Risikofälle, welche ein Reputationsrisiko mit sich tragen, diese müssten differenziert behandelt werden (S. 20). Die Sozialarbeitenden tragen eine hohe Verantwortung und können viel dazu beitragen, dass solche Skandalfälle gar nicht erst produziert werden (S. 22). Allgemein muss das Risiko, dass ein Fall an die Öffentlichkeit gelangt, so gering als möglich gehalten werden (S. 25). Die Basis der Prävention stellt der einzelne Sozialarbeitende dar (S. 28).

Yvonne Feri sagt, dass eine Investition ins Personal bei den Sozialdiensten wichtig wäre, denn nur dadurch könnte man die Personen von der Sozialhilfe ablösen und diese wieder integrieren (Feri, 2019, S. 7). Ihrer Ansicht nach hat auch die Bevölkerung eine Verantwortung. So hat beispielsweise der Verein Verkehrt in Bern einen immensen Effort geleistet, um die Bevölkerung über die Sozialhilfe aufzuklären. Man sollte die Berichterstattung ihrer Meinung nach positiver gestalten, da wir ein wunderbares Sozialsystem besitzen und dieses erhalten werden sollte (S. 9). Ihrer Ansicht nach wäre dies die Aufgabe der Medien (S. 19). Aber auch die Gemeinden könnten laut Feri noch mehr in die Öffentlichkeitsarbeit investieren. Durch den Verein für Soziale Gerechtigkeit versucht Feri immer wieder wahre Geschichten zu publizieren und so Einblicke in das Leben von Sozialhilfebeziehenden zu ermöglichen (S. 14). Die Medien für diese Art der Berichterstattung zu gewinnen, sei aber fast aussichtslos (S. 15).

Rahel Sahli sieht den Handlungsbedarf in der aktiven Öffentlichkeitsarbeit seitens der Behörden (Sahli, 2019, S. 9). Die Behörden sollten ihrer Meinung nach auch transparenter sein und mit den Journalistinnen und Journalisten sprechen (S. 9). Die gegenseitige Information und die Erläuterung der verschiedenen Perspektiven seien relevant (S. 9). Ihrer Angaben nach würden die Medienarbeitenden gerne eine ausgewogene Berichterstattung erbringen, in welcher verschiedene Parteien zu Wort kommen (S. 9).

Die Arbeit der Journalistinnen und Journalisten werde durch die Tatsache erschwert, dass viele Behörden nur noch per Medienstellen kommunizieren und dass dadurch allgemeingültige Statements vermittelt werden.

Dies erschwere die Zusammenarbeit zwischen den Behörden und den Medien (S. 10). Die Angst vor den Medien scheint laut Sahli ein Grund für die zögerliche Zusammenarbeit zwischen den Sozialbehörden und den Medien zu sein (S. 11). Laut Sahli könnten die Institutionen proaktiver informieren und an die Medien herantreten, denn man könne Aussagen im Nachhinein immer noch zurückziehen (S. 12). Auch mit positiven Neuerungen könnten die Behörden an die Medien herantreten (S. 12).

Martina Bircher sieht die Informationspflicht und die Pflicht zur Aufklärungsarbeit insbesondere auf der Seite der Sozialdienste (Bircher, 2019, S. 13). Sie wünscht sich, dass von Seiten der Sozialdienste mehr kommuniziert wird, die Kommunikation ist ihre Ansicht nach extrem zurückhaltend (S. 13). Der Grund für diese Zurückhaltung ist gemäss Bircher die Angst vor Problemen (S. 14). Die Sozialdienstmitarbeitenden haben nach Bircher Angst vor Kritik, denn sie profitieren ebenso vom System der Sozialhilfe (S. 15). Die Initiative der Fachkräfte der Sozialen Arbeit bezüglich Öffentlichkeitsarbeit und Aufklärung über Sozialdienste könnte viel grösser sein (S. 16). Ihrer Ansicht nach werden auch negative Tatsachen seitens der Sozialarbeitenden verschwiegen, so beispielsweise, dass es renitente oder handgreifliche Klientinnen und Klienten gibt (S. 16).

7.7. Zusammenfassung der qualitativ erhobenen Daten

Block 1: Die Befragten weisen sehr spannende Hintergründe auf und besitzen jahrelange Berufserfahrung im Kontext der Sozialhilfe. Die Aufträge, die jeweilige Schulbildung und auch die Bezüge zur Thematik sind sehr unterschiedlich. Dabei werden viele diverse Aspekte zur Beantwortung der Fragestellung gesammelt. Der Bezug zur Thematik leuchtet allen Befragten ein und konnte bereits mehrmals vollzogen werden.

Block 2: Alle Befragten verfügen über Erfahrungen sowohl im Bereich der Medien als auch im Bereich der Sozialhilfe. Alle schätzen die Thematik der massenmedialen Einflüsse auf das Image von Sozialhilfekontexten als eine relevante Thematik ein. Ebenso sind sie sich einig, dass die massenmedialen Darstellungen der Sozialhilfekontexte fast ausnahmslos einzelfallgetrieben sind.

Block 3: Die massenmediale Darstellung der Sozialhilfekontexte erfolgt laut den Befragten mehrheitlich negativ. Diese Negativität bringt eine Stigmatisierung der Sozialhilfebeziehenden mit sich und wirkt sich auf das negative Image aus. Im Allgemeinen sind sich alle Befragten einig, dass viel Allgemeinwissen zur Sozialhilfe fehlt.

Viele Menschen informieren sich quasi nur über die Massenmedien zu dieser Thematik, wobei diese eben Einzelfälle darstellen, welche nicht der Norm entsprechen.

Es werden Realitäten geschaffen und viele Leserinnen und Leser verfügen über keine anderen Bilder zu den Sozialhilfekontexten, die es ihnen ermöglichen würden, diese Wahrnehmungen zu vergleichen. Sogar Sahli sagt, dass der Fokus der Medien auf den Problemfällen und auf den Einzelfällen liegt und dass sich dies stigmatisierend auf die Sozialhilfebeziehenden auswirkt (Sahli, 2019, S. 6).

Block 4: Die Betroffenen berichten allesamt darüber, dass medial oftmals über Sozialhilfemissbräuche berichtet wird. Der Spardruck in der Sozialhilfe ist ebenso hoch und es werden medial gehäuft Kürzungen abgebildet. Sahli schätzt die Ausgangslage der Sozialen Dienste bezogen auf die Medien als sehr schwierig ein, denn die Medien fokussieren auf Systemfehler. Laut Bircher sollen durch die Abbildung der Einzelfälle Emotionen bei den Lesenden ausgelöst werden.

Block 5: Betreffend die Unglaubwürdigkeit berichten einige der Befragten darüber, dass sich diese nur sehr schwer erkennen lässt, während andere hingegen der Ansicht sind, dass die Bürger und Bürgerinnen diese unter Umständen erkennen können. Einig sind sie sich darüber, dass die Medien relativ ungestraft Falschmeldungen verbreiten können und dadurch Realitäten kreieren.

Block 6: Auch im sechsten Block sind die Resultate sehr ausgewogen ausgefallen. Die Befragten sind sich mehrheitlich einig, dass eine Armut-Lobby fehlt. Es muss mehr sensibilisiert und aufgeklärt werden. Die Öffentlichkeitsarbeit der Sozialen Dienste hat noch immens viel Potential und sollte proaktiver geschehen. Die Fachkräfte sollten sowohl Positives als auch Negatives erwähnen. Die Institutionen können laut Sahli auch proaktiv an die Medien herantreten und auch über positive Neuerungen sprechen. Die Weigerung, mit den Medien und somit mit der Öffentlichkeit zu kommunizieren, scheint für alle Befragten keine gute Strategie zu sein.

7.8. Transfer zur Fragestellung

Auch mittels der qualitativen Befragung kann gesagt werden, dass die Massenmedien eine wichtige Rolle bezogen auf das Image der Sozialhilfekontexte spielen. Der Einfluss der Massenmedien auf den Ruf der Sozialhilfekontexte wird als sehr hoch eingeschätzt. Die einzelfallgetriebenen Abbildungen scheinen sich kontraproduktiv auf das Image auszuwirken. Dieses Image betrifft wie von der Autorin angenommen nicht bloss die Institution, sondern eben auch die Mitarbeitenden und die Betroffenen. Die Folge davon ist eine Stigmatisierung der Sozialhilfebeziehenden.

Die Medien tragen aber nicht die alleinige Verantwortung für diesen Sachverhalt, denn die Öffentlichkeitsarbeit der Sozialen Dienste ist laut allen Befragten enorm ausbaufähig und müsste zwingend proaktiver betrieben werden. Die Prägung des Fremdbildes ist in Bezug auf Abstimmungen elementar.

7.9. Diskussion der Ergebnisse

Laut Block 1 der Auswertung kann davon ausgegangen werden, dass alle Befragten einen wesentlichen Bezug zu den Themen der Massenmedien und der Sozialhilfe haben. Dieser Bezug differenziert sich je nach Tätigkeit. Im Allgemeinen kann aber gesagt werden, dass auch in der qualitativen Umfrage die Ergebnisse eindeutig ausgefallen sind. Viele der Befragten haben ähnliche oder sogar kongruente Antworten geliefert, weshalb diesen Ergebnissen eine hohe Bedeutung beigemessen werden kann.

Der Zusammenhang der Massenmedien mit dem Image der Sozialhilfekontexte wurde von allen Experten klar belegt. Dieses Ergebnis deckt sich sowohl mit der Theorie wie auch mit der quantitativen Umfrage. Selbst die Medienexpertin, namentlich Rahel Sahli, bestätigt diesen Einfluss.

Auch dass die Massenmedien das Image der Sozialhilfekontexte negativ beeinflussen, wurde von allen Befragten angegeben. Die Einzelfallgeschichten und die Abbildung von Begebenheiten, die von der Norm abweichen, sind Gründe für das negative Image. Die Medienexpertin Sahli erwähnt sogar, dass die sozialen Institutionen eine diffuse Ausgangslage besitzen, denn die Medien sind an Problemfällen und an jenem, was nicht gut läuft, interessiert. Die im Kapitel 1.2 und 2.8 erwähnte Medienlogik wird infolgedessen bestätigt. Dass sich dieses negative Image eben nicht nur auf die Institution, sondern auch auf die Sozialhilfebeziehenden wie auch auf die Mitarbeitenden auswirkt, wurde ebenso mehrfach mitgeteilt. Die Sozialen Dienste und deren Fachkräfte haben aber auch eine Verantwortung betreffend diese Sachlage.

So wird auch in der qualitativen Umfrage bestätigt, dass das Allgemeinwissen der Mehrheit der Bevölkerung über Sozialhilfe sehr gering ist. Sahli spricht auch vom Hemmnis der Sozialen Institutionen gegenüber der Medienkommunikation, und dieses Hemmnis ist auch ein Hemmnis gegenüber der Öffentlichkeitsarbeit und somit der Kommunikation mit der Bevölkerung. Cleppien und Lerche (2010) berichten ebenso von einem gehemmten Umgang der Sozialen Arbeit mit den Massenmedien (S. 206, vgl. Kapitel 2.8). Das Kapitel 5 legt die Pflichten der öffentlichen Hand betreffend die Kommunikation fest und zeigt auf, dass diese aufgrund des öffentlichen Auftrages umfassender sein soll als jene der Privatwirtschaft (Berner Fachhochschule, 2016, S. 4).

Mittels der beiden empirischen Erhebungen kann gesagt werden, dass Defizite in der Öffentlichkeitsarbeit und in der Aufklärungsarbeit vorhanden sind, dies bestätigen auch die Expertinnen und Experten der Sozialen Arbeit (vgl. Basic & Anonyme Person). Das untersuchte negative Image der Sozialhilfekontexte bezieht sich eben nicht bloss auf die Institutionen oder die Mitarbeitenden, die Betroffenen sind vielfach die Leidtragenden, welche durch die Medienlogik und das Verlangen nach skandalisierten Berichterstattungen stigmatisiert werden. Die Pauschalierung einer Personengruppe von rund 270'000 Betroffenen ist eine fatale Folge.

8. Schlussfolgerungen

Aufgrund des nachweislich erheblichen Einflusses der Massenmedien auf das Image der Sozialhilfekontexte, welches mehrheitlich negativ geprägt ist, kann Folgendes gesagt werden: Die Medienlogik besagt, dass sich die Mehrheit der Mediennutzenden für Einzelfallgeschichten interessiert, welche von der Norm abweichen. Diese Tatsache kann in den Augen der Autorin schwerlich geändert werden. Bemühungen zur Publikation von Erfolgsgeschichten und zur Darstellung der Normfälle finden laut der SRF-Reporterin Rahel Sahli (2019) keinen Anklang.

Die Rolle der Massenmedien betreffend das Image der Sozialhilfekontexte ist somit dargelegt. Es konnte nachweislich bestätigt werden, dass die Massenmedien das Image sowohl der Institutionen als auch der Mitarbeitenden und der Sozialhilfebeziehenden negativ beeinflussen. Die Stigmatisierung der Betroffenen ist eine Folgewirkung.

Eindeutige Antworten erfolgten zum Faktum, dass die einzelnen Sozialdienste zu wenig Öffentlichkeitsarbeit betreiben. Ferner spricht Sahli von einem Hemmnis der sozialen Institutionen in der Kommunikation gegenüber den Medien. Das Gespräch wird öfters verweigert, oder die Medienstellen lassen allgemeingültige Statements zu einzelnen Sachverhalten verlauten. Dieses Verhalten wird seitens aller interviewten Personen mit der Angst vor medialer Kritik begründet. Die Autorin geht aber davon aus, dass bei ausbleibender Stellungnahme seitens Fachpersonen die Sachverhalte einseitig durch die Medienlogik dargestellt werden. Dass dann Stilmittel wie die Personifizierung, die Dramatisierung und Skandalisierung eingesetzt werden, verwundert einen, nachdem man Kenntnisse über die Medienlogik erworben hat, nicht.

Die Ausgangslage der Sozialen Dienste ist in der Öffentlichkeitsarbeit diffus. Im Kapitel Grenzen der Öffentlichkeit (vgl. Kapitel 5.2) wird aufgezeigt, dass diverse Rahmenbedingungen eingehalten werden, damit die Aufklärungsarbeit rechtens betrieben wird. Dennoch sind die Fachkräfte der Sozialen Dienste tagtäglich im direkten Kontakt mit den Sozialhilferealtäten, denn aufgrund des öffentlichen Auftrages ist es die Pflicht der Institutionen, mit der Öffentlichkeit in Kontakt zu treten und diese über ihre Aufträge und Tätigkeiten zu informieren. Aufgrund des Unwissens der Befragten in Bezug auf die Sozialhilfekontexte kann angenommen werden, dass zu wenig Aufklärungsarbeit betrieben wird. Es soll dabei nicht um eine Beschönigung der Sachverhalte gehen oder darum, Massnahmen abzuschaffen, vielmehr soll ein realitätsbezogenes und faktenbasierendes Bild vermittelt werden. Diese Vermittlung sollte im Interesse der Institutionen, der Mitarbeitenden und zu guter Letzt der Klientinnen und Klienten geschehen. Dadurch könnten zielführende und faire öffentliche Diskussionen rund um das Thema Sozialhilfekontexte geführt werden.

Für Fachkräfte der Sozialen Arbeit lassen sich folgende Grundsätze der öffentlichen Kommunikation festhalten:

- **Aktiv anstatt reaktiv informieren:** Es ist die Pflicht der Sozialdienste, über wichtige Themen zu orientieren (Berner Fachhochschule, 2016, S. 14). Durch eine aktive Kommunikation kann das Bild, welches die Bürgerinnen und Bürger bezüglich der Sozialhilfekontexte haben, beeinflusst werden. Bei reaktiven Reaktionen, also bei Reaktionen auf Anfragen, geraten die einzelnen Sozialdienste rasch in Bedrängnis (S. 14).
- **Eigenständigkeit der Medien akzeptieren:** Die Autonomie der Medien muss zur Kenntnis genommen werden; zudem sind sie oft auch gewinnorientiert. Die Kommunikation zwischen Medien und Institutionen ist dennoch von hoher Relevanz (S. 14).
- **Schnellebigkeit der Medien berücksichtigen:** Für Medienschaffende ist Aktualität von hoher Bedeutung. Auch die Institutionen sollten zeitlich prompt informieren und reagieren (Berner Fachhochschule, 2016, S. 14).
- **Erreichbar sein:** Will man eigene Meinungen oder Informationen in Medienberichterstattungen veröffentlichen, so muss man für Medienschaffende erreichbar sein. Diese sollten nicht auf den nächsten Tag vertröstet werden, denn eine solche Vorgehensweise verstößt oft gegen die eigenen Interessen.
- **Klare Ansprechpartner definieren:** Die jeweiligen Ansprechpersonen und deren Stellvertretungen müssen klar definiert und instruiert werden (S. 14). Medienanfragen gilt es prioritär zu behandeln (S. 14).
- **Bereitschaft zur kritischen Auseinandersetzung:** Kritische Fragen seitens der Medienschaffenden sollen nicht unterdrückt werden (S. 14). Denn dadurch werden kritische Untertöne in der Berichterstattung provoziert. Es gilt: Je attraktiver und transparenter eine Institution auch bei unangenehmen Themen informiert, desto seriöser wirkt ihre Öffentlichkeitsarbeit (S. 14).
- **Kontakte pflegen:** Direkte und persönliche Kontakte mit Medienschaffenden sind nützlich, um Missverständnissen entgegenzuwirken. Das Ziel ist dabei, ein Vertrauensverhältnis zu bilden (S. 14).
- **Priorisieren:** Die Prioritäten werden seitens der Medien und der Behörden oft unterschiedlich gesetzt (S. 14). Die Beurteilungskriterien der Medien sollten erst genommen werden. Die Beurteilung der Medien muss nicht zwingend richtig sein, aber sie gibt einem nützliche Hinweise zur externen Betrachtungsweise einer Situation (S. 14).

- **Klare und verständliche Medienmitteilungen:** Gute und ausgeklügelte Medienmitteilungen sind im Interesse der Behörden, denn dadurch werden Missverständnisse verhindert. Vor dem Erstellen einer Medienmitteilung sollte deshalb immer nochmals Abstand genommen werden und diese sollte danach nochmals betrachtet werden (S. 14).

- **Adressverwaltung stetig aktualisieren:** Eine gute Medienarbeit ist gekennzeichnet durch eine aktuelle Adressverwaltung (S. 14).

- **Chancen der Medienarbeit nutzen:** Öffentlichkeitsarbeit kann auch in kleinen Zeitungen und in Lokalzeitungen betrieben werden; diese sind oft dankbar für Artikelbeiträge (S. 14). Diese bitten zudem auch vielfach um fixfertige Artikel, welche dann direkt veröffentlicht werden. Diese Möglichkeiten sind grosse Chancen für Behörden und Institutionen (S. 14).

Alles in allem kann gesagt werden, dass die mediale Öffentlichkeitsarbeit sowohl Risiken als auch Chancen mit sich bringt. Unabhängig davon, ob eine mediale Scheu seitens der Behörden herrscht oder nicht, mediale Berichterstattungen werden immer wieder massenmedial thematisiert. Der Thematik kann infolgedessen nicht ausgewichen werden. Die Fachkräfte können die oben erwähnten Punkte beachten und sollten es als ihren Auftrag sehen, über die Institution, die Beziehenden und die Sachverhalte aufzuklären. Dieses Wissen ist unabdingbar, denn die Schweizer Stimmbürger und Stimmbürgerinnen haben im Rahmen der Direkten Demokratie die Möglichkeit, die Sozialhilfemassnahmen mitzugestalten.

9. Literaturverzeichnis

Ahrens, Jörg, Hieber, Lutz & Kautt York. (2014). Kampf um Images. Visuelle Kommunikation in gesellschaftlichen Konfliktlagen. Springer VS

Basic, Ivanka. LinkedIn. Abgerufen von:

<https://ch.linkedin.com/in/ivanka-basic-476b92138>

Benz, Daniel, Homann, Birthe & Ruchti, Balz. (2012, 24. Mai). Das System Sozialhilfe. Problemfall Sozialhilfe. Beobachter Geld. Abgerufen von

<https://www.beobachter.ch/geld/sozialhilfe/das-system-sozialhilfe-problemfall-sozialhilfe>

Berner Fachhochschule. (2016). Richtig kommunizieren – bloss wie? Ein Leitfaden zur Kommunikation für Sozialdienste und Sozialbehörden. Aktualisierte und überarbeitete Auflage. Abgerufen von:

https://www.bfh.ch › dam › 160302_A4_Broschuere_Kommunizieren

Bircher, Martina. (2019). Martina Bircher. Nationalrätin und Frau Vizeammann. Abgerufen von

<http://martina-bircher.ch/ueber-mich/>

Bondafelli, Heinz, Friemel, Thomas & Wirth, Werner. (2010). Medienwirkungsforschung. In: Bondafelli, Heinz; Jarren, Otfried; Siegert, Gabriele: Einführung in Publizistikwissenschaft. Bern, Stuttgart, Wien

Bundesverfassung der Schweizerischen Eidgenossenschaft. (2018). Abgerufen von:

<https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/19995395/index.html>

Bundesamt für Kommunikation (BAKOM). (2019). Konzessionierung und Technik SRG SSR.

Abgerufen von:

<https://www.bakom.admin.ch/bakom/de/home/elektronische-medien/informationen-ueber-radio-und-fernsehveranstalter/srg-ssr/konzessionierung-und-technik-srg-ssr.html>

Bundeszentrale für politische Bildung. (2019). Funktionen der Massenmedien. Meinungsfunktion, Kontrolle und Kritik. Abgerufen von:

https://www.bpb.de › system › files › dokument_pdf › NuN_06_Funktion...

Bundesamt für Statistik. (2019). Aufgewendete Zeit fürs Lesen, Radio und Fernsehen in der Schweiz. Abgerufen von:

<https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kataloge-datenbanken/grafiken.assetdetail.9206012.html>

Caduff, Raymond. (2007). Schweizer Sozialhilfe auf dem Prüfstand. Eine kritische Analyse aus sozialemethischer Perspektive. Rüegger Verlag

Cleppien, Georg & Leche, Ulrike. (2010). Soziale Arbeit und Medien. VS Verlag

Drentwett, Christine. (2009). Vom Nachrichtenvermittler zum Nachrichtenthema. Metaberichterstattung bei Medienereignissen. VS Research

Economiesuisse. Verband der Schweizer Unternehmer (2007). Wer finanziert den Staat in der Schweiz? Dossierpolitik. Abgerufen von

https://www.economiesuisse.ch/sites/default/files/dossier_pdf/doss_07_17_Umverteilung.pdf

e-dialog GmbH. (2019). Signifikanzrechner. Abgerufen von

<https://www.e-dialog.at/wissen/signifikanzrechner/>

Eidgenössisches Departement für auswärtige Angelegenheiten. (EDA). (2019). Die Schweiz entdecken: Direkte Demokratie. Abgerufen von:

<https://www.eda.admin.ch/aboutswitzerland/de/home/politik/uebersicht/direkte-demokratie.html>

Eilders, Christiane, Jandura Olaf, Bause, Halina & Firess, Dennis. (2018). Vernetzung. Stabilität und Wandel gesellschaftlicher Kommunikation.

Eisenstein, Cornelia. (1994). Meinungsbildung in der Mediengesellschaft. Eine theoretische und empirische Analyse zum Multi-Step Flow of Communication. Opladen

Ekman, Paul. (2006). Gefühle lesen. Wie Sie Emotionen erkennen und richtig interpretieren. 2. Auflage. Springer

Felix Wolffers. (2018). Die Sozialhilfe ist unter Druck. Warum eigentlich? Replik auf den Leitartikel „Zeit für eine Debatte ohne Denkverbote“ von Andrea Sommer. (BaZ vom 26. Juni). Basler Zeitung. Abgerufen von:

https://skos.ch/fileadmin/user_upload/skos_main/public/pdf/medien/SKOS-in-den-Medien/EWolffers_BAZ0718.pdf

Fu, Wayne. (2003). Applying the Structure-Conduct-Performance Framework in the Media Industry Analysis. In: The International Journal in Media Management 5

Gesellschaft für Publizistik- und Kommunikationswissenschaft. (2019). Band 45. Herbert von Harlem Verlag

Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kantons Berns. GEF Bulletin. (2015). Armut trotz Arbeit. Abgerufen von

https://www.gef.be.ch/gef/de/index/direktion/organisation/gs/publikationen.assetref/dam/documents/GEF/GS/de/GRULA_GEF_Bulletin_n2_d.pdf

Höfner, Charlotte. (2003). Sind Nachrichtenfaktoren Unterhaltungsfaktoren? Eine experimentelle Überprüfung des Einflusses von Nachrichtenfaktoren auf den wahrgenommenen Unterhaltungswert und die wahrgenommene Informationsqualität von politischen Zeitungsmeldungen. Ludwig-Maximilians-Universität München

Huber, Brigitte. (2013). Öffentliche Experten. Über die Medienpräsenz von Fachleuten. Springer VS.

Keller, Verena. (2019). Sozialhilfe Schweiz, Chronologie eines Umbaus. Vorstösse und Entscheide auf Bundes-, Kantons- und Gemeindeebene, 2000–2018. AvenirSocial. Berufsverband Soziale Arbeit Schweiz. Abgerufen von:

https://avenirsocial.ch/wp-content/uploads/2019/05/Sozialhilfe_Chronologie_D_10mai19.pdf

Kepplinger, Hans Mathias. (2011). Journalismus als Beruf. Theorie und Praxis öffentlicher Kommunikation. VS Verlag

Lehnen, Jens. (2017). Integration von Lead Usern in die Innovationspraxis. Eine empirische Analyse der praktischen Anwendung des Lead-User-Ansatzes. Springer Gabler

Luhmann, Niklas. (2017). Die Realität der Massenmedien. 5. Auflage. Springer VS

Mayring, Philipp. (2015). Qualitative Inhaltsanalyse. Beltz Verlag

Mayer, Horst Otto. (2013). Interview und schriftliche Befragung. Grundlagen und Methoden empirischer Sozialforschung. 6. Auflage. De Gruyter Oldenbourg

Merten, Klaus & Westerbarkey, Joachim. (1994). Public Opinion und Public Relations. In: Klaus Merten., Siegfried J. Schmidt., Siegfried Weischenberg (Hrsg): Die Wirklichkeit der Medien. Opladen: Westdeutscher Verlag

Moeckli, Silvan. (2012). Kompaktwissen: Den schweizerischen Sozialstaat verstehen. 2. Nachdruck der Originalausgabe von 2012. Edition Rüegger

Medienmonitor Schweiz. (2019). Medienmarken und Meinungsmacht. Abgerufen von: <https://www.medienmonitor-schweiz.ch/medien/medienmarken/deutsche-schweiz/gesamt>

Publicom. (2019). Research. Abgerufen von: <https://www.publicom.ch/research/>

Puppies, Manuel & Künzler Matthias. (2011). Formen der Medienfinanzierung und Medienförderung. Wissenschaftliches Papier für den Verein Medienkritik Schweiz. Zürich

Ruhrmann, G., Woelke, J., Maier, M., Diehlmann, N. (2003). Der Wert von Nachrichten im deutschen Fernsehen. Ein Modell zur Validierung von Nachrichtenfaktoren. Springer VS

Sahli, Rahel. (2019). Swisspressaward 20. Rahel Sahli. Journalistin, Bern. Abgerufen von: <https://swisspressaward.ch/en/user/c00029297/>

Schenk, Michael. (2009). Medienwirkungsforschung. Tübingen

Scherrer, Lucien. (2019, 19. Mai). Bern will keine Kürzung der Sozialhilfe. Der beunruhigende Trend aber bleibt. Neue Zürcher Zeitung. Abgerufen von: <https://www.nzz.ch/schweiz/abstimmung-zur-sozialhilfe-in-bern-weder-kuerzung-noch-ausbau-ld.1482932>

Schöneck, M. Nadine & Voss, Werner. (2005). Das Forschungsprojekt. Planung, Durchführung und Auswertung einer quantitativen Studie. VS Verlag

Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe (SKOS). (2019). Abgerufen von <https://skos.ch/themen/sozialhilfe/>

Stefan, Thommen, Steiger, Raoul & Eichenberger Raphael. (2018). Eine Untersuchung der Publicom AG im Auftrag des Bundesamtes für Kommunikation. Medienmonitor Schweiz 2017 Bericht. Abgerufen von:

https://www.bakom.admin.ch/bakom/Studien/MMS17_Jahresbericht

Straub, Ute. (2001). Image und Öffentlichkeitsarbeit der Jugendhilfe: Beziehungsarbeit mit der Öffentlichkeit. In: Forum Erziehungshilfen 7, 5

Studer, Samuel, Schweizer, Corinne, Puppis Manuel & Künzler Matthias. (2014). Darstellung der Schweizer Medienlandschaft. Bericht zuhanden des Bundesamtes für Kommunikation (BAKOM). Freiburg. Abgerufen von:

<https://www.bakom.admin.ch/dam/bakom/dokumente/2014/12/b...>

SurveyMonkey. (2019). Abgerufen von:

<https://www.surveymonkey.de/>

SurveyMonkey. (2019). Abgerufen von:

<https://help.surveymonkey.com/articles/de/kb/How-many-respondents-do-I-need>

SWI. Swissinfo.ch. (2019). Abgerufen von: <https://www.swissinfo.ch/ger/kennzahlen/29191568>

Schmid, Stefan. (2015). Tele M1: Der frechste Sozialhilfebezüger der Schweiz. [TalkTäglich, Live-Sendung]. Abgerufen von:

<https://www.telem1.ch/talktaeglich/der-frechste-sozialhilfe-bezueger-der-schweiz-133381512>

Thiedeke, Udo. (2012). Soziologie der Kommunikationsmedien. Medien – Formen – Erwartungen. Springer VS

Walter, Matthias. (2010). In Bewegung. Die Produktion von Web-Videos bei deutschen regionalen Tageszeitungen. VS Research

Wizent, Guido. (2014). Die sozialhilferechtliche Bedürftigkeit – ein Handbuch. Dike Verlag

Zerfass, Angsgar, Piwinger, Manfred. (2014). Handbuch Unternehmenskommunikation. Strategie-Management-Wertschöpfung. Springer Gabler

10. Tabellen- und Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Quartalsreichweiten der Mediengattungen 2019. Nach Publicom, 2019	8
Abbildung 2: Aufgewendete Zeit für Lesen, Radio und Fernsehen in der Schweiz. Nach SRG SSG, 2019.....	9
Abbildung 3: Die zehn stärksten Meinungsmedien der Deutschschweiz. Nach Medienmonitor, 2018.....	11
Abbildung 4: Methodische Vorgehensweise zur Beantwortung der Fragestellung.....	28
Abbildung 5: Empirische Umfrage mittels eines Fragebogens	35
Abbildung 6: Die sechs Blöcke des Leitfadeninterviews.....	40
Abbildung 7: Reihenfolge der Expertinnen- und Experteninterviews.....	42
Abbildung 8: Signifikanz der Umfrage. Nach SurveyMonkey, 2019.....	44
Abbildung 9: Angaben zum Geschlecht der befragten Personen.....	45
Abbildung 10: Altersgruppen der an der Umfrage beteiligten Personen.....	46
Abbildung 11: Individuelles Wissen über die Sozialhilfe.....	47
Abbildung 12: Informationsquellen über die Sozialhilfe	47
Abbildung 13: Einfluss der Massenmedien auf das Image von Sozialhilfekontexten	48
Abbildung 14: Bemerkungen zur Frage, ob die Massenmedien das Image der Sozialhilfekontexte beeinflussen	49
Abbildung 15: Empfundene Stärke des Einflusses der Massenmedien auf das Image von Sozialhilfekontexten .	50
Abbildung 16: Subjektiv empfundener Einfluss der Medien auf die eigene Meinungsbildung	51
Abbildung 17: Wahrnehmung der medialen Berichte über Sozialhilfekontexte	52
Abbildung 18: Empfinden über die Darstellung der medialen Berichte.....	53
Abbildung 19: Bemerkungen zur Frage: Falls ja, wie wurden diese Berichte mehrheitlich dargestellt?	54
Abbildung 20: Eigenes Interesse für die Berichterstattung über die Sozialhilfe.....	54
Abbildung 21: Interesse an der Berichterstattung über Sozialhilfekontexte.....	55
Abbildung 22: Bemerkungen zur Frage: Was interessiert Sie an der Berichterstattung über Sozialhilfekontexte?	55
Abbildung 23: Emotionen, welche durch die Berichterstattung über Sozialhilfekontexte ausgelöst werden.....	56
Abbildung 24: Wichtigkeit des Images der Sozialhilfekontexte.....	57
Abbildung 25: Quellen zur Prägung der Images.....	58
Abbildung 26: Vertrauen in die Berichterstattung über die Sozialhilfe	59
Tabelle 1: Vor- und Nachteile der quantitativen bzw. der qualitativen Datenerhebung. Nach Lehnen, 2017, S. 75	29
Tabelle 2: Beschreibung der Konfidenzintervalle. Nach edialog, 2019	45
Tabelle 3: Zusammenfassung der quantitativen Befragung.....	62

11. Anhang

11.1. Quantitative Umfrage

Begrüssung und Erläuterung

Liebe Teilnehmende

Vielen Dank, dass Sie sich Zeit nehmen um an der Umfrage zum Thema „Massenmedialer Einflussmöglichkeiten auf Sozialhilfekontexten“ teilzunehmen. Die Dauer der Umfrage beträgt ungefähr fünf Minuten.

Mein Name ist Nina-Maria Achermann und ich studiere Soziale Arbeit an der Berner Fachhochschule. Im Rahmen meiner Bachelorthesis führe ich eine Umfrage in **anonymisierter** Form durch. Die Resultate dieser Umfrage werden vertraulich und ausschliesslich für die erwähnte Arbeit verwendet.

1. Welches Geschlecht haben Sie?

Männlich

Weiblich

keine Angabe

2. Welcher Altersgruppe gehören Sie an?

16 bis 25 Jahre

46 bis 55 Jahre

26 bis 35 Jahre

Über 55 Jahre

36 bis 45 Jahre

keine Angabe

3. Mein Wissen über die Sozialhilfe ist:

hoch

mittelmässig

eher gering

gering

Ich verfüge über kein Wissen

4. Wodurch haben Sie sich Wissen über Sozialhilfekontexte angeeignet?

- berufliche Zusammenhänge
- in der Ausbildung
- durch eigene oder externe Erfahrungen
- durch die Massenmedien
- Ich habe mir kein Wissen über die Sozialhilfe angeeignet
- Sonstige Quellen (bitte angeben)

5. Denken Sie, dass die Medien das Image der Sozialhilfekontexte beeinflussen?

- Ja
- Nein

Bemerkungen:

6. Wie stark schätzen Sie den Einfluss der Medien auf das Image der Sozialhilfekontexte in der Bevölkerung ein?

- stark
- mittelmässig
- eher weniger
- schwach
- Die Medien haben keinen Einfluss auf das Image der Sozialhilfe

Bemerkungen:

7. Inwieweit glauben Sie, wird Ihre Meinungsbildung durch die Massenmedien beeinflusst?

- stark
- mittelmässig
- eher weniger
- schwach

Bemerkungen:

8. Haben Sie bereits mediale Berichte über die Sozialhilfekontexte wahrgenommen?

- Ja
- Nein

Bemerkungen:

9. Falls ja, wie wurden diese Berichte Ihrem Empfinden nach dargestellt?

- sehr positiv
- mehrheitlich positiv
- neutral
- mehrheitlich negativ
- negativ
- ich habe keine medialen Berichte wahrgenommen

Bemerkungen:

10. Interessieren Sie sich für Berichterstattungen über die Sozialhilfekontexte?

- Ja
- Nein

Bemerkungen:

11. Was interessiert Sie an der Berichterstattung über die Sozialhilfekontexte?

- Sozialhilfemissbrauch
- Ungerechtigkeiten gegenüber dem Staat
- Ungerechtigkeiten gegenüber den Sozialhilfebeziehenden
- Voyeuristisches Interesse
- Mich interessieren Berichterstattungen über die Sozialhilfe nicht
- Weitere Interessen:

12. Was löst die Berichterstattung über die Sozialhilfekontexten bei Ihnen aus?

- Interesse
- Angst
- Ärger
- Traurigkeit
- Freude
- Verachtung
- weitere Gefühle (bitte angeben welche)

13. Wie wichtig ist Ihrer Meinung nach das Image der Sozialhilfekontexte?

- sehr wichtig
- eher wichtig
- eher unwichtig
- Unwichtig

Bemerkungen:

14. Wodurch wird ihrer Ansicht das Image der Sozialhilfekontexte hauptsächlich geprägt?

- Massenmedien
- Öffentlichkeitsarbeit der Sozialdienste
- durch Erzählungen von Sozialhilfebeziehenden
- Weitere

15. Wie gross ist Ihr Vertrauen in die mediale Berichterstattung über die Sozialhilfekontexte?

- stark
- eher stark
- eher wenig
- wenig

Bemerkungen:

16. Woran erkennen Sie die Glaubwürdigkeit einer medialen Darstellung über die Sozialhilfekontexte?

11.2. Qualitative Umfrage

Leitfadeninterview

Begrüßung, Vorstellung

- kurze Vorstellung des Bachelor-Projekts und Leitfrage der Befragung, Datenschutz (Aufzeichnung) und Genehmigungsblatt unterschreiben lassen

Leitfrage:

Welche Rolle können die massenmedialen Einflussmöglichkeiten bei dem Image von Sozialhilfekontexten spielen?

2. Spezifische Fragen

- Welche Tätigkeit führen Sie aus? Was sind die Kernaufgaben Ihrer Tätigkeit?
- Welchen Bezug hat Ihre Tätigkeit zum Thema massenmediale Einflussmöglichkeiten auf das Image von Sozialhilfekontexten?
- Sind Sie innerhalb Ihres beruflichen Kontextes, bereits mit der Thematik der Sozialhilfe in Kontakt getreten?
 - Falls ja erzählen Sie weshalb und inwiefern...
- Wodurch entsteht der Kontakt mit dieser Thematik?

3. Der Einfluss der Medien auf das Image der Sozialhilfekontexte

- Beeinflussen Ihrer Ansicht nach, die Massenmedien das Image der Sozialhilfekontexte?
- Wie stark ist Ihrer Ansicht nach, der Einfluss der Medien in Bezug auf die Imagebildung der Sozialhilfekontexte in der Bevölkerung?
- Inwiefern können Ihrer Ansicht nach, die Massenmedien das Image der Sozialhilfe beeinflussen?
- Wie wichtig ist Ihrer Meinung nach, das Image der Sozialhilfe?

4. Die mediale Darstellungen der Sozialhilfekontexte

- Wie wird Ihrer Ansicht nach, die Sozialhilfe mehrheitlich medial dargestellt? Weshalb wird sie so dargestellt?
- Welche Art der Berichterstattung interessiert die Leser/innen in Bezug auf Sozialhilfekontexte?
- Was kann Ihrer Ansicht nach durch die verschiedenen Arten der Berichterstattung bei der Bevölkerung ausgelöst werden?

5. Vertrauen in die Berichterstattung

- Wie gross schätzen Sie das Vertrauen in die medialen Berichterstattungen über Sozialhilfekontexte bei der Bevölkerung ein?
- Woran erkennt Ihrer Ansicht nach die Leserschaft die Glaubwürdigkeit einer Berichterstattung?

6. Fachperspektive / Handlungsbedarf

- Sehen Sie in Bezug auf die genannte Thematik irgendwo einen Handlungsbedarf? Wenn ja bei wem und warum?
- Möchten Sie aus Ihrer Fachperspektive noch etwas anmerken?

11.3. Transkripte

Transkript des Leitfadeninterviews mit Frau Ivanka Basic, Sozialarbeiterin FH, Sozialdienst Lenzburg vom 21. Oktober 2019

I: Also dann nochmals schnell danke vielmals Ivanka dass ich da heute das Interview führen darf. Eben zu meiner Person ich studiere an der Berner Fachhochschule. Ich bin im letzten Semester und mache jetzt die Bachelorthesis zum Thema wie die Massenmedien auf das Image von der Sozialarbeiten, also Allgemein auf die Sozialhilfe in Sinne der Adressaten/innen und der Sozialarbeiter/innen selber einwirkt. Ehm, genau und wie gesagt, hier ist die Genehmigung vom Leitfadeninterview und du gibst mir dann noch Bescheid ob ich das anonym durchführen darf oder nicht. Ehm ansonsten würde ich dir gerne einfach mal schnell die Leitfrage ehm (...) sagen, dass ist: Welche Rolle können die massenmedialen Einflussmöglichkeiten bei dem Image von Sozialhilfekontexte bei den Befragten spielen? (...) ehm das ist jetzt ein wenig so die Hauptfrage, um welche meine Arbeit handelt. Ehm ich möchte dich noch fragen, ist es für dich in Ordnung, wenn wir das Interview in Mundart durchführen? (01:07)

B: Für mich ist es gut, ja. (01:08)

I: Ist es kein Problem? Gut. (01:09)

I: Vielleicht können wir gerade mal auf die erste Frage zu sprechen kommen. Welche Tätigkeit führst du selber aus und was sind deine Kernaufgaben von deiner Tätigkeit? (01:20)

B: (...). Also ich würde sagen so die Kerntätigkeit ist natürlich die Beratung und das Fernziel von unserer Tätigkeit in den Sozialen Diensten oder in der Sozialhilfe, jetzt explizit das was ich mache, ist halt immer noch die Arbeitsintegration oder der Anspruch der Sozialversicherungen ehm zu erwirken. Und die Leute dadurch von der Sozialhilfe am Schluss nachher abzulösen. So dass wir uns nachher wie überflüssig machen können. Andere Kollegen und Kolleginnen von mir führen Mandate, Beistandschaften, das ist aber ein ganz anderes Gebiet. (02:09).

- I: Und die Beratung ist so materiell, immaterielle Beratung? So ein wenig alles oder? (2:13)
- B: Genau, finanzielle Unterstützung (...) ehm und aber auch immaterielle Beratung von der ganzen Bevölkerung, der Stadt Lenzburg. Die können sich hier melden für egal welche Problematik vorhanden sind, ob jetzt familiäre Probleme, Eheprobleme oder finanzielle Probleme. Wir triagieren hier oder vermitteln sie vielleicht dann auch weiter an eine andere Stelle. Aber der Hauptkern ist natürlich die Sozialhilfe oder die Ausrichtung der finanziellen Unterstützung. (02:48).
- I: Ok, danke. (...). Ehm welcher Bezug hat deine Tätigkeit zum Einfluss der Massenmedien auf das Image der Sozialhilfe? Also du bist ja Fachperson aber ehm siehst du irgendeinen Bezug von deiner Tätigkeit auf die Thematik, oder gibt es vielleicht ein Beispiel, wo du merkst, dass die Massenmedien der Ruf der Sozialhilfe prägen oder so? (03:15)
- B: Definitiv, finde ich ist es ein grosses Thema gerade in den letzten Jahren hat es gefühlsmässig zugenommen. Das man die Sozialhilfe, welche ja sowieso stigmatisierend ist, wird immer dem Individuum Schuld gegeben. Alles wird ein wenig Individualisiert betrachtet, die Rahmenbedingungen und die Strukturen werden oft ein wenig versteckt und ehm und wenn man jetzt auf noch ein wenig bei den Social Media schaut, hat man oft so Sprüche... ich habe kürzlich vorletzten Monat einen Spruch von jemandem gelesen, wo steht: Unsere AHV-Rentner haben weniger Einkommen als eine Flüchtling. Das stimmt einfach nicht. Das sind falsche Realitäten, die so geschaffen werden. Auch wenn es jetzt virtuell ist, oder? (04:24)
- I: Ja (...) und ehm also merkst du dass das dies einfach von den einzelnen Personen gepostet wird oder merkst du dies auch, wenn du die Zeitung öffnest und wirklich Berichte liest oder irgendeine Fernsehsendungen schaut oder was auch immer? (04:40)

- B: Also ich habe jetzt selber (...) nicht wirklich konkret diese Aussagen gehört aber ich habe es auch schon von Politiker/innen gehört (...) von einer bestimmte Politikerin im Kanton Aargau, welche jetzt Nationalrätin geworden ist. Ich sage jetzt den Namen nicht, aber sie präsentiert es auch so in der Öffentlichkeit, dass alle Sozialhilfebeziehenden, also die meisten sind aus ihrer Sicht ehm Schmarotzer oder missbrauchen die Sozialhilfe und das stimmt einfach nicht. Das sind solche Realitäten die vermittelt werden. (...) Oder die Wirklichkeiten werden so geschaffen, welche nichts mit der Realität zu tun haben. (05:26)
- I: Hmm, darf ich dich fragen, ich habe eine Laienumfrage gemacht und dort habe ich gefragt was interessiert Sie überhaupt an der Berichterstattung? Sind es beispielsweise die Ungerechtigkeiten gegenüber den Sozialhilfebeziehenden, Ungerechtigkeiten gegenüber dem Staat, ehm Sozialhilfemissbrauch war einen Punkt, oder voyeuristische Interessen. Und bis jetzt, die Umfrage ist noch nicht ausgewertet aber bis jetzt hat es relativ viele Sozialhilfemissbrauchsangaben. Es scheinen sich wirklich viele für Sozialhilfemissbrauch zu interessieren. Hast du eine Erklärung für diese Tatsache? (...) Oder auch wieso viele solche Dinge in den Medien dargestellt werden? (06:04)
- B: (...). Ich denke das ist einfach auch eine fehlende Lobby, welche Armutsbetroffene haben oder. Das ist eine einfachste Erklärung, die Sozialhilfefälle steigen, das hat man statistisch belegt und dann ist es oft einfach Selbstverschulden oder eben gar kein Anspruch sondern Missbrauch (...) ehm, weil das irgendwie so noch ein wenig, also das Negative wird immer vorher oder mehr hervorgehoben. (...) und ja warum die Leute auf genau jenes so reagieren kann ich auch nicht erklären. Aber es ist wirklich auch meine Beobachtung, dass man das Negative einfach immer noch ein wenig (...) man macht andere auch mehr auf Fehler aufmerksam als Positives zu erwähnen. (07:07)
- I: Mhm und wie stark nimmst du den Einfluss der Massenmedien auf das Image der Sozialhilfe wahr? Nimmst du das stark wahr oder hast du das Gefühl, dies hat nicht so einen riesen Einfluss? (07:20)

B: Ich denke, dass hat schon einen Einfluss auf (...) einfach einen breite Bevölkerung, welche sich auch nicht so extrem damit befasst oder noch ein wenig hinter dem Vorhang schaut und beobachtet was eigentlich noch so alles zu dem führen kann, dass man in die Sozialhilfe rutscht sondern einfach die einfachste Erklärung dann ehm sich ehm (...) die Erklärung die jetzt in den Medien ist, dass alle Sozialhilfebeziehenden also die meisten Schmarotzer und missbrauchen die Sozialhilfe, das man das quasi als bare Münze nimmt und nicht weiter hinterfragt. Dies ist glaube ich einfach am bequemsten. (08:04)

I: Mhm ja, ja. Und hast du das Gefühl, es wirkt sich nur diese Darstellung auf die Adressaten und Adressatinnen also die Sozialhilfebeziehenden aus oder hast du auch das Gefühl, dass sich dies auf andere Sachen zum Beispiel die Sozialhilfe als Institution und auf die Mitarbeitenden? Oder wie siehst du das so? (08:25)

B: Ja (...) also ich denke schon. Also ich habe auch schon oft gehört, dass man uns als Sozialarbeitende so ein wenig als, wie soll ich sagen. Nicht streng oder zu weich ehm beschreiben würde. Weil man einfach unserer Arbeit nicht kennt und sie auch nicht geschützt ist, also der Beruf. Man hat ja immer noch das Gefühl, jeder kann ein bisschen Sozialhilfe ausrichten. Das wirft schon auch schlechtes Licht auf die Institution oder. (09:06)

I: Gibt es auch Beispiele, also bist du schon einmal mit dem konfrontiert worden. Also sagen wir mal im Privaten oder das ein Klient oder eine Klientin auf den Sozialdienst gekommen ist und so irgendetwas gesagt hat. Das habe ich in den Medien gelesen oder was auch immer. Hast du (...) also gibt es da konkrete Beispiele oder ist dies weniger ehm. (09:25)

- B: Also im Umfeld habe ich es auch schon gehört. Ehm so dass man einfach pauschalisiert und dann muss man so ein wenig Position beziehen oder man darf Position beziehen und vielleicht auch mal ein wenig tiefer erklären muss, was man eigentlich macht. Aber jetzt von den Klienten habe ich es weniger gehört. Die Klienten beschweren sich weniger so über solche Aussagen. Sie verstecken es lieber, denke ich auch im privaten Umfeld dass sie bei uns sind. (10:02).
- I: Und also hast du auch das Gefühl, dass sie sich ein wenig für das schämen? Oder? (10:09)
- B: Ja, definitiv. Also ich habe schon Klienten, welche extra die Termine nicht zu vollen Stunde verlangen, sondern um viertel ab. Weil dies so ein wenig ein ungeschriebenes Gesetz ist, dass wir alle immer zur vollen Stunde Termine vergeben und die Klientin möchte nicht, dass man sie hier sieht. Dass sie vielleicht jemanden, welcher sie kennt im Warteraum treffen könnte. (10:32)
- I: Und was hast du das Gefühl, woher kommt das sich schämen was hat dazu beigetragen, dass man sich schämt wenn man Sozialhilfebezieht, hast du das Gefühl hat es irgendeinen Bezug zu dieser Thematik, dass es vielleicht auch in der Öffentlichkeit vielfach negativ dargestellt wird oder nicht unbedingt? (10:50)
- B. Doch ich finde schon und auch einfach das Schlechte, es ist ja immer noch Selbstverschuldet quasi noch als erster Punkt. Dass man quasi wie versagt hat im Leben, wenn jemand Sozialhilfe bezieht. Er ist dann persönlich, selber schuld, dass er jetzt Steuergelder braucht. (11:13).
- I: Mhm und das das Selbstverschuldete, also von wo, was denkst du woher wird das so ein wenig dargestellt? Hast du das Gefühl es wird in den Medien so dargestellt oder hast du das Gefühl, das ist einfach etwas was die Einzelnen irgendwie so in den Köpfen haben? (11:32)

- B: Ich denke schon, dass es auch durch die Medien oder auch durch die Mentalität oder wir sind ja eine Arbeitsgesellschaft oder. Durch die Arbeit wird man anerkannt oder? Das Erste wenn man jemand fragt, wenn man sich neu kennenlernt ist was arbeitest du? Was ist dein Beruf? Und das ist schon etwas, wodurch man Anerkennung kriegt in der Gesellschaft, also durch die Arbeit. (...). Ich denke dass spielt sicher eine Rolle, dass wir so wie polt sind in unseren Breitengraden, weil die Arbeit einen hohen Wert hat. (12:14)
- I: Ja, das stimmt und man definiert sich vielfach auch über die Arbeit oder? (12:18)
- B: Genau und wenn man halt jetzt Sozialhilfe bezieht das ist halt dann ja (...). (12:22)
- I: Und es ist halt wie klar, von wem es bezahlt wird. (12:26)
- B: Genau. (...) Und ehm wie wichtig findest du das Image der Sozialhilfe. Also allgemein, du kannst es auch noch aufteilen von den Institutionen von den Mitarbeitenden von den Klienten, wie wichtig findest du das? (12:41)
- I: Also ich finde es schon noch wichtig. Ich finde es auch wichtig das Image von unserem Beruf zu steigern. Das hat auch meiner Sicht auch nicht so einen höheren Stellenwert, welcher der Beruf eigentlich haben sollte. Weil wir doch auch einen grossen Beitrag an die Soziale Sicherheit leisten. Und ehm (...) und das Image von Menschen, welche Sozialhilfe beziehen ist sowieso wichtig. Das man da wie eine Aufklärung oder eine Sensibilisierung, oder ich weiss auch nicht wie man das angehen könnte, dass man da dem schlechteren Image, welches in den letzten Jahren aus meiner subjektiven Sicht zunimmt, irgendwo entgegenwirken könnte. Ich denke da jetzt so an den Berufsverband, da wird von unserer Seite her ja schon etwas gemacht. Aber ich denke das politische Engagement ist immer noch zu wenig vorhanden. (13:49)
- I: Hmm von wem das politischer Engagement? (13:51)

B: Von der Sozialen Arbeit. (...) (13:54)

I: Hmm ja (...). Und wie siehst du das, man sieht ja immer wieder Leute Politiker/innen welche Kürzungen vornehmen möchten, welche diese Ideen haben. Und wir sind ja in der direkten Demokratie also es ist ja eigentlich rein theoretisch sehr vieles möglich oder? Ehm ich habe mir die Fragestellung vor allem auch so ein wenig in Anbetracht von dem gestellt. Dass wir zwar so eine Soziale Sicherung haben, aber das ist alles ja nicht nur in den Stein gemeißelt. Also es kann ja wirklich auch jeder Zeit irgendwelche Diskussionen oder Trend aufkommen. Wie siehst du das? Siehst du dort auch irgendwie eine vermehrt
oder ein Risiko, wo vielleicht auch gerade die Medien oder die Ganze Öffentlichkeitsarbeit, wenn dies negativ geschieht, in diese Richtung spielen kann? (14:51)

B: Ja definitiv, denke ich dass es dazu führen kann. Ich habe jetzt das Gefühl nach den Wahlen von gestern hat es sich noch ein wenig relativiert, zum Glück. Ich denke aber es ist schon noch gefährlich. Der Spartrend ist ja ein riesen (...), also je mehr Geld vorhanden ist desto mehr desto mehr ist der Spardruck da. Das ist ja eigentlich noch paradox aber das ist schon ein grosses Thema und das wäre natürlich eine Katastrophe das was vorgeschlagen wurde, dass man jetzt ehm nur das existentielle Minimum auszahlt und dann quasi je nach Mitwirkung ehm den vollen Grundbedarf oder den Lebensunterhalt den Klienten auszahlen würde. Dies würde uns als Sozialarbeiter/innen noch viel mehr Macht geben. Und das ist nie gut. (15:56)

I: Ja und auch Machtmissbrauch oder? (15:58)

B: Ja, ja das ist natürlich, wir sind auch alles Menschen und ob wir alle so reflektiert sind und dies so im Stress und im ganzen Druck also und würde dies viel mehr Macht geben. Macht, welche nicht gerecht ist, denn Macht die man nicht versucht zu verteilen ist immer negative Macht. (16:18)

- I: Mhm und das Thema, wo hast du dieses so ein wenig wahrgenommen? Eben mit diesen Kürzungen. Ist das auch so ein wenig medial? (16:28)
- B: Ich habe es eher so ein wenig im Fernseher in der Arena oder so politischen Sendungen, dort ist das Thema jetzt weniger (...) ja also schon auch in den Zeitungen aber in der Öffentlichkeit weniger (16:40).
- I: Und inwiefern denkst du kann eine solche Arenasendung, für jemand der jetzt Laien ist, inwiefern kann dies beeinflussen oder inwiefern tut es einem beeinflussen, wen man so etwas hört? (16:51)
- B: Das kann sein, je nach dem wer eingeladen ist, wer gut argumentiert, kann das schon einen gewissen Einfluss haben (...). (17:00)
- I: und das Image so von der Sozialhilfe, wie wird das deiner Ansicht nach mehrheitlich dargestellt? Hast du mehr das Gefühl dass es eigentlich mehrheitlich ausgewogen ist diese ganze Berichterstattung, also es werden sowohl positive als auch negative Beispiele dargestellt, oder hast du das Gefühl, die Waage befindet sich mehr in einem Extrem drin. (17:23)
- B: Das ist jetzt noch interessant, vielleicht konzentriere ich mich auch mehr auf das Negative vielleicht gibt es auch Positives. Aber ich habe jetzt eher (...) meine Wahrnehmung ist eher ins Negative. Aber vielleicht gibt es auch ganz gute positive (...) Berichterstattungen, welche ich jetzt nicht (...) (17:40)
- I: Und was hast du das Gefühl warum wird auf diese Art und Weise dargestellt? Warum wird diese Thematik auf diese Art und Weise dargestellt und wieso wird beispielsweise nicht mehr über positive Fälle, welche man ablösen konnte, vollumfänglich integrieren, welche eine Arbeit gefunden haben oder was auch immer, berichtet? (18:07)

- B: Ja ich glaube im Allgemeinen sind wir als Gesellschaft eher Defizitorientiert oder? Wir schauen eher das negative an auch wenn jeder Mensch Ressourcen hat, wird trotzdem eher das Negative hervorgehoben. (18:30)
- I: Denkst du auch es hat ein System? Also dies wird systematisch gemacht, teilweise? Oder? (18:36)
- B: (...). Ja das ist jetzt eine gute Frage, ich denke jetzt nicht das so hinterlistige (...) aber es kann schon sein (...) (18:47)
- I: Man weiss es ja nie (18:48)
- B: Ja man weiss es nicht. Aber ich gehe nicht davon aus. Das entwickelt sich irgendwie. (18:56)
- I: (...) Hmm und ehm hast du so ein wenig eine Ahnung, was die Menschen interessiert, also was für die in der Berichterstattung interessieren? Also eben denkst du es sind auch die Menschen, die diese Art der Berichterstattung hervorrufen, also die Bevölkerung, welche vielleicht eher an den negativeren Fällen Interesse haben oder würdest du dies nicht sagen? Das ist jetzt hypothetisch. (19:26)
- B. Ich denke es wird schon von den Medien gesteuert. Also dass es hat irgendwie mehr Leser gibt oder mehr Sensation gibt. Wenn halt jetzt herauskommt, dass einer einen Missbrauch gemacht hat, als einer der gut integriert worden ist (lacht) (19:43).
- I: Aber dann hast du schon auch das Gefühl dass es letztendlich von den Medien gesteuert ist aber auch die Bevölkerung mehr interessiert? (19:51)

- B: Ja, ja, ja das stimmt und auch die andere Frage vorher, wegen dem System, dem systematischen. Ich bin jetzt so gutgläubig und denke nicht aber erst Kürzlich habe ich auch noch etwas gehört dass eben trotzdem die Populisten extra so irgendwelche Aussagen machen, damit die mediale Aufmerksamkeit erhalten. Das wäre jetzt auch etwas, was für das System dahinter sprechen würde (...) dann hat man eine grosse Aufmerksamkeit. (20:30).
- I: Mhm und was hast du das Gefühl was kann dadurch ausgelöst werden mit solchen Berichterstattungen, was wird beim Leser/in ausgelöst? Was kann dies bewirken? (20:42)
- B: Ja das kann also natürlich auch das kann, so Nährboden für Rechtsextreme sage ich jetzt Mal oder für die eben unsolidarische Gesellschaft (...), ehm, welche noch ein wenig eben der Nährboden wird ein bisschen besser gedüngt, sage ich jetzt einmal. Für solche (...) eben dass die Gesellschaft so unsolidarisch wird oder dass man einfach nur für sich selber (...) schaut oder? Und nicht mehr das Gesellschaftliche als Ganzes betrachtet. (21:26)
- I: Mhm ja und hast du das Gefühl das Vertrauen in die Berichterstattung ist gross, oder ehm denkst du die Personen hinterfragen auch faktisch? Ist das möglich? Macht das Sinn? Ist das Rechtens überhaupt möglich? Oder was denkst du? (21:41)
- B: Ich denke dass man heutzutage, also eben die Digitalisierung und das Ganze (...) ehm dass dies natürlich schon verstärkt, dass eine Nachrichtenflut kommt, kommt und dass man dies einfach nicht, dass man einfach nur konsumiert. (...). Aber ich glaube, oder vielleicht hat man dies bereits in den Schulen begonnen, keine Ahnung ich bin nicht so informiert, dass man wirklich auch wieder lernen muss Nachrichten zu lesen. Oder irgendwie auch Nachrichten zu konsumieren und nicht einfach alles für bare Münze zu nehmen. Vielleicht muss man das wieder einführen also wie einführen (lacht). (22:27)

I: Mhm, ja und vor allem wie kann man, wie kann man unterscheiden was ist jetzt wirklich so? Und hast du das Gefühl, das Wissen über die Sozialhilfe ist gross in der allgemeinen Bevölkerung also? (22:38)

B: Nein, das ist nicht gross. (22:40)

I: Das ist nicht gross (...) ja. (22:42)

B: Nein das ist nicht gross, weil ich merke auch die Personen, welche dann irgendwie in die Sozialhilfe geraten und wenn man ihnen dann irgendwie erklärt, wie die Sozialhilfe funktioniert, was der Grundbedarf ist, dass man jede Einnahme einrechnen muss innerhalb der Grundbedarfsrechnung, welche man dann bekommt. Dass man beispielsweise nicht Beides haben kann, zum Beispiel Spesen aus der Arbeitslosenkasse, welche schon für das Essen oder den Zug gedacht sind, dass dies nicht einfach so nebenbei dazu kommt, sondern dies wird dazu gerechnet. Weil die Sozialhilfe viel tiefere Ansätze hat, auch für die Verpflegung es gibt einen gewissen Selbstbehalt bei den Fahrkosten, und da merke ich (...) dass kann man ja auch nicht wissen, ich denke dass es in der Bevölkerung schon so verbreitet ist, dass man denkt man bekommt dann einfach den Betrag und es wird nicht genau geschaut. (23:42)

I: Mhm ja. Und ist dieses Unwissen vielleicht auch anfälliger gegenüber der Berichterstattung, welche irgendwie mit Schlagzeilen arbeiten und dann irgendwie halt schreiben, diese und jene Familie mit so und so vielen Kindern, erhält so und so viel Geld und(...) (23:57)

B: Ja, ja das denke ich schon, man glaubt halt auch immer irgendwie einer geschriebenen Nachricht. Das ist eben eine Realität also eine Wirklichkeit die geschaffen wird, welche aber nicht wirklich mit der Realität etwas zu tun hat. Aber weil sie geschrieben ist oder als irgendwie Text oder Satz veröffentlicht wurde, ist es für die andere Person halt einfach wahr.

- I: Mhm, mhm, hast du auch das Gefühl, dass die Bevölkerung oder jemand, der selber nicht wirklich im sozialen Bereich tätig ist oder schon einmal mit der Sozialhilfe in Berührung gekommen ist, ist überhaupt in der Lage Unglaubwürdigkeiten in den Medien aufzudecken? In Bezug auf diese Thematik, oder denkst du dies ist eigentlich gar nicht möglich, wenn man nicht fachspezifische Wissen hat? (24:48)
- B: Mhm es ist nicht möglich. (24:50).
- I: Es ist nicht möglich (24:51)
- B: Das ist (...) man muss sich schon noch ein wenig in die Thematik einlesen und ein wenig das Gesetz kennen und sich mit der Gesetzessprache auseinandersetzen. (25:05).
- I: Mhm, (...) und ehm (...) siehst du irgendwo jetzt aus deiner Fachperspektive Handlungsbedarf in Bezug auf eben dieser massenmedialen Einfluss auf das Image von Sozialhilfekontexte? (25:22)
- B: Ja und ich denke es wird ein bisschen gemacht (lacht) aber ich denke noch nicht genug. Weil eben wie am Anfang die Lobby ist hier zu wenig vorhanden, für die Personen welche Armutsbetroffen sind. Es gibt da ja die unabhängige Stelle für Sozialhilfe, welche jetzt in Baden etwas machen, am 6. November. Die haben letztes Mal schon etwas gemacht. Oder die kritische Soziale Arbeit, KRISO ist auch so eine Vereinigung. Aber ist natürlich nie also dass (...) es gehen wahrscheinlich dorthin sowieso Menschen, welche diese Einstellung vertreten. Und dass dadurch eine breite Bevölkerungsgruppe angesprochen wird, denke ich weniger. (26:12)
- I: Mhm und hast du das Gefühl, dass beispielsweise die Sozialen Dienste genug Öffentlichkeitsarbeit machen? Oder hast du auch das Gefühl, dass aus dieser Perspektive auch noch mehr kommen könnte? Oder es sollte noch mehr kommen? (26:26)

- B: Da sollte mehr kommen also ich denke man macht praktisch keine Öffentlichkeitsarbeit und das sollte auch noch mehr (...) damit die Zusammenhänge damit es eine gewisse Übertragung vom Klientel auf uns (...) also diese Stigmatisierung. (26:45)
- I: Also darf ich fragen ehm, praktisch keine Öffentlichkeitsarbeit das heisst ehm? (26:51)
- B: Also wir gehen jetzt nicht irgendwo hin und stellen die Sozialhilfe vor. (26:55)
- I: Mhm und mediale Berichte zum Beispiel irgendwie Jahresberichte oder so, welche ihr veröffentlicht? (27:01)
- B: Doch das ist, das ist bei der Stadt Lenzburg, da gibt es einen Bericht, auf welchem wir auch eine Plattform haben. Darauf steht so und so viele Menschen haben Sozialhilfe bezogen so und so viele haben Beistandschaftsmandate (27:14).
- I: Also mehr so ein wenig faktisch? (27:15).
- B: Zahlen (27:16).
- I: Ja, ok (...). (27:16)
- B: Genau. (27:17)
- I: Also indem Fall hast du das Gefühl, dass hier in der Öffentlichkeitsarbeit auch noch Potential vorhanden wäre? (27:23)
- B: Ja dort sicher, also dort sicher stadintern wissen beispielsweise gewisse Kollegen aus anderen Abteilungen nicht genau, was wir genau arbeiten. Was unserer Arbeit genau ist. (27:38)

- I: Mhm, mhm und hättest du eine Idee, wie man das machen könnte also jetzt zum Beispiel Öffentlichkeitsarbeit ehm (...), irgendeine Form oder wie man diese umsetzen könnte oder so? Kommt dir da etwas in den Sinn? (27:52)
- B: Ja man müsste wirklich irgendwie mehr Veranstaltungen machen weiss auch nicht (lacht) Tag der offenen Türe, keine Ahnung. Das hört sich jetzt ein wenig komisch an, aber ich würde es jetzt (...). (28:07)
- I: Mhm und in Bezug auf mediale Berichte hättest du eine Idee oder könnte man auch hier irgendwie reagieren? Also wenn man hetzt zum Beispiel als Sozialarbeiter/in die Zeitung öffnet und man stellt fest, da wir von irgendjemandem etwas weiss ich nicht wie dargestellt und das kann nicht stimmen oder ist komisch oder was auch immer. Könnte man auch dort irgendwie reagieren oder? (28:33)
- B: Jetzt in der Zeitung mit Leserbriefe oder so, aber ich habe jetzt auch nie einen gemacht oder. Das ist (...) aber sonst ja (...). (28:42).
- I: Mhm und meinst du zum Beispiel so das Image ehm (...) in den Massenmedien, also wenn ich so ein wenig zusammenfassen darf haben wir gesagt es ist eher so ein wenig defizitorientiert, und ehm also (...) könnte man das Image in den Massenmedien auch ändern? Könnte man irgendetwas machen, dass man das vielleicht irgendwie etwas umdrehen könnte oder so? Hättest du dort eine (...) irgendeine Möglichkeit oder? (29:13)
- B: Also ich denke schon, Veränderung ist immer möglich, es benötigt einfach Engagement und es braucht irgendwie ein gutes Konzept (lacht). Aber so ein ganz konkretes Rezept, wie man das machen könnte da habe ich mich jetzt zu wenig damit befasst. Aber ich denke, sicher ehm (...) sich mehr zeigen, oder ehm sich mehr emanzipieren oder? In der also ja in der Gesellschaft. (29:44)

I: Ehm darf ich vielleicht nochmals schnell fragen, so ein wenig als Abschluss Frage, die Rolle der Massenmedien in Bezug auf das Image der Sozialhilfe von den verschiedenen Kontexten, dort siehst du, wie siehst du die? Welche Rolle spielen die Massenmedien konkret? Hast du das Gefühl die spielen wirklich, die prägen das Image massgeben oder hast du das Gefühl, es ist ein möglicher Faktor aber der ist nicht so einflussreich? (30:21)

B. (...) Mhm ja ich denke es ist eigentlich einen der Faktoren, welcher denn das Image prägt. Aber sonst prägt es halt auch das Bewusstsein der Bevölkerung oder von den Mitmenschen, welche eine Sensibilisierung oder eine Bewusstseinsbildung unserer, wie ich am Anfang gesagt habe unserer Arbeitsgesellschaft oder der Wert der Arbeit ist hoch und man weiss ja dass es irgendwie in 50 Jahren oder sogar früher nicht für alle Arbeit geben wird. (Lacht) und dass es einfach Menschen geben wird, welchen es gar nicht möglich sein wird irgendwie eine Arbeit zu finden. Und ich denke das ist auch ein grosser Faktor. Man muss wie in der Bewusstseinsbildung der Menschen eine Veränderung hervorrufen. (...) Wie man es vielleicht irgendwie vor 200 Jahren in der USA bei den Sklaven (...) das war ja auch irgendwie (...) sage ich jetzt mal unter Anführungszeichen, das war auch normal dass diese Menschen versklavt wurden. Bis man mal ein wenig angefangen hat zu reflektieren oder irgendwie sich ein wenig emanzipieren oder darüber nachdenken. Also sich quasi die Gesellschaft zum Besseren entwickelt hat, sich solidarisch entwickelt, zivilisierter entwickelt (lacht). (32:02)

I: Und durch was also hättest du eine Idee durch was könnte man das machen? (32:06)

B: (...) Ja also ich denke Bildung, Bildung ist sicher einen Faktor, bei den jungen ansetzen. Irgendwann wächst das vielleicht auch über alle Schichten hindurch (...). (32:22)

I: Und Information, Aufklärung oder? (32:25)

B: Aufklärung genau, Sensibilisierung und Aufklärung. (32:29)

- I: Und eine Möglichkeit hierzu wäre zum Beispiel eben durch Öffentlichkeitsarbeit oder? (32:35)
- B: Ja genau, eben dass diese Diversität quasi, dass die Gesellschaft (...), dass die Menschen eigentlich verschieden sind. Einige (...) haben mehr Glück oder bessere (...) Voraussetzungen, Herkunft und andere haben es weniger gut. All dies spielt eine Rolle, dass es nicht nur wirklich ein Versagen, einer Person ist. Und auch wenn es Versagen einer Person ist, solche Menschen müssen auch akzeptiert werden (33:08).
- I: Und auch nicht nur schwarz oder weiss oder? (33:11).
- B: Genau, genau ich denke auch Öffentlichkeitsarbeit ist sicher ein grosser (...) Faktor, welcher etwas bewirken würde, weil wir machen, also bin es mir nicht ganz bewusst, also aber ich glaube wir machen gar nichts. Wir präsentieren uns nirgendwo als Stand, wie zum Beispiel die Krebsliga oder die Lungenliga, welche an grossen Sportanlässen mitwirken. (33:42).
- I: Hat das vielleicht auch damit zu tun, dass man einfach schon so im Arbeitsalltag sehr ausgelastet ist? (33:47)
- B: Hat sicher (...) ja, im Moment hätten wir für solche Projekte keine Kapazität. Das müsste man wie auch diese Ressourcen freilegen, (...) es würde sich am Schluss wahrscheinlich schon auszahlen, aber es ist immer (...). (34:05)
- I: Aber trotzdem hat der Tag für alle gleich viele Stunden oder, das ist so (lacht)? (34:10)
- B: Genau. (34:10).
- I: Sehr spannend, ehm (...) von meiner Seite wären das eigentlich meine Fragen, ich weiss nicht vielleicht gibt es von deiner Seite, aus der Fachperspektive noch irgendetwas anzumerken, etwas was du

ganz besonders wichtig findest, jetzt unabhängig von meinen Fragen.
(34:27)

B: Nein ich finde es ein spannendes Thema, ich finde es super, dass du das machst. Ich finde das schon ein wichtiges Thema (...). Nein kommt mir soeben nichts Spontanes in den Sinn (lacht). (34:42)

I: Das ist doch auch gut, wir haben ja genug geredet, danke vielmals. Dann stelle ich jetzt hier mal auf Pause. (34:48)

Transkript des Leitfadeninterviews mit Leiter/in eines grossen Sozialdienstes (anonym) vom 22. Oktober 2019

I: Ja, gut also tip top. Dann danke vielmals dass Sie sich hier Zeit nehmen. Eben kurze Vorstellung ich bin Studentin an der Berner Fachhochschule und schliesse demnächst mein Studium ab. Deshalb mache ich jetzt meine Bachelorthesis. Sie haben die Genehmigung für das Leitfadeninterview unterschrieben, ich werde es in anonymisierter Form aufführen und werde diese Daten lediglich für meine Bachelorthesis verwenden. Ehm das Thema meiner Bachelorthesis oder so ein wenig die Leitfrage (...) sie hört sich etwas kompliziert an ist: „Welche Rolle können die massenmedialen Einflussmöglichkeiten auf das Image der Sozialhilfekontexten bei den Befragten spielen?“ Und zwar eigentlich kurz gefasst, welche Rolle spielen die Medien in Bezug auf das Image von der Sozialhilfe vielleicht aber auch von den Mitarbeitenden, den Klienten/innen. Das habe ich nicht gross eingeschränkt. Ich möchte jetzt einfach einmal so ein bisschen schauen was so kommt, gebe es denn vielleicht einen Schwerpunkt und das werde ich erst in einem zweiten Schritt machen. Vielleicht noch als Information ich habe bei der Bevölkerung noch eine Umfrage gemacht, um zu schauen wie schätzten sie das Image ein? oder wie hoch ist das Wissen in Bezug auf die Sozialhilfe? Ehm durch welche Quellen informiert man sich? Sind bereits einmal mediale Berichte festgestellt worden? Wie sind die dargestellt gewesen (...) genau. (01:30)

B: Einfach dass ich es nicht vergesse, ich gebe ihnen gerne das hier noch mit, ich nicht weiss ob Sie es kennen? (Der Befragte verteilt eine Broschüre) (01:34)

I: Ah ja danke vielmals. Ja das habe ich auf der Homepage gesehen. Genau das habe ich gesehen mhm. (01:39)

B: Eben das ist noch so ein Versuch das Wissen zu verständlich zu erklären. (01:42)

I: Das ist sehr nett, danke vielmals. Genau, das ist so ein wenig die Leitfrage und hierzu habe ich einfach verschiedenen Untergruppen gemacht, welche so ein wenig zu einem Hauptthema handeln. Fühlen Sie sich völlig frei, bei einer Frage mehr zu sagen oder bei einer anderen Frage weniger. Und sonst würde ich jetzt gleich mal bei der ersten Frage starten. Vielleicht können Sie mir etwas über die Tätigkeit erzählen und so ein wenig über die Kernaufgaben. (02:12)

B: Hmm also ja wir sind ja hier ein grosses Sozialamt mit ungefähr *** Mitarbeitenden. Wir machen auf der einen Seite die wirtschaftliche Hilfe und auf der anderen Seite die Arbeitsintegration also die Sozialintegration. Und durch das ist das Aufgabenfeld natürlich relativ breit. Wir führen Motivationssemester beispielsweise für Jugendliche um zu einer Lehrstelle zu bringen bis eben irgendwie zu Personen welche quasi frühberentet werden, weil man sie nicht mehr in den Arbeitsmarkt bringen (lacht) und meine Aufgaben ist eigentlich der ganze Laden in Schwung zu halten und zu schauen dass alles so funktioniert wie es funktionieren sollte. Und das natürlich einen wesentlichen Teil Führungsaufgaben also ich habe selber keine Dossiers, welche ich betreue, also so eher strategische Aufgaben, Management, Führung, ehm aber auch Kommunikation, Medien sind interessiert an der Thematik. Und wenn man einen Ruf hat, dass man gewisse Auskünfte gibt und dann ist man bei den Medien noch so beliebt. Deshalb habe ich immer wieder Medienanfragen, das gehört auch dazu. (03:20)

I: Mhm danke vielmals. Ehm jetzt haben sie gerade so ein wenig den Bezug von Ihrer Tätigkeit auf mein Thema eben jetzt massenmediale Einflussmöglichkeiten auf das Image von Sozialhilfekontexte betont(...) ehm sehen Sie vielleicht sonst noch irgendeinen Bezug? Welcher Sie jetzt hier machen können? (03:39)

B: Zum Thema? (03:39)

I: Ja zum Thema (...) (03:42)

B: (...) Puh also was man ja einfach sagen kann, die öffentliche Wahrnehmung von der Sozialhilfe ist eigentlich leider sehr oft Einzelfallgetrieben. Also irgendwelche komische Einzelfälle, welche hoch skandalisiert werden, zu Recht oder zu Unrecht und ob überhaupt etwas an diesen Fällen ist weiss man ja als Leser oft auch nicht. Also wir haben ganz stark, wir haben eigentlich wenig Systemwissen in den Medien, welches vermittelt wird und sehr starke personifizierte, einzelfallgetriebenen Geschichten. Ehm irgendwie der frechste Sozialhilfebezüger der Schweiz, vielleicht mögen Sie sich erinnern der Fall Berikon oder so, welche nachher quasi über Tage oder Wochen, vor allem im Blick ein Thema sind. Und wenn es dann lange im Blick ein Thema ist, dann ziehen dann die anderen Medien nach. Das ist dann die Medienlogik. Und dies ist so die typische Erscheinung der Sozialhilfe in den Medien. Es sind so skandalisierte Einzelfälle und das System an sich ist dadurch relativ schnell im Misskredit und relativ schnell unbekannt. Und eigentlich wo eine Trendwende gewesen war oder ein ganz anderer Approach ist im Zusammenhang mit dieser Abstimmung in Bern, welche nachher ehm die Medien ganz massiv über die Sozialhilfe als solches berichtet haben. Mit Statistiken, Grafiken, wie das System funktioniert. Und dies war eigentlich so atypisch, das habe ich so noch nie erlebt, dass die Medien so einen Sachverhalt und Wissensteppich ausrollen, welcher unabhängig von Einzelfällen ist. (05:23)

I: Mhm es ist also auch so ein wenig faktenbasiert. (05:25)

B: Genau faktenbasiert und ehm das war eigentlich sehr wohltuend dass man einmal über das ehm mal so auf einer anderen Ebene berichtet. Also auf der Einzelfallebene und dann war vielleicht auch einen wichtigen Grund, warum die Abstimmung nachher zugunsten der Sozialhilfe ausgegangen ist. Und weil eben dieses Wissen sehr stark in die Bevölkerung herausgetragen worden ist. (05:47)

I: Was haben Sie das Gefühl, mit was hat es zutun dass in den Medien vor allem so Einzelfälle oder über so skandalisierte Art und Weise berichtet wird? (05:56)

B: Ja gut, Medien haben an sich heutzutage generell eine Tendenz zur Personifizierung von irgendwelchen Sachverhalten. Also das ist (...) ehm wir haben heute ja den Kennzahlenbericht vorgestellt, ich weiss nicht ob Sie ihn kennen, der Kennzahlenbericht von der Städteinitiative, welche heute die Medienorientierung gemacht hat. Und dann telefoniert mir das Fernsehen und fragt: „Habt ihr nicht Einzelpersonen, welche von dem oder jenem Problem betroffen sind?“ Und ehm über die Statistik (lacht) und über die Zusammenhänge berichten sie einfach weniger gern als über (lacht) (...) also irgendwie ist es von den Bildern her eindrücklicher, vielleicht ist es irgendwie auch eingängiger wenn man einzelne Personen ehm zeigt. Also das ist so die Personifizierung von Problemen ist eigentlich generell so ein Thema in den Medien. Und dies eignet sich in der Sozialhilfe natürlich eher noch besser vielleicht weil ebenso Elend und all diese Erscheinungen haben ja irgendwie eine gewisse mediale Faszination zumindest. Für die Betroffenen wahrscheinlich weniger, aber für die die nicht betroffen sind (lacht) ehm was auch immer die Gründe genau sind, ist mir nicht klar. Aber es ist einfach eine Tatsache dass man immer ehm diese Tendenz der Personifizierung der Probleme hat. Und damit spricht man eigentlich nicht über Probleme sondern über Einzelfälle und die ganzen strukturellen Fragen, die sind oft ehm eigentlich nicht in den Medien. (07:22)

I: Mhm haben Sie vielleicht auch das Gefühl, dass es die Leserschaft ein wenig mehr interessiert, eben diese so (...)? (07:27)

B: Das nehmen die Medienhäuser sicher an, dass die Leser ehm dass mehr interessiert, ob das stimmt (...) das kann ich nicht beurteilen (07:35)

I: Mhm ok, wie sehen Sie den Einfluss der Medien auf das Image der Sozialhilfe? (07:42)

B: Ja das ist, das ist natürlich prägend, die Leute wissen ja an sich (...) ich meine ich habe Rechtswissenschaften studiert und bin eigentlich noch so ein aufgeklärter Zeitgenosse aber ich habe über die Sozialhilfe eigentlich nichts gewusst bis ich das erste Mal beruflich mit der Sozialhilfe Kontakt hatte (lacht). Also ehm das ist nicht etwas was man einfach weiss. Also mit der AHV kommt man eher noch in Berührung, die Grossmutter, welche AHV bezieht oder weiss ich nicht was, Krankenversicherung ist präsent. Sozialhilfe ist für Menschen, welche nicht in diesen wirtschaftlich schwierigen Verhältnissen aufwachsen einfach ein unbekanntes Gebiet. Und dann prägen die Medien natürlich ganz stark das Bild, weil man selber gar kein anderes hat. (08:25)

I: Und dieser Einfluss würden Sie auch als stark einschätzen? (08:27)

B: Ja auf jeden Fall, eben weil es gibt gar keine andere (...) eben das haben wir dann probiert in der ***, wir möchten irgendwie auch das System einmal ein wenig erklären. Losgelöst von den Einzelfällen und diese Dokumente gibt es nicht so viel, wo man sich irgendwie auf die Schnelle ein Bild machen kann, es gibt auch also an den Universitäten lernt man nichts darüber. Also an den Universitäten lernt man nichts, Sie können Rechtswissenschaften studieren und hören kein Wort darüber, weil es ein Fachhochschulthema ist. An den Fachhochschulen ist es vielleicht eben das haben sie vorher auch gesagt freiwillig. Nicht einmal die Sozialarbeitenden wissen irgendwie Bescheid und so. Und so einfach ist diese Sozialhilfe nicht, rechtlich gesehen ist es eigentlich ein schwieriges Gebiet, weil man eigentlich sehr viele offene Normen hat, welche nicht so klar sind und man weiss nicht so genau was jetzt eigentlich Sache ist und deshalb wäre es eigentlich anspruchsvoll rechtlich. Aber man weiss aber umgekehrt wenig darüber. (09:21)

I: Ist das Teil von also (...) Öffentlichkeitsarbeit gewesen, wobei sie gefunden haben da muss man ein wenig Aufklärung machen? (09:27)

- B: Ja das war irgendwie im Vorfeld von dieser Abstimmung, da haben wir als ehm (anonym) Konferenz, welche eigentlich die Sozialdienste zusammenschliesst von den grossen Sozialdiensten haben wir gesagt, wir können ja nicht politisch irgendwie sagen stimmt ja oder nein oder weiss ich nicht was. Das Einzige was wir einfach können ist aufzuklären und ehm dann hat man eigentlich im Vorfeld dieser Abstimmung gesagt, wir möchten auch einen Beitrag leisten. Dass die Leute eigentlich gut informiert sind, wenn sie abstimmen. (09:56)
- I: Mhm und durch welches Medium haben Sie denn das verbreitet, haben Sie da irgendwie bestimmte Quellen genutzt oder einfach (...)? (10:01)
- B: Ja gut wir haben einfach natürlich die eigenen Sozialdienste, welche es nachher bei sich aufgelegt haben, das ist wahrscheinlich die meiste Verbreitung gewesen. Die Gemeinden haben es immer weiter gegeben, den anderen Leuten und so, den Verwaltungen nachher ist es auch in den Medien, wir haben eine Medienmitteilung gemacht. Um darauf hinzuweisen und dann ist es im Internet zum Herunterladen. Also ehm es gibt verschiedene Zugänge natürlich. (10:25)
- I: Mhm ok (...) ehm wie wichtig ist Ihrer Meinung nach das Image der Sozialhilfe? (10:31).

B. Ehm (...) es ist natürlich (...) darum wichtig, weil die Sozialhilfe politisch unter Druck ist. Also wenn man schaut zum Beispiel die, die existenzsichernden ehm Ansätze des Betreibungsrecht, also wie hoch ist das betreibungsrechtliche Existenzminimum, die sind überhaupt nicht in den Medien. Das ist offensichtlich völlig unwichtig, obwohl vielleicht noch mehr Leute betroffen sind, ich weiss nicht aber sicher auch viele Leute vom betreibungsrechtlichen Existenzminimum betroffen sind.

Dort braucht es überhaupt keine, dort gibt es gar keine öffentliche Diskussion darüber, es ist einfach wie es ist. Und dies setzt irgendwie ein kleiner Kreis von Betreibungsbeamten fest, es gibt noch viel weniger demokratische Legitimation als bei den SKOS Richtlinien, aber das ist kein Thema und die Sozialhilfe hingegen ist ein Thema. Ehm vor allem wahrscheinlich weil es Steuerfinanziert ist und in kleinen Gemeinden, in Kantonen ohne ausgebauten Lastenausgleich natürlich einen rechten Teil des Budgets nachher auch ausmacht. Also das sind einfach so die ehm die öffentliche Wahrnehmung ist, ist ehm sehr viel grösser als bei anderen, über die Höhe der Ergänzungsleistungen spricht man auch weniger. Über die Höhe der Sozialhilfe spricht man einfach viel mehr und das ist natürlich so ein Profilierungsfeld für Politiker/innen. Also Frau Bircher, welche im Aargau ist, Aargau oder? Die ist glaube ich jetzt noch Nationalrätin geworden, dank ihren Attacken auf die Sozialhilfe, sicher. Weil die Medien springen dann auf und die Leute werden bekannt. Also hat das dann eine Art gewisse innere Logik. Also Herr Glarner ist auch ein wenig in dem Umfeld, es gibt ein paar im Kanton Bern der ehm, ehm der Regierungsrat, der welcher der Polizeidirektor ehm (...) ach wie heisst er nur? Ich habe den Namen vergessen also welcher aus politisch irgendwie hochgearbeitet hat durch Attacken auf die Sozialhilfe. Das ist irgendwie weil es halt dann nachher in den Medien stark aufgegriffen wird, sind die Politiker/innen auch interessiert sich zu diesem Thema zu positionieren. Da kann man sich irgendwie einen Namen verschaffen, glaube das ist so eine Logik, welche greift.
(12:57)

I: Mhm und ehm das ist dann so das Image von den Institutionen aber ich denke also (...) oder haben Sie das Gefühl das färbt dann noch weiter ab? Beispielsweise auf Mitarbeitende oder auch Klienten/innen? (13:09)

B: Ja natürlich, natürlich also wenn ehm in den Medien lange und stark genug auf die Sozialhilfe als solches oder auf einen bestimmten Sozialdienst dann leiden auch die Mitarbeitenden darunter, weil dann werden andere Klienten/innen frecher, fordernder, sie welche ja sowieso und weiss ich nicht was. Also man hat mehr Auseinandersetzungen und die Leute werden natürlich auch in ihrem persönlichen Umfeld irgendwie kritisch hinterfragt. Was macht ihr da eigentlich, dass in den Medien so schlecht (...)? Also wir haben auch schon so Zeiten gehabt, wo die Sozialhilfe in der Stadt *** massiv unter Druck gewesen war. Das war etwa so vor *** Jahren, bevor ich etwa hier angefangen habe. Das hat zu einer hohen Fluktuation geführt, zu Verunsicherungen bei den Mitarbeitenden, zu Aggression von Seiten der Klienten/innen, weil die ja das Gefühl gehabt haben, die arbeiten gar nicht richtig. Die machen ihre Job nicht. Dies hat nachher eine ganze Kette von Folgen. (14:07)

I: Mhm ja und das vermittelt dann wie eine Realität, es konstruiert dann wie eine Realität oder? (14:12)

B: Ja klar, und man muss umgekehrt sagen, die Sozialhilfe hat wie keine Lobby, das ist einfach (...). Andere Beeinträchtigte zum Beispiel haben eine ganz starke Lobby und niemanden wagt sich gegen Beeinträchtigte in den Medien etwas zu sagen. Bei der Sozialhilfe ist es genau umgekehrt man kann eigentlich ungestraft auf die Sozialhilfe einprügeln, weil es keine Lobby gibt, welche sich wehren kann. Irgendwie hat das keine Konsequenzen so, hingegen im Beeinträchtigtenbereich gibt es relativ schnell so eine Schamgrenze, welche erreicht ist und man im Zweifelsfall lieber die Augen schliesst. Und vielleicht wagt man Missstände die hier sind, nicht einmal zu thematisieren, weil man sich nicht in diesen beeinträchtigtfeindlichen Kontext geben möchte so oder. Es ist eine ganz andere Logik hier. (14:55)

- I: Ja und wie auch ein wenig eine andere Hemmschwelle, irgendwie dann so zum (...) (14:58)
- B: Ja eben genau, genau. (14:59)
- I: Mhm ja ehm (...) ja haben die da eine Idee, also warum ist das so? Also hypothetisch? (15:06)
- B: Ja gut also ehm ich glaube einen wesentlichen Treiber von den ganzen ist einfach die Verknüpfung von Ausländeranteil und Sozialhilfe. Also weil man einen hohen Ausländeranteil also man kann dann relativ fremdenfeindliche Parolen ehm positionieren (lacht), weil man sagt nicht Sozialhilfebezüger, sondern man meint die Ausländer/innen natürlich, welche einen hohen Anteil ausmachen. Das könnte einen Treiber sein, welcher so bewusst oder unbewusst aus den SVP Positionen herauskommt. Und ehm (...) nachher sind es wahrscheinlich so die Einzelfälle, welche so ein Gefühl von da schaut man nicht richtig zu den Steuergelder führen. Und dann wird so ein Unbehagen geschürt und niemand ist hier, der das System verteidigt und die Personen verteidigt also ehm. (15:59)
- I: Und warum ist das nicht hier? (16:00)
- B: Ja weil die Personen meistens weder stimmberechtigt sind, die Personen in der Sozialhilfe sind eher absorbiert mit anderen Problemen. Also wenn sie überhaupt stimmberechtigt wären, was viele ja nicht sind. Also wir haben einen Ausländeranteil mit irgendwie über 40% in der Sozialhilfe, also viele sind gar nicht stimmberechtigt, viele sind sprachlich auch nicht wirklich fit ehm und (...) dann haben sie irgendwie andere Probleme, existentielle Problemen, welche sie von einem politischen Engagement abhalten. Also wir haben wenige Menschen die politisch aktiv sind, die wir da unterstützen (lacht). Und die Stimmbeteiligung, wie tief die ist möchte ich auch nicht wissen. Also das ist nicht (...) (16:35)
- I: Und man müsste sich dann wie outen eigentlich in der Öffentlichkeit oder? (16:37)

B: Und nachher gibt es ja wie keine Partei, welche eh hin steht, eh ja natürlich die linken und die grüne Partei, sind dort ein wenig offener, dieser Thematik gegenüber. Aber eh (...) da gibt es natürlich eh auch bis in die SP Kreisen Personen, die denken oh gibt man denen nicht zu viel? Also das hängt dann auch wieder mit dem Wissen über das System zusammen. Diese haben dann vielleicht schon noch so eine soziale Ader, aber in diesem Bereich weiss man nicht so recht. Also ich glaube, dass diese Medien Unsicherheiten schüren und es gibt wenig Korrekturmöglichkeiten, eben weil es keine Partei gibt, welche da mal hin steht und sagt (...) eben es gibt wenig Interesse, wie bei den Beeinträchtigten. Die sind unglaublich gut organisiert, also eh dort gibt es wirklich auch ganz starke auch vom Bund subventionierte Dachorganisationen, welche eh (lacht) quasi sagen was die Politik machen muss. Das hat aber natürlich auch damit zu tun, dass die Sozialhilfe keine Bundesgeschichte ist, sondern eine kantonale, es hat kantonale Regelungen und damit eh ist natürlich eh eigentlich der Aufbau von starken Organisationen gar nicht möglich. Also eh es gibt gar keine Strukturen. Und die SKOS welche ja so ein wenig die stärkste Organisation in diesem Bereich ist, ist politisch neutral. Also es gibt einfach keinen Player im politischen System. (18:10)

I: Mhm ja und sonst so Öffentlichkeitsarbeit, haben Sie das Gefühl das wird genug betrieben? (18:14)

B: Ja gut also wer will sie den betreiben? Es gibt ja keine Lobbygruppe, welche sie betreibt. Man hat auch kein Geld zur Verfügung. Ehm, ehm die Sozialdienste selber müssen sich politisch neutral verhalten, die können nicht, also ich kann ja da nicht irgendwie politisch, mache natürlich schon hie und da etwas. Aber ich kann mich nicht wahnsinnig politisch betätigen und ehm es fehlen eigentlich die Strukturen und die Akteure für eine politische Lobbyarbeit zu Gunsten der Sozialhilfe. Das was man jetzt im Vorfeld von dieser Abstimmung gemacht hat das war die Charta Sozialhilfe, welche Sie wahrscheinlich kennen, da sagt man ja eigentlich fehlt da etwas und die SKOS als politisch irgendwie zwangsneutrale Organisation kann das nicht erfüllen, dieses Feld irgendwie. Und deshalb haben wir gesagt man muss irgendwie mit dieser Charta versuchen eine andere Öffentlichkeitsarbeit zu machen, das ist so ein wenig der Versuch. (19:13)

I: Mhm und Aufklärungsarbeit kann man ja indem Sinne auch, wenn sie faktenbasiert ist neutral mache oder? (19:20)

B: Ja klar, das ist so ein wenig wie das. Also auf der Webseite der Charta ist dasselbe Büchlein auch, einfach nicht für den Kanton **** sondern für die ganze Schweiz, mit ein wenig anderen Zahlen und so. Das ist auch so ein wenig Teil dieser Kampagne und ehm und nachher sind es auch Leute die hin stehen auch bürgerliche das ist wichtig. Darum ist auch wichtig, dass der Präsident der SKOS jetzt ein bürgerlicher ist. Das ist nicht einfach ein Linkes Projekt die Sozialhilfe sondern eine sozialpolitische Mindestsicherung ohne welche man ganz andere Probleme hätten. Und dieses Bewusstsein muss man irgendwie schaffen. (19:57)

I: Und ehm so bei den einzelnen Sozialdiensten haben Sie das Gefühl, diese betreiben aktiv so irgendwie Aufklärungsarbeiten oder? (20:05)

B: Ja so punktuell, dass kann mal sein dass man Tag der offenen Türe macht so aber ehm so im grösseren Stil und regelmässig und ehm wirksam ist das nicht. Also das kann mal punktuell sein. Wir machen hier auch nicht wahnsinnig viel. Wir machen schon irgendwie wenn Gruppen kommen, Führungen durch das Haus aber die müssen sich ein wenig anmelden. Und ehm wir machen jetzt nicht ehm, so die grossen Sozialen Dienste Zürich macht eine jährliche Pressekonferenz, welche ich eigentlich gut finde. Wir machen es schon nicht mehr (lacht) also es braucht schon ehm ja es gibt wenig grosse Player, welche dann diesen Apparat diese Reichweite haben, dass die Medien überhaupt kommen. Ehm wenn wir jetzt hier einladen und zeigen wollen was wir hier machen, ist nicht sicher ob überhaupt jemand kommt oder so. Also es ist ehm, Zürich ist gross genug das funktioniert irgendwie.

Aber es ist nicht so, so viele welche überhaupt von den Strukturen her in der Lage sind dies zu machen. Und nachher wenn man irgendeinen politischen Vorgesetzten hat, der das gar nicht möchte, ehm dann ist es natürlich vorbei. Also man ist natürlich immer auch also auch der ***** möchte jetzt das, dann geht es. Aber wenn sie jetzt irgendwer haben der findet oh nein aus irgendwelche Gründen, möchte ich das nicht, dann ist es vorbei. (21:28)

I: Mhm es hängt auch an dem eigentlich oder ab wie das ja (...) und ehm wie sehen sie mehrheitlich die Berichterstattung, sehen Sie diese mehrheitlich im negativen Aspekt oder? (21:39)

B: Ja, also ehm ich muss sagen, wenn es um Einzelfällen geht ist es fast immer negativ. Und die anderen Aspekte die sind halt immer ausser bei dieser Abstimmung im Kanton **** nicht so zum Zuge. Morgen ist jetzt wieder eine Ausnahme es ist eigentlich, ein wenig die Geschichte mit dem Städtekenzahlen Bericht, welcher jährlich veröffentlich wird und dann immer auch irgendwelche Themen besonders beleuchten kann. Dann gibt es immer wieder eine gewisse Medienpräsenz aber auch das ist nicht garantiert. Jetzt ist man relativ nah an den Nationalratswahlen, vielleicht sind dann nachher die Zeitungen noch voll morgen voll von (...) also das kommt halt alles so ein wenig auf solche Sachen an, was ist sonst noch so aktuell. Also jetzt ehm, was man einfach gemerkt hat das ganze Thema Langzeitarbeitslose hat eine ganz andere Resonanz in den Medien. Also dort ist irgendwie nicht nur ehm die unqualifizierten Ausländer betroffen glaube ich, sondern durchaus auch immer qualifizierte Schweizer und jeder kennt, der ein gewisses Alter hat, jeder kennt jemand älteres, der Langzeitarbeitslos ist. Ihre Eltern wahrscheinlich auch, sie selber wahrscheinlich nicht aber ehm Ihre Eltern kennen sicher jemanden. Und von denen gibt es einfach und ehm (...) alle wissen das ist eigentlich einen anständigen Typ, der sucht verzweifelt eine Arbeitsstelle hat 500 Bewerbungen geschrieben (lacht) und trotzdem klappt es nicht. Und das ist ganz ein anderes Bild ehm. Und ehm darum ja probiert man auch immer wieder in der Diskussion den Blick auf solche Aspekte zu lenken, weil das ist eine andere Wahrnehmung eben von den Medien, weil die Journalisten muss man sagen sind alle von Arbeitslosigkeit bedroht. Sie sind sensibel also einen 50 jährigen Jurist ehm Journalist der weiss einfach, also wenn ich da meine Stelle verliere, dann sieht es böse aus. Die sind auf diesem Thema sensibler und berichten dann vielleicht auch anders über das. Und das sind einfach andere Leute, welche teilweise wirklich sehr gut qualifiziert sind und 30 oder 40 Jahre gearbeitet haben und plötzlich ist fertig und ehm (...) (23:53)

- I: Also geht es manchmal auch ein wenig drum, also man versucht auch ein wenig einen Grund zu finden oder eine Schulzuweisung und wenn man das ausserhalb finden kann, dann löst es vielleicht auch wenig mehr Empathie aus und bei einem jüngere hat man vielleicht das Gefühl (...) (24:07)
- B: Ja einer, einen drogensüchtigen ist halt selber Schuld und schwieriger ist es halt dann bei den Familien, bei welchen das Geld nicht reicht. Dann also ehm über das spricht man halt nicht so aber das ist natürlich eine Realität. Wenn man unqualifiziert ist kann man heutzutage einfach keine Familie ernähren in der Schweiz. Und (...) also einen Drittel der Sozialhilfeempfänger sind Kinder, das wissen die Leute auch nicht so und deshalb tut man dies auch immer wieder betonen. Dass das Bild vom faulen Kerl welcher zu Lasten vom Steuerzahler zu Hause im Bett liegt, dass trifft also in ganz wenigen Fällen vielleicht zu, aber in allen anderen Fällen ehm ist es nicht so. (24:45)
- I: Und das Bild also in der Bevölkerung haben Sie das Gefühl, dieses ist von den Medien produziert worden? (24:52)
- B: Ja natürlich es gibt gar keine andere, also Personen welche nicht selber (...), also ich meine die mittelständischen Leuten kennen in der Regel nicht wahnsinnig viele Leute in der Sozialhilfe. Also man bewegt sich einfach in anderen Milieus (...) also ich habe glaub niemanden, also nicht dass ich es wüsste, ich glaube nicht dass ich jemanden in meinem Bekanntenkreis habe der in der Sozialhilfe ist (...) ich glaube es nicht (lacht). Also ja, weil man ist anders sozialisiert, man macht ein Studium, alle die man kennt machen vielleicht auch ein Studium und so und dann ist man tendenziell nicht in der Sozialhilfe, wenn man eine gute Ausbildung hat. (25:25)
- I: Ja, ja und man hat dann vielleicht auch die Möglichkeit, wenn es einmal zu einem Engpass kommt, dass man vielleicht vorgängig Geld gespart hat oder wie auch immer. (25:33)

- B: Ja klar, dann sind die privaten Hilfssysteme natürlich auch anders. Dann erbt man vielleicht oder der Partner hat eine gute Ausbildung und verdient auch oder irgendwie, oder Leute unterstützen einem, Familie oder irgendwo, also. (25:46)
- I: Es sind andere Voraussetzungen eigentlich (...). Und ehm die negative Berichterstattung haben Sie das Gefühl die beeinflusst dann wirklich auch die Meinung also sagen wir mal die politische Meinung von der Leserschaft oder? (26:00)
- B: Sicher zum Teil schon. Es ist vielleicht ein wenig die Frage der Grundhaltung, welche man hat. Also wenn man sowie das Gefühl hat dass es der Staat nicht braucht und alle staatlichen Transferleistungen sind eigentlich Raub am ehrlich arbeitenden Bürger und so, dann sieht man es anders, wenn keine starke Affinität zum Sozialstaat hat. (26:21)
- I: Mhm (...) ja und wie stark schätzen Sie so im Allgemeinen das Vertrauen gegenüber der medialen Berichterstattung über die Sozialhilfe, bei der Bevölkerung ein? Sie sagen die meisten wissen ja gar nicht so viel (...) (26:36)
- B: Also es gab ja, wann war das (...) im Sommer vor einem Jahr diesen Blickfall von dieser Frau, welche da Kleider, das war ja irgendwie massiv, auf irgendwie drei Seiten im Blick und so dann haben die Sozialen Dienste irgendwie Anzeige beim Presserat gemacht, weil es war nichts wahr von diesem Zeug. Und dann war irgendwie so ein wenig, der wurde dann verurteilt weil alles erfunden und unwahr gewesen war und dann kommt es so gross (zeigt einen kleinen Abschnitt) auf Seite sieben. Das ist so ein wenig das Missverhältnis, also Medien können relativ ungestraft auch Falschmeldungen (...) ehm verbreiten und ehm das prägt natürlich die Wahrnehmung und das Bild und die Korrektur der Falschmeldungen findet eigentlich nicht so richtig statt. (27:20)

- I: Und vor allem wie kann man dies erkennen? Ist wahrscheinlich auch noch schwierig, für jemand der das Wissen nicht hat eine Falschmeldung zu erkennen oder? (27:27)
- B: Ja klar, eben also ausser der Presserat hätte die Fähigkeit oder die Macht den Blick zu verpflichten drei Seiten lang auf Seite den Seiten 1 bis 3 über den Betrug seiner Artikel (lacht) irgendwie zu schreiben aber das gibt es ja nicht. Also man kann also ja das ist, das ist sagen wir wenn irgendwelche Hassprediger irgendwo unterwegs sind, wenn die jetzt zufälligerweise Sozialhilfe beziehen heisst es nicht Hassprediger macht dies und jenes, sondern Hassprediger bezieht Sozialhilfe. Also der Kontext ist immer eigentlich negativ. (28:05)
- I: Und es werde wie immer zwei Sachen miteinander verknüpft und das vermittelt dann so ein Bild oder? (28:11)
- B: Genau. (28:10)
- I: Ja ehm (...) und ebenso als Möglichkeit jetzt Sie als Fachperson sehen sie eigentlich wirklich, dass in der Aufklärungsarbeit (...) oder? (28:20).
- B: Ja es ist beschränkt. Also man hat weder viele Mittel noch viele Möglichkeiten. Ehm also (...) natürlich ich probiere wenn Medienanfragen kommen, diese immer sehr gerne zu beantworten und so und probiere dort zu informieren. Aber aktiv kann man nicht viel machen. Da ist eben *** so eine Ausnahme, der Bericht hier ist eine Ausnahme (zeigt auf den Bericht) aber sonst es ist extrem aufwändig so einen Bericht zu machen kostet irgendwie 100 000 Franken und deutlich mehr Gratisarbeit (lacht). (28:59).
- I: Es ist auch immer eine Ressourcenfrage oder? (29:00)

- B: Eben das und immer die Medien einzuladen und zu zeigen schaut einmal was für eine tolle Arbeit wir machen, das funktioniert nicht. Also der Skandal ist einfach immer medial sehr viel anziehender als irgendwie etwas überlegtes. Also das ist, die Möglichkeiten sind sehr beschränkt muss man einfach sagen. (29:20)
- I: Und Medienanfragen haben Sie aber regelmässig oder? (29:22)
- B: Ja, ja das schon. (29:23).
- I: Das schon, einfach so Stellungnahmen oder ehm? (29:24)
- B: Ja oder ehm heute habe ich mit der Frau *** da vom ***, welche so wenig auf dem Thema ist für Bund, BZ, Basler Zeitung, habe ich gesprochen und ihr gewisse Zusammenhänge erklärt. Und jetzt muss ich schauen ob Sie bereits das Zitat gesendet hat (schaut auf sein Handy) (...) (lacht) Sie hat da irgendwie wegen den Antworten etwas gesagt. Aber ehm das kommt, also als ich noch bei der **** war, war dies natürlich noch mehr. Da dort natürlich meine Stimme noch ein wenig mehr Gewicht hatte, das war quasi eine **** und jetzt ist es ein wenig weniger. Aber das kommt natürlich schon regelmässig vor, weil die Medien wissen natürlich, ja das ist eine Fachperson und so (...) (30:05)
- I: Ja (...) oder eben sie können so vielleicht auch etwas richtigstellen oder vielleicht wie noch eine Expertenmeinung dazu holen, was manchmal schwierig ist. (30:14)
- B: Genau, genau eben und eben die haben gerne Leute, welche sie zitieren können. So ein Bericht kann man schon zitieren aber es ist halt auch, bei den Medien, bei solchen Berichterstattungen hat man gerne Leute, welche man mit Name und Foto zitieren kann. Und dann fragen diese Journalisten natürlich hie und da noch Fachleute an und fragen was ist auffällig? Wie sehen Sie das und so? (30:38)

B: Ja, ja (...) ehm sehen Sie sonst in Bezug auf diese Thematik irgendwo einen Handlungsbedarf? Und wenn ja wo? Bei wem? Warum? (30:50)

I: Ja also ich glaube einfach die Sozialdienste müssen ehm einfach mal dafür sorgen, dass sie möglichst wenige Skandale produzieren. (...) einfach, dass also diese besonderen (...), das ist bei uns, wir sagen dieser Kategorie Risikofälle. Das sind Fälle, welche ein Reputationsrisiko haben. Diese darf man einfach nicht 0815 behandeln. (31:15)

B: Was ist das zum Beispiel? Also (...) (31:15)

I: Also wenn jetzt zum Beispiel einen Fall, welcher sich vor kurzem ereignet hat, irgendein junger Mann der im Bremgartner-Wald wohnt und der Vater hat das Gefühl der könnte eigentlich arbeiten und wird von uns verwöhnt. Dieser Vater droht regelmässig mit Kopien an Herrn Röstli von der SVP und er gehe an die Medien und ehm ja die Sozialarbeiter sagen der Mann hat psychische Probleme, aber dieser Mann ist jetzt bereits ein Jahr in dieser Situation. Nach einem Jahr habe ich gefunden jetzt reicht es langsam, jetzt müssen wir irgendwie (lacht) wir können das nicht ewig, irgendwann kommen die Medien und einer der im Wald wohnt ist noch attraktiv oder? (31:56)

B: Ja, ja das gibt es nicht Alltag (lacht). (31:58)

I: Eben (lacht) so (lacht). Dann müssen auch die Sozialarbeitenden ein Gespür dafür entwickeln, welche Fälle ein Reputationsrisiko haben? Und das haben sie halt zum Teil nicht. Es beginnt eben schon beim einzelnen Sozialarbeiter, einfach denken dieser behandeln wir gleich wie alle anderen, das ist eben nicht so. Weil alle anderen haben nicht im Hintergrund einen Vater, der mit den Medien droht also muss man sich mit dem Reputationsrisiko vom Einzelfall auseinandersetzen und da stelle ich noch ein Defizit bei den Sozialarbeitenden fest. Aber immerhin haben wir so Kaderleute welche genug sensibilisiert sind, die merken dass dann schon. (32:34)

- I: Und hat das mit Arbeitserfahrung zu tun oder haben Sie das Gefühl mit fachlichen Kompetenzen? (32:38)
- B: Also ehm aus der fachlichen Sicht ist es natürlich nicht richtig einer anders zu behandeln, nur weil der Vater mit der Presse droht aber aus meiner Sicht macht es eben schon Sinn, diese anders zu behandeln und zu schauen dann man dieses Thema irgendwie ruhig stellen kann. Und dann geben Sie einem bei welchem der Vater nicht droht, vielleicht mehr Zeit zum Abklären und zu schauen was Sache ist und dieses Vertrauensverhältnis aufzubauen. Und ehm aber das interessiert mich nicht ob ihr mit diesen ein Vertrauensverhältnis habt. Ich möchte einfach nicht dass er morgen in der Zeitung kommt (lacht). (33:07)
- I: Ja und man muss es dann auch ein wenig ganzheitlich, weil es dann ja eine öffentliche Angelegenheit oder? (33:12)
- B: Ja genauso und dann reagieren die Sozialarbeitenden nicht immer gut auf das, weil sie ihre Fachlichkeit, welche sie dort beanspruchen dort ein bisschen zurückgedrängt wird. Weil man sagt, dass interessiert mich gar nicht, was ihr fachlich als richtig betrachtet. Da hat man hier einfach eine andere Logik. (33:29)
- I: Mhm ja und vielleicht auch was man in diesem Moment priorisiert irgendwo durch, oder? (33:33)
- B: Eben genau, das ist so es ist eine andere Logik. Die rein fachliche Logik greift in diesen Fällen zu kurz, weil es andere Risiken gibt. (33:42)
- I: Mhm und haben Sie aber auch das Gefühl zum Beispiel in der Ausbildung oder wie auch (...) ja kommt das einfach, vielleicht auch ein wenig zu kurz, oder? (33:50)

B: Ich glaube das müsste man schon ein wenig thematisieren. Also das Bild wir ja eben geprägt durch diese Einzelfälle, welche medial skandalisiert werden. Also muss man schon mal dafür sorgen, dass diese ersten gar nicht entstehen und zweitens wenn man einen Risikofall als solches erkennt, dann muss man wirklich (...), also dann muss man wirklich rasch handeln und schauen dass das Problem irgendwie stabilisiert wird, damit es nicht noch irgendwie weiter eskaliert. Und dort sind die Sozialarbeitende eher so ein wenig courant normal orientiert, wir machen es einfach so wie wir es immer machen und so. Und ehm das braucht dann teilweise ein wenig Auseinandersetzungen. (34:23)

I: Und diese Risikofälle, kann man eigentlich (...) also sind diese einfach zu erkennen? (34:27)

B: Ja also das erkennt man schon. Also nicht jeden, also jetzt zum Beispiel jener, der der Blick da so, das war aus unseren Kriterien gar kein Risikofall gewesen. Die Frau hat einfach mit ihrem Geld Kleider gekauft also so what? Und diese hat sie zuhause gestapelt. Wir gehen ja nicht nachhause um zu schauen, was sie in der Wohnung stapelt. Die hat nicht mehr Geld als andere erhalten um Kleider kaufen, das war kein Risikofall aber der Vermieter hat eigentlich das ausgelöst, also dieser Blickfall. Denn der Vermieter war böse, weil wir nachher irgendwie einen Monat weniger bezahlt haben als dass er gefordert hat, nachdem die Frau gestorben ist.

Man hat einfach nach Regelbuch diesen Monat Miete bezahlt und gesagt après moi le déluge, schau selber. Der Vermieter ist nachher zum Blick gegangen also hätte man vielleicht merken können, dass dieser Vermieter völlig frustriert ist und dann hätte man vielleicht mal schauen müssen, ob man irgendetwas hätte machen können. Vielleicht hätte man nicht mehr Miete zahlen können aber zum Beispiel hätte man vielleicht die Wohnung räumen können oder weiss ich nicht was. Also die Sensibilität (...) vielleicht hätte man es in diesem Fall nicht merken können, das weiss ich nicht. Aber es braucht einfach schon von jeden Sozialarbeitenden eine hohe Sensibilität wenn man diese Risiken nicht unkontrolliert weiterlaufen

möchte. Da braucht es einfach eine hohe Sensibilität, welche Fälle sich zu so skandalisierten Fällen entwickeln können. (35:46)

I: Mhm und hat denn auch da zeitliche Ressourcen um an diesen Fällen ein wenig mehr zu investieren? (35:51)

B: Ja gut, das ist dann nachher Sache der Vorgesetzten, um das nachher so ein wenig zu steuern. Es ist nicht immer so dass es mehr zeitliche Ressourcen (...) also wenn Sie länger ein Vertrauensverhältnis aufbauen wollen, dann haben Sie dann mehr zu tun, als wenn sie sagen, jetzt ist Schluss, jetzt schicken wir ihn irgendwie zum Vertrauensarzt zur Abklärung. Und sobald es nachher mal klar ist, vom Vertrauensarzt bestätigt er hat eine Störung, dann habt ihr dann auch kein Problem mehr. Aber wenn der Vater ungestraft behaupten kann, dass er völlig normal ist und der Sozialdienst ihn verwöhnt und nicht zur Arbeit schickt dann (lacht) ist es ein anderes Problem. (36:21)

I: Ja (...) Mhm, ja (36:21)

B: Also es ist nicht so, dass es immer aufwändiger ist, aber es braucht vielleicht ein Abweichen von einem courant normal von einer üblichen Fallführung muss man vielleicht abweichen. Also ehm das auf jeden Fall, weil diese Fälle sind immer ein wenig speziell. Also der Normalfall ist kein skandalisierbares Thema aber diese, welche irgendwie (lacht) so ein wenig ausserhalb des Normalen laufen. (36:46)

I: Und halt lieber auch präventiv dann eigentlich lieber handeln als (...) (36:49)

B: Ja oder auf jeden Fall das Risiko (...) oder manchmal sage ich wenn irgendwie ganz wilde Geschichten oder was, dann machen wir halt eine Gefährdungsmeldung bei der KESB, dann kann man immerhin sagen man hat das Problem erkannt und hat das bei der KESB (...) und wenn dann eine Medien kommt kann man sagen, ja die KESB ist zuständig. Oder das ist auch ein Management des Risikos. Also ehm (lacht), welches man in einem anderen Fall vielleicht nicht unbedingt gemacht hätte. Aber manchmal geht es auch irgendwie um das. (37:15)

I: Auch die Verantwortlichkeit ist dann nicht mehr nur an einem Ort. (37:19)

B: Genau, dann sind ja, man muss einfach immer überlegen was machen wir um das Risiko gering zu halten. Und das ist nicht aufwändig von der Arbeit her, sondern es braucht einfach ein paar Überlegungen, vielleicht Gespräche mit dem Vorgesetzten und nachher (...) ist es vielleicht sogar weniger aufwändig. Also an den Ressourcen kann es nicht scheitern. Das ist das Bewusstsein, welches man haben muss, die Sensibilität und nicht die Zeit. (37:45)

I: Und das bespricht ihr im Team, einfach untereinander und so, also die Sensibilisierung? (37:49)

B: Ja also wir haben ein Dokument erstellt, so eine Risikoliste, mit der Definition was eigentlich Risikofälle sind mit einer Ablafliste, was macht man dann, wer muss mit wem schauen und an wen rapportieren und die heiklen Risiken kommen dann bis zu mir, das höre ich dann (...) also (lacht) (38:07)

I: Ja, mhm und das haben sie das Gefühl so ein System bewährt sich oder? (38:15)

- B: Ja (...) ist schwierig zu sagen, also bis jetzt haben wir auf jeden Fall nicht, *****. Dort haben wir uns gefragt ja was können wir überhaupt machen? Und seit her hatten wir auf jeden Fall keinen solchen Fall mehr, aber ist keine Garantie, dass nicht nochmals einer ehm, Einzelfälle sind eben Einzelfälle und schwierig zu handhaben und zu kontrollieren. (38:37)
- I: Mhm ok. (...) ehm (...) ja jetzt wären wir eigentlich schon am Ende. Ich weiss nicht gibt es aus Ihrer Sicht, aus Ihrer Fachperspektive noch etwas? (38:48)
- B: Ja das ist gut, also ich denke dass ich noch wichtig für Sie, dass Sie auch aufzeigen können der einzelne Sozialarbeiter hat auch eine Verantwortung. Das ist nicht einfach sage von der Leitung, sondern das Problem beginnt eigentlich weiter unten und kann auch weiter unten gelöst werden, also ehm. (39:03)
- I: Ja, ja (...) hmm und ein Skandal produziert sich ja dann auch durch verschiedene Handlungsschritte oder? (39:11)
- B: Oder durch keine Schritte. Also ehm vor allem nicht Handlungen produzieren einfach oft einen Skandal. Nicht Handlungen, also wenn man zu lange zuschaut, in einem Umfeld, indem man weiss dass es eskaliert. Also ehm es kündigt sich ja oft, also nicht immer aber es kündigt sich oft man. Nachbarn die schreiben und sagen, da stimmt etwas nicht bei dem, dann muss man es halt abklären. (39:36)
- I: Mhm, also haben Sie das Gefühl es scheitert vielfach in der Abklärung oder auch weil man vielleicht auch das Risiko nicht erkennt oder defensiv ist? (39:46)

B: Also man muss es nicht (...) einerseits muss man selbst auch ein wenig misstrauisch sein, wenn es Anzeichen gibt. Also wenn einer beispielsweise mit der Rolex Uhr in das Gespräch kommt also ehm (lacht), woher ist die Rolex? (lacht). Also so ein wenig wachsam und misstrauisch sein und nicht die erst beste Geschichte glauben so, und das halt abklären und dann ist schon mal gut. Wenn man einfach so ein wenig wachsam ist und das ist das was wir von den Leuten erwarten. Die haben ja auch ein Bauchgefühl, die Sozialarbeitenden werden ja auch nicht gerne betrogen. Also die haben dann mit der Zeit schon auf ein wenig ein Bauchgefühl, welches einem auch nicht unbedingt immer trügt also ehm. Und wenn es irgendwelche Anhaltspunkte gibt, dass etwas nicht stimmt dann haben wir beispielsweise ein Revisorat. Sie können dann ein Dossier in das Revisorat geben und diese screenen es dann und klären es ab ob es stimmen kann und ob es irgendwelche Auffälligkeiten gibt. (40:37)

I: Also das haben Sie hier intern? (40:38)

B: Genau und das haben natürlich nicht alle. Aber die grösseren Sozialdienste haben alle so Hilfsstellen, bei welchen man (...), also das scheitert dann nicht an den Ressourcen. Das scheitert nur daran, dass jemand zu wenig wachsam oder zu wenig aufmerksam war. Oder vielleicht auch zu wenig misstrauisch in gewissen Fällen, aber wenn nachher irgendwer das Gefühl hat da stimmt etwas nicht oder das kann nicht sein, dass dieser so teure Ferien machen kann, mit seinen zur Verfügung stehenden Mittel. Dann gibt die Person das Dossier in das Revisorat und dann wird das Dossier auseinandergenommen. Sie verlangen dann Bankauszüge und weiss ich nicht was und gehen dem einmal nach was ist los? (41:11)

I: Ja, ja aber es braucht einen Auslöser, dass dies überhaupt geschieht? (41:14)

- B: Ja genau darum sage ich es ist an der Basis, also die Prävention stellt der einzelne Sozialarbeiter dar. Also wenn man möchte dass es nicht skandalisierbare Fälle hochspült ehm dann muss der einzelne Sozialarbeiter einfach aufmerksam sein. (41:28)
- I: Mhm ja, kann ich noch schnell fragen, in diesem Revisorat ehm ist das eine Vollzeitstelle, welche wirklich nur einfach (...) (41:36)
- B: Ja sind zwei also ungefähr zweihundert Stellenprozent. (41:40)
- I: Ja und sie sind explizit nur für das zuständig oder machen sie auch noch andere Sachen? (41:43)
- B: Ja also für verschiedene Dinge. Manchmal machen wir auch einfach flächendeckend gewisse Abfragen. Zum Beispiel irgendwie (...) wie viele Leute haben in der Sozialhilfe ein Auto, weil wir wiederum wissen wollen, wo stehen wir? Oder wer arbeitet als Taxichauffeur? Oder irgend so etwas, einfach wenn wir denken man muss wieder mal hinschauen. Oder jährlich machen wir diese Kontrollen was in der AHV als Einkommen deklariert worden ist und ob dies überhaupt stimmt. Also so flächendeckende Abfragen machen wir natürlich auch im Revisorat bei uns. Und nachher gibt es eben auch diese Einzelaufträge, wenn der Sozialarbeiter das Gefühl hat das stimmt irgendetwas nicht. (42:22)
- I: Und in diesem Revisorat sind das dann auch Sozialarbeitende oder sind das (...)? (42:25)
- B: Hmm teilweise einer der Leiter ist Sozialarbeiter, aber da muss man nicht Sozialarbeiter sein oder da muss man einfach ein wenig Erfahrung in diesen Sachverhalten haben. (42:36)
- I: Ja ok hmm (...) gut dann ehm (...) haben Sie noch irgendetwas sonst zum anmerken? (42:46)
- B: Nein ist gut. (42:47)

I: Ist gut so? Dann danke vielmals für die Auskunft, dann (...)(42:53)

B: Ist gern geschehen. (42:51)

**Transkript des Leitfadeninterviews mit Frau Yvonne Feri, Nationalrätin
SP, vom 29.10.2019**

I: Gut dann Danke vielmals Frau Feri, dass Sie sich heute hier Zeit genommen haben. Ehm vielleicht kurz zu meiner Person: Ich habe Soziale Arbeit studiert und schliesse jetzt im Dezember mein Studium an der Berner Fachhochschule ab. Zurzeit mache ich eine Arbeit zum Thema Sozialhilfe, also das Image der Sozialhilfe und möchte hier bei so ein wenig herausfinden, welche Rolle die Massenmedien spielen? Hierzu habe ich in der Bevölkerung eine Umfrage gemacht, also mittels eines standardisierten Fragebogens, mit welchem ich herausfinden wollte, wie das Wissen über die Sozialhilfe ist? Durch welche Quellen man sich Wissen über die Sozialhilfe beschafft, ehm wie ist die mediale Berichterstattung? Ist diese eher so ein wenig positiv oder negativ belichtet? Und dann führe ich parallel eben noch Leitfadeninterviews mit verschiedenen Personen, beispielsweise mit einer Sozialarbeiterin des Sozialdienstes Lenzburg, oder eben mit ihnen oder auch einer anderen Politikerin. Ich denke das sind Leute die vielleicht durch verschiedene eh Rollen mit dem Thema konfrontiert werden und ich versuche dann so ein wenig die Ergebnisse einfach ein wenig umfangreicher zu beantworten, durch diese verschiedenen Rollen. Ehm ich habe Frage vorbereitet, es ist ein Leitfadeninterview, also fühlen Sie sich völlig frei zu einer Frage mehr zu sagen oder zu einer Frage weniger. Auch wenn Sie noch etwas spezifisches in Bezug auf Ihre Rolle zum anmerken haben, dann können Sie dies jederzeit machen. (01:29).

B: Mhm, gut. (01:30)

I: Dann ehm (...), genau die Genehmigung haben wir unterschrieben ehm Datenschutz Sie haben gesagt ich darf es nicht anonymisiert ehm in meiner Arbeit veröffentlichen. (01:42)

B: Genau, einfach für Ihre Arbeit. (01:44)

- I: Für meine Arbeit, ganz genau. (...) Jetzt vielleicht nochmals schnell eh zu der Fragestellung diese ist einfach: Welche Rolle spielen die massenmedialen Einflussmöglichkeiten auf das Image von der Sozialhilfe? Dazu würde ich Sie am Anfang gerade gerne fragen, welche Tätigkeit Sie überhaupt ausführen? Was sind Ihre Kernaufgaben, Ihrer Tätigkeit? Vielleicht können Sie mir etwas erzählen? (02:06)
- B: (...) Ehm also im Moment bin ich vor allem Nationalrätin (lacht) und habe aber auch noch eine kleine Firma, welche vor allem Geschäftsführungen macht ehm und dann habe ich verschiedene Präsiden bei verschiedenen Vorständen. Eines der wichtigsten Präsiden ist bei der Stiftung Kinderschutz Schweiz. (02:26)
- I: Ja. (02:26)
- B: (...) und wenn ich jetzt an Sozialhilfe denke oder wo ich Berührungen mit der Sozialhilfe hatte, dann war das in meiner Arbeit, welche ich als Gemeinderätin hatte, hier in Wettingen. Da hatte ich das Ressort Gesundheit und Soziales. Plus bin ich Präsidentin und mache die Geschäftsführung in einem, welcher Verein der sozialen Gerechtigkeit heisst. (02:50)
- I: Ja das habe ich gesehen. (02:51)
- B: Und dieser (...) macht auch immer oder hat immer wieder Kontakt mit Menschen, welche von Armut betroffen sind. (...) Also eigentlich kann man sagen, dass die Sozialhilfe bereits seit Jahrzehnten so ein Kernthema von mir (...) auch ein Herzthema. Weil ich der Meinung bin, dass diese Menschen, welche von Armut betroffen sind, unabhängig ob Sie bereits Sozialhilfe haben oder nicht, oder ob Sie an der Grenze sind, an der sie keine Sozialhilfe erhalten, dass man ihnen vor allem Unterstützung leisten muss und ich erachte es als bedauerlich, dass man bei diesen Leuten sparen möchte. Also es gibt ja viele in der Politik oder viele Bewegungen, welche besagen die Sozialhilfe muss gekürzt werden. Und das ist nicht gut und jenes ist nicht gut (...) aber wir kommen da sicher später nochmals drauf zurück. (03:37)

- I: Ja genau danke vielmals für diesen Input, mhm. Also indem Fall sind Sie beruflich schon wirklich auch vermehrt innerhalb verschiedenen Positionen und Rollen mit dem Thema konfrontiert worden? (03:47)
- B: Genau ich war einfach nie Sozialarbeiterin, das nicht: Also diese Seite kenne ich nicht von der persönlichen Arbeit. Aber ich habe selbstverständlich viel mit Sozialarbeitenden zu tun gehabt. (03:58)
- I: Mhm ja spannend. Ehm vielleicht gerade so ein wenig als Erstes das Thema Medien und Beeinflussung des Images (...) wie denken Sie, beeinflussen Ihrer Ansicht nach die Massenmedien das Image der Sozialhilfe? (04:13)
- B: (...) Ich denke die Medien haben einen riesigen Einfluss und leider einen negativen Einfluss. Weil die Medien berichten ja vor allem dann, wenn etwas nicht gut läuft. Also nehmen wir jetzt (...) ich muss schnell warten dass die Kaffeemaschine abstellt wegen dem Lärm (lacht) sonst hören Sie es nachher dann nicht (...). (04:31)
- I: Kein Problem, genau das ist doch gut, ja. (04:33)
- B: Nehmen wir zum Beispiel der Fall Carlos, gut der ist jetzt nicht Sozialhilfebeziehender aber trotzdem hat er viele Kosten verursacht, welche die Allgemeinheit tragen muss. Und dieser Fall kennen eigentlich alle. Ehm dann wird medial immer über den Fall berichtet und vollem über die Finanzen, welcher er auslöst. Und so geht es in ganz vielen Gebieten, auch bei Sozialhilfebeziehende oder dann hört man plötzlich wieder von einem Fall, dass ein Sozialhilfebeziehende drei BMWs gehabt hat oder so etwas. Und das sind ja alles Einzelfälle also (..) ich habe immer (...) ich sage immer (...) wenn man jetzt Hundertprozent von allen Sozialhilfebeziehenden nimmt, dann gehe ich davon aus, dass zwischen 90 und 95 Prozent dieser Leute kooperativ sind, die arbeiten gut mit, sie halten sich an die Auflagen, möchten gerne wieder arbeiten und möchten von der Sozialhilfe abgelöst werden. Aber die Medien erachten natürlich, die restlichen 5 bis 10 Prozent, als interessant für die Lesenden und nicht diese Personen, welche sich gut fügen und mitmachen. Sondern sie möchten ja die eigentlich sogenannten

„sexy Geschichten“ also in Anführungs- und Schlusszeichen, welche die Leserschaft quasi anzieht. (05:47)

I: Mhm, also die skandalisierte Berichterstattung eigentlich auch, welche anziehend ist oder? (05:53)

B: Und vor dem, das weiss ich haben Sozialhilfebeziehenden auch wie eine wenig Angst, also hoher Respekt davon, weil sie sagen, so werden wir stigmatisiert. Und ich weiss auch, dass diese Berichterstattungen, das habe ich immer mal wieder von Personen, welche auf Sozialdiensten arbeiten gehört auch einen grossen Druck auf die Sozialarbeitenden auslösen. Weil genau dort wird der Finger hingezigt wird, wenn etwas falsch läuft nicht und nicht gut läuft. Auch bei Rückerstattungen von Geld, sei es von Krankenkassen oder sonst von irgendwoher, wenn das nicht konsequent gemacht wird, dass genau dort dann der Finger hingezigt wird. Und das erschwert die ganze Arbeit ehm rund um das Thema Armut. (06:38)

I: Mhm ja (...) und das beeinflusst ja eigentlich das Image, sagen wir mal von verschiedenen beeinflussen. Also von der Sozialhilfe als Institution, wahrscheinlich auch von den Mitarbeitenden oder wie Sie gesagt haben, von den Klienten? (06:52)

B: Man hat so ein Bild, die Bevölkerung hat so ein Bild, entweder sind die Sozialhilfebeziehenden Flüchtlinge, also Ausländer und Ausländerinnen sowieso und faule Personen (...) also das ist so das Image und die verursachen nur Kosten. Aber wenn man dann Statistiken betrachtet sieht man das ungefähr zwei Drittel der Sozialhilfebeziehenden Schweizer und Schweizerinnen sind plus Leute mit einer Aufenthaltsbewilligung C. Und das sage ich bewusst so weil jene, welche das C haben, sind zu Teil auch hier geboren. Also das sind Personen, welche immer hier gelebt haben und klar sind es Ausländer und Ausländerinnen welche einen grossen Anteil von Sozialhilfebeziehenden ausmacht aber trotzdem sind einen grossen Teil auch Menschen die seit Jahrzehnten hier bei uns in der Schweiz leben. (...) ehm plus muss man gut hinschauen, ich glaub auch einen Drittel sind Kinder, also unter 18 Jahren ehm (...) und einen grossen Teil sind Alleinerziehende und Familien mit mehreren Kindern. Also Grossfamilien, ab drei Kinder oder mehr und das zeigt ja schon auch einen Teil, also wie es auch funktioniert. Und dann hat man auch Zahlen darüber dass

ca. 30% der Menschen Erwerbsarmut sind, welche zwar arbeiten aber das Geld nicht zum Leben ausreicht. Aber diese Dinge werden einfach nie oder praktisch nie medial aufgenommen, die werden dann nicht ausgeschlachtet und es wird mal gezeigt (...) was mir zum Beispiel auch ein Anliegen ist, dass die Leute, welche von Erwerbsarmut sind, dass eigentlich die Geschäftsinhaber oder die Arbeitgeber jener, die können eigentlich Geld sparen zu Lasten des Steuerzahlers. Weil diese bezahlen tiefere Löhne und die Menschen können davon nicht leben, also springt der Staat ein aber sie selber die Arbeitgeber haben dann wie weniger Lohnkosten, weil die Differenz zu einen sicheren Einkommen zahlt der Steuerzahlen und das finde ich nicht richtig. (08:46)

I: Und sie können sich wie auch aus der Verantwortung ziehen oder? (08:46)

B: Genau (...) und solche Dinge liest man praktisch nie oder diese Zusammenhänge wären ja mal schön wenn man auch diese Zusammenhänge beleuchten würde. (08:56)

I: Was haben Sie das Gefühl mit was hat den das zu tun? Haben Sie da eine Idee? (09:00)

B: Ja weil es eben nicht in dem Sinn (...) wie sagt man dieser poli (...) ehm dieser Medienwelt? Es ist nicht ein Hype oder? Die Medienleute sagen das wird nicht gelesen oder, das interessiert niemanden. Was interessiert sind diese Missbrauchsfälle. (09:19)

I: Mhm also dann meinen Sie schon auch dass die Mehrheit der Bevölkerung schon auch diese Themen interessiert? Eben Missbrauchsfälle oder? (09:28)

B: Also ich habe schon Vorträge vor Menschen gehalten und habe ihnen aufgezeigt was es eigentlich heisst wenn man Sozialhilfe bezieht. Also was das für eine betroffene Person heisst. Und dann stelle ich schon fest die Leute wissen das nicht. Die haben zum Teil immer noch das Gefühl man kann einfach auf die Gemeinde gehen und sagen ich brauche jetzt Unterstützung und dann erhält man diese. Aber das ist ja nicht so einfach so easy oder? Also da muss man ich sage immer man muss sich vor den Sozialarbeitenden splitterfasernackt entkleiden und muss das ja auch jährlich und immer wieder machen und man muss auch Dinge einhalten, erhält Kürzungen, man muss vielleicht die Wohnung wechselt und (...) Also die Auflagen sind wenn man einen guten professionellen Sozialdienst hat, sind die Auflagen sehr hoch. Und das ist auch richtig so (...) Also das möchte ich nicht abstritten. Aber die Bevölkerung hat mehrheitlich das Gefühl da können einfach alle kommen. Oder auch das Flüchtlinge und all diese Personen unterstützt werden (...) ja da haben wir ein Problem das ist so, aber die Ansätze sind ja auch schon tiefer, die sind ja nicht im gleichen Niveau wie ehm (...) wie Personen welche hier seit Jahrzehnten leben. Jene mit Status F erhalten einen anderen Ansatz, die sind bereits tiefer. Und das erzählt man nicht und das weiss die breite Masse nicht das finde ich unglaublich schade. (10:45)

I: Ja, ja. (10:46)

B: Mhm ja, vielleicht jetzt in Bezug auf Ihre Tätigkeit als Politikerin haben Sie auch das Gefühl, dass das Thema Sozialhilfe auch viel von der Politik so ein wenig aufgegriffen wird und manchmal auch für einem selbst verwendet wird? Also man hört ja immer mal wieder, wir haben ja auch im Aargau eine Politikerin oder, ehm welche eigentlich durch das Thema sehr bekannt geworden ist und immer wieder auf dieser Sozialhilfe herumhackt oder? Also ich erachte jetzt gerade eine Martina Bircher, welche in den Nationalrat gewählt worden ist, sie wird im Nationalrat sicher probieren dort mehr zu machen und dann wird sie auflaufen (...). Denn die Sozialhilfe ist eine kantonale Geschichte. (11:28)

I: Ja, ja (11:29)

B: Oder? Also wir haben den Föderalismus und ich hätte gerne ein Gesamtschweizerische Lösung, wir haben ja auch schon Vorstösse für ein Rahmengesetz der Sozialhilfe gemacht und der Ständerat hat das abgelehnt, der Nationalrat hat dazumal ja gesagt und das wäre von mir aus der richtige Weg. Und Frau Bircher hat die Tendenz dass Sie Äpfel mit Birnen vergleicht und sich einfach dass für sie herauspickt, was ihr aufzeigt, ja es sind nur die Ausländer und die kosten nur. Und sie ist ja in der SVP die massgebende Person, dass in den Kantonen jetzt die Vorstösse lanciert worden sind, dass man die Sozialhilfe wie kürzt und dass wie (...) ehm ich denke einen Ansatz von ca. 70% der SKOS Richtlinien das Normale wird und dass man sich bemühen muss, dass man mehr erhält. Und das finde ich schon eigentlich traurig und ich frage mich auch was (...) für ein Menschenbild dieser Personen steht dahinter? Haben diese wirklich das Gefühl dass alle Personen einfach die Füsse auf den Tisch legen und sich überhaupt nicht bemühen wieder aus der Sozialhilfe heraus zu kommen? Und da würde ich gerne einmal eine Studie (lacht) lancieren, welche zeigt, dass meine These stimmt, dass 90% der Menschen eigentlich kooperativ ist. Man muss halt auch gut hinschauen, ehm (...) von diesen 90% welche kooperativ sind, sind einen grossen Teil, das haben wir vorhin schon besprochen, Kinder, welche nicht für sich selber sorgen können, dann sind viele Personen auch beispielsweise von der IV in die Sozialhilfe geraten, weil die IV Kasse saniert wurde. Also das sind Personen, welche gar nicht arbeiten können, damit sie ihr Einkommen zu 100% stemmen können. Dann sind sehr viele Menschen auch einfach Suchtkrank, da müsste man wie andere Ansätze haben, dass man jene zuerst von ihrer Sucht losbringen könnte, dass sie nachher überhaupt arbeitsfähig werden. Denn wenn man über die Ausländer und Ausländerinnen spricht, dass ist tatsächlich so die können in unserem Arbeitsmarkt nicht prästieren, aber wenn man dort investieren würde, in einem ehm ersten Schritt, das heisst diese befähigen würde das sie überhaupt einen Job, auch wenn es nur einen einfachen Job wäre, könnte man langfristig Sozialhilfe sparen. Dann denke ich auch, dass zum Beispiel Bauern, welche immer noch Personen aus dem Ausland hohlen, welche auf dem Feld oder irgendwo arbeiten können. Warum werden dort nicht Menschen genommen, die in der Sozialhilfe sind? Welchen man einerseits eine Tagesstruktur geben könnte, andererseits generieren sie ein Einkommen, welches man dann wiederum sparen könnte. Also ich denke wir hätten noch so viele andere Mechanismen dass man und er Sozialhilfe die Kosten herunterbringen könnte, welche aber langfristig gedacht sind und nicht bloss den Finger auf eine Gruppe von Personen richtet. So quasi ihr seid die faulen Säcke, entschuldigen Sie dass ich so spreche aber so kommt es mir immer wieder vor. Ehm und ihr müsst also die müssen wir jetzt einfach bestrafen. Weil bestraft werden die

kooperativen Leute, unsere Schweizer und Schweizerinnen oder eben solche die Aufenthaltsbewilligung C haben und seit Jahrzehnten in der Schweiz leben. Und das finde ich das hat mit einem Menschenbild zu tun, bei welchem ich denke Herrgott wo ist dieses angesiedelt? (14:32)

I: Mhm ja das ist spannend und eben es gibt ja auch diese Altersarbeitslosigkeit, mit Personen, welche weiss ich nicht wie viele Bewerbungen schreiben und einfach keine Arbeitsstelle mehr finden ja (...) wo liegt denn da das Problem oder, die können das nichts dafür wenn sie in der Sozialhilfe sind und sich bewerben, bewerben und nochmals bewerben (...) (14:51)

B: Genau und dort, das sind ja dieselben Leute, welche sagen puh diese Personen sind jetzt in der Arbeitslosigkeit aber es sind auch diese Gruppe oder diese Politiker/innen, welche sagen wir müssen das Rentenalter erhöhen. Also dann haben wir diese Jobs gar nicht mehr und dort haben wir eine Diskrepanz und die Leute widersprechen sich dort auch oder denken es einfach nicht vollständig durch. Und für die älteren Menschen haben wir ja jetzt ein Projekt über Überbrückungsleistungen, welches jetzt in der Vernehmlassung gewesen ist. Und ich möchte dann eine Martina Bircher sehen wie sie im Nationalrat abstimmt, wenn es dann darum geht (...) ehm dass man das wirklich lancieren kann. Weil dies hätte für die Betroffenen den Vorteil, dass sie in diesen Programmen der Arbeitslosenkasse oder vom RAV drinnen bleiben könnten, also dass sie weiterhin solche Arbeitsmarktintegrationsprogramme besuchen könnten plus dass sie nicht ihr ganzes Umfeld verändern müssen. Weil das ist das was ich vorher angesprochen habe, Personen welche in der Sozialhilfe sind, müssen ihr Vermögen aufbrauchen (...), also fast alles, sie brauchen eine Wohnsituation, welche bei welcher die Kosten übernommen werden und diese Personen welche ein wenig älter sind, die haben vielleicht ein Haus oder ein Standort einer Wohnsituation, welcher nicht einfach so verlassen werden kann. (16:04)

I: Sie sind auch verwurzelt. (16:05)

- B: Genau und das wäre der Vorteil diesen Überbrückungsleistungen, dass sie andere Voraussetzungen hätten um diese Überbrückungsleistungen zu beziehen. (...) Und dort hoffe ich sehr, dass wir heute eine Mehrheit in diesem neu zusammengesetzten Parlament hinkriegen. Dass die Leute für ihre letzten, ich sage jetzt mal acht oder zehn Jahren, bei welchen sie noch nicht in der AHV sind, doch auch respektvoll behandelt werden und diese Stigmatisierung nicht erleben müssen. (16:37)
- I: Mhm (...) ja ehm kann ich Sie fragen, wie stark schätzen Sie den Einfluss der Medien auf das Image der Sozialhilfe, Klienten, Mitarbeitende und was auch immer ein? (16:49)
- B: Ich glaube der ist sehr gross und ich glaube auch durch diese negative Berichterstattung und das Aufzeigen der negativen, vermeintlich negativen ehm Seiten der Sozialhilfe, dass dies ein grosser Einfluss hat. Das höre ich auch von Sozialarbeitenden, welche unter dem leiden. Weil diese machen Ihren Job ja so gut wie sie es können ehm sie stehen auch extrem unter Druck, haben zu viele Dossiers zum Bearbeiten und spüren Sparmassnahmen im Genick und müssen die Klienten trotzdem gut betreuen. Die Stadt Winterthur ist ja da mit gutem Beispiel voran gegangen und hat gesagt, wir investieren mehr ins Personal und hat jetzt gute Ergebnisse, dass sie wirklich viele Sozialhilfebeziehenden ablösen könnten, die Quote ist gesunken und klar man muss mehr Personal bezahlen, dafür hat man diese Menschen nicht mehr in der Sozialhilfe. Dies ist langfristig einen Gewinn, finanziell und auch für das Image. (17:47)
- I: Genau ja (...) genau (...) eben und auch von der Politik also jetzt abgesehen von Frau Bircher haben Sie schon auch das Gefühl dass es verschiedene Personen gibt, welche dieses Thema der Sozialhilfe sehr so ein wenig als persönliches Thema immer wieder in den Medien darstellen oder hier einen radikalen Weg einschlagen? (18: 07)
- B: Ja das ist so also auch in anderen Kantonen. Wir haben ja war das jetzt in Basel oder Bern wo es diese Abstimmung (...)? (18:14)
- I: Bern. (18:14)

B: Bern genau, danke. Dort hat es ja einen Gegenvorschlag gegeben und aus der Zivilgesellschaft hat es ja einen unglaublichen Effort gegeben, welcher ich super fand. Die haben das niedergeschlagen und man konnte die Bevölkerung wirklich aufklären wie das läuft mit der Sozialhilfe (...). Und ehm ich meine eine Frau Bircher soll doch mal mit so Surprise Verkäufer zusammensitzen oder einen Tag lang mit denen unterwegs sein. Ich habe einmal ehm vor drei oder vier Monate mit so einem Surprise Verkäufer gesprochen, ich meine der lebt nicht von der Sozialhilfe, der hat fünf Jobs, muss aber jeden Franek fünf Mal umherdrehen und lebt wirklich am Rand er sagt ich möchte nicht in die Sozialhilfe, das ist ihm ja sehr hoch anzurechnen. Aber so wie er lebt, möchte Frau Bircher nicht ein halbes Jahr leben. (19:05)

I: Nein und auch das Exponieren oder, es ist ja wirklich auch (...) (19:09)

B: Genau. (19:09)

I: Nebst dem das man fünf Jobs hat, man steht auf die Strasse mit dem (...) ja. (19:14)

B: Ja und man kann ja schon sagen, dass es ja bereits Politikerinnen gegeben hat, welche einen Monat einen Test gemacht haben, irgendwie mit so wenig Einkommen. Aber einen Monat ist etwas anderes als Jahre. Und für einen Monat kann man gerne auf dieses oder jenes verzichten aber wenn man dies jahrelang machen muss und sich nichts leisten kann, dann ist es einfach schwieriger. (19:36)

I: Mhm ja und in einem Land, indem alles viel kostet oder? (19:39)

B: Ja und wo man überall mit so viel Materialismus konfrontiert wird. Wo man an jeder Ecke Dinge kaufen kann und auch dazu verleitet wird um Dinge zu kaufen. Oder wenn ich in Zürich bin und für einen Kaffee sechs Franken bezahlen muss dann frage ich mich manchmal schon ein wenig in was für einem Land wir überhaupt leben? Und wie können es die Menschen machen, welche wenig Geld haben? Und eben die vielen Familien, wenn ich denke eine Familie die in den Zoo geht oder wohin auch immer, ist ja egal, es muss nicht der Zoo sein, einfach irgendwo hin geht.

Und der Eintritt viel kostet, dann sind die Preise höher zum einmal etwas trinken zu gehen ehm (...) ja die Familien können sich schon helfen, indem sie sagen wir nehmen Getränke mit, wir nehmen Sandwiches mit und so weiter, denn es ist uns zu teuer, aber (...) will man denn den Kindern überall immer nein sagen auch beim Eis essen nein sagen? Bei einer Cola nein sagen? Also ehm es ist einfach schwierig in unserer Gesellschaft. (20:39)

I: Ja und man hat dann auch Vergleiche mit anderen Familien, wie es bei anderen laufen kann. (20:43)

B: Ja genau und gerade wenn man jetzt als eine ärmere Familie mit einer besser verdienenden Familie unterwegs ist, an so einem Ausflug zum Beispiel, dann sagen die einen ja wir gehen hier ins Restaurant und die anderen sagen wir können es uns nicht leisten. Das ist einfach ganz schwierig zum Aushalten und auch zum Durchziehen. (21:01)

I: Ja, ja. Man ist auch von vielen Dingen eine Art wie ausgeschlossen eigentlich oder vom gesellschaftlichen Leben ja? (...) ehm (...) was denken Sie wie wichtig ist das Image der Sozialhilfe, finden Sie das wichtig? Das ist auch wichtig in dies zu investieren oder? (21:19)

B: Wir haben ja wirklich ein wunderbares Sozialsystem und wenn man immer auf dem herumhackt und herumschlägt, dieses immer negativ darstellt, ist es einfach schwierig in der Bevölkerung dass man es erhalten kann. Und als Politikerin und auch als Bürgerin der Schweiz, möchte ich gerne dass wir unser Sozialsystem erhalten können. Ich möchte nicht solche Zustände haben wie in anderen Ländern, in welchen die Leute wirklich immer betteln müssen, bei welchen die Personen auf der Strasse leben, die Kinder keine Perspektive haben, wo die Leute erkranken, weil sie sich die Arztbesuche nicht mehr leisten können. Ich möchte nicht einen solchen Zustand. Deshalb wäre es gut man hätte die Berichterstattung auch (...) oder man könnte diese Berichterstattung positiver machen, man könnte auch gute Beispiele aufzeigen, bei denen Menschen beispielsweise von der Sozialhilfe abgelöst werden. Beispiele zeigen wie sich Leute durchschlagen und nicht immer darauf herumhacken. Ich glaube dies hätte einen ganz anderen Stellenwert bei uns. (22:20)

I: Wessen Aufgabe ist das aus Ihrer Sicht? Wer sollte hier investieren? (22:26)

B: Die Medien (lacht) (...) (22:28)

I: Die Medien ja (...) (22:29)

B: Also ich habe auch schon mit Medienarbeitenden gesprochen und ihnen gesagt produziert doch mal erstellt doch mal positive Beispiele. Und wenn es dann ein auf 20 Positive Berichte gibt, also 19 negativ auf ein positives und dann sagen „ja wir haben ja (...), das reicht einfach nicht. (22:43)

I: Mhm, und Aufklärungsarbeit oder so Berichte und so haben Sie das Gefühl das wird genug von den einzelnen Sozialdiensten gemacht? Oder sehen Sie auch dort noch ein Potential? (22:54)

B: Als ich Sozialdienstvorsteherin war, habe ich immer empfunden dass wir mehr Anlässe für die Öffentlichkeit machen sollten. Aber durch Wechsel der Leitungen ist es dann nie dazu gekommen. Ich glaube schon auch da könnte man auch als Gemeinde noch einiges machen. Das man der Bevölkerung vielleicht einmal Tag der offenen Tür macht und auch die eigenen Politiker, Politikerinnen, sofern man einen Einwohnerrat hat, einlädt und zeigt wie es überhaupt funktioniert. Und wirklich das aufzeigt und beispielsweise auch die Formulare auflegt, welche Sozialhilfebeziehende ausfüllen müssen (...) (23:29)

I: Mhm und das auch ein wenig lokal, könnte man dies eigentlich machen oder? (23:34)

B: Ja genau. Ich möchte es aber nicht verneinen dass man heutzutage doch in Kosten hineinläuft, welche steigen werden. Wenn ich jetzt die fünf oder sieben Jahre der Flüchtlinge, also von jenen Menschen welche aus dem Ausland zu uns gekommen sind, wenn diese jetzt auf die Gemeinde heruntergebrochen oder auf die Kantone, also der Bund übernimmt die Finanzierung weiterhin ehm dass man dann wirklich nach Lösungen suchen muss. Aber dort sehe ich den Schlüssel einfach in der Integration in den Arbeitsmarkt. Und dort glaube ichwürden KMUs die Hand bieten, da bin ich überzeugt ehm auch Gemeinden würden die Hand bieten aber man muss es angehen und forcieren. Angenommen ich würde jetzt Regierungsrätin werden (lacht) wäre dies eines meiner Anliegen, dass man dort wirklich überlegt was für Projekte, vielleicht auch Pilotprojekte könnte man dort lancieren. Ehm dass man dort genau solche Menschen auffangen könnte. Ja ich habe vorher das Beispiel der Bauern genommen, da gibt es sicher noch andere Beispiele, weil viele dieser Menschen (...) ehm die können unsere Sprache nicht, zum Teil können sie auch nicht schreiben und nicht lesen. Das man halt probiert diese in den einfacheren Jobs zu integrieren aber wir haben auch Menschen, welche im Ausland studiert haben und nun bei uns sind, diese müssten vielleicht jetzt einfach unserer Sprache lernen, dass sie einfach einen Beruf machen können, ausüben könnte. (24:53)

I: Ja und dieser Kontakt müsste eigentlich dann auch so rasch wie möglich geschehen oder eigentlich, dass man wirklich eben die Sprache lernen kann auch feststellen kann wie geht es hier so ein wenig zu und her oder? (25:04)

- B: Selbstverständlich ja. Und da komme ich gerne nochmals auf Frau Bircher, ich meine Frau Bircher könnte ja auch dafür sorgen, dass diese Leute vom ersten Tag her integriert werden würden und die Sprache lernen könnten. Aber die Politik der bürgerlichen geht ja in diese Richtung, wir wollen solche Menschen nicht bei uns haben. Also müssen wir sie so rasch als möglich loswerden, deshalb integrieren wir sie nicht. Denn wenn sie integriert sind dann können wir sie ja nicht mehr loswerden. Ich habe ein anderes Denken, ich sage mir wenn wir diesen Menschen Weiterbildungen oder eine neue Sprache oder was auch immer anbieten können und sie eines Tages wieder zurück kehren, hilft ihnen dies auch in ihrem Land. Weil dort müssen Sie ja auch irgendetwas arbeiten und wenn wir sie hier befähigen können mit allenfalls neuen Methode, mit neuen Möglichkeiten, mit neuen Fertigkeiten nützt ihnen dies im Heimatland auch, wenn es um den Wiederaufbau von ihrem Land geht. Oder wenn sie aus einem Land stammen, wo es keinen Krieg gegeben hat, wenn sie sowieso nach Abklärungen rund um den Status zurückgehen müssen, hilft es ihnen auch um dort Möglichkeiten zu entwickeln um den eigenen Unterhalt zu stemmen. (...) Also ich glaube jede Investition lohnt sich langfristig. (26:13)
- I: Und sie kosten auch. Also sie kosten mehr wenn sie hier sind und nicht arbeitstätig sein können, von dem her gesehen, dass ist definitiv so. Also wenn sie arbeitstätig sein können verursacht das einfach weniger Kosten. Das ist so (26:25)
- B: Und ich habe schon Hoffnung in das neue Parlament. So in den letzten vier Jahren haben wir auch eher Zurückhaltung geübt mit diesen Ideen, weil wir gemerkt haben wir verlieren ja überall mit diesen Ideen (lacht). Und jetzt mit der neuen Zusammensetzung des Parlaments kann ich mir vorstellen, dass man solche Ideen wieder entwickeln kann und darüber diskutieren kann und dann doch Mehrheiten gefunden werden können. (26:45)
- I: Mhm und vielleicht kommt es auch immer noch ein wenig auf die Argumente an oder es gibt ja so viele verschiedene Argumente sage ich jetzt mal. Und vielleicht jemand bürgerliches holt man vielleicht mit so finanziellen Fakten ideal ab oder wie auch immer (...) genau. Ehm und was denken Sie was wird Ihrer Ansicht nach durch die ehm negative oder mehrheitlich negative Berichterstattung bei der Bevölkerung selber ausgelöst? (27:10)

- B: Ich glaube eben dass dann diese auch mit dem Finger auf die Leute zeigen. Also dass die das wie übernehmen. Wenn man halt hundert Male liest, das sind alles faule Menschen und die Kosten uns nur Geld ehm (...) ja das die Stigmatisierung halt sehr stark ist und das deshalb diese Leute welche wirklich in der Sozialhilfe sind, dass diese auch sehr einsam leben. Sie kommunizieren dies nicht. Das Umfeld weiss es gar nicht, man muss es auch nicht jedem erzählen, das würde ich glaube ich auch nicht machen. Aber das man (...) ja das die Akzeptanz, dass die Sozialhilfebeziehenden wissen die Akzeptanz von uns ist nicht gross vorhanden. Und deshalb gibt es wie zwei Welten. (27:56)
- I: Mhm und denken Sie auch es beeinflusst die Meinungsmacht? Also auch gerade bei Abstimmungen und so? (28:01)
- B: Ja auf jeden Fall (...) Also das muss ja auch ich immer wieder hören oder dass (...) ich extrem angegriffen werden mit meinem offenen Herz und dass ich zwar offen bin aber schon auch mit klaren Bedingungen oder. Also das muss ich immer wieder betonen. Ich finde diese SKOS Richtlinien gut und auch die Kürzungen, die man machen kann, wenn sich jemand nicht an Auflagen hält. Das finde ich in Ordnung. Aber einfach nicht noch stärker (lacht) ehm und ich leide ja selber (...), also leide ich muss das oft hören und verliere durch dies sicher auch Stimmen. Weil das Image hat man dann einfach, die gibt nur Geld aus (...) und ich wehre mich natürlich gegen das, denn ich glaube an das Gute im Menschen und ich glaube auch an das Gute im Menschen, wenn es sich um wirtschaftlich schwächere Menschen handelt. (28:50)
- I: Mhm haben Sie auch das Gefühl wenn einmal so ein mediales Image einer Person oder Institution oder was auch immer kreierte worden ist, (...) zieht sich das dann so ein wenig und ist den dann auch schwer (...) zum oder? (29:00)

B: Ja (lacht) das bringt man fasch nicht mehr weg. Das ist wirklich (...) das hat man ja auch gut gesehen in den letzten Wochen oder Monaten mit den Wahlkämpfen. Beispielsweise Cédric Wermuth hat immer noch das Image des JUSO-Mannes (...) klar ist er der Campaigner das ist er aber der JUSO man ist er nicht mehr, da hat er sich auch weiterentwickelt. Aber das ist ganz schwierig, dies in den Köpfen wegzubringen. Und bei mir eben diese Feministin, welche viel zu rot ist und immer so (lacht) und klar ich bin eine Feministin aber alle Menschen, welche am Frauenstreik waren sind Feministinnen oder (lacht). (29:35)

I: Ja, ja sie sagen es einfach nicht so öffentlich, also ja. (29:38)

B: Ja, ja genau. Und das bringt man dann fast nicht weg und das macht es dann auch schwierig. (29:43)

I: Haben Sie auch das Gefühl, das Vertrauen der Bevölkerung also ist dies hoch in der medialen Berichterstattung über die Sozialhilfe oder über politische Themen? (29:52)

B: Das kann ich zu wenig beurteilen, weil ich da Verschiedenes höre. In meinem Umkreis, sagt man oft, was die schreiben glauben wir sowieso nicht. Aber ich glaube, schlussendlich hat halt die Medienwelt trotzdem einen grossen Einfluss. Manipulation oder? Also man macht dies halt sehr geschickt und wir Menschen sind manipulierbar (...) und wenn man dies halt hundertmal liest dann ist es halt so oder? Wenn sie in ein Restaurant gehen und dort essen, dann erzählen sie dies vielmehr als wenn sie irgendwo gut essen und das spricht sich auch viel schneller umher und wenn es dann einen Wirtenwechsel gibt, hat das Restaurant trotzdem das Image und es braucht unglaublich viel Stehvermögen um ein Image zu ändern. Also es ist glaube ich immer so, wir Menschen funktionieren glaub so. (30:42)

I: Und wahrscheinlich auch die Mehrheit informiert sich halt einfach über die Medien oder? Das ist schon auch ein Faktum. (30:46)

B: Ja ja, Schlagzeilen oder? Darum sind diese Schlagzeilen auch immer so gefährlich.
(...) (30:51)

I: Ja (...) weil ich habe in der Umfrage gesehen, viele haben eigentlich geschrieben sie lassen sich nicht so durch die Medien beeinflussen aber auf der anderen Seiten durch was lässt man sich (...) mit welchem Medium informiert man sich den überhaupt in der heutigen Zeit oder? Und ich denke dann wenn man sich irgendwie informiert, es beeinflusst halt denn einfach auch unbewusst teilweise. (31:11)

B: Ja, ja das glaube ich auch, ja. (31:12)

I: Und die Glaubwürdigkeit jetzt von einer Berichterstattung, wenn man jetzt irgendeine Geschichte hört, welche total abstrus ist, haben Sie da das Gefühl, das können die Bürger und Bürgerinnen irgendwie einschätzen ob das glaubwürdige ist oder nicht, was denken Sie? (31:27)

B: Nein ich glaube nicht (...) (31:29)

I: Und in der Sozialhilfe auch nicht, also (...) es gibt ja manchmal wirklich solche Geschichten eben mit BMWs oder was sie gesagt haben (...) haben Sie das Gefühl hier ist einfach zu wenig Wissen vorhanden um dies überhaupt einzuschätzen oder was denken Sie? (31:41)

B: Ja ich glaube tatsächlich, weiss man zu wenig wie es wirklich funktioniert. Also ich höre ja manchmal dann auch Berechnungen oder man liest manchmal auf Facebook, solche Berechnungen, dass eine Alleinstehende Person manchmal sieben oder acht Tausend Franken von der Sozialhilfe erhält. Das ist einfach nicht möglich! Zumindest wenn die Sozialhilfe korrekt gesprochen wurde. Aber wenn natürlich eine Gemeinde oder einen Gemeinderat sagt, oh das ist uns eine wichtige Person, dieser geben wir Geld dann ist es nicht korrekt gehandhabt und dann sind es eben falsche Zahlen. Oder dann spricht eine Gemeinde falsche heraus und das wird dann herumgesprochen und dann haben es die Leute im Kopf. Und ich glaube wirklich dass die Leute dies dann wie glauben (...), also diese BMW Geschichte hat es ja glaube ich mal gegeben. Und die Leute haben das dann wie geglaubt und die denken dann das geht gar nicht, man muss strenger sein, das ist dann die sofortige Wirkungen aus dem. (32:37)

I: Und es gibt wie falsche Bilder. (32:39)

B: Genau es gibt falsche Bilder (...), falsche Beeinflussung also falsche Beeinflussung ja, Beeinflussung durch Einzelgeschichten. (32:45)

I: Ehm in Bezug auf jetzt diese Thematik sehen Sie hier irgendeinen Handlungsbedarf? Sagen wir jetzt mal von Politiker und Politikerinnen, welchen das Thema am Herzen liegt? Von Sozialarbeiter und Sozialarbeiterinnen? (...) ehm ja von welcher Seite auch immer, sehen Sie da einen Handlungsbedarf? (33:02)

B: Also das eine haben wir vorhin schon besprochen. Mit Tag der offenen Türe über Aufklärungsarbeit. Ich selber versuche es über den Verein für Soziale Gerechtigkeit, wir haben dort einen Newsletter, wo wir immer wieder auch traurige Geschichten bringen, auch wahre Geschichten, welche wir anonymisieren (...), ja ich finde die sollten eigentlich viel breiter verbreitet werden. Aber Surprise übernimmt dies ja zu einem grossen Teil oder SOS Beobachter Stiftung auch, die haben auch immer wieder so Einzelgeschichten (...) und die kommen dann eben zu wenig in den normalen Medien. Also 20 Minuten würde dies wahrscheinlich selten mal abdrucken. (...) Ehm Plus (...) (33:41)

I: Also haben Sie das Gefühl (...) Entschuldigung, haben sie das Gefühl es scheitert dann an den Medien dass man sie zwar anfragen würde oder haben Sie das Gefühl irgendwie die Vernetzung findet gar nicht so statt? (33:52)

B: Ich glaube schon dass die Vernetzung stattfindet. (33:54)

I: Denken Sie schon? Ja, ja (...) (33:55)

B: Und wir aus der Politik wir können ja nicht einfach zu den Medien gehen und sagen, bringt dies jetzt. Da haben wir wie zu wenige Möglichkeiten, die sagen das ist nicht interessant für uns. Wenn wir einen Vorstoss einreichen, dann ist es gerade möglich. Dann bringen Sie aber den Vorstoss und warum man dies möchte. Also ich habe wie das Gefühl, zumindest ich versuche ich es immer wieder zu platzieren, aber es gibt glaube ich wenige im Bundesparlament, die so hartnäckig wie ich sind, das ist Silvia Schenker sicher noch, sie hat jetzt aufgehört. Sie war dort immer an vorderster Stelle (...), ja weil die Sozialhilfe halt auch keine Bundesaufgabe ist schlussendlich, sondern es ist eine kantonale und in den kantonalen Parlamenten hätte es sicher auch noch mehr Potential zum ehm, um über die Missstände zum über die Schwierigkeiten aufmerksam zu machen (...) aber es ist so komplex also (...) man müsste (...) also ich weiss auch nicht. Ich habe auch schon ein Projekt lanciert oder versucht zu machen, wo es um niederschwellige Hilfe für Menschen, welche an der Armutsgrenze sind, nicht unbedingt bereits in der Sozialhilfe und wir haben für dieses Projekt Geld gesucht und wir haben nur Absagen erhalten. Keine Chance (...) und das obwohl auch (...) (35:15)

I: Mhm, Und wo haben Sie Geld gesucht? (35:17)

B: Also bei Stiftungen, bei der öffentlichen Hand und alle sagen nein, nein, nein. Und da merke ich schon (...), also ich bin überzeugt es wäre ein gutes Projekt gewesen es einfach (...). Nicht einmal das Programm gegen Armut.ch hätte hier dort Geld gegeben. (...) Und auch dieses Programm oder ich meine, da hat der Nationalrat, also das Parlament hat jetzt Gelder gekürzt. (35:42)

I: Mit was hat das (...), also was denken Sie mit was hat dies zu tun? (35:45)

B: Also es ist einfach (lacht) weil es nicht unbedingt die nationale Aufgabe ist. Plus ich meinte, dass der Bundesrat selber eben weniger Geld beantragt hat, weil sie sagen wir haben jetzt einen grossen Teil erledigt wir brauchen gar nicht mehr. Und ich finde dies halt traurig, wenn man so über diese Themen diskutiert. Also diese Einschätzung habe ich einfach nicht, ich habe eine andere Einschätzung. Und in Österreich (...) sind sie zum Beispiel viel Stärker mit der Existenzsicherung dran, die schlagen auch mit anderen Wörtern um sich, als wir. Dort spricht man von Existenzsicherung zum Beispiel, was ich viel schöner finde. (36:23)

I: Ja, ja (...). (36:24)

B: Und die haben, die haben jedes Jahr eine riesige Tagung, bei welcher (...), ich war auch schon einmal an so einer Tagung, weil es mir Wunder genommen hat, wie das ausgebaut ist ehm (...), welche ehm Österreichweit einen guten Ruf hat. Da kommen wirklich ganz viele namhafte Menschen und so etwas haben beispielsweise nicht jährlich. Gegen Armut wurden schon auch Tagungen lanciert, bei welchen ich auch schon teilgenommen habe. Die Letzte habe ich bewusst nicht bewusst weil ich gefunden habe dieses Programm gibt überhaupt nichts her. Also das war meine persönliche Einschätzung man muss ja auch nicht überall hingehen. (...) Also da könnte man, ich bin überzeugt wir hätten noch Potential zum viel mehr zu machen. Und unser Gespräch unser Gespräch pusht mich jetzt gleich wieder mit dem neuen Parlament so ein wenig etwas zu probieren (lacht). (37:12)

I: Ja das ist schön! Sie haben sehr viele spannende Dinge gesagt ehm haben Sie, also von meiner Seite war dies ungefähr diese Frage. Haben Sie noch etwas jetzt aus Ihrer Fachperspektive, was ich jetzt nicht gefragt habe oder wo sie denken da sollte man? (37:29)

B: Nein (...) einfach vielleicht nochmals diesen Hinweis auf diesen Verein der beim Abstimmungskampf in Bern gegründet worden ist. Es ist mir jetzt soeben der Namen entfallen aber sie kennen ihn sicher (...). Verkehrt heisst er glaub, heisst er verkehrt? (37:41)

- I: Ja verkehrt war es ja. Verkehrt. (37:43)
- B: Genau die denke ich, haben eine super Leistung gemacht und eine super Kampagne. (...) und eigentlich müsste man solche Kampagnen auch ausserhalb von solchen Abstimmungen mal machen um aufzuzeigen was heisst das (...) (37:55)
- I: Ja und eine Fachperson hat mir mitgeteilt, eben zu dieser Zeit hat er das erste Mal so ein wenig festgestellt, dass die Medien einfach so ein wenig faktisch berichtet haben. Also dass es nicht immer nur so negativ gewesen war, sondern das erste Mal hat es dies so wie auch ein wenig ausgelöst hat, dass man mal faktisch ein wenig was aufzeigt und ganz neutral über die Sozialhilfe berichten kann. Und ja ich denke so etwas kann ja dann auch verschiedene Sachen auslösen oder? (38:24)
- B: Genau, ja (...) nein sonst habe ich jetzt glaube ich so viel geredet (lacht). (38:29)
- I: Danke vielmals, dann würde ich mal hier die Zeit stoppen (...) (38:35)

Transkript des Leitfadeninterviews mit Frau Rahel Sahli, SRF-Rundschau Reporterin. Ihre Hauptdossiers sind Sozialversicherungen, Gesundheitspolitik und gelegentlich der Geldmarkt

B: Ich kann auch nochmals anrufen (0:02)

I: Ehm warten Sie schnell (...) nein jetzt ist tip top. Jetzt ist es am Aufzeichnen. Tip top, gut dann danke vielmals Frau Sahli dass das mit dem Telefoninterview geklappt hat. (0:12)

B: Danke ja. (0:12)

I: Vielleicht genau, vielleicht noch schnell zu mir, falls es Sie interessiert. Ich bin im Bachelorstudium der Sozialen Arbeit in Bern und schliesse ehm dieses Semester im Dezember ab und mache eine Arbeit zum Thema massenmedialer Einfluss auf das Image der Sozialhilfe. (0:34)

B: Mhm, mhm. (0:36)

I: Genau und da ist einfach so ein wenig die Frage welche Rolle können die Medien überhaupt in Bezug auf das Image von der Sozialhilfe spielen? Und ich habe eine Befragung in der ehm Bevölkerung gemacht, also einfach eine Laienbefragung mit einem standardisierten Fragebogen und mache noch Experteninterviews mit verschiedenen Personen. Eben beispielsweise mit Ihnen oder mit einer Nationalrätin habe ich ein Interview geführt. Und es geht eigentlich einfach darum so ein wenig verschiedene Expertenmeinungen aus dem jeweiligen Bereich zu erhalten. (01:14)

B: Mhm ja, ja. (01:15)

I: (...) genau und ehm (...) es ist ein Leitfadeninterview (...) also es gibt Frage, welche ich ihnen dann stelle. Aber Sie sind völlig frei wie viel oder in welchem Umfang Sie mir Antwort geben möchten oder können. (01:30)

B: Sie müssen dann alles transkribieren? (01:32)

I: Genau, ja (...) (01:34)

B: Also dann soll ich lieber nicht zu viel (01:34)

I: Ja lieber nicht zu viel (lacht), ja, ja es ist ein ziemlicher Aufwand (lacht). (...) Genau, nein aber es ist schon gut einfach was sie gerade zum Sprechen wissen, genau (...) (01:43)

B: Ja. (01:43)

I: Ehm dann vielleicht am Anfang können Sie mir vielleicht etwas über Ihre Tätigkeit und über Ihre Kernaufgaben erzählen? (01:51)

B: Ich bin Reporterin bei der Sendung Rundschau. Ehm ich arbeite Teilzeit, das heisst ich habe einen 60% Vertrag für diese Sendung. Ehm ich habe so ein bisschen Stammthemen das ist eben die Gesundheits- und Sozialpolitik, über welche ich meistens publiziere. Ich bin aber eigentlich in der Themenwahl völlig frei. Also ich kann wirklich über das berichten, was ich gerade als eine spannende Geschichte sehe oder höre. (02:18)

I: Mhm ja (...) (02:20)

B: Und ich bin jetzt bereits seit 2008 beim SRF angestellt. (02:24)

- I: Mhm und so die Kernthemen beziehen sich halt wirklich eben auf die Berichterstattung und ehm (...) Reportagen, welche Sie dann eigentlich machen? (02:35)
- B: (hustet) Ja Moment (...) ehm ja vor allem Reportagen, Hintergrundberichte über aktuelle Themen oder latent aktuelle Themen. Wichtig ist einfach, dass es immer etwas ist was der Zuschauer interessiert oder was über ein Thema aufklärt. (02:52)
- I: Mhm ja (...) und ehm wie suchen Sie so ein wenig die Themen aus? Also sind das mehr so ein wenig aktuelle Themen, bei welchen Sie sehen, dass ich auch gerade so ein wenig in der Politik? Oder ehm (...) wie kann man sich das so ungefähr vorstellen? (03:08)
- B: (...) Ja also das eine ist natürlich der politische Prozess, wir sind ja da, also ich arbeite im Medienzentrum gerade in der Nähe des Bundeshauses. Wir beobachten natürlich was läuft in der Session was ist in den Kommissionen. Da sind wir immer ein wenig jeder seine Themen am Beobachten was geht gerade? Was ist aktuell? Was ist spannend? Und nachher ist es aber vor allem das persönliche Gespräch mit Vertretern und Vertreterinnen. Wir führen sehr viele Hintergrundgespräche mit Personen aus Ämtern, oder ehm beispielsweise auch mit einer Sozialbehörde jetzt als Beispiel oder mit Betroffenen je nach dem, mit betroffenen Organisationen zum heraus hören wo ist ein spannendes Thema vorhanden, welches für die Öffentlichkeit relevant sein könnte. (03:52)
- I: Ja mhm (...) und indem Fall sind Sie auch schon beruflich mit der Sozialhilfe in Berührung gekommen? (03:59)
- B: Ja, ja, ja. Ich habe bereits mehrmals über dieses Thema berichtet oder über dieses Themenfeld. (04:03)
- I: Mhm ja haben Sie vielleicht gerade ein Beispiel? Also so ein wenig über welche Thematik oder war das mehr so ein wenig allgemein über die Sozialhilfe? (04:13)

B: Mhm (...) ja über (...), dann als man so Massnahmen ergriffen hat um die Sozialhilfe zu kürzen, habe ich mehrfach berichtet über Androhungen von Kürzungen bei Personen, wenn man beispielsweise sieht dass sie nicht in eine vorgesehene Arbeitsmassnahme ehm gehen, dann würde man ihnen die Sozialhilfe kürzen, über solche Menschen habe ich einmal ein Portrait gemacht. Auch über Sozialhilfedetektive, über Menschen die von der Sozialhilfe betroffen sind (...), dann als diese Detektivthematik gewesen war, als eine nationale Abstimmung gewesen war, zu dem haben wir auch berichtet. (...) ehm ja (...) aber meistens, meistens muss ich sagen haben wir so ein wenig aus der Opferperspektive, über Personen welche die Sozialhilfe gestrichen wird, gekürzt wird, Leute die Probleme mit der Sozialhilfebehörde haben, das ist die häufigere Perspektive gewesen. (05:16)

I: Also die häufigere (...) als jetzt zum Beispiel Sozialhilfemissbrauch? (05:20)

B: Ja, ja genau. (05:21)

I: Ok. Mhm, mhm und ehm was haben Sie das Gefühl, also beeinflussen die Massenmedien das Image der Sozialhilfe als Institution, vielleicht auch von den Mitarbeitenden der Sozialdienste? Oder auch der Klienten und Klientinnen? (05:38)

B: Ja. (05:39)

I: Ja? (05:40)

B: Ja, ganz klar. (05:42)

I: Mhm, Und ehm also inwiefern? (05:45)

B: (...) das ist jetzt mehr so auf der Gefühlsebene. Ich denke dass in den Medien halt oft diese Opferschichten erzählt wird, dass man oft auch etwas emotionales sucht und dann kommen oft dann die Personen, welche einen Sozialhilfestreichung erfahren haben, eine Kürzung, jene erhalten ein grosses Gewicht. Und das ist wie die, welche in der Öffentlichkeit nachher den Personen erhalten bleiben. Also man prägt das Bild vom Sozialhilfebeziehenden mit den Medien. (06:13)

I: Mhm, mhm und haben Sie auch das Gefühl dass es so ein wenig die Meinungsmacht auch der Bevölkerung denn beeinflusst? Vielleicht auch in Bezug auf Abstimmungen oder was auch immer? Oder denken Sie das weniger? (06:26)

B: (...) doch ich denke schon, weil man ja wie auch, also wenn man immer wieder über ein Thema berichtet, das machen die Medien ja bei der Sozialhilfe, dann bleibt jetzt gerade beim Fernsehen zum Beispiel, bleibt beim Zuschauer sowie ein wenig der Prototyp des Sozialhilfebezügers zurück. Oder man hat wie ein gewisses Bild, welches von den Medien beeinflusst ist und (...) ja ob dieses dann wirklich der Realität entspricht, wir bilden ja meistens nicht der normale Sozialhilfebezüger ab sondern (...) jemand der Problem mit der Behörde ab, oder mit jemand der die Behörde Probleme hat. Wir bilden eigentlich die Ausnahme ab und beim Zuschauer ist dies dann das Bild des Sozialhilfebezügers, darum denke ich ja man hat einen Einfluss ja. (07:06)

I: Mhm und denken Sie dieser Einfluss ist stark? (07:10)

B: (...) also der Einfluss auf das Bild der Bevölkerung zu den Sozialhilfebeziehenden? (07:16)

I: Ja. (07:16)

B: Ja. (07:17)

- I: Das ist stark. Ja, ja? Und die Berichterstattung, welche Sie jetzt zum Beispiel machen ebenso ein wenig auf der Opferrolle, wie sie gesagt haben, ist das aber auch das was sie das Gefühl haben, das interessiert die Bevölkerung halt auch? (07:31)
- B: (...) Wir probieren halt immer die Probleme aufzuzeigen oder? Wir probieren zu zeigen, wo das System an seine Grenzen stösst? Darum versucht man nachher auch oder findet man nachher solche Fälle und zeigt diese. Weil wir zeigen meistens eigentlich der Normalprozent, wir zeigen ja nicht wenn etwas normal und rund läuft sondern dann wenn es irgendwie eben im System ein Problem hat oder es an seine Grenzen stösst, ja. (07:58)
- I: Ja (...) und ist Ihrer Ansicht nach das Image oder das Bild über die Sozialhilfe ist das etwas Wichtiges? Ist das überhaupt relevant? (08:08)
- B: (...) es wird relevant sobald es natürlich nachher Themen wie Erhöhungen oder Grenzen der Sozialhilfe politisch irgendwo auf der Agenda sind. Also das heisst wenn es in einem Kanton darum geht bei der Sozialhilfe zu sparen. Dann ist das Bild, welches die Menschen über den Sozialhilfebezüger haben dann plötzlich wichtig, ja. (08:32)
- I: Mhm und was meinen Sie durch welches Medium informiert sich die Allgemeinbevölkerung über die Sozialhilfe? (08:41)
- B: (...) hmm ich denke man nimmt alles auf, was einem begegnet. Also das ist jetzt sehr eine Mutmassung oder. Der Leser, der Zuschauer der liest ja nicht selektiv. Der überfliegt Sache, der nimmt Sachen auf und am meisten beeinflusst wird er von Geschichten (...) (09:01)
- I: Von Geschichten? (09:02)

- B: Etwas was einem interessieren, bei welchem man zuhört, wo ein Einzelschicksal hat, das ist denke ich wahrscheinlich das was das Bild am meisten prägt, speziell in einer Zeitung und einem Fernsehen. (09:11)
- I: Mhm, mhm ja. (...) Gut danke vielmal ehm und vielleicht Sie haben vorher schon so ein wenig angetönt. Wie wird die Sozialhilfe hauptsächlich medial dargestellt? Also Sie haben gesagt vor allem eben Einzelfälle und ehm so ein wenig manchmal auch ein wenig negativ. Aber auch welchem Winkel? (09:35)
- B: Mhm da wir halt oft eben Fälle haben, wo es nicht so gut mit der Behörde läuft (...) sind wir medial eher Behördenkritisch. Die Sozialhilfebehörde ist nicht in einem positiven Licht dargestellt, da sie ja meistens jene sind, welche den Personen Probleme macht. Deshalb denke ich ist das Bild der Sozialhilfebehörde, welche man gegen aussen durch die Medien erhält eher negativ gefärbt, ja. (10:01)
- I: Mhm (...) und haben Sie das Gefühl zum Beispiel die Sozialdienste machen genug ehm Öffentlichkeitsarbeit oder machen genug um das Bild vielleicht auch noch von einer anderen Seite zu beleuchten oder das Bild irgendwie zu korrigieren oder was auch immer? (10:18)
- B: (...) Ja das Gegenteil könnte ich auf jeden Fall nicht sagen, ich habe nicht das Gefühl dass sie zu wenig Öffentlichkeitsarbeit machen. (...) ehm sie haben einfach auch eine schwierige Ausgangslage. Also die Medien wollen ja nicht den Normalfall hören, sie möchten ja auch nicht an eine Veranstaltung an der die Sozialhilfebehörde sagt, bei ihnen laufe alles rund und super. Das interessiert auch niemanden. Darum denke ich nicht, dass man sagen kann, sie machen zu wenig. Aber (...) (10:47)
- I: Also das die Umstände auch so ein wenig ehm auch ein wenig schwierig sind oder? (10:52)
- B: (...) Ja sind halt einfach die Behörde, welche für diese Leute, denen Menschen Geld ausbezahlen muss und je nach dem diese Leute auch massregeln muss, wenn sie sich nicht an die Regeln halten. (11:01)

I: Mhm und die Einzelfall Geschichten wie treten diese an Sie heran? Also wie kann man sich das vorstellen(11:10)

B: Ehm also meistens gehen wir schon vom politischen Prozess aus und merken, zum Beispiel in einem Kanton steht eine Kürzung bevor dann gehen wir über Verbände, über Organisationen über Betroffenenorganisationen oder Anwälte je nach dem, Leute welche von dieser Neuerung betroffen wäre. Dann schauen die für uns haben wir jemand der hier besonders betroffen wäre, beispielsweise eine alleinerziehende Mutter mit drei Kindern, welche es bei einer Kürzung besonders hart treffen würde. Und nachher treten wir an diese Leute heran. (11:43)

I: Mhm, ja. (11:45)

B: Es gibt es aber auch, aber vereinzelt auch, jetzt gerade bei uns auf der Recherchedaktion, dass Leute mit einzelnen Schicksalen an uns heran treten und gerne mit dem Im Fernseher kommen würden. (11:54)

I: Ah ja, mhm? (11:55)

B: Da müssen wir aber ehr viele auch zurückweisen, wir können dann nicht (...). Ein Einzelfall muss immer auch für etwas stehen. Für ein System oder für ein Problem stehen. Wir bilden nicht einfach Einzelschicksale von jemandem ab. (12:06)

I: Und gibt es auch Leute, also Sozialhilfebeziehende, gibt es welche an Sie herantreten und dies eigentlich gerne (...)? (12:13)

B: Ja, ja. (12:14)

I: Ok, mhm ja. (12:15)

- B: Welche sich also es immer so ein wenig dasselbe, bei uns melden sich sehr viele Leute, welche sich von den Behörden ungerecht behandelt fühlen. Solche Fälle prüfen wir natürlich sehr genau, sprechen in der Regel dann auch mit diesen Behörden und schauen was ist dahinter und entscheiden dann im Einzelfall ist es etwas was die Allgemeinheit interessiert oder interessieren kann oder ist es einfach einen Einzelfall, welche mit der Behörde ins Unglück gelaufen ist. Dort machen wir dann sicher nichts dazu. (12:41)
- I: Mhm, mhm, ja und was haben Sie das Gefühl was wird durch die verschiedene Arten der Berichterstattung, was kann so ein wenig bei der Bevölkerung ausgelöst werden? (12:51)
- B: (...) Also sicher auch (...) dass man sich mehr mit diesen Personen identifizieren kann, das sind Schicksale welche mich auch treffen könnten. Das ist glaube ich wie die positivste Seite, man sieht diese Menschen mal und gibt ihnen ein Gesicht. Ehm (...) man sieht vielleicht auch mal die haben gar nicht so viel falsch gemacht und sind in diese Situation herein gerate. Ich glaube das ist der positive Teil, diesen Menschen ein Gesicht zu geben. Und der negative Teil ist halt dass man sie so wie ein wenig in einen Topf wirft. Medial ist oft so ein wenig der Sozialhilfebeziehende, ist de, welcher nicht arbeitet, und irgendwie halt Pech gehabt hat, ein schwieriges Leben und kann so ein wenig ein sehr einfaches Bild über den Sozialhilfebeziehenden oder die Sozialhilfebeziehende geben, bei welchem nachher alle über einen Kamm geschärt werden, obschon es natürlich unterschiedlichen Menschen sind. (13:46)
- I: Ja und kann manchmal auch ein wenig stigmatisierend wirken oder? (13:51)
- B: (...) Ja das kann es, ja. (13:55)
- I: Kann es ja, mhm. Ehm und wie gross schätzen Sie so das Vertrauen in solche Berichterstattungen ein? Also haben Sie das Gefühl jetzt zum Beispiel, jemand der einen Beitrag sieht, kann das einordnen ob dies jetzt einen Einzelfall ist oder ob dies pauschal eigebntli8ch so auf den Sozialdiensten so läuft? Was haben Sie da das Gefühl? Es ist ein wenig eine hypothetische Frage. (14:17)

- B: Ja, ja. (...) ich gehe sehr davon aus dass die Leute das einschätzen könne. Sonst dürften wir dies auch nicht machen, wenn wir (...) davon ausgehen würden, dass die Leute dies nicht einschätzen können und nachher ein völlig falsches Weltbild haben. Uns ist es ja ein grosses Anliegen dass die Leute eben die Systemproblematik dahinter erkennen. (...) Ehm ich hoffe das es so ist, aber ich kann es nicht garantieren. (14:45)
- I: Mhm, mhm und was haben Sie das Gefühl, also woran kann das beispielsweise ein Zuschauer erkennen. Einfach durch Fachwissen, welches jetzt die Person vielleicht in diesem Bereich hat oder? (14:56)
- B: Mhm nein schon durch die Aufarbeitung des Beitrages. Also wir probieren ja minutiös immer beide Seiten möglichst gleich viel zu Wort kommen zu lassen. Experten austreten zu lassen, welche dies nachher einschätzen. Also jetzt gerade die Medien beim SRF haben sehr hohe Standards, zu welchen wir verpflichtet sind, dass wir es so machen müssen. Manchmal haben wir fast ein wenig damit zu kämpfen dass die Geschichte an Brisanz verliert, wenn man wirklich alles auseinander nimmt. Aber das ist einfach unser Auftrag und unsere Verpflichtung. Dass wir es sehr genau machen und deshalb denke ich hat der Zuschauer jetzt nach unseren Beiträgen schon die Möglichkeit etwas vom System zu begreifen. (15:37)
- I: Mhm, weil es ja wirklich auch eine ganzheitliche Beleuchtung einer Thematik ist oder? (15:42)
- B: Ja. (14:43)
- I: Ja, ok, ehm sehen Sie in Bezug auf diese Thematik, sehe Sie irgendwo einen Handlungsbedarf oder ehm? Und wenn ja bei wem? (15:52)
- B: Mhm, (...) ist noch schwierig, Sie haben vorhin angesprochen ob sich die Behörden selber aktiv mehr positiv einbringen sollten. (...) Ich weiss nicht (...) natürlich ist das ein guter Ansatz ich weiss einfach nicht ob es etwas bringen würde, ob es aufgenommen werden würde. (16:17)

- I: Mhm, also medial aufgenommen werden würde oder wie meinen Sie? (16:21)
- B: Genau ja, es nützt ja irgendwie auch nichts, wenn irgendwie die Sozialbehörde beschliesst dass sie jetzt eine Pressekommunikation machen das bei uns alles sehr gut läuft, dann macht ja niemanden etwas darüber. Ich denke wenn Handlungsbedarf besteht dann noch mehr in der Transparenz der Behörden dass man wirklich auch mit Journalisten spricht, dass man Journalisten auch wirklich Informationen gibt, die Gegenseite erläutert, dass man auch zulässt dass man sich dort halt auch offen gibt. Das wirklich die Berichterstattung, die gleichgewichtete Berichterstattung möglich ist, denn diese machen wir gerne. (16:53)
- I: Mhm und Beispiel so bei Skandalfällen, bei welchen man ja auch immer wieder so ein wenig sieht in den Medien? Wie schätzen Sie auch die Verantwortung der einzelnen Sozialarbeiter und einzelnen Sozialarbeiterinnen ein? (17:08)
- B: Mit Skandalfällen meinen Sie jetzt schlecht behandelte Sozialhilfebezüger? (17:14)
- I: Ja genau, genau. (17:15)
- B: (...) Ich habe nicht das Gefühl dass es an den Behörden selber, dass man dort den Behörden selber eine Kritik machen kann. Ich gehe sehr stark davon aus, dass wenn man kritisieren muss ist das System ein Problem, weil die Weichen falsch gestellt wurden, ich habe nicht das Gefühl dass es in der Regel der Sozialhilfemitarbeiter ist, welcher einen Fehler macht. (17:42)
- I: Mhm, ja. (...) oder welcher eine Prävention machen kann (...) denken Sie indem Fall weniger? (17:48)

- B: Nein, es ist sehr stark, also unser System ist sehr stark in der Sozialhilfe, also so erlebe ich es als Journalistin sehr professionell aufgestellt, sehr professionalisiert worden in den letzten Jahren. Und durch das arbeiten alle sehr nach Raster und nach Vorgaben. Und darum wenn etwas schief läuft sind es meistens eben die Weichen, welche falsch gestellt worden sind oder das System, welches in einem bestimmten Kanton, wie nicht jetzt für diesen Einzelfall wie nicht gut ist, aber wie nicht der einzelne Mitarbeiter einer Behörde, welcher einfach einen Fehler macht. (18:19).
- I: Ja mhm, ehm sehen Sie (...) also das mit Handlungsbedarf habe ich Sie gefragt ob Sie irgendwie noch ein wenig Handlungsbedarf sehen? (18:28)
- B: Genau das wäre so die Behördentransparenz, welche ich jetzt (...) (18:31)
- I: Genau die Behördentransparenz. (18:32)
- B: Also nicht die Medienstellenforschung, dass man wirklich mit Fachpersonen sprechen kann, als Medienvertreter, dass die einfach erklären und einfach auch mal mit jemanden zusammensitzen und den Journalisten einfach mehr vertrauen. (18:43)
- I: Haben Sie (...) erleben Sie hier so ein wenig ein Misstrauen? Also nicht so eine Offenheit? (18:47)
- B: (...) Es hat in den letzten Jahren sehr stark zugenommen, das ist jetzt nicht nur bei der Sozialhilfe sondern allgemein bei den Behörden, dass man vielmehr Medienstellen hat und dass man oft nicht mehr mit den direkten Fachpersonen sprechen darf sondern nur mit der Medienstelle. Das erschwert unsere Arbeit sehr. Weil wir nachher so allgemeingültige Statements erhalten, welche einfach nicht mit den emotionalen Statements von den Betroffenen konkurrieren könne. Deshalb kommt die Behörde vielleicht teilweise auch etwas schlechter weg. Wenn irgendein Sprecher etwas sein und man eigentlich wirklich die Auskunft der Fachperson der zuständigen Person wollte. (19:25)

I: Mhm und was haben Sie das Gefühl (...) mit was hat dies zu tun? Also was (...) könnte einen Grund sein? (19:30)

B: Angst vor den Medien (lacht). (19:31)

I: Angst vor den Medien? (19:32)

B: Es ist schon ja, ich glaube Angst ist vielleicht ein zu hartes Wort. Aber vielleicht so (...) ehm dass man befürchtet dass die Medien vielleicht schlecht oder fies berichten, dass man sich mit Medienstellen, welche dies probieren zu koordinieren zu schützen versucht. Das man sich auf dem Amt vielleicht auch ein bisschen zu schützen versucht, das hat vielleicht gegen innen einen Vorteil, (...) dass man so ein wenig nicht immer mit Medienleuten sprechen muss aber in der Aussenwirkung kann es eben einen Nachteil sein. Weil man dann halt manchmal einfach der Pressesprecher hat anstatt die Behörden. (20:06)

I: Mhm, es ist dann nicht mehr so direkt oder? (20:12)

B: Ja. (20:11)

I: Ok. (20:13)

B: Aber es ist jetzt wirklich auch mehr so auf der allgemeine Ebene, alle Ämter, nicht speziell bei der Sozialhilfebehörden oder so. (20:19)

I: Mhm ja, das kann ich mir vorstellen, gibt es sonst etwas aus Ihrer Fachperspektive was sie denken, dass ist noch wichtig jetzt gerade auch im Zusammenhang zu dem Thema oder irgendeine eine Erfahrung, welche sie gemacht haben oder was auch immer? (20:36)

B: (...) Hmm (...) (20:39)

I: Oder was sie noch wichtig finden für ehm meine Arbeit irgendetwas, was ich vielleicht noch erwähnen sollte oder so? (20:45)

B: (...) ja also wir haben vorher noch darüber gesprochen, dass was könnten die Sozialhilfebehörden tun (...) je länger wir zusammen sprechen desto mehr habe ich das Gefühl, doch sie könnten schon proaktiver mit Informationen, mit Neuerungen auch mal an die Medien herantreten. Weil wir doch auch darauf angewiesen sind Geschichten zu haben und Geschichten, ja wir müssen irgendetwas schreiben, wir müssen über Dinge berichten. (...) und ich begrüße es immer wenn Leute proaktiv auf uns zukommen und den direkten Kontakt mit den Journalisten nicht scheuen sondern einfach mal anfragen. Man kann den Journalisten gegenüber auch immer sagen, dass ist noch nicht zum Drucken oder zum Verfilmen, ich möchte zuerst einfach einmal ein vertrauliches Gespräch und da sind glaube ich schweizweit alle Journalisten und Journalistinnen offen und froh drum. (21:36)

I: Mhm ja und das haben Sie schon das Gefühl, dies passiert eher weniger? (21:41)

B: (...) das passiert wenig, ja. (21:43)

I: Das passiert wenig. (21:44)

B: Ja. (21:45)

I: Ja, ja (...) und es ist ja, es ist ein öffentliches Thema oder, welches indem Sinne alle Leute angeht auch der Steuerzahler ehm ja oder? Von dem her gesehen, das würde schon Sinn machen. (21:57)

B: Ja es ist mehr so, die Behörden jetzt gerade bei der Sozialhilfe reagieren oder die Berichterstattung wird gemacht oder nagefangen und dann sagen sie wie eine Reaktion darauf. Oder in den Interviews, müssen sie auf das reagieren, was ihnen vorgeworfen wird. Aber sie könnten ja mal wenn sie eine positive Neuerung haben oder selber einmal einen Knackpunkt im System sehen aktiv auf die Medien zukommen. Das wäre etwas was man noch verbessern könnte. (22:24)

I: Mhm, danke vielmals für dieser Input ja. Sonst von meiner Seite sind es plus minus diese Fragen gewesen. Wenn Sie nichts mehr zum Anmerken haben (22:37)

B: Wir haben viel geplaudert oder? (Lacht) (22:38)

I: Ja, ja ist gut, kann man immer brauchen. (22:42)

B: Dann haben Sie etwas zum Tippen ja? (22:44)

Transkript des Leitfadeninterviews mit Frau Martina Bircher, Grossrätin (SVP), Frau Vizeammann von Aarburg

I: So dann drücke ich noch den Aufnahmeknopf, wenn das so gut ist. (0:02)

B: Mhm. (schreibt) (...) Was ist heute? Der 13.? (0:12)

I: Der 14. (0:13)

B: Der 14? (0:14)

I: Ja der 14.11 genau. (0:15)

B: Schreibt. (...) (0:21)

I: Und dann habe ich geschrieben eben nicht anonymisiert. (0:24)

B: Das ist gut. (0:26)

I: Dann kann ich deinen Namen erwähnen. (0:27)

B: (...) schreibt. (0:30)

I: Danke vielmals. (0:30)

B: Bitte. (0:30)

I: Vielleicht kurz am Anfang, eben noch schnell zu mir. Ich habe dir ja bereits gesagt, dass ich im Abschlusssemester des Bachelorsemesters der Sozialen Arbeit bin und meine Leitfrage ist s ein wenig, welche Rolle spielen die Massenmedien in Bezug auf das Image von Sozialhilfekontexte? (0:45)

B: Ja, mhm. (0:45)

- I: Und ich spreche bewusst von Kontexten, weil es spielt wie keine Rolle also Sozialhilfe als Institution oder auch auf Mitarbeitende oder die Beziehenden oder was auch immer. Das ist völlig frei. (0:56)
- B: Mhm. (0:57)
- I: Ehm es ist ein Leitfadeninterview, das heisst du kannst (...) so nach deinem Ermessen so viel sprechen wie du möchtest oder etwas nicht beantworten also einfach wie du möchtest. Und ich habe auch Fragen vorbereitet, aber falls du sonstige Anmerkungen hast, bist du völlig frei. (1:13)
- B: Ja. (0:14)
- I: Vielleicht kurz zu deiner Tätigkeit, wenn du mir da etwas dazu sagen kannst und du deinen Kernaufgaben. (01:19)
- B: Ja . Also eben ich bin Gemeinderätin in Aarburg, bin verantwortlich für das Ressort Soziales. Das heisst eigentlich für den Sozialdienst. Ehm also vor allem strategisch, operativ also ich führe den Sozialdienst nicht. Da hab ich einen Leiter Sozialdienst. Ehm bin aber eigentlich für die Verfügungen verantwortlich, für die Ausrichtung des Sozialdienstes ehm (...) ja plus bin ich eben jetzt ja noch Grossrätin und bin dort in der Gesundheits- und Sozialkommission und das ist ja eigentlich die Legislative, wobei es eigentlich auch (...), gerade die Sozialhilfe ist ja kantonal und dort habe ich ja auch mehrere Vorstösse jetzt im Kanton Aargau zu dem Thema, welche auch sehr (...) sehr eben in den Medien aufgetreten sind oder? (02:11)
- I: Mhm, genau. Ehm so ein wenig zu der Sozialhilfe. Also bist du vor allem beruflich einfach in Berührung gekommen oder auch aufgrund von eigenen Interessen oder wie hat sich das so ein wenig (...)? (02:21)

B: Nein, also das ist alles eigentlich sehr zufällig. Ich wurde im 2014 neu in den Gemeinderat gewählt und dort war es eigentlich so, dort hat es (...), also wir waren zwei neue Gemeinderäte und nachher gibt es einfach fünf Ressort und dann kann man eigentlich immer nach Amtsdauer quasi wählen. Und weil ich ja neu war, dann geht es eigentlich nach Alphabet und dann konnte ich als zweitletzte wählen (...) und ehm dann standen eigentlich nur noch zwei Ressorts zur Verfügung. Und dann habe ich mich dann für das Soziale und Gesundheit entschieden, weil mich dies eigentlich indem Sinne interessiert hat aber wirklich ehm ja also im Beruf (...) (03:12)

I: Also es ist mehr so ein wenig Zufall? (03:13)

B: Ja (...) es hat mich einfach interessiert und ich habe das noch genommen. Weil sonst hätte ich eigentlich die Finanzen genommen aber das war schon besetzt. Weil eben berufliche habe ich ja Betriebsökonomie studiert und arbeite eigentlich auch in den Finanzen, Finanzen und Controlling dort also, ich hatte eigentlich mit der Sozialhilfe vorher gar keine Berührungspunkte, dass ist erst seit 2014. (03:37)

I: Mhm, mhm, ok dank vielmals. Vielleicht zur nächsten Frage, beeinflussen deiner Ansicht nach die Massenmedien das Image von der Sozialhilfe? (03:46)

B: Ja natürlich. Absolut (...). (03:48)

I: (...) in welchen Sinn? (03:50)

B: (...) Ja also ehm was mir eben (...) also mir fallen vor allem zwei Sachen auf. Ehm in den Medien das ist das erste wenn es um die Höhe der Sozialhilfe geht (...). Die Medien sprechen eigentlich immer nur vom Grundbedarf oder also von den 968 Franken. Und (...) sie verschweigen eigentlich immer dass dies nur das Taschengeld pro Monat ist. Und sie zeigen das gar nie richtig auf mit den Situationsbedingten Leistungen mit dem Mietzins, mit der Krankenkasse etc. Durch das ist das Image meiner Meinung nach in der Gesellschaft, dass die Leute das Gefühl haben, dass die Betroffenen von knapp 1000 Franken pro Monat leben müssen. Und das zweite ehm was die Medien auch immer so ein wenig falsch darlegen, das Thema dass sie nicht unterscheiden, zwischen Asylsuchenden und Flüchtlinge oder? Weil das ist ja eigentlich auch etwas anderes und (...) durch das wird dann eigentlich auch nicht richtig informiert oder. (05:01)

I: Soll ich schnell stoppen oder? (05:03)

B: Ja kannst du schon schnell. (Der Ehemann kommt nachhause) Hallo! (05:07)

I: Gut und ehm was hast du das Gefühl was ist der Grund ehm dass diese Fakten wie nicht so präsentiert werden? Interessiert es ehm niemanden? Interessiert es die Leserschaft nicht? Oder ehm? (05:20).

B: Also man muss natürlich schon sehen, die Medien sind schon eher so ein wenig links gesteuert oder? Und ich habe ja viel mit Journalisten zu tun ehm und (...) ja und es ist natürlich auch, ja wenn man das politisch betrachtet, will man vielleicht auch, wenn man eher links eingestellt ist nicht das so wirklich in der Öffentlichkeit klarstellen. Dann muss man natürlich auch den Linken, muss man in diesem Sinne auch ein Kompliment machen, weil diese jahrelang das Image aufrechterhalten haben, dass Sozialhilfebezüger alles arme sind, sie sind fast am Verhungern sage ich mal. Das haben die Linken über Jahre hinweg haben sie das gut indem Sinne verbreiten können.

Und ehm die Medien, welche halt auch eher links gesteuert sind, die unterstützen denn das auch noch oder. (06:19).

I: Also hast du aber auch das Gefühl es kann ein wenig eine Wandlung gegeben oder denkst du die Sozialhilfe ist überhaupt nicht unter Druck? (06:27)

B: Doch also (...) es hört sich jetzt ein wenig dumm an, aber auch dank mir kommt dieser Druck zustande oder? Weil ehm ich habe ja eben seit 2017 bin ich ja im Grossrat und habe dann ja eigentlich gerade die zuerst die Interpellationen stellen können, dass man endlich mal sieht, wer überhaupt Sozialhilfe bezieht ehm.

Dann wurde endlich mal gezeigt, dass mehr Ausländer statt Schweizer Sozialhilfe beziehen. Ehm nachher wurde auch klar, dass das Thema Flüchtling, vor allem auch das Thema Eritrea, dass jene vor allem Sozialhilfebezügler sind. Ich meine eben 90% der Eritreer leben von der Sozialhilfe. Das sind alles Dinge, welche eigentlich erst in den letzten zwei bis drei Jahren publik geworden sind. Auch das muss ich sagen, dank meinen Vorstossen und das hat jetzt natürlich auch langsam kommt da wirklich ein wenig ein Umdenken, das merke ich. Ehm dass die Leute jetzt wirklich merken, vielleicht ist es ja doch nicht so, wie wir immer geglaubt haben. (07:41).

I: Ja (...) und hast du das Gefühl das Image der Sozialhilfe in den Medien, also ist das zu positiv dargestellt? Also du habe ich das vorher richtig verstanden, du denkst es ist eher zu positiv dargestellt, diese Sozialhilfe? Oder ehm einfach faktenfrei? (07:58)

B: Ja ehm oder (...) ja also (...) ja es ist (...) Ich empfinde es wird meistens einfach versucht, dann kommen wieder diese Tränendrüsenstorys und so. Es wird einfach immer probiert, diese armen Sozialhilfeempfänger, welche ja die Opfer und weiss ich nicht was alles sind. Und nachher ober eben als ich da in dieser Arena gewesen war. Dann haben sie noch eine Sozialhilfeempfängerin eingeladen, ja wer haben Sie eingeladen? Eine alleinerziehende Mutter, welche noch arbeitet. Sie haben nicht ehm der (...) ehm 25 jährige, welcher am Morgen nicht aufstehen möchte und welcher keine Lust zur Arbeit hat oder? Oder jemand mit sieben Kinder, welche wieder schwanger ist und denkt ah weisst du was ich bekomme mal das nächste Kind oder. Sondern sie zeigen dann immer gewisse ja Beispiele (...) (08:54)

I: Einzelfälle auch oder? (08:55)

B: Einzelfälle, Beispiele bei welchen man probiert, ach die kann doch nichts dafür und möchte man jetzt bei derjenigen noch sparen? Nein also ich möchte auch nicht bei der Alleinerziehenden Mutter, welche noch arbeitet sparen das ist überhaupt nicht das Ziel. Sondern bei jenen, welche am Morgen nicht aufstehen wollen oder jene welche einfach sagen, ich mache mir jetzt ein schönes Leben mit der Sozialhilfe. Ich kann mir zwar nicht so vieles leisten aber es reicht. Hauptsache ich muss nicht arbeiten oder? (09:20)

I: Mhm und indem Fall denkst du auch, dass die Sozialhilfe meistens vor allem auf so Einzelfallgeschichten fokussiert wird. Und diese dann auch in den Medien erscheinen? (09:29)

B: Ja also das weiss ich auch, wenn ich mir Journalisten spreche. Sie sagen zu mir selber natürlich Einzelfälle sind immer das Beste für einen Journalisten. Oder? Ehm weil an Einzelfällen ehm dann sind natürlich die Leute die identifizieren sich vielmehr mit einem Einzelfall und es wird viel besser verkauft, viel besser gelesen. (09:49)

I: Und man sieht ein Gesicht dahinter, ein Name es ist auch so personifiziert ja. (09:53)

B: Genau. (09:53)

I: Das wird indem Fall also deiner Ansicht nach viel gemacht. Also ehm, das was die Leserschaft eigentlich anzieht, so Einzelfälle, ja. (10:01)

B: Genau, genau. (10:01)

I: Und das schafft dann eine Wirklichkeit über die Sozialhilfe oder? (10:04)

B: Genau. (10:05)

I: Und wie siehst du das mit diesen Einzelfällen, was schafft das konkret für eine Wirklichkeit? (10:12)

B: Ja eben man verzehrt diese oder? Weil ich meine, wenn jetzt eben jemand kommt mit den Einzelfall dann kann ich mit einem anderen Einzelfall kommen, der genau das Gegenteil ist. Also oder eben wenn jetzt jemand ein sehr gutes, positives, Beispiel bringt dann kann ich auch mit einem negativen Beispiel kommen, bei welchem es überhaupt nicht funktioniert, bei welchem uns total auf der Nase herum getanzt worden ist. Oder also man kann dann ein Einzelbeispiel nach dem anderen bringen und diese immer gegenseitig ausspielen. Aber es ist nicht zielführend, oder? Weil man spricht dann eigentlich nicht über das Allgemeine oder über diese Grundprobleme oder diese Grundfehlansätze, welche bestehen, oder auch über jenes, was heute auch gut läuft oder. (10:53)

I: Und es beeinflusst ja dann wahrscheinlich auch den Leser, welcher noch gar nie mit der Sozialhilfe in Berührung gekommen ist, oder. (11:00)

B: Genau, diese denken dann dass es normal ist. Oder? (11:02)

I: Ja, ja. (11:02)

- B: Ja, weil diese denken dann das ist normal. Weil sie denken es ist dann immer so. (11:05)
- I: Und das kann dann was beeinflussen? Also beispielsweise auch Abstimmungen, Wahlen und so? (11:11)
- B: Genau. (11:12)
- I: Wie wichtig ist das Image der Sozialhilfe in deinen Augen? (...) findest du das wichtig, dass die Sozialhilfe ein gutes Image pflegt oder ehm findest du das ist eigentlich gar nicht so relevant (11:24)
- B: (...) Also ich bin ja, ich bin natürlich einfach jemand der die Sozialhilfe oder auch eben das SPG ändern möchte oder? Ehm durch das bin ich eigentlich froh, wenn es langsam ein wenig ein schlechteres Image erhält. Weil nur dann kann man etwas ändern, wenn es jetzt ein super Image hätte, dann kann man vergessen, dass es eine Gesetzesrevision gibt oder? Aber wenn jetzt natürlich die Leute langsam merken, doch da haben wir wirklich Fehlanreize in diesem System oder. Dann erhält es ein schlechtes Image und dann ist auch der Handlungsspielraum bei den Politiker vorhanden um etwas daran zu ändern oder. Also von dem her bin ich eigentlich jetzt froh, dass es jetzt mittlerweile ein wenig darüber gesprochen wird und auch ein wenig negativ oder. (12:18)
- I: Aber hast du auch das Gefühl es wird auch negativ von den Medien her berichtet, also hast du auch das Gefühl, dass sie auch dieser Teil der Geschichte auffassen oder siehst du das weniger? (12:28)
- B: Ehm ja sie müssen ja eigentlich fast. Weil eben wenn natürlich Vorstöße überwiesen werden oder halt eben ich, welche einige Thematiken publik gemacht hat, dann müssen sie ja zwingend quasi über das Berichten oder? (12:46)

I: Und was meinst du welche Art der Berichterstattung würde eigentlich der Leser interessieren? Sind es wirklich diese Einzelfallgeschichten oder hast du das Gefühl Fakten oder mehr Aufklärung oder was auch immer (...) was ist mehr, was denkst du? (12:58)

B: Ja das ist eben das Schlimme, Die Einzelfälle interessieren die Personen mehr. Das ist wirklich so, weisst du das ist auch, wenn ich teilweise auch Artikel, bei welchen ich oder meine politische Tätigkeit erscheint, dann stelle ich das auf Facebook und dann sehe ich wie viele Leute das erreicht und sobald wenn es jetzt (...) Wir hatten jetzt eine Familie, welche von sich aus, aus Aarburg an die Medien gegangen ist. Es ging um eine Zwangsräumung um ein Haus. Und dann musste ich dort bei Telem1 Stellung nehmen und ich habe das auch auf Facebook gestellt.

So einen Artikel wird einfach wirklich tausend mal mehr gelesen, weiterverbreitet und kommentiert, oder weiss ich nicht was oder? Als wenn man jetzt einfach mit einem normalen Artikel kommt, worin es darum geht, dass ich dem Grossen Rat diese und jene Motionen überwiesen habe und die müssen jenes und das aus jenen und diesen Gründen ändern oder. Das Lesen schon ein paar aber es ist halt wirklich so, bei den Personen, sobald es um Einzelfällen geht, bei welchem man wirklich auch das Gesicht hierzu hat, wird es viel mehr gelesen. (14:16)

I: Und was nimmst du wahr? Was hat jetzt zum Beispiel dieser Artikel ausgelöst? Hast du da Dinge wahrgenommen, was hat das bei der Leserschaft ausgelöst? Unsicherheit, Angst, Ärger was auch immer? (14:29)

B: Also dort gemäss den Kommentar, ich habe diese dann sowohl auf meiner Seite gelesen und auch auf Telem1, das war jetzt eben eine Familie, welche sieben Kinder hatte, bei welcher die Leute wirklich hingeschrieben haben, ja warum sieben Kinder und dann noch von der Sozialhilfe leben? Ja das war ja dann auch etwas, was mich ein wenig motiviert hat, meinen letzten Vorstoss zu machen, das war ja jener mit den Grossfamilien, bei welchem ich gesagt habe nach drei Kinder sollte es nicht noch mehr Grundbedarf geben oder? (15:02)

I: Ja, ja. (...) Ehm und wie gross schätzt du in diesem Zusammenhang so das Vertrauen in die mediale Berichterstattung ein? Von der Bevölkerung, jetzt jemand der mit dem Thema nie konfrontiert worden ist, weder im beruflichen, noch in der Ausbildung noch im Privaten oder was auch immer. (15:21)

B: Ja also das ist natürlich, dass ist nicht nur im Thema Sozialhilfe so, dass ist generell so, das ist natürlich immer heikel. Die Leute wollen, sie werden halt schon auch sehr einseitig informiert und man kann sich dann kein abschliessendes Bild machen, wobei ich glaube viele Personen, wissen das auch oder?

Das (...) das so ist und was ich auch merke, wenn Personen selber einmal zu irgendeinem Zeitpunkt mit den Medien zu tun hatten, diese sind dann noch ein wenig affiner für solche Dinge. Ich habe auch schon oft gehört, weil einige wegen einem Artikel zu mir gesagt haben wieso hast du dann nicht? Dann sage ich ja ich habe das schon gesagt aber es wurde einfach herausgeschnitten oder? Und dann kommt ah ja das ist wieder typisch, ich hatte auch mal mit einem Journalisten zu tun, mir ist dasselbe passiert und so. Genau diese Leute, welche auch schon einmal mit den Medien Kontakt hatten, die sind dann noch sensibler. Man nimmt es vielleicht im ersten Moment dann schon so wahr wie es vermittelt wird. Aber ich glaube beim zweiten Mal, reflektieren es die Personen dann schon ein wenig. (16:42)

I: Und wo siehst du so ein wenig die Verantwortung der einzelnen Sozialdienste (...), eben Fakten zu schaffen, diese auch an die Öffentlichkeit zu bringen, Aufklärung zu betreiben. Also hast du auch das Gefühl, dass einfach ein grosses Unwissen vorzufinden ist, in Bezug auf die Sozialhilfe. (17:00)

B: Ja also vor allem auch (...) jetzt bei der Sozialhilfe selber, (...) ja dort ist es jetzt nicht so (...)es geht zwar (...). Also ich meine die Sozialdienste die kommunizieren ja nie. Dort hört man ja eigentlich nie was von den Sozialdiensten. (17:20)

I: Auch nicht nach aussen oder? (17:22)

B: Nein eben, da hört man ja nie was. Ehm (...) ja dann (...) (17:30)

I: Wie findest du das? (17:32)

B: Ja ich würde mir natürlich ehm, ich würde mir natürlich wünsche, dass ehm mehr kommuniziert wird oder dass überhaupt einmal etwas kommuniziert wird, weil ehm (...) eben wir sind jetzt hier ein wenig die Ausnahme wegen mir oder.

Aber ich weiss auch von anderen Sozialdiensten, welche manchmal auch die Faust im Sack machen wenn sie dann wieder irgendwie eine KESB Massnahme für irgendwie 20'000 oder 30'000 Franken pro Monat bezahlen müssen. Oder wenn sie irgendwie wieder einer haben, welcher ihnen auf der Nase herum tanzt und ehm (...). Aber eben da wird halt alles totgeschwiegen. (18:08)

I: Was meinst du was ist der Grund? (18:10)

B: Der Grund (...)? Ja man will halt keine Probleme haben. Also weisst du, ich sage jetzt einmal wenn ich halt wieder einmal einen Fernsehauftritt oder irgendetwas habe, dann kommen positive Mails aber es kommen auch Negative, als ich beispielsweise dort im Blick erschienen bin, ehm das war (...) wann war das? Letztes Jahr, ja Februar, März letztes Jahr war das. Ehm wir haben ja das Ausländergesetz, welches besagt dass man eine Aufenthaltsbewilligung entziehen kann, wenn jemand von der Sozialhilfe ehm lebt und dann habe ich halt ehm die Aufstellung von allen unseren Ausländern, welche in der Sozialhilfe leben und wie viel Sozialhilfe sie bereits bezogen haben. Und dann habe ich durch das einen Vorstoss in Aarau unten eingereicht, und habe das gleichzeitig mit dem Blick eine Story darüber gemacht. Und dann war das natürlich im Sonntagsblick erschienen und dann hat man die top ten Liste von Aarburg gesehen, Man hat eine irakische 4 köpfige Familie, mit 580'000 Franken Schulden, welche seit 10 Jahren vom Sozialdienst lebt und noch immer hier sind abgebildet. Und Nachher

top 2 war glaub ich irgendjemand aus Serbien und nachher Eritrea, Eritrea, Eritrea, keine Ahnung einfach so oder? Ich mein das waren Beträge von 580'000, 400'000, 350'000 und solche Sachen (...). Für mich, welche seit dem Jahr 2014 hier ist, ist das schon normal oder? Aber für Leute, welche jeden Tag arbeiten und dies bezahlen ist das natürlich einen Skandal und dementsprechend ist diese Story auch eingeschlagen wie eine Bombe oder? Aber das hatte natürlich auch Auswirkungen auf dem Sozialdienst. Weil obwohl eigentlich der Artikel war sehr gut oder?

Aber es hat dann trotzdem zwei oder drei Personen gegeben, ich denke die lesen dann manchmal nicht mal den Text habe ich das Gefühl, welche dann einfach diese Liste gesehen haben. Sie haben dann gesehen diese Personen leben in Aarburg und haben von Aarburg so viel Geld erhalten und haben dann wirklich die Mitarbeitende des Sozialdienstes, wörtlich im Mail beleidigt, was sie eigentlich für Idioten sind, diesen Personen so viel Geld auszuzahlen und so oder? Und das ist halt schon ein bisschen das, wenn man halt etwas publiziert kommt nicht nur immer Positives zurück, dann bekommst du auch negative Meldungen zurück oder? Wobei ich habe dann dort auch Stellung genommen, ich habe diese dann auch ins CC genommen und gesagt ja Moment einmal die Sozialdienste können am wenigsten etwas dafür, oder? Er soll doch den Frust nach Aarau herunter schreiben, dem Amt für Migration, welches diesen die Aufenthaltsbewilligung nie entzieht. Und dann war dann das auch wieder gut, aber es ist halt immer wenn man sich aus dem Fenster heraus lehnt und etwas kommuniziert, dann hat das halt auch Folgen. (21:22)

I: Also auch die Angst, vor Kritik dann eigentlich so ein wenig oder? (21:25)

B: Ja, ja (...). Ja schlussendlich die Leute arbeiten dann auch auf dem Sozialdienst, die beziehen ihren Lohn von dort. Eben ich bin jetzt in der Politik ich möchte etwas verändern. (...) Wenn man jetzt angestellt ist und den Lohn dort hat, dann möchte man vielleicht nicht am System etwas verändern oder? (21:48)

- I: Also hast du das Gefühl es wird zu wenig (...) also man arbeitet ja an der Quelle, man sieht vielleicht Dinge, welche im System nicht stimmen oder welche man optimieren könnte oder was auch immer und gibt es dort Sozialarbeitende, welche die Medien suchen oder versuchen Öffentlichkeitsarbeit zu betreiben, es muss gar nicht im Negativen sein es kann auch im positiven sein, die Öffentlichkeitsarbeit. Siehst du das zu wenig? (22:10)
- B: Das sehe das gar nicht, das sehe ich gar nicht. Aber was ich also als ich eine ganz gute Begegnung hatte war eben dort in der Arenasendung. Ehm (...) dann war ich ja zusammen mit dem es gibt ja so einen Verband, Sozialarbeiterverband irgendetwas (...) (22:30)
- I: Mhm AvenirSocial vielleicht? (22:32)
- B: Nein, nein es ist nicht AvenirSocial, sondern wirklich so von den (...) (22:36)
- I: Kritische Soziale Arbeit? (22:39)
- B: Ich weiss nicht (...) also er ist auf jeden Fall Leiter des Sozialdienstes Stadt Aarau und ist irgendwie noch Präsident von diesem Verband, Sozialarbeiter irgendetwas und er ist neben mir gesessen und ehm dort ist es ja darum gegangen den Kürzungsmechanismus zu ändern. Weil ich in der Praxis gesehen habe oder man verfügt beispielsweise, ja man muss o und so viele Bewerbungen schreiben und wenn das jemand nicht macht dann kommt eigentlich der administrative Aufwand. Das heisst man muss warnen, man muss das rechtliche Gehör sicherstellen und kann dann erst bei einem zweiten Mal Kürzen, die Kürzung muss befristet sein (...) (23:24)
- I: Es braucht auch viel Zeit oder? (23:28)

B: Extrem viel Zeit ehm sobald jemand Einsprache macht, steht alles still, dann darf man gar nichts machen und muss warten bis der Kanton entschieden hat und so oder. Und dann ist jetzt meine Idee dass man dies umkehrt, dass man einfach allen Personen einfach mal 30% weniger gibt und jenen die sich an die Regeln halten denen kann man dann relativ rasch und unbürokratisch gleich viel erteilen, wie heute oder. Also mehr motivieren statt sanktionieren was ja eigentlich auch in der Psychologie einfacher wäre. Und dann habe ich irgendwie in der Arena habe ich, also war der Vorstoss die Idee das Thema und ehm nachher habe ich irgendwie gesagt zu dieser Person, ja ob sie in Aarau nicht auch Personen haben, welche sich nicht an die Auflagen halten oder?

Und dann sagt er mir nein wir in Aarau haben das nicht, wir haben nur Musterbeispiele oder. Die haben keine Menschen welche renitent sind, sie haben keine Menschen welche in den Gesprächen laut werden, nichts. Das gibt's in Aarau nicht oder. Das hat er vor laufender Kamera gesagt. Nachher war die Sendung vorbei und dann geht man noch etwas trinken. Und wir waren dort und haben etwas getrunken oder und dann sage ich zu ihm du jetzt mal unter uns gesagt du hast doch vorher gesagt dass es in Aarau keine Menschen gibt welche renitent oder laut sind und so weiter und sofort. Und dann sagt er ja weisst du wenn wir heikle Gespräche haben, führen wir diese mit Polizeischutz. (25:06)

I: Auf dem Sozialdienst? (25:08)

B: Auf dem Sozialdienst also das heisst eben wenn die mal irgendwer haben, wo sie wissen das ist wieder mal so ein Superklient dann bieten sie von vornherein die Polizei auf, dass der Sozialarbeiter mit dem Person spricht, von einem Polizisten begleitet wird. Ja logisch wird dann niemand (...), oder wir haben Fälle in Aarburg, bei denen die Menschen angespuckt werden, wir haben Fälle bei denen die Menschen gewürgt werden, wir haben Fälle bei denen die Menschen also wirklich (...) tötlich werden oder einfach wirklich angeschrieben werden, welche Schimpfwörter benutzten und solche Dinge oder. Und eben in Aarau gibt es das alles nicht, aber nachher als die Kamera weg war, wird alles unter Polizeischutz, (...) wenn sie nur die

Vermutung haben, dass das Gespräch eskalieren könnte, dann wird bereits im Vorfeld der Polizist aufgeboten. Ja wenn wir das in Aarburg machen würden, dann hätten wir diese Fälle auch nicht. Weill wenn ein Polizist mit der Waffe nebenan steht wird wahrscheinlich keiner laut oder? (26:12)

I: Aber wahrscheinlich gibt es schon einen Auslöser, dass man einen Polizisten auch aufbietet, dass man das einfach mal so ein wenig spüren kann indem man jemand anschaut und weiss es braucht jetzt einen Polizisten oder nicht, ob das ehrlich ist? (26:25)

B: Genau, oder (...) ja aber eben das ist jetzt so etwas da muss ich schon sagen, ich meine da hilft einem der Sozialarbeiter auch nicht wenn er einfach dann diese Gefahr einfach leugnet oder. Sondern ich bin der Meinung dass müsste man auch publizieren. (26:42)

I: Und das wird aus Angst gemacht? (26:43)

B: Da musst du ihn fragen, ich weiss nicht warum er das (...) nein, ich habe dann noch zu ihm gesagt, warum hast du das denn nicht gesagt? Und dann hat er mich nur so angegrinst und ich habe genau gewusst was das heisst, ja sonst müsste ich dir ja noch Recht geben oder. Aber dass er ja dann seinen Berufsstand, seine Sozialarbeiter, welcher er eigentlich auch als Verbandspräsident vertritt, gar nicht hilft, ich meine man muss diese Leute auch schützen, welche auf dem Sozialdienst arbeiten oder? (27:16)

I: Man hat auch Verpflichtungen oder? (27:18)

B: Ja und wenn man dann einfach diese Gefahr totschweigt, dass bringt ja dann diesen Menschen auch nichts und vielleicht muss man eben auch mal, als Verband sagen, schaut es ist eben auch eine Gratwanderung. Auf der einen Seite verlangt man dass die Sozialarbeitenden streng sind und auf der anderen Seite haben wir aber dann auch Konflikte. Ich meine Druck erzeugt eben auch immer Gegendruck oder? (27:50)

I: Mhm, und man spürt es dann, irgendwo spürt man das ja? (...)
(27:54)

B: Ja. (27:54)

I: Und wie siehst du die Verantwortung der einzelnen Sozialarbeitenden, siehst du diesen Handlungsbedarf dass man mehr Öffentlichkeitsarbeit und mehr Aufklärungsarbeit macht? Siehst du das mehr auf Seite der Verbände, oder denkst du an die einzelnen Sozialarbeitende respektive die einzelnen Sozialdienste, welche hier auch noch etwas machen könnten? (28:14)

B: Ja, nein, ich würde mir eigentlich eher mehr wünschen, weisst du dass wenn einzelne Sozialarbeitende dass diese auch noch mit dem entsprechenden Gemeinderat zusammenarbeiten würden und dass dann der Gemeinderat dies politische entsprechen würde publizieren und informieren oder. Aber das ist ja selbst in meiner Partei also ich kenne keinen Gemeinderat, welcher wirklich proaktiv kommuniziert. Mir telefonieren sie dann teilweise und fragen nach meiner Meinung, wenn es wieder solche Fälle gibt, und Probleme entstehen oder. Aber einmal darüber sprechen und sagen wir haben diese und jene Probleme, in Aarau unten soll jetzt endlich mal etwas geändert werden, dass macht dann trotzdem niemanden. (29:06)

I: Aber hast du das Gefühl die Sozialarbeitende leiten es schon weiter? Oder wo stockt es denn? (29:12)

B: Ja, das ist wahrscheinlich auf beiden Seiten, ja. (29:15)

I: Mhm, gut ehm dann zum Schluss noch, möchtest du noch etwas aus deiner Fachperspektive oder aus deinen Erfahrungen zu diesem Thema anmerken? (29:25)

B: Mit den Medien? (29:26)

I: Ja. (29:27)

B: Mhm. (29:28)

I: Oder was man machen könnte, irgendwie Massnahmen, Handlungsbedarf oder ich weiss nicht was? (29:34)

B: (...) Nein, nein ich glaube nicht. (29:38)

I: Weissst du gerade Nichts? Ja. (29:39)

B: Also was einfach ist, man muss immer hartnäckig sein, also ich weiss beispielsweise als ich eben im 2014 gewählt worden bin, war ich ja die Erste, welche über die finanzielle Zeitbombe für Gemeinden gewarnt hat, wegen diesen fünf Jahren, welche vom Bund nicht mehr bezahlt werden oder. Dann haben sehr viele Medien darüber berichtet aber zum Beispiel die Aargauer Zeitung hat nie darüber berichtet oder. Ich bin überall erschienen aber in der AZ bin ich nie erschienen. Dann musste ich mehrmals bei der AZ intervenieren und sagen, hey ihr müsst jetzt auch endlich mal dieses Thema publizieren oder. Und dann ging es sicher ca. ¾ Jahre, dass sie endlich einmal darüber berichteten und mittlerweile ist es so, wenn es irgend um ein Thema eben Asyl, Integration oder um irgendetwas geht oder eben Sozialhilfe beispielsweise und sie eine kritische Stimme zu diesem Thema benötigen, dann melden sie sich immer bei mir oder. Und darum muss man einfach auch bei den Medien hartnäckig sein und man darf sich auch nicht demotivieren lassen, wenn man mal etwas sagt und dies nicht gerade Gehör findet oder. Man muss immer wieder oder (...) (30:58)

I: Ja, ja. Und was meinst du warum, hat es so lange gedauert, warum haben sie nicht darüber berichtet? Einfach wegen der eigenen politischen Gesinnung oder? (31:04)

B: Ich nehme es an, ja. Das nehme ich schon an, ja. Und dann nehme ich an, sie haben gedacht was möchte da so eine Junge, die versteht doch sowieso nichts oder? Und jetzt schreiben sie immer die Sozialhilfexperten und so, weil sie jetzt wahrscheinlich begriffen haben, ah die versteht doch noch was (lacht). (31:24)

I: Ja dass es halt auch selber manchmal ein wenig Zeit braucht, bis sie wissen welche Rolle und so (...) (31:28)

B: Ja, ja genau. (31:29)

I: Ok, gut dann danke vielmals dann drücke ich jetzt hier mal auf Stopp. (31:33)

