

Skandal Nr. 2: Jugendamt

In letzter Zeit gab es einige bedrückende, die Öffentlichkeit schockierende, menschliche Tragödien. Die zuständigen Ämter wurden schnell als versagende Behörden mit schlafenden Beamten verunglimpft.

Selbstverständlich werden innerhalb der von diesen Vorfällen betroffenen Berufsgruppen die drängenden Fragen nach Verbesserungsmöglichkeiten mit großen Anstrengungen bearbeitet.

Wie bei Skandalen üblich, weiß im Nachhinein jede/r darüber Bescheid, was notwendig gewesen wäre, um das Unfassbare zu verhindern. Dementsprechend gibt es viele, die jetzt die „schlafenden Beamten“ (Kronen Zeitung) kritisieren.

Die Ähnlichkeit der Strukturprobleme im Bereich Jugendamt und Sozialarbeit mit den im Psychiatrischen Bereich ist offenkundig. Auch hier gibt es Personalmangel, Burn-out-Erkrankungen, Präsentismus (siehe S.1) und Innere Kündigung aufgrund von Überbelastungen.

Und ebenso wie im Bereich der Psychiatrie gibt es in den hier angesprochenen Berufsfeldern die heikle Aufgabe, kunstvoll eine Balance zwischen Vertrauen und Kontrolle bzw. Hilfe und Zwang zu finden. Es ist leicht von Ambivalenz oder Zwispältigkeit zu reden. Wie schwierig aber die konkrete Arbeit mit Menschen in Notlagen ist, die mitunter selbstsabotierend bis gewalttätig versuchen ihre Würde zu bewahren, ist für Außenstehende oft nicht vorstellbar. Noch dazu, wo doch die meisten Mitmenschen kaum Zeit, kaum Geduld und

kaum Kraft haben, sich dafür zu interessieren. Weil es uns zumeist aber nicht gerade leicht fällt, unsere Anteile am Entstehen von Problemen der Gesellschaft wahrzunehmen, neigen wir dazu, die Verantwortung abzuschieben.

Zwischen Helfer/innensyndrom und Polizeistaat

Wenn dann vielleicht das Amt die Wohnung von „Verdächtigen“ nicht regelmäßig bis ins hinterste Winkel untersucht hat, oder Nachbarn, Freunde und Verwandte nicht befragt und die sexuellen Neigungen nicht erforscht hat, dann hat die Behörde versagt. Wenn wir aber selbst von der „Behörde“ kontrolliert werden, dann beschweren wir uns über den Wächter- und Polizeistaat.

Das Wort „wir“ ist dabei absichtlich gewählt, weil wir Menschen grundsätzlich dazu neigen, solche Wahrnehmungs- und Zuschreibungsfehler zu begehen - erkennen wollen wir sie vielfach nur bei den anderen.

Grenzen setzen

Das Problem dabei ist, dass es unter Menschen leider



Jugendamt in den Schlagzeilen

immer wieder tragische Ereignisse geben wird und von Skandalmedien und Empörungssüchtigen stets Sündenböcke in der Beamtenschaft gesucht werden. Wenn gleich auch hier ein professioneller Umgang mit diesem Berufsrisiko eingeräumt werden kann, so muss dennoch klar gemacht werden, dass dies Grenzen hat.

Berufliche Überbelastungen und die Ressourcenknappheit bis zu Personalmangel und Krankheit, dazu noch das Ertragenmüssen öffentlicher Empörung, dies ist auf Dauer nicht verkraftbar.

Skandal Nr. 3: Wiener Linien

Eine Serie kommt selten allein. Auch die Wiener Linien sind in den letzten Wochen in einige Schlagzeilen geraten.

Neben der tragischen Dimension für die von Unfällen betroffenen Personen bzw. Angehörigen ist festzuhalten, dass die Beförderungen mittels öffentlicher Verkehrsmittel zu den sichersten gehört.

Aber auch die sichersten technischen Systeme können versagen und manchmal passieren auch den Fahrer/innen Fehler - wie es in jeder Berufsgruppe vorkommt. Auf etwa 120 Linien werden jährlich rund 800 Millionen Fahrgäste befördert. Dass bei dieser großen Menge auch Unfälle passieren, ist nicht wirklich überraschend. Da mehrere Unfälle passierten und dies „einem“ Großunternehmen zurechenbar ist, entstand eine sehr schlechte Optik. Wenn man relativ vergleicht, wird man schnell erkennen, dass die Wiener Linien einen Vergleich nicht scheuen müssen.

Es ist paradoxer Weise ein Stück weit ein Problem unseres großen Erfolgs, wenn wir bei immer mehr Personenbeförderungen auch etwas mehr Störungen oder mehr Verunreinigungen in unseren Fahrzeugen vorfinden. Dass dabei auch der Spardruck und die Personaleinsparungen der letzten Jahre ihres dazu beitragen versteht sich von selbst.

Kolleg/innen vor Gericht

Ein sicherheitstechnischer Schwachpunkt der leider zu furchtbaren Unfällen geführt hat, ist der Türbereich einiger Straßenbahnen. Sieht man sich aber an, wie stres-

sig und unkontrollierbar es ist, wenn trotz Abfahrtszeitpunkt unentwegt noch Fahrgäste zu einer der Türen laufen, mitunter geschlossene Türen gewaltsam geöffnet werden und in Kurven nicht alle Türbereiche über Spiegel einsehbar sind, dann kann man nur fassungslos zur Kenntnis nehmen, dass sich ausgerechnet Fahrer/innen, die die technische Unzulänglichkeiten nicht zu verantworten haben, vor Gericht wieder finden.

Ein besonders heikles Thema sind die zunehmenden Gewalttätigkeiten auf einigen speziellen Linien. Es kommt immer wieder zu Übergriffen gegenüber Fahrgästen und Lenker/innen, die neben der Gefahr einer Verletzung auch noch das Risiko eines Gerichtsverfahrens erzeugen. Zu allem Überfluss schnappt auch hier wieder die Falle des Großbetriebes zu, gegen den „man“ sich so leicht empören kann.

Da wird etwa die Schuld an einer tätlichen Auseinandersetzung sofort dem Bediensteten der Wiener Linien zugeschoben. In einem anderen Fall hat ein Kollege einen randalierenden Jugendlichen aus der Straßenbahn verwiesen, worauf dieser einen älteren Herrn niedergeschlagen hat - was durch einen unglücklichen Sturz dann auch noch zum Tod geführt hat. Dazu meinte eine Journalisten, dass den Fahrer zwar keine direkte Schuld trifft, aber die Fahrer/innen dennoch für den Umgang mit Konflikten geschult gehörten - was dann doch Kritik einschließt.



Schlagzeilen über Vorfälle mit Bezug zu den Wiener Linien

Anerkennen möchten wir an dieser Stelle, dass sich die Unternehmensverantwortlichen der Wiener Linien im Vergleich zu anderen Einrichtungen auch öffentlich sehr gut für die Kolleg/innen eingesetzt haben.

Mit diesem positiven Einsatz steigt wieder die Hoffnung, dass wir auch andere längst überfällige Probleme ebenfalls im Interesse der Bediensteten verbessern können.

Skandal Nr. 4, 5, 6, ... und so weiter

Es wäre ein Leichtes ein ganzes Buch mit diversen Beispielen über skandalisierfähige Themen aus dem Bereich der Dienstleistungen der Bediensteten der Gemeinde Wien zu schreiben.

Dienstleistungen von der Wiege bis zur Bahre

Wir erbringen eben noch immer Dienstleistungen von der Wiege bis zur Bahre. Die meisten dieser Dienstleistungen betreffen Aufgabenstellungen, die grundsätzliche Überforderungspotentiale beinhalten. Sobald die Politik ein Versorgungs- oder Hilfeproblem in der Gesellschaft wahrnimmt, richtet sie eine Magistratsabteilung ein, gibt ihr einen schönen Namen und produziert bunte Infofolder.

Normen-falle

Die Politiker/innen und die Verwaltungsspitzen sichern sich gegen allfällige Angriffe dadurch ab, indem alle er-



Die Normenfalle schnappt oft zu

denklichen Problemfälle in irgendeine Dienstleistung geschrieben werden. Wenn dann etwas passiert, dann ist die Schuld bei den durchführenden Bediensteten zu finden, weil diese sich nicht an die Vorschriften gehalten haben. Vielfach rührt daher auch die eingangs zitierte Meinung vieler Kolleg/innen, mit einem Bein im Kriminal bzw. Häfn zu stehen.

Es gibt zwar eine am Normalfall ausgerichtete Personal- und Ressourcenausstattung, die aber bei veränderten Rahmenbedingungen nur sehr schwer veränderbar ist.

Wenn aber gesellschaftliche Veränderungen oder ungewöhnliche Rahmenbedingungen auftreten und die Probleme infolge des Personal mangels zunehmen, ist Feuer am Dach. Dann stehen wir in vielen Berufsgruppen in der Gefahr, als Sündenböcke für enttäuschte „Kund/innen“ herhalten zu müssen.

Überzogenes Anspruchsdenken

Durch die Einrichtung „verantwortlicher“ Dienststellen verlieren viele Menschen den realistischen Blick für komplexe Probleme und entwickeln völlig überzogene Erwartungen und bizarres Anspruchsdenken. Wenn dieses dann enttäuscht wird, müssen wir mit Beschwerden bis hin zu Anzeigen rechnen.

Rettung und Feuerwehr haben nach längstens 3 Minuten zur Stelle zu sein, Kindergarten- und Hortpädagog/innen haben Kindern das beizubringen, was Eltern nicht mehr leisten können, das Stadtgartenamt hat darauf zu achten, dass jeder morsche Ast rechtzeitig entfernt wird, Busse, Straßenbahnen und U-Bahnen haben pünktlich zur Verfügung zu stehen, in Ämtern soll man alles an einem Ort ohne Wartezeit erhalten usw.

Selbstverständlich sind das alles legitime Wünsche. Jedem Privatbetrieb würde dabei aber zugestanden, dass er sich an betriebswirtschaftlichen Rahmenbedingungen orientiert - bei den „staatlichen“ Dienstleister/innen zählt dies jedoch nicht, da ja Unmengen an Steuern und Gebühren abgeführt werden müssen.

Selbstverständlich sind das alles legitime Wünsche. Jedem Privatbetrieb würde dabei aber zugestanden, dass er sich an betriebswirtschaftlichen Rahmenbedingungen orientiert - bei den „staatlichen“ Dienstleister/innen zählt dies jedoch nicht, da ja Unmengen an Steuern und Gebühren abgeführt werden müssen.

Giftküche für Skandale

Wir haben es also mit einer richtigen Giftküche mit einem Mix an idealen Bestandteilen für Skandale zu tun.

Überbordende Aufgabenbereiche, hohe Erwartungen, Anspruchsdenken, Vorurteile über „Beamte“, bekannter Großbetrieb, Wettbewerbssituation politischer Parteien und Medien, die mit Schlagzeilen ihre Produkte verkaufen. Dazu kommt die Überforderung des Managements was Krisen betrifft, die Angst vieler Bediensteter vor Aufdeckung von Fehlern und die Überbelastung durch Personal- und Ressourcenmängel, was wiederum die Fehler verstärkt - ein echter Teufelskreis.