



TECHNISCHE
UNIVERSITÄT
DARMSTADT

Fachgebiet
Verkehrsplanung
und Verkehrstechnik

Bürgerinformation, ein wichtiges Element der Bürgerbeteiligung

Dipl.-Ing. Petra K. Schäfer

INHALT

	Seite
1 Einleitung	3
2 Bürgerinformation als Teil der Bürgerbeteiligung	4
2.1 Bürgerbeteiligung in der Verkehrsplanung	4
2.2 Bürgerinformation als Teilaspekt der Bürgerbeteiligung	5
3 Probleme	6
3.1 Kommunalverwaltung	6
3.2 Betroffene Bürger	6
3.3 Pressevertreter	7
4 Lösungen	8
4.1 Äußere Randbedingungen	8
4.2 Präsentation	9
4.2.1 Inhalte	9
4.2.2 Wirkung des Vortragenden	11
4.3 Diskussionsleitung	12
4.4 Konfliktmanagement	13
5 Zusammenfassung	14
6 Literatur	15

1 Einleitung

Diese Arbeit entstand im Rahmen des Kontaktstudiums „Frauen in Führungspositionen“ an der Universität Karlsruhe. Das Studium dient der Weiterbildung in den Bereichen

- Führungskompetenz,
- Präsentation und nonverbale Kommunikation,
- Teamarbeit,
- Projektmanagement,
- Konfliktmanagement und
- Veränderungsprozesse

und soll den Teilnehmerinnen als Ergänzung zur beruflichen Qualifikation das Rüstzeug für eine Führungsposition an die Hand geben.

Im Rahmen dieses Studiums wird in einer Abschlussarbeit das gelernte Wissen mit den Praxiserfahrungen verbunden, um das Gelernte in den praktischen Zusammenhang einzubeziehen.

Als Bauingenieurin in der Verkehrsplanung sind die genannten Lehrbereiche in allen Bereichen der Projektarbeit einsetzbar. Planung im Verkehr spielt sich laut RETZKO (1996) „in einem äußerst komplexen System sozio-ökonomischer, politischer und technischer Strukturen und dementsprechend mit wiederholten Rückkoppelungen, mit viel Öffentlichkeitsarbeit und mit aufwendigen, kontrovers geführten Diskussionen der Beteiligten und der Betroffenen“ ab. Im Rahmen dieser Arbeit soll als Beispiel die Bürgerinformation gewählt werden, da dort fast alle angebotenen Themenschwerpunkte benötigt werden. Dabei geht es hier um zwei Schlüsselfunktionen in einer Bürgerinformation: den Vortragenden und den Moderator. Diese Funktionen können von zwei Personen übernommen werden, aber auch in einer Position vereint sein, was die Aufgabe allerdings erschwert und sachlich nicht immer richtig und zweckmäßig ist.

2 Bürgerinformation als Teil der Bürgerbeteiligung

2.1 Bürgerbeteiligung in der Verkehrsplanung

Städtische und regionale Verkehrsplanung ist ein komplexer Prozess, der iterativ in Zusammenarbeit mit den von der Planung betroffenen Bürgern durchgeführt werden sollte. „Durch Verkehrsplanungen entstehen öffentliche und private Betroffenheiten. Es gibt positive und negative Wirkungen; diese können individuell oder kollektiv und real oder nur vermeintlich sein.“ so RETZKO (2001). Um die subjektiven Einflüsse, die jede Planung beinhaltet, so weit wie möglich auszuschließen, sollten zahlreiche Personengruppen und Organisationen in den Verkehrsplanungsprozess einbezogen werden.

Die Bürgerbeteiligung verfügt über verschiedene Werkzeuge, die abhängig von der Art und Intensität der Beteiligung zum Einsatz kommen. Nach KRAUSE werden einige Werkzeuge vorgestellt:

Informations- und Öffentlichkeitsarbeit

Die Informations- und Öffentlichkeitsarbeit dient der Information über die anstehenden Planungen und Maßnahmen und soll ein erstes Interesse bei den Bürgern wecken und eventuell die Voraussetzung für die weitere Zusammenarbeit schaffen.

Bürgerversammlungen

Bürgerversammlungen sind die klassische Art der Bürgerinformation. Eine wirkliche Beteiligung ist im Rahmen dieser großen Veranstaltung nur bedingt möglich. Die Bürgerinformation dient in erste Linie dazu, die Zwischenergebnisse allen interessierten Bürgern vorzustellen.

Hearing

Das Hearing ist eine Variante der Bürgerversammlung und wird mit Fachreferent und Vertretern von Interessensgruppen durchgeführt. Durch den reduzierten Personenkreis ist eine Beteiligung der Bürger eher gegeben als bei den Bürgerversammlungen.

Stadtteilbüros

Stadtteilbüros ermöglichen einen direkten Kontakt zu den betroffenen Bürgern und damit eine persönliche und intensive Einbeziehung der Bürger in die Planung.

Stadtspaziergänge

Stadtspaziergänge sind Rundgänge durch das Planungsgebiet mit den Betroffenen. Die Spaziergänge lassen sich als Gruppengespräch als auch als teilnehmende Beobachtung durchführen.

Bürgerarbeitskreise

Diese Arbeitskreise sind zunächst zur Erarbeitung von Ziel- und Maßnahmenkonzepten wichtig. Diese Beteiligungsform hat eine große Bedeutung, wenn es gelingt, hierüber Multiplikationseffekte zu erzielen.

2.2 Bürgerinformation als Teilaspekt der Bürgerbeteiligung

Früher wurde unter Bürgerbeteiligung die reine Bürgerinformation verstanden. Erst im Laufe der Zeit wurden neue Arten der Bürgerbeteiligung eingeführt, die in erster Linie aus den Geisteswissenschaften übernommen wurden. Erst ab den 70er Jahren wurde eine Bürgerbeteiligung im Sinne des Wortes praktiziert.

Die Bürgerinformation ist ein wichtiger Teil der Bürgerbeteiligung und wird bei verschiedenen Bürgerkontakten unterschiedlich eingesetzt. Während der Planung wird die Bürgerinformation benutzt, um neue Phasen der Bürgerbeteiligung einzuführen oder abzuschließen. Sie dient als Moderationswerkzeug für die neueren Beteiligungswerkzeuge und ist somit immer noch ein wichtiger Teil in der Bürgerbeteiligung.

3 Probleme

In einer Bürgerinformation kann es aus verschiedenen Gründen zu Problemen kommen. Der externe, vortragende Planer muss sich auf die Mitarbeiter Vorort verlassen, wenn es um die Terminvereinbarung, Veranstaltungsortwahl und die Einschätzung des Publikums geht. Fehlende Informationen bzw. ungenügende Planung im Vorfeld, können zu Problemen führen, die vor allem den Vortragenden und den Moderator direkt betreffen.

Bei den teilnehmenden Personengruppen können in erster Linie die Verwaltung, die betroffenen Bürger und die Presse unterschieden werden.

Durch die Mischung der Personen und die vorgestellte Planung kann es zu turbulenten und chaotischen Zuständen kommen. Als Moderator und Vortragender gilt es, dabei die Ruhe zu bewahren und den Prozess wieder in ruhigeres Fahrwasser zu führen.

3.1 Kommunalverwaltung

Ein Stadtrat oder eine Kommunalverwaltung besteht aus Parteien und in den Parteien aus Individuen, die ihre persönlichen Interessen und die Interessen ihrer Wähler und die Ziele ihrer Parteien in eine Planung einbringen möchten. Die Motivation und die Interessenlage kann dabei unterschiedlich sein und ist von Externen teilweise nur schwer zu überblicken. Während einer Bürgerinformation können daher über die Diskussion der Planung hinaus auch andere Interessen zu Diskussionen und Konflikten führen, die mit der eigentlichen Planung nichts zu tun haben.

Darüber hinaus handelt es sich bei Politikern um Personen, die meist keine Fachleute sind, aber in letzter Instanz die Planung genehmigen und die Durchführung politisch vertreten müssen. Es ist daher unumgänglich, dass diese Gruppe überzeugt hinter der Planung steht.

3.2 Betroffene Bürger

Bei einer Bürgerinformation ist im Gegensatz zu anderen Beteiligungsarten, keine Auswahl der Bürger möglich. Die Bürgerinformation ist eine öffentliche Veranstaltung, zu der alle interessierten Bürger Zutritt haben. Das Problem besteht darin, dass zu diesen Terminen nur bestimmte Bürger kommen. Das können die negativ betroffenen Bürger sein und diejenigen, die aus persönlichem Geltungsbewusstsein oder aufgrund der Zugehörigkeit zu einer Interessengemeinschaft dieses Forum zur Selbstdarstellung oder zu politischen Zwecken nutzen möchten. Bei beiden Gruppen sind Konflikte zwischen den Planern und diesen Bürgern möglich. Ferner werden Bürger teilnehmen, die sich interessante

Stunden versprechen, vor allem, wenn Kritik an der „Obrigkeit“ erwartet werden kann.

Oftmals führt eine Bürgerinformation in Form einer Bürgerversammlung dazu, dass nur die selbstbewussten und redegewandten Bürger während der Veranstaltung ihrer Meinung Ausdruck geben werden.

Negativ betroffene Bürger

Diese Bürger sind negativ von der Planung betroffen und möchten daher aufgrund ihrer subjektiven Gründe, die Planung ändern oder verhindern. Dabei werden die persönlichen Gründe teilweise durch objektive Ideale oder Argumente verbrämt, die vom persönlichen Interesse ablenken sollen. Grundsätzlich ist diese Gruppe der Planung gegenüber negativ eingestellt und auch nur schwer vom Vortragenden zu überzeugen.

Bürgerinformation als Selbstdarstellungsplattform

Einige Bürger nutzen die Bürgerinformation als Forum der Selbstdarstellung, entweder aufgrund eines persönlichen Geltungsbewusstseins oder weil sie einer bestimmten Interessensgruppe angehören. Im zweiten Fall beziehen sich die Argumente in erster Linie auf die Planung. Die Beiträge können aufgrund der Betroffenheit der Interessengruppe konstruktiv oder destruktiv sein. Im ersten Fall geht es den Bürgern nicht um die Planung sondern nur um das Forum. Dabei sind konstruktive Argumente nicht Ziel der Wortmeldung. Die Beiträge dienen nur der persönlichen Darstellung oder (partei-)politischer Ziele

3.3 Pressevertreter

Bei Bürgerinformationen im Rahmen einer Planung sind in der Regel Pressevertreter anwesend, die abhängig von der Größenordnung und Wichtigkeit der Planung und abhängig von der Ausrichtung ihres Mediums einen differenzierten Zugang zu den Informationen haben. Da es sich bei den Pressevertretern nicht um Fachleute handelt, kann es zu Missverständnissen und Fehlinterpretationen kommen, die nach Veröffentlichung der Informationen in der Regel nicht mehr rückgängig gemacht werden können.

4 Lösungen

Wie in **Kapitel 3** schon erwähnt, betreffen die meisten Probleme den Vortragenden direkt, auch wenn er nicht immer Einfluss auf die Entstehung der Probleme nehmen kann. Nicht alle Probleme lassen sich durch gute Vorbereitung vermeiden. Es gibt Probleme, die in der Vorbereitung nicht abschätzbar sind, und Probleme, die aufgrund der äußeren Randbedingungen nicht ausgeräumt werden können. Es ist daher für den Vortragenden und den Moderator wichtig, spontan und mit einem gesunden Selbstbewusstsein Probleme kurzfristig zu lösen oder sich den unausweichlichen Problemen zu stellen.

RETZKO (2001) gibt außerdem zu bedenken: „Eine sachlich-inhaltliche mangelhafte technische Planung darf nicht Grundlage oder Teil eines Bürgerbeteiligungsverfahrens sein.“ Alle hier aufgeführten Lösungen beziehen sich nicht auf die eigentliche Planung sondern sind „Soft Skills“ die es ermöglichen sollen, alle Beteiligten hinter der guten technischen Planung zu vereinigen und die Durchführung der Planung mit der Unterstützung der Kommune zu ermöglichen.

4.1 Äußere Randbedingungen

Äußere Randbedingungen können terminliche, örtliche und persönliche Randbedingungen sein.

Terminliche Randbedingungen

Durch die Uhrzeit und das Datum der Veranstaltung kann in geringem Umfang der teilnehmende Kreis bestimmt werden. Grundsätzlich ist der Termin so zu wählen, dass die Mehrzahl der Bürger teilnehmen kann. Ein Termin in den Abendstunden ermöglicht es den Berufstätigen, diesen Termin wahrzunehmen, kann aber auch zu einem Ausschluss beispielsweise von Eltern mit kleinen Kindern führen oder zum Ausschluss von Personen, die gleichzeitig an einer anderen wichtigen Veranstaltung teilnehmen möchten (z.B. Fußballspiel im Fernsehen). Grundsätzlich ist bei der Terminfindung auf die Belange der Beteiligten Rücksicht zu nehmen. Sollen bestimmte Personen oder Personengruppen unbedingt an der Veranstaltung teilnehmen, so ist der Termin im Vorfeld mit ihnen abzustimmen.

Veranstaltungsort

Der Veranstaltungsort ist in technischer Hinsicht aber auch aufgrund der Atmosphäre von Bedeutung.

In technischer Hinsicht muss der Vortragende sich mit den Räumlichkeiten sowie mit den technischen Hilfsmitteln vor dem Vortrag vertraut machen, um technische und organisatorische Probleme während des Vortrags auszuschließen. In FEUERBACHER (1990) findet sich eine Checkliste, die Anwendung finden kann.

Die Atmosphäre eines Raumes beeinflusst auch die Atmosphäre der Veranstaltung. Es ist beispielsweise hilfreich, wenn die Beteiligten sich nicht frontal gegenüberstehen. Durch die Trennung in Planer und Betroffene kann es zu einer Schrankenwirkung kommen, welche die Kommunikation der Beteiligten behindern kann. Der Vortragende sollte sich nicht scheuen, einen Platz zwischen den Bürgern einzunehmen und sich „über die Schulter schauen zu lassen“.

Ein enger Raum, der zu wenig Platz für alle Interessenten bietet, kann eine negative Stimmung erzeugen und die Gruppendynamik noch verstärken. Ein zu großer Raum kann wiederum dazu führen, dass die Beteiligten sich verloren fühlen und keine fruchtbare Diskussion möglich ist. Ist der Raum zu warm oder zu dunkel, kann das die Konzentration der Beteiligten beeinflussen. Es ist daher darauf zu achten, dass der Raum dem Anlass angepasst ist. Ob das in der Praxis, vor allem in kleinen Kommunen mit wenigen öffentlichen Räumen immer einzuhalten ist, kann nicht gesagt werden. Die Problematik sollte aber in jedem Fall beachtet werden.

4.2 Präsentation

Die eigentliche Präsentation besteht aus dem Vortrag, aber auch der nachfolgenden Fragerunde. Bei beiden Teilen der Präsentation ist die Erwartungshaltung der Zielgruppe zu berücksichtigen. Ein wesentlicher Punkt ist außerdem die nonverbale Kommunikation, also die Ausstrahlung und Präsenz des Vortragenden (einschließlich Auftreten und Kleidung), die vor allem bei diesem ersten Eindruck bei einer Bürgerversammlung entscheidend sein kann, um eine gute Planung auch als solche erscheinen zu lassen.

4.2.1 Inhalte

Ein Vortrag besteht formal aus einer Eröffnung, dem Hauptteil und dem Schluss. Die Einleitung ist vor allem für das Kennen lernen des Vortragenden und zur Erzeugung von Interesse für den Vortrag von entscheidender Bedeutung. Die ersten 45 Sekunden erzeugen das Interesse des Zuhörers. Der Schluss ist ebenso von entscheidender Bedeutung, hier werden die Ergebnisse des Vortrags nochmals zusammengefasst, und es wird auf die Fragerunde übergeleitet.

Eröffnung

Nach VOLKENANDT (2001) sollt der Redner den Zuhörern für einen Augenblick in die Augen blicken, um den Kontakt aufzunehmen. Dies dient dem Vortragenden auch dazu, sich zu sammeln und in Ruhe seinen Vortrag zu beginnen. Ein lokaler oder persönlicher Bezug lockert die Stimmung und bietet einen guten Einstieg. Es entsteht der Eindruck, dass der externe Planer sich intensiv mit den Gegebenheiten auseinandergesetzt hat. Grundsätzlich wird im Einstieg das Interesse der Zuhörer geweckt.

Hauptteil

Der Vortrag selbst sollte „holzschnittartig“ die bisherigen Ergebnisse erläutern ohne zu wissenschaftlich oder fachlich zu werden. Es ist zu vermeiden, die anwesenden Personen durch zu viele Informationen und weitschweifende Ausführungen zu langweilen, da sonst die wichtigen Informationen nicht aufgenommen werden. Dabei handelt es sich um eine Gradwanderung zwischen fachlicher Tiefe und Fundiertheit der Aussagen.

Die Vorträge müssen nach RETZKO (2001) folgenden Voraussetzungen genügen:

- Klare, einfache und verständliche Darstellung, ohne das Publikum durch Trivialität zu langweilen.
- Fakten gehen vor persönlicher Meinung. Die Fakten sind als solche nachvollziehbar dazustellen.
- Die Wirkungen alternativer Maßnahmen sind objektiv darzustellen und auch Probleme während der Planung sollten nicht verschwiegen werden. Dies fördert die Transparenz der Planung für den Zuhörer.

Pläne und Zeichnungen können zur Veranschaulichung der Planung dienen. Sie eignen sich vor allem gut, um die Planungen im Detail mit den Interessierten zu besprechen. Dafür sollten die Pläne in gut lesbarer Größe im Vortragssaal an der Wand angebracht werden. In kleinen Gruppen kann sich dann vor den Plänen eine Diskussion zwischen Planern und Interessierten entspinnen. Bei der Verwendung von Planunterlagen und Zeichnungen ist auf eine verständliche Darstellung zu achten. Die Zuhörer sind es in der Regel nicht gewohnt mit Plänen zu arbeiten.

Schluss

Der Schluss dient der Zusammenfassung des Gesagten, in diesem Teil des Vortrags sollten daher keine neuen Inhalte präsentiert werden. Der Schlusspunkt oder das Finale sollte im Sinne des Wortes ein Appell, ein Zitat oder Bild sein, um den Vortrag abzurunden. VOLKENANDT (2001) bezeichnet dies als „take home message“, die dem Zuhörer im Gedächtnis bleibt.

Fragerunde

Den Bürgern sollte ausreichend Gelegenheit gegeben werden, die vorgetragenen Aussagen inhaltlich zu hinterfragen und Verständnisfragen zu stellen. Die Fragerunde ist wie der Vortrag Teil der Vorbereitung, um Unsicherheiten bei der Beantwortung der Fragen zu vermeiden. Die Frage: „Wer hat die erste Frage?“ ist als Überleitung besser geeignet als „Gibt es noch Fragen?“ Für die Fragerunde ist dabei nach DIEZ folgendes zu beachten:

- Den Anderen unbedingt ausreden lassen.
- Vor der Beantwortung gezielt Pausen einlegen oder Fragen stellen, um eine ruhige Atmosphäre beizubehalten.
- Knapp und präzise antworten.
- Nicht auf einen Streit einlassen, sondern die Situation beherrschen.

Umgang mit Killerphrasen

Auch bei Killerphrasen (z.B. Das ist doch längst überholt!, Klingt ja ganz gut, aber ...!) ist es wichtig, die Gesprächsführung zu beherrschen und nicht in die Defensive zu gehen. Ein gutes Mittel, mit Killerphrasen umzugehen, ist nach DIEZ sich erst zu sammeln und eine Pause zu machen. Im nächsten Schritt wird die Aussage wiederholt (z.B. Sie denken also, das es längst überholt ist?) und dann den Ball durch eine offene Frage an den Fragenden zurückzugeben (z.B. Warum denken Sie, das es überholt ist? Wie kommen Sie zu der Annahme,?).

Mit der Presse ist ein kooperativer Kontakt zu pflegen. Um eine Veröffentlichung der Ergebnisse im Sinne des Planers zu gewährleisten, ist es unumgänglich die wichtigsten Ergebnisse und Planungen in Form einer Kurzfassung den Pressevertretern vorzubereiten. Diese Kurzfassung kann an die Bürger vor der Veranstaltung ausgeteilt werden.

4.2.2 Wirkung des Vortragenden

Die Wirkung des Vortragenden hängt von seiner äußeren Erscheinung und der benutzten Rhetorik ab. Rhetorische Kommunikation umfasst die verbale und nonverbale Kommunikation. Durch die Körperhaltung, Auftreten, Gestik, Mimik, Blickkontakt, Stimmlage, Aussprache usw. kann das Gesagte unterstützt oder abgeschwächt werden. Exemplarisch soll hier auf die Haltung, die Gestik und den Blickkontakt eingegangen werden, da diese Elemente gerade den ersten Eindruck entscheidend beeinflussen. Alle Aussagen dieses Kapitels sind nach DIEZ zusammengefasst.

Allgemein kann zur **Haltung** gesagt werden, dass eine verspannte Haltung eher als abweisend wahrgenommen wird und eine entspannte Haltung Ruhe und Sicherheit ausdrückt. Beim Reden müssen folgende Körperhaltungen

vermieden werden: Arme verschränken, Fäuste ballen, Schultern hochziehen, krampfhaft am Pult festhalten, Hände in den Taschen oder auf dem Rücken. Welche entspannte Haltung dem Vortragenden entspricht ist individuell unterschiedlich, wichtig ist dabei nur eine offene Körperhaltung, die dem Publikum zugewandt ist.

Die **Gestik** ist ein natürlicher Teil unserer Kommunikation, und in kleinen Gesprächsrunden wird sie selbstverständlich eingesetzt. Je größer der Personenkreis wird, desto stärker wird die Gestik unterdrückt. Dies führt zu einer verspannten Haltung und zu einer Hemmung des Sprachflusses, da ein Teil unserer normalen Kommunikation unterdrückt wird. Während des Vortrags ist auf eine offene, nicht übertriebene Gestik zu achten.

Der **Blickkontakt** ist bei der Kommunikation von großer Bedeutung, da durch einen offenen Blickkontakt Gesprächsbereitschaft und Aufnahmebereitschaft signalisiert werden. Blickkontakt fällt dann auf, wenn er zwischen dem Vortragenden und dem Publikum fehlt.

4.3 Diskussionsleitung

Der Moderator [lat. Lenker] hat die Aufgabe, die Veranstaltung zu moderieren und zwischen den Vortragenden und den Betroffenen zu vermitteln. In der Diskussion im Rahmen einer Bürgerinformation sind in erster Linie Schärfe, Polemik und persönliche Angriffe zu vermeiden. Dies ist wesentliche Aufgabe des Moderators. Dabei ist es hilfreich, wenn der Moderator folgende Punkte beachtet (nach DIEZ, PASCHUNKE und RETZKO, 2001):

- Engagement, Motivation und Kreativität von Laien dürfen nicht behindert werden. Die Diskussionsteilnehmer müssen das Gefühl haben, dass ihre Meinung wichtig ist. Es ist daher deutlich zu machen, dass die Diskussionsbeiträge aufgenommen und sorgfältig geprüft werden. Die Vorschläge sollten aufgeschlossen entgegen genommen werden. Nicht durch Mimik, Gestik oder Haltung den Unwillen über eine Einwand ausdrücken.
- Divergierende Meinungen sind klar herauszuarbeiten, um politischen Entscheidungsbedarf präzise zu verdeutlichen
- Es ist darauf hinzuarbeiten, dass die Beteiligten Meinungsgegner nicht als Feinde betrachten. Andere Meinungen sind kein persönlicher Angriff und fördern die Betrachtung aus verschiedenen Blickwinkeln. Der Moderator hat daher darauf zu achten, dass keine Schuldzuweisungen und harte persönliche Konflikte auftreten, sondern die Diskussionen auf einer sachlichen Ebene abläuft.
- Der Moderator sollte neutral sein und sich nicht in eine Verteidigungssituation drängen lassen. Dabei ist es wichtig, ruhig und sachlich zu bleiben.

VOLKENANDT (2001) weist darauf hin, dass bei kontroversen Diskussionen auf eine positive Argumentation Wert gelegt werden sollte. Beispielsweise sollte statt dem Satz: „Sie haben mich vollkommen falsch verstanden!“ besser der Satz „Vielleicht habe ich mich falsch ausgedrückt“ gewählt werden.

4.4 Konfliktmanagement

In einer Bürgerinformation kann es aufgrund des Themas und der persönlichen Betroffenheit der Bürger zu starken Konflikten kommen, die sich auch lautstark entladen können. Als Vortragender und auch als Moderator sollte man sich schon vor Beginn der Veranstaltung auf mögliche Konfliktsituationen vorbereiten.

Tritt ein Konflikt auf, so sollte dieser Konflikt schon vor einer Verhärtung der Fronten aufgegriffen werden. Es ist die Aufgabe des Moderators, den Konflikt nicht eskalieren zu lassen, sondern bereits in einer frühen Phase auf eine Entschärfung hinzuarbeiten. Dabei sind folgende Punkte zu beachten (aus PASCHUNKE):

- Zuhören und ausreden lassen, die Personen fühlen sich ernstgenommen.
- Die Kernaussagen wiederholen bzw. zusammenfassen. („Wenn ich Sie richtig verstanden habe“)
- Überprüfen: Haben sich alle Beteiligten verstanden?
- Sachlich bleiben: eigene Bewertungen und emotionale Reaktionen vermeiden.
- Durch eigene Vorschläge oder durch Befragung der Beteiligten Lösungswege ansteuern.
- Ergebnisse sichern und festhalten.

Grundsätzlich ist festzuhalten, dass Konflikte nicht aus sich heraus destruktiv sind. Ein konstruktiver Umgang mit Konflikten trägt zur Kreativität und Produktivität einer Gruppenarbeit bei. Daher sollten Konflikte offen angesprochen und die Konfrontation nicht gescheut werden. Eine konstruktive Streitkultur auf der sachlichen Ebene ist Teil einer jeden Gruppenarbeit.

5 Zusammenfassung

Die Bürgerinformation ist ein wichtiger Bestandteil jeder Bürgerbeteiligung und stellt an den Vortragenden und den Moderator aufgrund der unterschiedlichen Ziele und persönlichen Einstellung der Betroffenen besondere Herausforderungen. Dieser Beitrag möchte die Bedeutung dieses Werkzeugs herausstellen und einige formale Hinweise geben, wie diese Herausforderungen gemeistert werden können.

Dabei ist vor allem bei den Bauingenieuren der Stellenwert der sogenannten „Soft Skills“ zu betonen und noch stärker im Bewusstsein zu verankern. Eine inhaltlich gute Planung wird erst akzeptiert und durchgeführt, wenn die Beteiligten durch den Vortrag und die Überzeugungskraft des Planers von der Qualität der Planung überzeugt werden. Dabei sind sowohl die äußeren Randbedingungen, das Auftreten des Vortragenden als auch die Art der Moderation von entscheidender Bedeutung.

6 Literatur

- [1] DIEZ, A.
Unterlagen zum Baustein „Präsentation und nonverbale Kommunikation“
FIF – Frauen in Führungspositionen, Universität Karlsruhe
- [2] FEUERBACHER, B.
Fachwissen prägnant vortragen: moderne Vortragstechnik für Wissenschaftler und Ingenieure
Sauer-Verlag, Heidelberg 1990
- [3] KRAUSE, J.
Methoden und Ablauf der Betroffenenbeteiligung.
in: Handbuch der Kommunalen Verkehrsplanung, Loseblattsammlung
Economica Verlag
- [4] PACHUNKE, C.
Unterlagen zum Baustein „Konfliktmanagement“
FIF – Frauen in Führungspositionen, Universität Karlsruhe
- [5] RETZKO, H.-G.
Zur Flexibilität von Verkehrsplanern und Verkehrsplanungen.
in: Straßenverkehrstechnik, 7/1996
- [6] RETZKO, H.-G.
Bemerkungen eines Ingenieurs zur Bürgerbeteiligung in der städtischen Verkehrsplanung.
in: Straßenverkehrstechnik, 11/2001
- [7] VOLKENANDT, M.
Das erste Dia bitte ... – Didaktik medizinischer Fachvorträge
W. Zuckschwerdt Verlag München, 2001