

Die zehn gängigsten Irrtümer des Bürgerdialogs

„Bürgerdialog ist doch einfach – oder?“

Es ist manches Fehltriteil bei der Nachbarschafts- und Infrastrukturkommunikation im Umlauf. Ein Verständnis von PR, das in früheren Zeiten noch ausgereicht haben mag, heute jedoch nicht mehr. Denn die Gesellschaft hat sich geändert. Kommunikation gelingt nur, wenn sie den neuen Anforderungen gerecht wird.

Hier die zehn gängigsten Irrtümer des Bürgerdialogs.

- **Keine schlafenden Hunde wecken. Nur kommunizieren, wenn unbedingt nötig.**

Schlechte Idee. Wer versucht, sich vorbei zu schleichen, fliegt grundsätzlich falsch und muss damit rechnen, erappt zu werden. Die Chancen, ein größeres Bau- oder Infrastrukturprojekt allein im stillen Dialog mit den Behörden umzusetzen, liegen praktisch bei Null. Wer bei den Bürgern schließlich den Eindruck weckt, er sei erwischt worden, steht klar in der Defensive.

- **Erst mal in Ruhe planen, damit das Projekt technisch steht. Kommunizieren können wir dann später. Denn: In der Ruhe liegt die Kraft. Erst mal schauen, wie sich die Stimmung entwickelt.**

Falsch. Nur wenn technische Planung und Kommunikation von Beginn an aufeinander abgestimmt sind und der Bürgerdialog einsetzt, bevor in der Planung bereits wichtigste Weichen gestellt sind, kann ein größeres Projekt heute gelingen. Planung und Kommunikation sind gleichermaßen grundlegend für das Projektmanagement und müssen eng verzahnt sein.

Einfach ganz abtauchen klappt selten. Das Heft der Kommunikation aus der Hand zu geben und abzuwarten, ob lokale Politik, Medien oder Bürgerinitiativen einen „stellen“, ist bestenfalls naiv.

- **Wir stellen ein paar Basisdaten online. Wer mehr wissen will, kann sich dann ja informieren.**

Nein. Die Kommunikation muss aktiv auf die Stakeholder zugehen und sie frühzeitig und umfassend informieren. Nur so lässt sich das Partizipationsparadox auflösen – dass die Bürger gewöhnlich erst Interesse und Engagement zeigen, wenn viele Projektentscheidungen längst gefällt sind. Und nur so kann eine belastbare Vertrauensbasis geschaffen werden.

- **Fakten schaffen! Dann kommen alle Einwände zu spät und das Projekt ist längst in trockenen Tüchern.**

Das ist eine Verliererstrategie. Wenn sich die Menschen vor Ort „überrumpelt“ fühlen, sind alle Weichen gegen das Projekt gestellt. Massiver Protest hat manch ein Projekt zerschossen, das vorher in trockenen Tüchern fest verschnürt schien. Es ist – im Gegenteil – klüger, aktiv für Fragen zu sorgen, bevor es für Antworten zu spät ist. Hier gilt: Gemeinsam gestalten statt alleine Fakten schaffen.

- **Wir sind in Deutschland. Es gibt Vorschriften und behördliche Zuständigkeiten. Das ist, was gilt.**

Diese Sicht ist nicht mehr zeitgemäß. Legalität ist längst nicht mehr gleich Legitimität – die soziale „Licence to Operate“ ist heute ebenso grundlegend wie die behördliche Baugenehmigung. Das wissen Gesetzgeber wie Behörden, Verbände wie Bürgerinitiativen. Wer das ignoriert, verkennt die gesellschaftliche Realität.

- **Das fällt doch keinem auf. Wen interessieren schon ein paar Hamster, Feldmäuse oder Vögel?**

Das ist naiv. Bürgerinitiativen und andere Nichtregierungsorganisationen sind hoch effizient darin, Themen zu identifizieren, die die Menschen vor Ort bewegen. Und diese Organisationen vernetzen sich sehr effektiv mit lokalen Medien und Politik. Dies zu unterschätzen wäre unklug.

- **Sollen sich andere vorwagen – wer sich zuerst bewegt, bietet Angriffsfläche. Besser abwarten und Tee trinken.**

Das gilt nur zu einem sehr kleinen Teil. Es wäre gewiss gefährlich, unvorbereitet in den Dialog zu treten und unausgeglichene Informationen zu präsentieren. Aber wirklich punkten kann nur, wer den Mut zu einer „Mehr-als-minimalen-Kommunikation“ hat und rechtzeitig auf die Bühne tritt. Wer zurückbleibt, bietet Angriffsfläche.

- **Wir sind im Recht. Und werden irgendwann auch Recht bekommen!**

Was soll das heißen? Juristisch im Recht und Sieger in langwierigen Gerichtsverfahren? Und das mit „verbrannter Erde“ vor Ort? Das wird man kaum als Erfolg verzeichnen wollen. Es geht vielmehr darum, vor Gericht gar nicht Recht bekommen zu müssen, weil es vor Ort bereits genügend Akzeptanz gibt. Das ist sicherer, kostengünstiger und sozial nachhaltiger.

- **Es geht nicht, dass jeder Bauer oder Grundschullehrer die technischen Planungen unserer Ingenieure kritisiert. Überhaupt sind diese Wutbürger eine gefährliche Eventkultur egoistischen Protestes! Wenn man dem nachgibt, hat eine Industrienation wie Deutschland keine Zukunft.**

Das ist nicht einmal die halbe Wahrheit. Gesellschaftliche Teilhabe und ein selbstbewusster Individualismus sind gleichermaßen grundlegend für moderne Gesellschaften. Machbar ist da nur, was vermittelbar ist. Die Wirtschaft steht in der Pflicht, zu erklären und zu begründen, was sie tut.

Merke: Es geht selten um rein technische Details. Eher um regionale Belange. Und dazu wissen die Menschen vor Ort meist mehr als Unternehmen und Organisationen von außerhalb. Bürgerbeteiligung schafft nicht nur Akzeptanz (oder vermindert zumindest Widerstand), sondern hilft auch, Planungen zu verbessern. Durch regionales Wissen. Dafür müssen den Menschen technische Grundlagen und Rahmenbedingungen erklärt werden. Verständlich und transparent. Das ist eine Herausforderung. Aber eine, die ein guter Kommunikator meistert.

- **Geteiltes Leid! Der einzelne Bürger muss Verständnis für das große Ganze haben. Irgendwer ist immer betroffen. Das lässt sich nicht ändern.**

Es lässt sich nicht ändern, aber gestalten. Dass eine „Not in my backyard“-Mentalität jeden Fortschritt blockiert, ist seltener der Fall, als viele denken. Die meisten Menschen sehen und würdigen sehr wohl die Interessen der Gemeinschaft. Aber persönliche Risiken – egal, wie subjektiv – sind schwer zu akzeptieren, wenn nicht zugleich der persönliche Nutzen des Projektes klar ist. Da hilft nur: die Vorteile für die Menschen vor Ort deutlich machen und Vertrauen schaffen, indem bestehende Spielräume in der Projektplanung genutzt werden.

navos – Public Dialogue Consultants. Wirksame PR im Dialog für den Kunden.

Unsere Kommunikationsgewohnheiten und -infrastrukturen verändern sich rasant. Was diese Entwicklung eint: Sie fördern und fordern Dialog. Jede und jeder Einzelne wird zunehmend kommunikativ bedeutsam und damit auch für Reputation und wirtschaftlichen Erfolg relevant. Für navos ist daher der nachhaltige, ernsthafte Dialog mit allen Anspruchsgruppen die Grundlage der Kommunikation. Wir beherrschen die Kunst, wesentliche Dialoge zu führen, und haben uns auf den Stakeholder-Dialog, auf Krisenkommunikation und Public Affairs spezialisiert. navos steht für richtungsweisende, zeitgemäße und funktionierende Kommunikation. Mit unseren 50 Mitarbeitern an den Standorten Berlin, Düsseldorf und Hamburg.

Berlin

Kurfürstenstraße 87
D-10787 Berlin
Fon +49 (0)30 / 467 24 25-0

Düsseldorf

Volmerswerther Straße 41
D-40221 Düsseldorf
Fon +49 (0)211 / 96 08 17-0

Hamburg

Glashüttenstraße 79
D-20357 Hamburg
Fon +49 (0)40 / 696 387 64-0

info@navos.eu
www.navos.eu

 navos auf facebook