IKU_DIE DIALOGGESTALTER

VERSTÄNDIGUNG VERBINDET

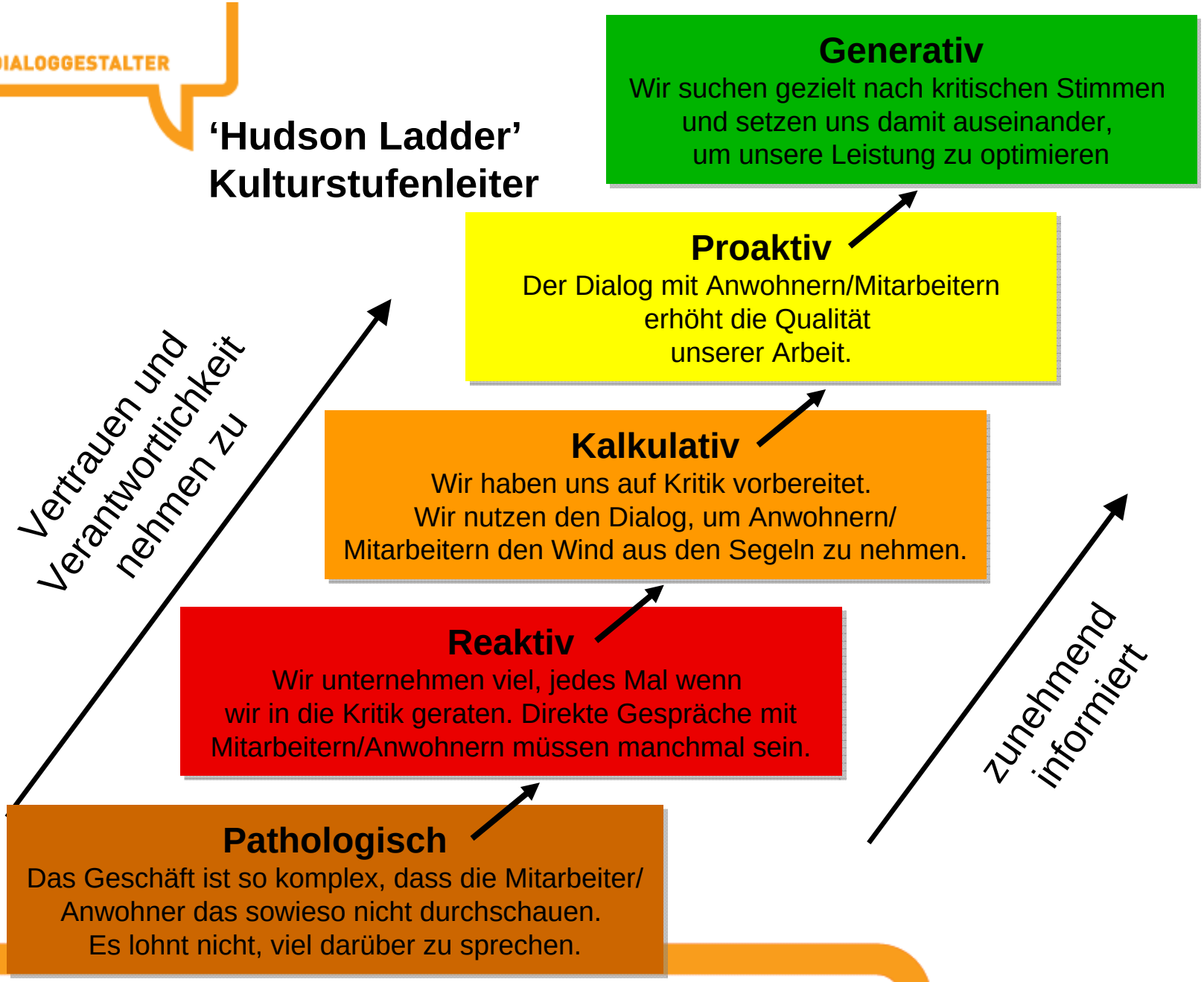
Konfliktbearbeitung im Betrieb und Konfliktmanagement mit Anliegern

bei Gerüchen und Geruchsbelästigung

LUBW, Karlsruhe, 30. September 2008

IKU_DIE DIALOGGESTALTER

‘Hudson Ladder’ Kulturstufenleiter



http://www.energyinst.org.uk/heartsandminds/culture.cfm

IKU_DIE DIALOGGESTALTER

Geruchsbelastung & Geruchsbeschwerden

ebenso anwendbar für Lärm, Vibrationen, etc.

Einstellungen beeinflussen die Belästigungsreaktion

- allgemeine Empfindlichkeit (ggü. Gerüchen, Lärm, etc.)
- Sorgen bezüglich einer gesundheitlichen Beeinträchtigung durch die Gerüche, den Lärm etc.
- Einschätzungen zur Kontrollierbarkeit der Gerüche/ des Lärms, etc. durch die Verantwortlichen
- Wahrnehmung von weiteren Beeinträchtigungen (z.B. Raumklima, Staub)
- Einschätzung zur Wichtigkeit und Bedeutung der Anlage, die Gerüche/Lärm, etc. verursacht

Fallbeispiel: Runder Tisch Hafenluft

Anlass:

- Geruchsbelästigungen im Umfeld eines Hafengebiets
- „BI Hafenluft“, Sorgen wg. Gesundheitsschäden
- Verursacherermittlung erfolglos, illegale Tätigkeiten vermutet
- Konflikte wg. Unklarheiten über Meldewege und Zuständigkeiten (Behörde, Feuerwehr, Polizei)

Fallbeispiel: Runder Tisch Hafenluft

Beteiligte:

- betroffene Bürger / Bürgerinitiative Hafenluft
- Betreiber des Hafens
- Feuerwehr
- Polizei
- Stadt
- Umweltamt der Stadt
- Staatliches Umweltamt
- Landesumweltamt
- Umweltministerium

Fallbeispiel: Runder Tisch Hafenluft

Ergebnisse des Runden Tisches:

- Schaffung einer gemeinsamen Problemsicht
- Entwicklung einer gemeinsamen Suchstrategie

  Geruchsverursacher ermittelt: Kunststoffpellet-Hersteller mit nicht funktionierender Filteranlage

- Erstellung einer gemeinsamen Information über die Ergebnisse; Versand der Informationen an Anwohner und Presse

Fallbeispiel: Erweiterung einer Kläranlage

Anlass:

- Modernisierung einer Kläranlage
- Anwohner legen Widerspruch gegen Genehmigungsbescheid ein
- Anwohner verweigern dem beauftragten Gutachter das Betreten ihrer Grundstücke
- Anlagenbetreiber beauftragt Vorbereitung und Moderation eines Verständigungsgesprächs zwischen Betreiber und Anwohnern

Fallbeispiel: Erweiterung einer Kläranlage

Beteiligte:

- Anwohner
- Rechtsanwalt der Anwohner
- Anlagenbetreiber
- Gutachter

Fallbeispiel: Erweiterung einer Kläranlage

Ergebnisse des Verständigungsgesprächs:

- Antworten auf Fragen
  - zum Stand der Planungen,
  - möglicher Belästigungen durch den Bau,
  - Vorgehensweise bei der Beweissicherung
- Entgegenkommen des Betreibers beim Beweissicherungsverfahren
- Bürger gewähren Gutachter wieder Zutritt zu ihren Grundstücken

Dialogkonzepte erfordern know-how

Unvereinbare Positionen?

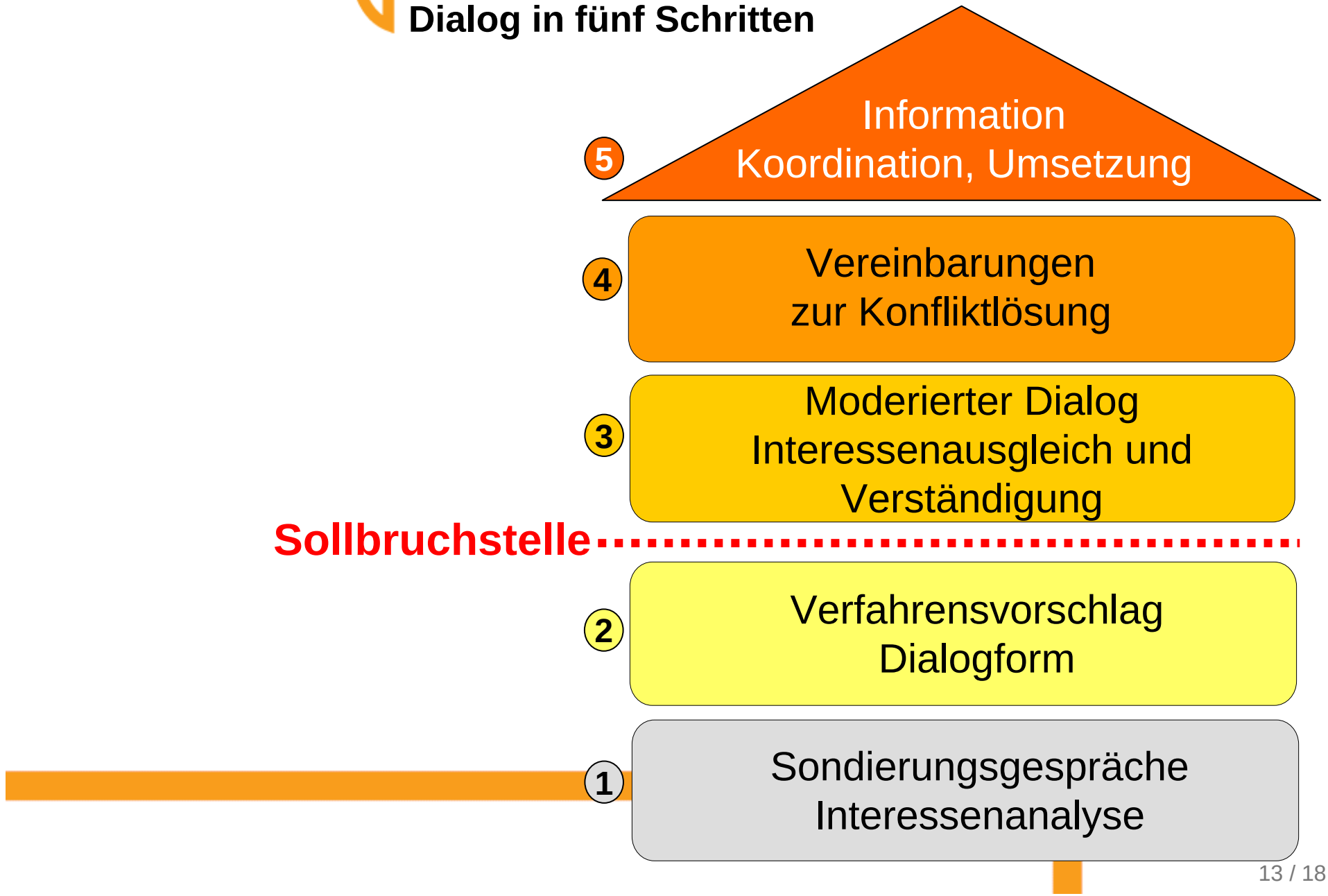
Bürger-initiative	„Die Anlage muss weg – nur so kann hier das Geruchs-problem gelöst werden.“
Anlagen-betreiber	„Ich habe eine gültige Genehmigung für den Anlagen-betrieb, betreibe sie ordnungsgemäß und werde im Vergleich zu anderen Standorten unverhältnismäßig stark überwacht.“
Behörde	„Probleme zwischen Anlagenbetreiber und Nachbar-schaft können wir nicht lösen, solange sich der Anlagenbetreiber an die Genehmigung und die damit verbundenen Auflagen hält.“

Dialogkonzepte erfordern know-how

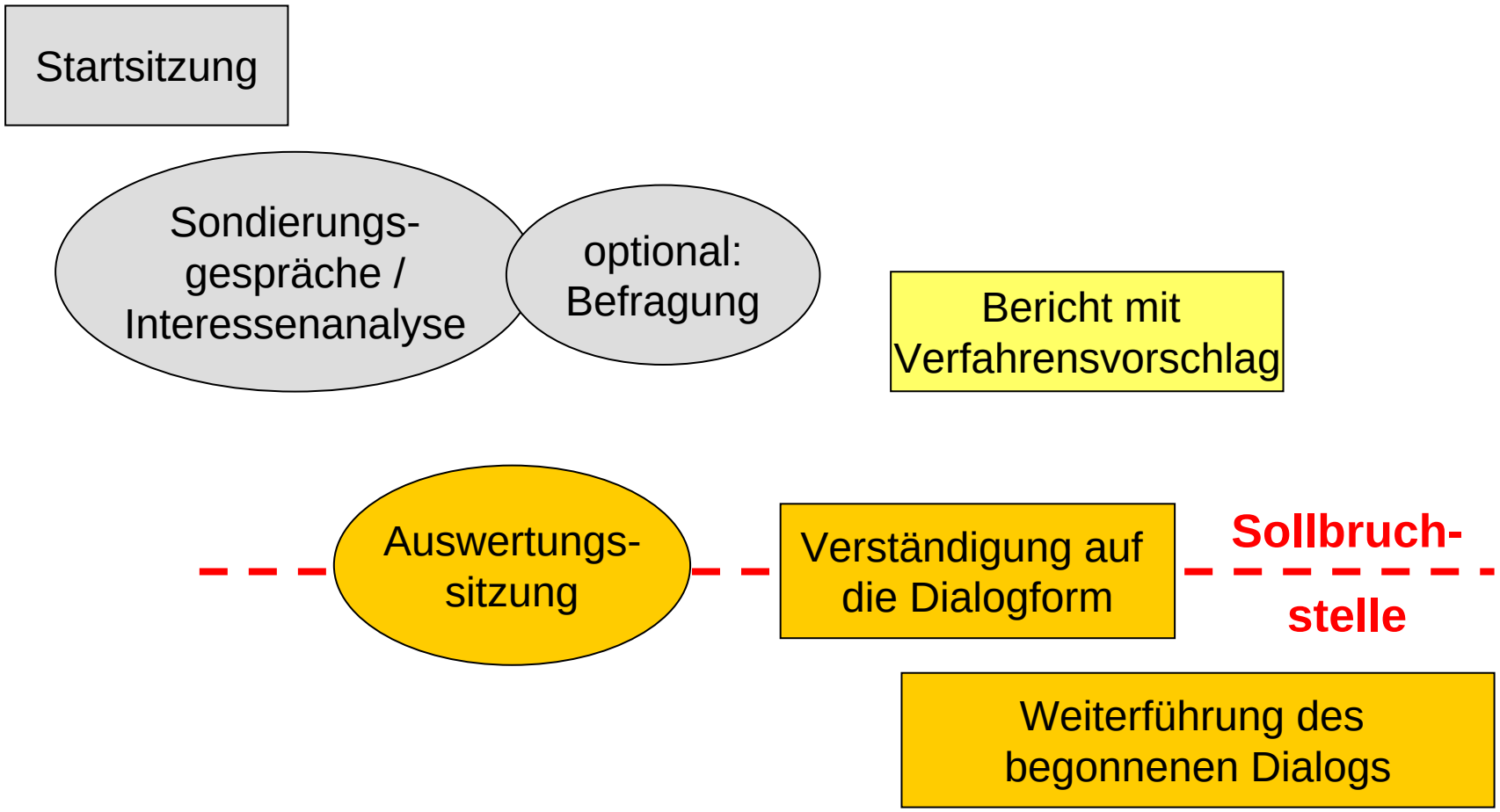
Interesse hinter den Positionen!

Bürger-initiative	„Wir wollen den Wert unserer Grundstücke erhalten.“
Anlagen-betreiber	„Wir wollen einen effizienten und wirtschaftlichen Betrieb unserer Anlage unter Einhaltung aller behördlichen Auflagen und gleichzeitig gute nachbarschaftliche Kontakte.“
Behörde	„Wir wollen eine Reduzierung der Nachbarschaftsbeschwerden.“

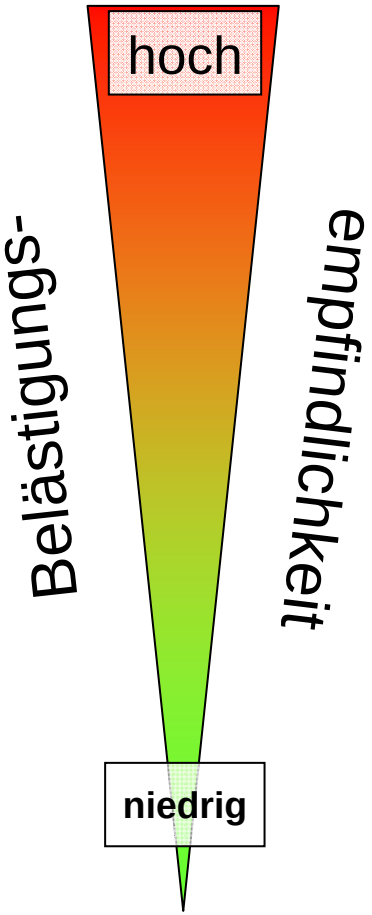
Dialog in fünf Schritten



den Dialog beginnen . . .

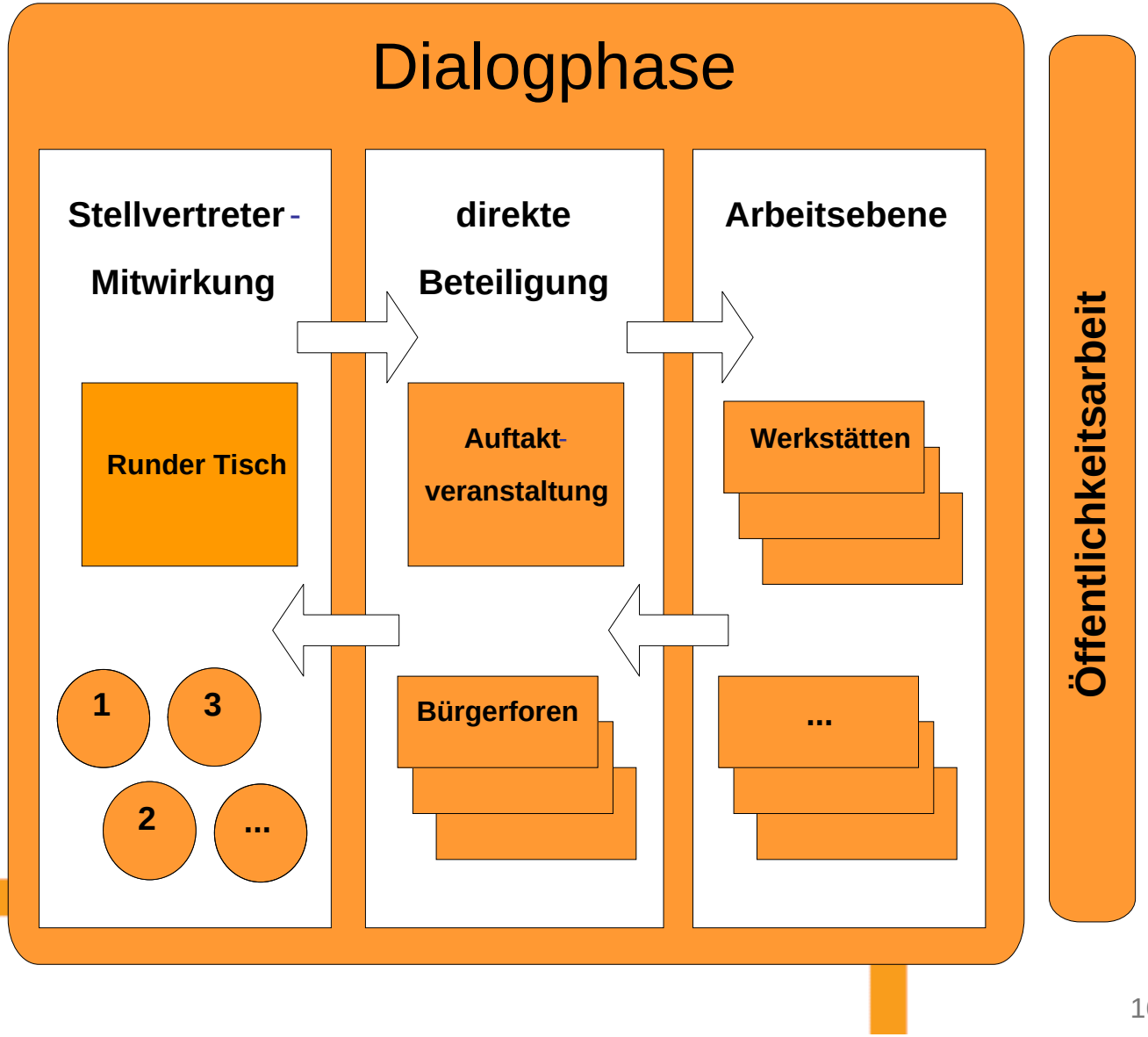


Welche Dialogform passt?



- Kooperative Entscheidung: Nachbarschafts-Dialog (Mediation, dritte neutrale Person)
- Partizipation: Runder Tisch, World Café, Großgruppenmoderation
- Konsultation: Befragung der Betroffenen (Einzelinterviews, Befragung, TdoT)
- Information: Beschwerdemanagement (Registrieren und Antworten)

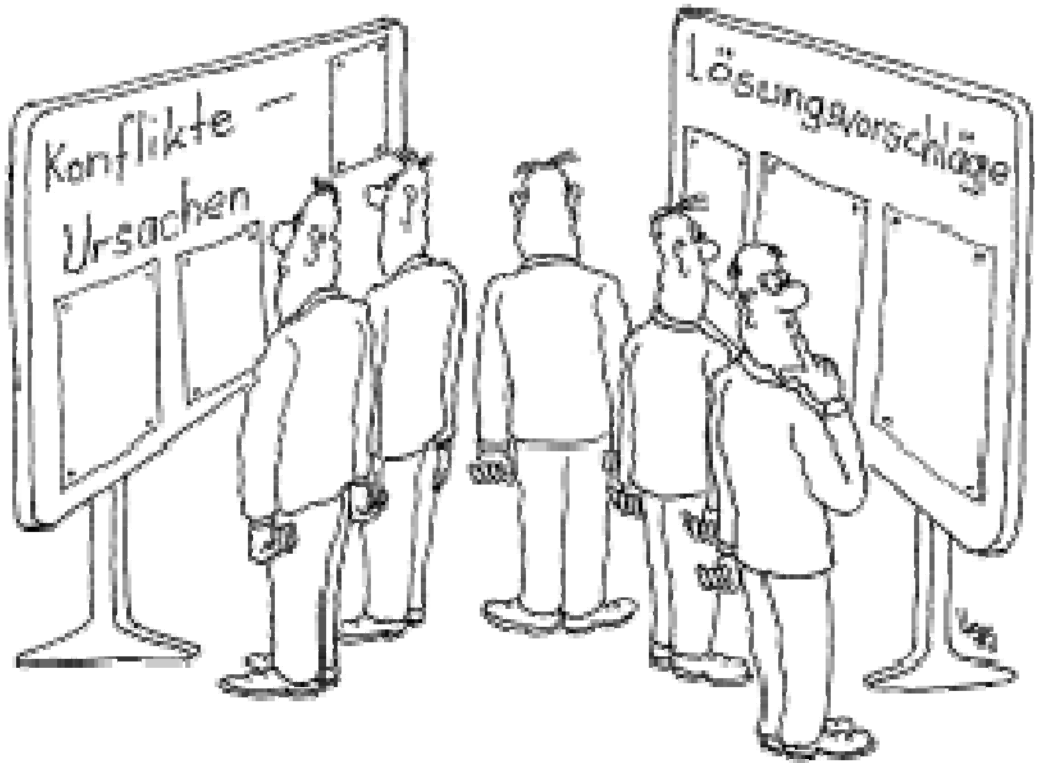
Den Dialog gestalten . . .



Handeln im Konfliktfall

- Offenlegung aller Daten unter Wahrung des Datenschutzes
- Gemeinsame aktive Öffentlichkeitsarbeit
- Auf Konsens orientieren, Dissens dokumentieren
- Alle Interessenlagen einbeziehen
- Keine falschen Versprechen
- Klare und schriftlich fixierte Regeln

Haltung im Konfliktfall

- zuhören!!
- gute Reaktion vor schnelle Reaktion
  (eilig, aber bitte nicht voreilig)
- ausführlich, verständlich, offen informieren
- Emotionen würdigen, Krisendiskurs versachlichen
- Ursache und Verantwortlichkeit aufklären
- Willen zur Wiedergutmachung zeigen
- Verhaltensänderung ankündigen
  („Wir haben verstanden“)

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!