

Das Team von KonfliktHaus e.V. moderiert Bürgerbeteiligungsverfahren, Bürgerinformationsveranstaltungen und Runde Tische. KonfliktHaus entwickelt das passende Veranstaltungsdesign für den Auftraggeber in Konsultation mit Bürgerinitiativen und interessierten oder am Thema beteiligten Bürger\*innen.



## Bürgerbeteiligung

Berlin und Deutschland: **Kerstin Lück** lueck@konflikthaus.de

Potsdam: **Jürgen Gernentz** gernentz@konflikthaus.de

[www.konflikthaus.de/buergerbeteiligung](http://www.konflikthaus.de/buergerbeteiligung)



Für die Stadt Potsdam und für das Land Brandenburg haben wir von 2014-2018 die Anwohnerinformationsversammlungen für Flüchtlingsheime moderiert.

## Wir

- möchten Missverständnisse, die z.B. durch fehlende oder falsche Informationen entstanden sind, weitgehend klären und aufgeregten Bürger\*innen professionell begegnen. Das heißt für uns, Interessen und Bedürfnisse ernst zu nehmen und auf die Sachebene zurückzuführen.
- verdeutlichen realistische Spielräume bei der Entscheidungsvorbereitung und der Mitgestaltung, damit alle Beteiligten die Möglichkeiten und Grenzen kennen. Wir wiederholen gerne und freundlich die Prozessgestaltung und an welcher Stelle sich der Prozess befindet.
- sind alle ausgebildete Mediator\*innen und haben verschiedene Herkunftsberufe. Unsere Vielfalt ist unsere Stärke. Hierbei beziehen wir uns auf die Erfolgsfaktoren guter Beteiligung aus dem Handbuch Bürgerbeteiligung der Bundesregierung 2013/Kapitel 2.3.
- Wir kennen verschiedene Moderationsformate von Bürgerbeteiligungsverfahren und kommen gern mit Ihnen darüber ins Gespräch.



# Moderation und Konfliktmoderation



von Bürgerbeteiligungs- und Bürgerinformationsveranstaltungen

# Wir

- ... übernehmen die Begrüßung und Verabschiedung, das Strukturieren von Themen, unterbrechen freundlich, wenn Beiträge zu lange dauern und bleiben in Kontakt mit dem Auftraggeber, um ggf. umzusteuern.
- ... sind auf plötzlich entstehende Konflikte vorbereitet und reagieren entsprechend professionell.
- ... verstehen Konfliktmoderation als Rückführung zum sachbezogenen respektvollen Dialog und begrüßen emotionale Beiträge als Klärungshilfe. Jede Moderation kann zur Konfliktmoderation werden.
- ... deeskalieren, wenn Bürger\*innen sich aufregen, klagen und schimpfen: das bedeutet, wir nehmen Gefühle an und auf und formulieren sie konstruktiv um. Anschuldigungen führen wir auf die Sachebene zurück und wenn möglich klären wir Unklarheiten auf.
- ... verstehen unsere Rolle als allparteilich/neutral. Wir schlagen keine Lösungen vor, denn diese werden im Laufe des Verfahrens von den Interessengruppen selbst entwickelt.
- ... arbeiten im Team und schätzen eine klare Rollenverteilung.
- ... messen guter Vorbereitung und dem Erwartungsmanagement des Auftraggebers hohe Priorität bei.
- ... bringen durch unsere Moderation Interessengruppen (stakeholder) ins Gespräch. Dabei ist es unser Ziel, einen respektvollen Umgang miteinander zu wahren oder zu schaffen.
- ... übersetzen Fachsprache in allgemeinverständliche Sprache und klären sprachliche Missverständnisse. Auch dadurch wird die Transparenz der Beteiligungsverfahren verbessert.
- ... achten auf einen bestmöglichen Informationsfluss zwischen Interessengruppen und empfehlen ggf. Maßnahmen, um diesen zu gewährleisten. Er bildet die Grundlage für die Vertrauensbildung zwischen den Interessengruppen.

