

Empfehlungen für die Organisation und Durchführung von Informationsveranstaltungen für Anwohner/innen

Aufgrund der vielen Eröffnungen von Unterkünften für Flüchtlinge und Asylsuchende, fanden in jüngster Zeit bundesweit zahlreiche Informationsveranstaltungen für Bürgerinnen und Bürger statt. Nicht immer verliefen diese im Sinne der Veranstalter: manches Mal schaukelten sich die erhitzten Gemüter gegenseitig hoch, oder Veranstaltungen wurden gezielt von Rechtspopulisten instrumentalisiert, und immer wieder mussten Veranstaltungen sogar vorzeitig abgebrochen werden.

In Berlin wurde das Mobile Beratungsteam »Ostkreuz« der Stiftung SPI in den vergangenen zwei Jahren regelmäßig mit der Begleitung, Durchführung und Moderation von Informations- und Dialogveranstaltungen in konflikthaften Situationen im Gemeinwesen beauftragt.

Mit der vorliegenden Veröffentlichung möchten wir kurz die wichtigsten Bedingungen skizzieren, die zum Gelingen von Informations- und Dialogveranstaltungen beitragen können. Dabei hat sich immer wieder gezeigt, dass der kurzfristige Erfolg einer Informationsveranstaltung von einer konzeptionell gut durchdachten und organisierten Vorbereitung und Durchführung abhängt, und dass der dauerhafte Erfolg nur dann gewährleistet ist, wenn solche Veranstaltungen als *ein* Baustein in einem langfristigen Prozess eingesetzt werden. Basierend auf dem vom MBT entwickelten Konzept *Community Communication* kann eine gut gemachte Informationsveranstaltung ein wichtiger Auftakt sein, wenn es darum geht, konflikthafte kommunale Prozesse dauerhaft zu deeskalieren und auf eine sachliche Ebene zu bringen.

Die hier vorgestellten Empfehlungen sind prinzipiell auch auf thematisch anders gelagerte lokale Konflikte übertragbar.

Wozu eine Informationsveranstaltung?

- Eine Informationsveranstaltung dient neben der Informationsvermittlung vor allem dazu, in einen Dialog mit der betroffenen Anwohnerschaft zu treten und mögliche Konflikte zu versachlichen und zu pluralisieren.
- Eine gelungene Informationsveranstaltung öffnet einen geschützten Raum für die Artikulation von Sorgen, Verunsicherungen und Befürchtungen der Anwohner/innen und lässt eine Atmosphäre des gegenseitigen Zuhörens und Ernstnehmens entstehen.
- Dabei sollten auch Ideen und Unterstützungsangebote aus der Anwohnerschaft festgehalten werden, um in einen gemeinsamen Gestaltungsprozess der Nachbarschaft zu treten.
- Wichtige Fragen, die im Vorfeld der Veranstaltung geklärt sein müssen:
 - Was erwartet der Veranstalter von der Informationsveranstaltung?
 - Was kann während der Veranstaltung mit Hilfe der Moderation vereinbart werden?
 - Was soll sich nach der Veranstaltung verändert/verbessert haben?

In der Regel sind mehrere Akteure involviert, wenn eine Informations- oder Dialogveranstaltung organisiert werden soll. Beispielsweise der Heimbetreiber, der eine zügige Errichtung der Unterkunft herbeiführen möchte, politische Vertreter/innen, die das Vorhaben vertreten und kommunizieren müssen, Stadtteilzentren oder ähnliche Einrichtungen, die das Zusammenleben vor Ort konkret im Blick haben, Kommunen und Verwaltungen, die an reibungslosen Abläufen interessiert sind, Willkommensbündnisse, die zum Freiwilligenengagement aufrufen, Schulen, die ggf. neue Schüler/innen aufnehmen müssen usw.



Es ist wichtig, in der Vorbereitungsphase die wichtigsten Akteure an einen Tisch zu bringen: Mindestens die Auftraggeber und die Veranstalter. Es lohnt sich, bereits jetzt eine externe professionelle Begleitung hinzuzuziehen, die nicht nur die Moderation der Veranstaltung übernimmt, sondern auch die Veranstalter bei den Vor- und Nachbereitungen begleitet und berät. Unsere Erfahrung ist, dass die verschiedenen Akteure zwar vordergründig ein gemeinsames Ziel haben - die Information der Bürgerinnen und Bürger - darüber hinaus gehen die Interessen aber nicht selten auseinander: Politische Vertreter/innen bangen um ihr Image und Stimmenverluste, Heimbetreiber befürchten Eskalationen durch Rechtspopulisten, Willkommensbündnisse ergreifen Partei für die Flüchtlinge und Stadtteilzentren und Sozialarbeiter versuchen das Gemeinwesen zusammenzuhalten, stellen sich aber auch die Frage, bis wohin die Arbeit mit Populisten und Menschenfeinden noch legitim ist.

Um in dieser Gemengelage das Ziel nicht aus den Augen zu verlieren, das friedliche Mit- oder wenigstens Nebeneinander vor Ort zu organisieren, ist es ratsam, externe Experten mit der Prozessbegleitung zu beauftragen, um sich nicht in der eigenen Interessenlage zu verlieren, um ein gemeinsames Ziel zu formulieren und darüber hinaus gehende Perspektiven zu entwickeln. Darüber hinaus sollte vorab eine koordinierte Informationspolitik abgestimmt werden, um größtmögliche Transparenz zu gewährleisten: Wer ist für welche Aufgaben, Gebiete und Fragen zuständig? Wie und von wem werden Informationen weitergegeben?

Verändert sich das unmittelbare Lebensumfeld, ist das Informationsbedürfnis der betroffenen Anwohnerinnen und Anwohner besonders groß. Die Eröffnung einer Gemeinschaftsunterkunft für Flüchtlinge und Asylsuchende führt zu einer Veränderung in einem kurzen Zeitraum: Eine große Zahl von Menschen wird in einem Gebäude untergebracht und für einen unbestimmten Zeitraum in der Nachbarschaft leben. Sehr häufig werden die folgenden Fragen von Anwohner/innen gestellt:

- Wie weit ist der Stand der Planungen?
- Können die Planungen noch verändert oder zurückgenommen werden?
- Warum wurde dieser Standort ausgewählt?
- Warum wurden die Bürger nicht vorher nach ihrer Meinung gefragt?
- Wie lange wird die Einrichtung in Betrieb sein?
- Wird die Kriminalität im Umfeld der Einrichtung steigen?
- Wie viele Menschen sollen untergebracht werden?
- Woher kommen die Bewohner/innen?
- Wie ist das Heimleben organisiert?
- Wie lernen die Bewohner/innen Deutsch?
- Wie werden die Erwachsenen bei der Alltagsbewältigung unterstützt?
- Wie werden die Kinder in Schulen und Kitas integriert?
- Haben die Kitas und Schulen ausreichende Kapazitäten?
- Gibt es eine Betreuung im Haus?
- An wen kann ich mich bei Beschwerden wenden?
- Wie lange werden die Bewohner/innen im Heim bleiben?
- Wie kann man den Bewohner/innen helfen?

Als hilfreich hat sich eine Zusammenstellung von „FAQs“ zum Thema herausgestellt, in der die wichtigsten und häufig gestellten Fragen konkret beantwortet werden.

Wen lädt man ein?

Podium

Im Zusammenhang mit der Eröffnung einer Unterkunft für Flüchtlinge und Asylsuchende hat sich folgende Besetzung des Podiums als sinnvoll erwiesen:

- Veranstalter (Stadtteilzentrum, Bezirksamt o.a.)
- Bezirksbürgermeister/in
- Mitarbeiter/innen des Bezirksamts aus den Bereichen Ordnungsamt, Jugendamt und Schulamt
- Vertreter/in der Polizei des entsprechenden Abschnitts und/oder des Arbeitsgebiets Integration und Migration der betreffenden Polizeidirektion
- Zuständige Ansprechpersonen im Landesamt für Gesundheit und Soziales (LAGeSo)
- Vertreter/in des Trägers und der Leitung der Gemeinschaftsunterkunft für Flüchtlinge und Asylsuchende
- Ggf. angesehene lokal verankerte Persönlichkeiten (bspw. Berliner Beirat für Zusammenhalt)

Die Erfahrung zeigt: Je konkreter und genauer die Fragen der Anwohner/innen beantwortet werden können, desto besser sind die Chancen für eine sachorientierte Auseinandersetzung. Hiernach sollte sich auch die Besetzung des Podiums richten.

Um ein überfülltes Podium zu vermeiden, hat es sich als sinnvoll erwiesen, eine „erste Reihe“ im Publikum mit weiteren wichtigen Ansprechpartner/innen zu besetzen, die zu Beginn ebenfalls vorgestellt werden, für die Beantwortung punktueller Fragen während und nach der Veranstaltung zur Verfügung stehen.

Publikum

- Die Einladung der Anwohner/innen sollte persönlich (d.h. namentlich) und postalisch erfolgen, anders ist nicht zu gewährleisten, dass nur die tatsächlich Betroffenen teilnehmen. Im Einladungsschreiben muss darauf hingewiesen werden, dass der Zutritt nur unter Vorlage der Einladung und eines Lichtbildausweises erfolgen kann.

Wir empfehlen eine Publikumsgröße von 25-50 Personen. Das mag sich angesichts des allgemeinen öffentlichen Interesses an den genannten Themen im ersten Moment viel zu wenig anhören, denn in der Regel verlangt eine solche Größenordnung eine mehrmalige Durchführung der Veranstaltung. Wäre es da nicht einfacher, gleich 300 interessierte Anwohner/innen auf einmal einzuladen?

Wir raten zu kleineren Größenordnungen, um Face-to-Face-Gespräche zu ermöglichen: Nur so haben die Anwesenden tatsächlich die Chance, eine Antwort auf ihre Fragen zu erhalten. Und: Demagogen können nur schwierig „in Deckung gehen“ und haben so weniger Chancen, Veranstaltungen durch massives Auftreten und Lautstärke zu emotionalisieren und zu eskalieren.

Presse

- Um so weit wie möglich einen geschützten Rahmen und eine vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre zu etablieren, sollte vor der Informationsveranstaltung entschieden und kommuniziert werden, ob Pressevertreter/innen bei der Veranstaltung anwesend sein dürfen bzw. ob Bild- und Tonaufnahmen während der Veranstaltung gestattet sind.

Wir raten dazu, genau abzuwägen, ob die Anwesenheit der Presse der Veranstaltung dienlich ist. Einerseits kann die Berichterstattung als positiver medialer Verstärker dienen, andererseits ist der Anreiz für Stimmungsmacher und Populisten ungleich größer an einer Veranstaltung mit Presse teilzunehmen, da sie sich dann der Aufmerksamkeit dieser sicher sein können. In jedem Fall raten wir dazu, während der Veranstaltung Bild- und Tonaufnahmen generell zu untersagen, um eine vertrauliche Gesprächsatmosphäre und einen geschützten Raum zu gewährleisten.

Was ist hinsichtlich Moderation und Ablauf zu beachten?

- Die Moderation muss als allparteilich wahrgenommen werden. Daher empfiehlt sich die Übergabe der Moderation an ein externes professionelles Team.
- Die Aufgabe der Moderation ist es, einen klaren und transparenten Rahmen zu setzen, die Fragen und Antworten zu strukturieren und als Puffer zwischen allen Seiten zu fungieren.
- Der Veranstalter sollte eine vorbereitete Powerpoint zur Verfügung stellen mit der Nennung des Themas, den Haus- und Gesprächsregeln, der Besetzung des Podiums, wichtigen Kontaktadressen sowie ggf. Planungsinformationen (Standort usw.).
- Die Begrüßung erfolgt durch den Veranstalter.
- Die Moderation stellt zu Beginn der Veranstaltung allgemeine Gesprächsregeln vor und weist deutlich darauf hin, dass menschenverachtende Äußerungen zum Ausschluss von der Veranstaltung führen und der Veranstalter ggf. von seinem Hausrecht Gebrauch machen wird. Die Gesprächsregeln sollten gut sichtbar im Raum angebracht oder auf Handzetteln verteilt werden.

Für eine gute Gesprächsatmosphäre bitten wir Sie folgende Regeln zu beachten:

- Respektvoll miteinander umgehen
- Andere ausreden lassen
- Sich kurz fassen (1-2 min. pro Redebeitrag)
- Sich auf das Thema der Veranstaltung konzentrieren
- Keine Ton-, Bild- und Video-Aufnahmen machen

- Die Moderation sollte offen die Haltung vertreten, dass alle Fragen gestellt werden können und sollen, die den Anwesenden unter den Nägeln brennen oder auf dem Herzen liegen.
- Die Moderation stellt alle anwesenden Ansprechpartner/innen namentlich vor. Hiernach empfiehlt sich eine allgemeine Eingangsfrage (z.B. Stand der Planungen o.ä.) an das Podium.
- Die Fragen des Publikums werden von der Moderation aufgegriffen und ggf. sachlich „übersetzt“. Die Fragen werden mitgeschrieben und für alle sichtbar visualisiert. Nachdem drei bis fünf Fragen gesammelt wurden, werden diese an das Podium zur Beantwortung weitergeleitet.

geben. Beantwortete Fragen werden gekennzeichnet. Ggf. hakt die Moderation beim Podium nach.

- In jeder Veranstaltung sollten Vordrucke ausliegen, auf denen Fragen schriftlich gestellt werden können. Die Zettel sollten vom Veranstalter eingesammelt und an die Verantwortlichen zur zeitnahen (!) Beantwortung weitergereicht werden.
- Vorab sollte geklärt und angekündigt werden, was mit Fragen passiert, die gestellt werden, aber nicht beantwortet werden können.
- Die Moderation weist pünktlich auf die Schlussrunde hin. Das Schlusswort hat der Veranstalter.

Die Informationsveranstaltung ist dann gelungen, wenn nicht nur der Anwohnerschaft Informationen vermittelt wurden, sondern eine Atmosphäre des gegenseitigen Zuhörens und Ernstnehmens entstanden ist. Unsere Erfahrung ist, dass Populisten dann keine Chance haben, wenn auch die Sorgen, Ängste und Bedenken der Betroffenen zu Wort kommen können und sachlich besprochen werden. Aufgabe der Moderation ist es, die Stimmenvielfalt, also den Pluralismus an Meinungen, sichtbar werden zu lassen und diese Vielfalt wertzuschätzen.

Braucht eine Informationsveranstaltung ein Sicherheitskonzept?

Wenn das Thema der Veranstaltung bereits im Vorfeld kontrovers und emotional diskutiert wurde und es zu befürchten ist, dass die Veranstaltung von Personen(gruppen) für deren Zwecke und Interessen instrumentalisiert wird, empfiehlt es sich, folgende Möglichkeiten auszuschöpfen, um die Sicherheit aller Anwesenden zu gewährleisten:

- Zunächst einmal kann durch die postalische und persönliche Einladung der Anwohnerschaft der Personenkreis der Veranstaltung überschaubar gehalten werden (siehe oben).
- Vor der Informationsveranstaltung empfiehlt es sich, Kontakt mit dem zuständigen Polizeiabschnitt und ggf. mit dem Arbeitsgebiet Integration und Migration (der Polizeidirektion) im Bezirk aufzunehmen, um Abstimmungen über ein mögliches Sicherheitskonzept für die Veranstaltung abzustimmen. Ggf. sollte das Bezirksamt auch eine Lageeinschätzung beim Landeskriminalamt einholen.
- Zusätzlich sollte während der Informationsveranstaltung ein Wachschutz sowohl am Eingang des Veranstaltungsraums als auch im Veranstaltungsraum präsent sein.
- Das Einlasspersonal ist so zu schulen, dass es Personen mit verfassungsfeindlichen bzw. verbotenen Symbolen und Kennzeichen erkennt und ihnen den Eintritt verwehrt. Aus diesem Grund ist deutlich sichtbar ein Plakat mit den Hinweisen zum Hausrecht an Eingang anzubringen.
- Auch das Moderationsteam weist auf die Durchsetzung des Hausrechts hin, d.h. auf den Ausschluss von Personen, die die Veranstaltung durch verfassungsfeindliche und/oder strafrechtlich relevante Äußerungen und Handlungen bzw. als Bedrohung empfundene Verhaltensweisen stören. Ausgeschlossene Personen haben die Veranstaltung sofort zu verlassen, notfalls muss ein zwangsweiser Ausschluss von der Versammlung durch die Polizei vollzogen werden.
- Wie das Hausrecht durchgesetzt wird und von wem, muss vorher unbedingt von den Veranstaltern geklärt und mit der Moderation besprochen worden sein.
- Bringen Sie die Ausschlussklausel (siehe nächste Seite) gut sichtbar am Eingang des Veranstaltungsraums an

Hausrecht: Juristische Möglichkeiten für den Ausschluss von Rechtsextremen von Veranstaltungen

Versammlungsgesetz

§ 6 (1) Bestimmte Personen oder Personenkreise können in der Einladung von der Teilnahme an einer Versammlung ausgeschlossen werden.

§ 11

(1) Der Leiter kann Teilnehmer, welche die Ordnung gröblich stören, von der Versammlung ausschließen.

(2) Wer aus der Versammlung ausgeschlossen wird, hat sie sofort zu verlassen.

Quelle: Bundesministeriums der Justiz: Gesetz über Versammlungen und Aufzüge (Versammlungsgesetz)

Ausschlussklausel (gemäß § 6 Abs. 1 und § 11 VersG)

Die Veranstaltenden behalten sich vor, von ihrem Hausrecht Gebrauch zu machen und Personen, die durch rassistische oder sonstige menschenverachtende Äußerungen in Erscheinung treten, den Zutritt zur Veranstaltung zu verwehren oder von dieser auszuschließen.

Straftaten – etwa die Verwendung von Kennzeichen verfassungswidriger Organisationen (§ 86a StGB), Öffentliche Aufforderung zu Straftaten (§ 111 StGB), Volksverhetzung (§ 130 StGB), Billigung von Straftaten (§ 140 StGB), Beleidigung (§ 185 StGB), Nötigung (§ 240 StGB) usw. – werden zur Anzeige gebracht.

Von der Versammlungsleitung werden Personen ausgeschlossen, die

- Waffen bei sich führen;
- gegen Strafgesetze, die ein „von Amts wegen zu verfolgendes Vergehen zum Gegenstand haben“, verstoßen oder dazu aufrufen, wenn sie dieses Verhalten trotz Abmahnung fortsetzen – das betrifft zum Beispiel das Zeigen verfassungswidriger Kennzeichen, Volksverhetzung, Körperverletzung;
- die Ordnung der Versammlung gröblich stören.

Räumlichkeiten

Der Veranstaltungsort sollte als neutral wahrgenommen werden (also keine Parteiräume o.ä.) Die Räumlichkeiten sollten groß genug, gut erreichbar und barrierefrei sein. Es empfiehlt sich eine ausreichende Bestuhlung, ein ebenerdiges Podium (auf Augenhöhe), die Ausstattung mit mobilen Mikrofonen, Leinwand und Beamer. Darüber hinaus sollte für Wasser, gute Belüftung und Beleuchtung gesorgt sein.

Ausblick

Wenn eine Veranstaltung „gut läuft“, macht sich dies bereits im Verlauf der Veranstaltung atmosphärisch bemerkbar. Die Gemüter beruhigen sich, die Fragen bleiben kritisch, werden aber

konkreter und sachlicher und die Unterstützer/innen machen auf sich aufmerksam und kommen ebenfalls zu Wort.

Dennoch ist eine Informationsveranstaltung bzw. eine Veranstaltungsreihe nur der Beginn eines gelungenen Gemeinwesenprozesses. Es sollte bereits vorab überlegt werden, welche weitergehenden Angebote interessierten Bürgerinnen und Bürgern gemacht werden können, wie sie vielleicht sogar für ein aktives Engagement im Gemeinwesen gewonnen werden können. Denkbar sind hier viele Formate und Angebote: Weitere Gesprächsrunden, Nachbarschaftstreffen, Bürgersprechstunden, Heimbesichtigungen, Begegnungsorte, politische Informationsveranstaltungen, niedrigschwellige Gemeinwesenaktivitäten, Zukunftswerkstätten oder Zukunftskonferenzen, Stadtteilstefte usw.

Ein gut funktionierendes Gemeinwesen, das zur Mitgestaltung und Beteiligung offensiv einlädt, ist der beste Schutz gegen menschenfeindliche Demagogen und Rechtspopulisten.

Hinweise zur Öffentlichkeitsarbeit von Unterkünften für Flüchtlinge und Asylsuchende

Öffentlichkeitsarbeit und Kontakt zur Anwohnerschaft dient der Integration der Gemeinschaftsunterkunft in den Sozialraum. Ohne ein Konzept für den Umgang mit der Öffentlichkeit im Allgemeinen und der Anwohnerschaft im Speziellen wird sich die Wahrnehmung der Einrichtung als „Fremdkörper“ im Quartier verfestigen.

- Die Aktivitäten sollten vor der Eröffnung der Gemeinschaftsunterkunft einsetzen.
- Gespräche mit dem zuständigen Bezirksamt sowie Organisationen in der Nachbarschaft (wie Wohnungsbaugesellschaften und Nachbarschaftszentren) und eine sozialräumliche Vernetzung sind unabdingbarer Bestandteil der Öffentlichkeitsarbeit.
- Bereits vor der Eröffnung sollte Informationsmaterial erstellt und in den umliegenden Wohnhäusern und an vielen anderen Orten ausgelegt werden.
- Eine konkrete Ansprechperson bei Fragen und Beschwerden signalisiert Anwohnerinnen und Anwohnern, dass ihr Informationsbedürfnis ernst genommen wird.
- Es empfiehlt sich ein Konzept für Bürgersprechstunden einzuführen, um auf Fragen der Bürger/innen intensiv eingehen zu können.

Der Öffentlichkeitsarbeit sollte zugrunde liegen, keine Angst vor den Bürgerinnen und Bürgern und ihren Fragen zu haben. Eine transparente und proaktive Öffentlichkeitsarbeit kann Bedenken und Ängste durch eine gezielte und klare Informationspolitik abbauen. Dies setzt eine gute Vernetzung im Bezirk und im unmittelbaren Sozialraum voraus.

Checkliste

Veranstalter:

Auftraggeber:

Externe Begleitung / Moderation:

Terminierung:

Vorbereitung:

Durchführung:

Nachbereitung:

Zielgruppe:

Thema:

Ziel der Veranstaltung:

Mögliche Konfliktlinien:

Wichtige Ansprechpartner/innen:

Podium:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

„Erste Reihe“:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.

Einladung durch _____

- Persönlich / namentlich
- Postalisch
- Adressen vorhanden

Sonstige Vorbereitungen:

- Polizei
- Sicherheitsdienst



- Klärung des Hausrechts
- Vordrucke für Fragen
- Vordrucke für Feedback
- Vorbereitete Powerpoint
- Aushänge
- Öffentlichkeitsarbeit

Raum / Saal / Aula

- Barrierefreiheit
- Größe
- Bestuhlung
- Belüftung
- Belichtung
- Akustik
- Miete
- Tische
- Podium / Bühne
- Mikrofone (mobile und feste)
- Internetzugang
- Leinwand
- Beamer
- Pinnwände
- Aufsteller

Eingangsbereich

- Wegweiser
- Anmeldung
- Sicherheitsdienst
- Briefkasten für offene Fragen und Feedback
- Getränke
- Garderobe
- Ggf. Stehtische
- WC

Weitergehende Planungen: