

Fortbildung „Risikokommunikation“

Vorbemerkung

Immer wieder kommt es vor, dass in öffentlichen Gebäuden (Kindergärten, Schulen, Amtsgebäude) plötzlich Schadstoffe (z.B. Asbestbelastung) entdeckt werden, bei denen sich Bürgerinnen und Bürger, aber auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Gefahren und Risiken ausgesetzt sehen, deren Ursache sie im Zuständigkeitsbereich der Stadt sehen (Beispiele: Georg-Ledebour-Schule oder Sozialrathaus Dietzstrasse in Nürnberg). Die Bedrohung ihrer Gesundheit (aber auch sonstige Beeinträchtigungen) führt zu Forderungen nach umfassenden Messungen und sofortiger Abhilfe, ohne dass bereits Klarheit, geschweige denn Einigkeit, über Art und Umfang des Problems, sowie möglicher Lösungen besteht. Die meist sehr emotional vorgebrachten Ängste und Bedenken machen es extrem schwierig über Fakten und deren Bewertung zu sprechen, zumal schnell ein Klima des Misstrauens entsteht. Der notwendige Dialog mit allen Beteiligten / Betroffenen wird in der Fachwelt „Risikokommunikation“ genannt. Ihn zu organisieren und praktisch durchzuführen ist Gegenstand der Fortbildung.

Ziele

Befähigung der zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, entsprechende Informations- und Konfliktlösungs-Veranstaltungen (mit 10 – 300 TN) zu planen und durchzuführen. Die Fortbildung soll sehr praxisnah und „handwerklich“ orientiert sein. Zur dauerhaften Unterstützung wird ein schriftlicher Leitfaden (Skript) erstellt.

Fortbildungskonzept (Module und zeitlicher Aufwand)

Module der Fortbildung	Aufwand
1. Veranstaltungsformen, -organisation, -ablauf	2 Tage
Inhalte: Grundelemente von Bürgerbeteiligung, Verfahrensdesign in Abhängigkeit von Zielen und Rahmenbedingungen, Unterschiede: Information–Moderation–Mediation, Rollenverständnis, Ablaufplan, Leitung, neutrale Moderation, Moderationsformen, (Spiel-) Regeln, Posiumsbesetzung, Informationspolitik allgemein, Umgang mit Medien, Informationsdarbietung auf der Veranstaltung, Visualisierung, materielle Details von Raumausstattung bis zum Medieneinsatz. Neben dem „Input“ von Seiten des Referenten, werden die TN gebeten, eigene Erfahrungen mit Veranstaltungsformen (vom Elternabend, über Betriebsversammlung bis zur Bürgerversammlung) einzubringen (Stärken-Schwächenanalyse). Am Ende sollen Anforderungsprofile mit Checklisten für 3 – 4 typische Veranstaltungformen stehen.	
2. Das Bedürfnismodell der „Wertschätzenden Kommunikation“	2 Tage
als Grundlage des Umganges mit „schwierigen Personen“. Basierend auf dem Konzept der „Gewaltfreien Kommunikation“ von M. Rosenberg lernen die Teilnehmer/innen eine innere Haltung und einen Sprachgebrauch, die es ihnen ermöglichen, auch in schwierigen Gesprächen Widerstände abzubauen, part-	

nerschaftliches Miteinander zu fördern, gemeinsame Lösungen in der Sache und eine positive Beziehung zum anderen zu erreichen. Wertschätzung und Achtung der Person verschieben die Balance von Übererregung, Unzufriedenheit und Angst hin zu Vertrauen. Bemerkenswert: Es reicht, wenn nur eine von zwei (oder mehreren) Personen diese „Sprache“ spricht. Nach Vorstellung und Einübung steht die konkrete Anwendung des Modells auf Konflikt-Fälle der TN in der Vergangenheit im Mittelpunkt (wie hätte ich damals reagieren können, was hätte es damals gebracht?)	
3. „Werkzeugkasten“ der Risikokommunikation	2 Tage
<ul style="list-style-type: none"> • Psychologisches Setting auf einer Krisenveranstaltung (wen bewegt was?) • Phasen der Eskalation und Interventionsmöglichkeiten (n. Friedrich Glasl) • Wie und woran erkennt man Konflikte in Gruppen? • Das Experten-Laien-Dilemma, das Partizipations-Paradox • Umgang mit (eigenem und fremdem) Stress • Richtig Fragen stellen • Verhandeln nach der Harvard-Methode • Bedeutung der Körpersprache • Einwände und Einwandbehandlung / Schlagfertigkeit • Rhetorische „Tricks“ und der Umgang mit ihnen • Umgang mit Zwischenrufern / Umgang mit verbalen Angriffen • Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen und Blockaden 	

Der Stoff wird im Ansatz theoretisch dargeboten, dann aber hauptsächlich in Übungen und Rollenspielen praktisch erlebbar gemacht und vertieft. Der Arbeitsstil des Seminars ist sehr lebendig und abwechslungsreich aufgebaut, es wird viel in Kleingruppen geübt und im Plenum besprochen, die „Fälle“ und „Themen“ kommen aus der Arbeits- und Erfahrungswelt der Teilnehmerinnen und Teilnehmer. Begleitend gibt es ein Skript zu den vorgestellten und geübten Methoden. Die Fortbildung ist ein ausgewogenes „Gesamtpaket“ und nicht in Teilen buchbar.

Die ideale **Teilnehmerzahl** für die Fortbildung ist ca. 12, da bei dieser Gruppengröße einerseits noch eine gute Kleingruppenbetreuung möglich ist und auf einzelne Anliegen eingegangen werden kann, andererseits stehen genug Personen für Rollenspiele und deren Auswertung durch Beobachter zur Verfügung.

Zeit:

14./15.01.2010

25./26.01.2010

04./05.02.2010

Ort: Stadtentwässerung und Umweltanalytik Nürnberg, Adolf-Braun-Straße 33, 90429 Nürnberg.

Nürnberg, den 15. Oktober 2009

Reinhard Sellnow