

4. WohnZukunftsTag

**GdW Bundesverband deutscher Wohnungs- und Immobilienunternehmen e.V.
Berlin, Radialsystem V, 22.06.2016**



Praxisbericht und Diskussionsbeitrag:

Aspekte der Kommunikation bei der dezentralen Unterbringung von Flüchtlingen

**Jürgen Scheible,
Geschäftsführer,
Städtische Wohnungsgesellschaft Pirna mbH (WGP)**

Pirna - gestern und heute



Pirna und seine Ausländer

- Pirna ist „Hauptstadt“ der Sächsischen Schweiz und Sitz der Landkreisverwaltung des Landkreises Sächsische Schweiz - Osterzgebirge,
- 39.311 Einwohner, davon 1.704 Ausländer, das sind ca. 4,3 Prozent,
- bei 574 Ausländern handelt es sich um EU-Bürger, dazu gehören 100 Schüler oder Mitarbeiter eines binationalen Gymnasiums (deutsch/tschechisch),
- in Pirna leben 705 Flüchtlinge, davon 74 Familien mit 181 Kindern,
- Königsteiner Schlüssel für Pirna (2015): 0,047 Prozent von Deutschland-Gesamt, d.h. pro 1 Mio. Flüchtlinge in Deutschland-Gesamt muss Pirna 470 Personen aufnehmen,

- Übrigens:
Zwischen 1620 und 1630 flüchteten über 2.100 böhmische Exulanten (Protestanten, die aus katholischen Gebieten in Böhmen vertrieben worden waren) nach Pirna. Sie lebten friedlich über Jahrzehnte mit den ca. 4.000 Einheimischen zusammen!

- Große Kreisstadt Pirna im Internet: www.pirna.de

(oben stehende Daten per 05/2016)

Pirna: Schloss Sonnenstein und die Altstadt



Pirna: Markt der Kulturen - interkulturelles Volksfest, jährlich veranstaltet seit 2003



Städtische Wohnungsgesellschaft Pirna mbH (WGP)

- größter Anbieter von Wohnen im Landkreis Sächsische Schweiz - Osterzgebirge,
- Eigenbestand: ca. 6.000 Wohnungen, ca. 130 Gewerbeeinheiten, ca. 1.500 sonstige Einheiten (Stellplätze, Garagen, Gärten, Pachtflächen, Mobilfunkanlagen, etc.),
- Verwaltung zahlreicher Objekte anderer Eigentümer, darunter ca. 1.500 Wohnungen,
- Gesamt: ca. 11.300 bewirtschaftete Miet- und Pachtverhältnisse unterschiedlicher Art,
- Geschäftsjahr 2016: Umsatz ca. 26 Mio. Euro, Bilanzsumme ca. 178 Mio. Euro,
- gehört über den Konzernverbund indirekt zu 100 % der Stadt Pirna,
- zurzeit 62 MitarbeiterInnen (davon 4 geringfügig Beschäftigte, 6 Auszubildende und 1 BA-Student),
- drei Kundenzentren in Pirna,
- Leerstand bei vermietbaren WGP-Wohnungen: ca. 11 Prozent (Basis Wohnfläche),
- 50 Prozent des Wohnungsbestandes befinden sich im Stadtteil Sonnenstein („Großwohnsiedlung“); dort beträgt der Leerstand bei vermietbaren Wohnflächen ca. 18 Prozent

- Weitere Informationen über die WGP:
 - Internet: www.wg-pirna.de
 - Facebook: www.facebook.com/wohnen.in.pirna
 - Youtube: www.youtube.com/user/wgpirna



Pirna – Sandstein voller Leben –
Wohnen zwischen Kultur und Natur



Wohnen in Pirna.

Was ist eigentlich eine „dezentrale Unterbringung“?

Eine dezentrale Unterbringung liegt nach Auffassung des Autors vor,

- wenn es sich bei den genutzten Räumlichkeiten um Wohnungen (z.B. im Sinne des § 181 BewG) handelt;
- wenn die Nutzung der Wohnungen in einer typischen Art und Weise erfolgt (Eigenart der Wohnnutzung: individuelle Haushaltsführung, Rückzugsmöglichkeiten, Privatsphäre);
- wenn die Anzahl der untergebrachten Personen einen Wert nicht übersteigt, der auch bei einer allgemein üblichen Vermietung am freien Markt unter seriösen Partnern vereinbart werden könnte, und
- wenn der für die Unterbringung von Flüchtlingen genutzte Anteil in dem jeweiligen Wohngebäude nicht überproportional hoch ist (Orientierungswert 10 bis höchstens 25 Prozent je nach Objektgröße).

Es ließen sich weitere Positionen und Kriterien benennen. Für die Zwecke dieser Erörterung dürfte die oben stehende Definition hinreichend sein.

Dezentrale Unterbringung von Flüchtlingen bei der WGP in Pirna

- Nutzung „normaler“ Wohnungen in sanierten Objekten, keine „Schrott-Immobilien“,
- Grundlage: „ausreichend“ Leerstand; keine Verknappung kostengünstigen Wohnraumes,
- Landkreis („Untere Unterbringungsbehörde“) hat die ITB-Dresden GmbH (ITB) mit der Unterbringung beauftragt; die ITB ihrerseits mietet Wohnungen bei der WGP, Vertrag läuft bereits seit 5 Jahren,
- aktuell: 104 Wohnungen mit 5.750 m² Wohnfläche (davon 2 als Büros); Kapazität für ca. 300 bis 330 Personen; pro Person ca. 18 m² Wohnfläche (Mittelwert),
- Bedingung der WGP für die Vermietung: strikte Begrenzung der Belegungsdichte,
- Vermietung zu marktüblichen Konditionen; WGP hat Kontroll- und Informationsrechte,
- WGP erbringt keine Betreiberleistungen o.ä. und vermietet keine Ausstattung,
- Auswahl der Wohnungen unter Berücksichtigung von Nachbarschaftsstrukturen,
- Berücksichtigung ethnischer, religiöser und ähnliche Spezifika bei der Belegung,
- der Betreuungsschlüssel im Bereich der Flüchtlings-Sozialarbeit (Diakonie, AWO, etc.) beträgt 1 SozialarbeiterIn pro 150 Flüchtlinge, wird aber nicht durchgängig erreicht,
- zwei weitere Einheiten (192 m² bzw. 249 m²) werden zur Unterbringung von 25 unbegleiteten minderjährigen Ausländern („UMA's“) genutzt; Betreiber ist die AWO,
- weitere ca. 50 Wohnungen sind an anerkannte oder geduldete Flüchtlinge vermietet,
- Stadt Pirna verfügt über eine Koordinierungsstelle; Thema ist Chefsache OBM

Welche Herausforderungen bestehen in der Praxis?

- Themenkreise, die zu Konflikten führen können:
 - Mix von Nationalitäten, Ethnien und/oder Religionen,
 - Verbrauchsverhalten bei Wasser und Heizung,
 - nicht funktionierende Mülltrennung,
 - Langeweile („Herumlungern“),
 - abweichender Tageszyklus (gegenüber tagsüber Beschäftigten),
 - Groß-Familien mit mehr als drei Kindern oder mehreren Generationen in einem Haushalt, fehlende Wohnungen in der passenden Größe,
 - hoher Anteil junger Männer,
 - auffälliges Verhalten, Lautheit in der Öffentlichkeit,
 - rüde Umgangsformen und fehlende Rücksichtnahme,
 - Ballung von bereits ansässigem Prekariat (häufig ALG-II-Empfänger mit Bildungsdefiziten und/oder Verhaltensauffälligkeiten) und Flüchtlingen in Stadträumen mit den günstigsten Mieten („Sozialer Brennpunkt“).
- ... und das sind überwiegend die gleichen Probleme, die wir auch mit einer Reihe anderer Mieter haben, die als Deutsche geboren und in Deutschland aufgewachsen sind!

WGP-Innenleben



Ausgewählte Aspekte der Kommunikation

- Wie bei vielen anderen Themen kann auch bei der dezentralen Unterbringung von Flüchtlingen die Kommunikation entscheidend für Erfolg oder Misserfolg sein.
- Trotz oder gerade wegen der Brisanz des Themas sollte man sich auf einige erfolgreiche „Handwerks-regeln“ aus dem klassischen Marketing besinnen.
- Kommunikations-Inhalte (Informationen/Botschaften) als auch die Kommunikations-Mittel (Werk-zeuge/Transportmittel) müssen bezüglich der Adressaten, also Zielgruppen, differenziert werden.
- Diskussionen mit notorischen Neonazis und eingefleischten Ausländerhassern sind Zeitverschwendung.
- Um Mitläufer mit ungefestigtem Weltbild sollte man sich bemühen, auch wenn es schwierig ist.
- Es ist falsch zu behaupten, jede kritische Anmerkung (nicht Hetztirade!) sei Unsinn, würde sich ja nur auf einen Einzelfall beziehen oder der Urheber sei sowieso nur ein Neonazis („Nazi-Keule“). Damit schließt man Kommunikations-Kanäle, anstatt sie zu öffnen. Die Reaktion wird dann häufig lauten: Die nehmen uns ja sowieso nicht ernst! So treibt man PEGIDA und Komplizen neues Publikum zu!
- Eine maßgebliche Rolle in der Kommunikation bei diesem Thema kommt Faktoren zu wie:
 - Ängste und Vorurteile, Gerüchte und Verleumdungen,
 - sich ausbreitende Empörungs- und Skandalisierungs-Unkultur,
 - eine zunehmende Verrohung der Sitten,
 - die fortschreitende RTLisierung von Teilen der Bevölkerung („Volksverblödung“),

Ängste und Vorurteile in der Diskussion um Flüchtlinge?

Typische Punkte in diesen Kategorien sind:

- Die nehmen uns kostengünstigen Wohnraum weg.
- Für die wird alles neu gemacht und für uns tut keiner was.
- Altm Mieter müssen ausziehen, um Flüchtlingen Platz zu machen.
- Die sind laut, die stören. Die haben ein rüdes Auftreten.
- Die belästigen „unsere“ Frauen.
- Die zücken bei Konflikten doch sofort ein Messer.
- Die klauen im Supermarkt oder brauchen gar nicht erst bezahlen.
- Die dürfen ohne gültige Fahrscheine fahren im ÖPNV.
- Die Polizei darf keine Anzeigen aufnehmen, wenn die beim Schwarzfahren oder beim Ladendiebstahl erwischt werden.
- Die schleppen Krankheiten und Seuchen ein.
- Die sind doch alle kriminell.
- Unter denen sind doch auch Terroristen von IS, Taliban und Al-Qaida.
- Eigentlich ist alles noch viel schlimmer, aber das erfahren wir ja nicht, weil die zentral gesteuerten Lügen-Medien alle Nachrichten dazu unterdrücken!
- ...

Erwartungshaltungen, Täuschungen und Ent-Täuschungen

- Was erwarten viele Einheimische von Flüchtlingen:
 - Dankbarkeit, Demut bis zur Unterwürfigkeit,
 - Flüchtlinge haben mittellos zu sein,
 - Genügsamkeit, Flüchtlinge haben sich mit allen Gegebenheiten in Deutschland abzufinden,
 - Flüchtlinge müssen „anständig“ deutsch sprechen,
 - Einfügen in die herrschende „Leitkultur“,
 - ...
- Die Konfrontation dieser teilweise problematischen Erwartungshaltungen mit der Realität führt häufig zu Ent-Täuschungen. Hier setzen dann Demagogen an, um Stimmung gegen Flüchtlinge zu machen.

Zielgruppen für die themenspezifische Kommunikation

Eine mögliche Segmentierung könnte so aussehen:

- Unmittelbare Nachbarn, gleiches Haus, gleiche Etage zur „Flüchtlings-WE“,
- Gesamtheit der eigenen Mieter,
- Neukunden, potentielle Mieter,
- Medien (Presse, Lokalfernsehen),
- Kommunalpolitik und andere Multiplikatoren am Ort,
- Flüchtlinge,
- Unterstützer, Hilfseinrichtungen, Vereine, Betreiber,
- ...
- Neonazis, krankhafte Ausländerhasser und vergleichbare Personen.

(Die Reihenfolge der Nennung stellt nur hinsichtlich der letzten Position eine Wertung dar!)

Beispiele differenzierter Kommunikationsinhalte

- Unmittelbare Nachbarn, gleiches Haus, gleiche Etage zur „Flüchtlings-WE“:
 - Habe ich von denen etwas zu befürchten? Muss ich meine Familie vor denen schützen?
 - Steigen jetzt die Müllgebühren, weil die Flüchtlinge keine Mülltrennung durchführen?
 - Wieso ziehen die in unser Haus? (Im Nachbarhaus stehen doch auch Wohnungen leer!)
 - ...
- Gesamtheit der eigenen Mieter:
 - Wird da jetzt Geld ausgegeben, das dann an unseren Objekten eingespart wird?
 - Beschäftigen sich die Hausverwalter und Hauswarte jetzt nur noch mit Flüchtlingen und haben keine Zeit mehr für uns?
 - ...
- Potentielle Kunden:
 - Kann man in so ein Objekt/Quartier einziehen?
 - Könnten die mir später auch in mein Haus Flüchtlinge „reinsetzen“?
 - ...
- Kommunalpolitik und andere Multiplikatoren am Ort:
 - Entstehen jetzt neue „soziale Brennpunkte“?
 - Wird jetzt kostengünstiger Wohnraum knapp?
 - ...

Pirna: Copitz, Altstadt, Sonnenstein



Beispiel 1: Bürgerversammlung vs. Kleine Runde (1)

Mehrfach beobachtete Praxis:

„Hilfe, wir kriegen Flüchtlinge,...

... da müssen wir sofort eine Bürgerversammlung (Mieterversammlung) durchführen!“

Wieso eigentlich?

- Mit einer solchen Vorgehensweise werden die Flüchtlinge in eine Sonderrolle mit „Exotenstatus“ hineingedrängt. Den anderen Mietern wird das Signal gesendet, hier geht etwas Außergewöhnliches vor sich, hier besteht ein hohes Risiko, hier sind „besondere Maßnahmen“ erforderlich. Damit erhalten die Flüchtlinge eine negative Exklusivität, die konfliktfördernd wirken kann.
- Wenn Frau Müller und Herr Meyer oder ein paar Studenten als WG einziehen, wird weder eine Bürger- noch eine Mieter/-Hausversammlung einberufen! Wieso soll das anders sein, wenn Frau Mahamid oder Herr Raschid einziehen?

Beispiel 1: Bürgerversammlung vs. Kleine Runde (2)

Was spricht für die Bürgerversammlung bei dezentraler Unterbringung: Nichts!

- Bürgerversammlungen dienen in solchen Fällen vorwiegend:
 - der Erzeugung von „Schein-Transparenz“ und „Schein-Bürgerbeteiligung“ sowie
 - dem Verschieben von Verantwortung.
 - Außerdem kann man sich damit einen „Widerstand“ organisieren, auf den man sich später berufen möchte... („Wir würden ja gern Flüchtlinge aufnehmen, aber die Bürgerschaft/Nachbarschaft akzeptiert das nicht.“)
 - Dem hohem Aufwand steht i.d.R. kein adäquates Ergebnis gegenüber.
- Eine Bürgerversammlung bietet Extremisten, Selbstdarstellern, „Wut-Bürgern“ etc. eine willkommene Gelegenheit, ihre häufig kruden Thesen vor großem Publikum präsentieren zu können. Eine ange-messene inhaltliche Auseinandersetzung mit dem Thema kann in einem solchen Rahmen kaum statt-finden. Das „Erfolgserlebnis“ für diese Leute (siehe oben) könnte dann lauten: Denen da oben haben wir aber mal richtig gesagt, wo es lang geht, und bejubelt worden sind wir dafür auch!
- Eine Bürgerversammlung ist mit zum Teil erheblichem organisatorischen Aufwand verbunden.
- Eine Bürgerversammlung benötigt Vorlaufzeit. Was passiert in der Zeit bis zur Durchführung?
- Eine Bürgerversammlung löst aus sich heraus bereits öffentliches Interesse aus und zieht die Aufmerksamkeit von Dritten aus sich, auch wenn diese gar nicht involviert sind.
- Eine Bürgerversammlung trägt in den hier relevanten Fällen der dezentralen Unterbringung nicht zur Lösung von Probleme bei; sie schafft eher neue.

Beispiel 1: Bürgerversammlung vs. Kleine Runde (3)

Was spricht für die „Kleine Runde“ bei dezentraler Unterbringung: Vieles!

- Die „Kleine Runde“ dient in erster Linie der direkten Ansprache der Personen, die auch unmittelbar berührt werden, also direkte Nachbarn; Mitbewohner des gleichen Hauses, der gleichen Etage etc.
- In der „Kleinen Runde“ kann angemessen auf individuelle Fragen eingegangen werden. Der Einzelne kann sich eher mit seiner Meinung einbringen.
- Eine tiefere inhaltliche Auseinandersetzung mit dem Thema ist möglich.
- Kommunikation im Dialog „Face to Face“ ist in der Regel erfolgreicher als das Referieren vor einer großen Zahl von Menschen.
- Wer sich als Nachbar oder sonstiger „Betroffener“ in einer „Kleinen Runde“ mit seinen Fragen, Hinweisen, Ängsten etc. einbringen kann und erlebt, dass er ernst genommen wird und vernünftige Antworten bekommt, wird dies wahrscheinlich als positive Erfahrung mitnehmen und auch gegenüber Dritten als Erfolgserlebnis artikulieren.
- Eine „Kleine Runde“ kann relativ kurzfristig durchgeführt und ohne größeren Aufwand organisiert werden.
- Eine „Kleine Runde“ ist in der Regel nicht öffentlich. Es werden nur die Personen einbezogen, die es betrifft bzw. die zur Lösung eines Problems beitragen können.
- Der Nutzen, im Sinne einer Lösung aufgetretener Probleme, wird in der Regel besser sein als bei einer großen Veranstaltung.

Pirna - Sonnenstein (Hintergrund Bildmitte: Festung Königstein)



Beispiel 2: Problem Gerüchte - Allgemeines (1)

- Gerüchte sind häufig mehr als nur das Dummgeschwätz von unwissenden Wichtigtuern; sie werden inzwischen gezielt als Waffe eingesetzt!
- Es gilt das alte „Erfolgsprinzip“: Etwas wird schon hängenbleiben! Leider trifft das auch in vielen Fällen zu.
- Gerüchte funktionieren auch deshalb gut, weil Teile der Bevölkerung offen sind für Verschwörungs-theorien und vermeintlich exklusives Insiderwissen aus ominösen Quellen.
- Zu viele Menschen haben eine negative Disposition; d.h. es wird davon ausgegangen, dass die Welt (zu ihnen) grausam ist und die meisten anderen Menschen schlecht sind. Wenn dann ein Gerücht diese negative Erwartungshaltung bestätigt, so wird dies allein bereits als Wahrheitsbeweis angesehen. Motto: Das hab ich ja schon immer gesagt...
- Menschen mit sehr niedriger Bildung sind häufig auch Menschen mit niedrigem Einkommen. Diese Personen befürchten am ehesten, durch Flüchtlinge etwas verlieren zu können. Das gilt natürlich besonders dann, wenn staatliche Leistungen und die Wohnraumversorgung für Flüchtlinge zur Debatte stehen.
- Das Aufeinandertreffen von „Unterschicht“ auf der einen Seite und Flüchtlingen auf der anderen Seite führt zu einer gefährlichen Gemengelage. Mit dem bewussten Inumlaufbringen von Gerüchten wird versucht, die Situation anzuzehizen und die Verunsicherung der Menschen politisch zu instrumentalisieren.

Beispiel 2: Problem Gerüchte - Allgemeines (2)

Dem Problem entsprechend, müssen auch die Reaktionen darauf ausfallen:

- Es empfiehlt sich, eine offensive Kommunikation über verschiedene Kanäle, mit denen man die jeweils relevanten Zielgruppen erreichen kann. Das reicht von der sofortigen persönlichen Ansprache der Person, die das Gerücht verbreitet, über die Presse, Soziale Medien wie Facebook und Twitter bis hin zum Einschalten von positiv wirkenden Multiplikatoren und Testimonials.
- Auch wenn es äußerst schwierig ist, sollte versucht werden, die Quellen oder Multiplikatoren von Gerüchten zu identifizieren und diese Personen offen mit dem Thema zu konfrontieren. In der Regel wird die andere Seite dann peinlich berührt sein; sich ertappt oder entlarvt vorkommen. Das könnte zu einer größeren Zurückhaltung in zukünftigen, vergleichbaren Fällen führen.
- Auch straf- und oder zivilrechtliche Schritte können sinnvoll sein, wo die Sachlage dies erlaubt und gebietet.
- Es hat sich auch bewährt, mit Ironie und Satire zu arbeiten. Quellen und Multiplikatoren von Gerüchten sollten ggf. auch öffentlich lächerlich gemacht werden, etc. (z.B. „Storch Heinar“ im Internet/Facebook; Karikaturen und Glossen in Printmedien und dem Internet oder TV-Beiträge von Extra3 etc.). Allerdings erfordert dieses Vorgehen hohe Professionalität.
- Die Abwehr von Gerüchten kann erhebliche Kräfte binden und Ressourcen verbrauchen.

Beispiel 2: Problem Gerüchte - Reales Beispiel aus der Praxis (1)

Gerücht:

- Die WGP habe beschlossen, in einen Gebäudekomplex Flüchtlinge einziehen zu lassen; die bisherigen Mieter müssten ausziehen.
- Die Mieter mögen sich wehren und vor der WGP-Zentrale demonstrieren. Dazu kursierte ein anonymes Flugblatt, das auch einen Demonstrationsaufruf mit Datum, Uhrzeit und Ort enthielt.

Wirkung:

- erhebliche Verunsicherung der Mieter bis zur Angst,
- Nachfragen, ob die Gerüchte zutreffen würden,
- Unmutsbekundungen,
- „Drohung“ mit Gegenwehr
- etc.

Beispiel 2: Problem Gerüchte - Reales Beispiel aus der Praxis (2)

Reaktion der WGP:

- sofortiges persönliches Schreiben an alle involvierten Mieter mit der klaren Aussage, dass die Gerüchte nicht zutreffen,
- Facebook-Postings und Werbeanzeigen in der Lokalpresse für eine große Anzahl von Wohnungen zum Zeichen, dass es genügend freie Wohnungen gibt,
- Infos rund um das Thema „Dezentrale Unterbringung von Flüchtlingen bei der WGP“ an Presse und Stadtrat,
- persönliche Hintergrundgespräche mit Presse und Multiplikatoren mit der Darlegung, wie viele freie Wohnungen die WGP hat (sonst logischerweise nicht Gegenstand von Werbung) und wie wenige davon für Flüchtlinge eingesetzt werden („Faktencheck“)

Ergebnis:

- Beruhigung der Mieter,
- Rückgewinnung von Vertrauen, da die Aussagen der WGP sich als richtig erwiesen haben; die der Gerüchte-Autoren nicht,
- keine Demo vor der WGP,
- bisher keine neuen Gerüchte und keine neuen Flugblätter vergleichbarer Art,
- inzwischen auch Mietverträge mit Neumieter

Pirna - Sonnenstein: Haus Königstein



Kommunikation im Tagesgeschäft

- Hauptkommunikationsmittel: „Arme und Beine“; „Hände und Füße“, Gestik und Mimik
- Die Bedeutung von Gesten kann extrem hoch sein, z.B. bei Personen aus dem arabischen Raum spielen Gesten eine sehr große Rolle in der nonverbalen Kommunikation!
- teilweise wird Englisch gesprochen; eine Reihe von WGP-Mitarbeitern besucht seit Anfang des Jahres dazu einen Kurs (inhouse)
- Flüchtlinge helfen sich untereinander. Regelmäßig erfolgt die Begleitung von Interessenten durch andere Flüchtlinge, die etwas besser englisch oder deutsch sprechen als der Interessent und die ggf. schon die Abläufe und die Ansprechpartner kennen.
- Über die Diakonie und die AWO, die stark in die Betreuung der Flüchtlinge eingebunden sind, werden teilweise Dolmetscher und Betreuer bereitgestellt.
- Mietverträge werden grundsätzlich nur in deutsch abgeschlossen; von jeder anderen Variante ist dringend abzuraten. Es ist allerdings zweckmäßig, Erläuterungen etc. in verschiedenen Sprachen vorrätig zu haben.
- Piktogramme und Zeigevorlagen (Zeigebuch) können sehr wirksame Hilfsmittel in der täglichen Kommunikation mit Flüchtlingen sein.
- Ebenfalls hilfreich könnten „Wohn-Seminare“ für Flüchtlinge sein, mit denen diese über wichtige Punkte von der Betriebskostenabrechnung über Mülltrennung, richtiges Heizen und Lüften bis hin zur Vermeidung von Nachbarschaftskonflikten informiert werden.

Pirna - Marktplatz - Blick vom Turm der spätgotischen Stadtkirche St. Marien



Fazit zu „Ausgewählte Aspekte der Kommunikation“

- Es muss agiert werden, nicht reagiert. Wer nur reagiert, wird zum Spielball Dritter!
- Agieren heißt aber nicht hyperventilieren, sondern „Herr des Verfahrens“ bleiben. Man sollte nicht zum Getriebenen werden und kein „Hase-Igel-Spiel“ zulassen (...es sei denn, man ist selbst der Igel!).
- Klare Aussagen in Richtung Presse, Politik und Öffentlichkeit!
- Keine vollmundigen Ankündigungen, von denen man sich anschließend wieder zurückziehen muss. Aber auch kein Abducken („Vielleicht sieht mich ja keiner und der Kelch geht an mir vorbei...“).
- Der direkte Dialog mit involvierten Personen ist in der Regel hinsichtlich einer effektiven Lösung aufgetretener Probleme erfolgversprechender als die große Bürgerversammlung.
- Für die Kommunikation mit Migranten ist es zweckmäßig, Kenntnisse über Sitten und Gebräuche anderer Kulturen zu haben (interkulturelle Kompetenz). Gleichwohl sollte man die in Deutschland gewachsenen und anerkannten Normen zum Maßstab des eigenen Handelns machen.
- Höflichkeit und Respekt gegenüber anderen Kulturen bedeutet nicht die Aufgabe und Verleugnung eigener Werte. Dazu sollte man im Unternehmen klare Verhaltensregeln für die Belegschaft definieren und durchsetzen. Das dient nicht nur der Anleitung der Mitarbeiter sondern auch deren Schutz in Konfliktfällen.

Diese „einfachen Weisheiten“ haben übrigens mit Flüchtlingen im Besonderen nicht viel zu tun; sie gelten grundsätzlich für eine gute Kommunikation!



Menschen. Räume.
Möglichkeiten.