

Workshop

Beteiligungsprozesse kreativ gestalten!

Gotha, 12./13.03.2019

Marianne Wagner

Beauftragte für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Netzwerk UNSER LAND / Oberbayern

Pressereferentin Landes-Innungsverband für das
bayerische Bäckerhandwerk

Werdegang

- Ausgebildete Werbekauffrau / Schwerpunkt Public Relations
- Freiberufliche PR Beraterin Print – Agentur für Öffentlichkeitsarbeit / Kunde McDonald's
- TV Redakteurin Schwerpunkt Boulevard / Sport / Wirtschaft
- seit 2002 begeisterte Regionalvertreterin ;-) im Netzwerk UNSER LAND
- seit 2018 Pressereferentin Landes-Innungsverband für das bayerische Bäckerhandwerk
- Trainerin für Workshops Öffentlichkeitsarbeit

Erkläre mir und ich werde vergessen!

Zeige mir und ich werde mich erinnern!

Beteilige mich und ich werde verstehen!

Zitat Y. Iljine

Planung der Beteiligungsprozesse

Profil

Eine erfolgreiche Kommunikation braucht zwingend...

- ein eigenes, geklärtes Profil
- eine klare Absicht
- eine formulierte Botschaft

.... als Grundlage, sich auch von konkurrierenden Initiativen/Organisationen abzugrenzen!

Situationsanalyse

Wie sieht die aktuelle Situation aus?

Welche Erfahrungen konnten gesammelt werden?

Welche erfolgreiche Strategien wurden verwirklicht?

Welche Probleme stellen sich?

Methode: Dyade ,Schatzsuche in sich selbst‘

- tiefgehende Interviewform
- Zwei Teilnehmer sitzen sich gegenüber
- Jeder Teilnehmer beantwortet dem Gegenüber Fragenkatalog, indem er sich selbst damit auseinandersetzt und sprechend reflektiert
- Interviewpartner hört zu
- Wechsel, wenn Fragen ausreichend behandelt
- Wohlwollend und respektvoller Umgang
- Ergebnisse in abschließender Gesprächsrunde

Von der Idee zum Plan – Kreativphase Konzeptentwicklung

- Welche Vision haben wir?
- Wenn möchten wir ansprechen?
- Was brauchen wir dazu?
- Wer unterstützt uns dabei?
- Welche Wege sind möglich?
- Wie erreiche ich Mit-Engagierte?

Methode: Dragon Dreaming

Die Idee des Einzelnen wird zum gemeinsamen Traum

1. Traumkreis

- Ein Teilnehmer stellt seine Idee vor
- Die Gruppe greift sie auf und entwickelt sie weiter
- Ein kollektiver Traum entsteht
- Ende, wenn niemand mehr etwas hinzufügen kann

Entwicklung einer gemeinsamen Vision, die alle voll tragen

Methode: Dragon Dreaming

Die Idee des Einzelnen wird zum gemeinsamen Traum

2. Planen in ‚chaordischen Form‘

- Erstellung eines physischen Projektplans anhand der Traumphasen
- Kombination von zeitlichen, personellen und logistischen Aspekten, der immer wieder verändert werden kann
- keine konkreten zeitlichen Abläufen
- Kombination von Chaos & Ordnung bietet Raum für Strukturierung und Kreativität/Entwicklung

Methode: Dragon Dreaming

Die Idee des Einzelnen wird zum gemeinsamen Traum

3. Umsetzung

- Plan als Umsetzungshilfe
- Verteilung der Aufgaben in Einzelprojektgruppen mit jeweils 3 Rollen:
 - Der Enthusiast (Begeisterter)
 - Der Lerner (weiß etwas, will aber mehr lernen)
 - Der Mentor (berät die beiden anderen, ist aber in anderem Projekt beschäftigt)
- Engagement nach eigenem Ermessen
- Regelmäßige Treffen bis zur Realisierung

Methode: Dragon Dreaming

Die Idee des Einzelnen wird zum gemeinsamen Traum

4. Feiern

- Reflexion
- Nachlese mit Freude bei Gelingen oder Bedauern bei Scheitern
- Erhält die Begeisterung
- Beugt dem Ausbrennen vor, wenn weitere Projekte anstehen

Methode: SMART Ziele

Um den Weg zu finden, braucht man Ziele!

S – Spezifisch: Ziele möglichst weit in die Tiefe definieren

M – Messbar: Definition von Mengen, Zeit oder anderen Kriterien

A – Akzeptiert: Zielfindungsprozess zur Akzeptanzsteigerung

R – Realistisch: Je realistischer, desto akzeptierter, umso motivierter

T – Terminierbar: realistischer Termin als Zeitrahmen

Netzwerk – Gemeinsam engagiert!

Aufbau und Pflege von Kontakten

- Zielgruppe klären
- vorhandene Kontakte prüfen
- andere Institutionen, Verbände, Initiativen prüfen
- Aktion/Event, um Aktive zu gewinnen
- Vorträge/Diskussionforen
- Medienaktion/Pressearbeit
- online Aktion (Social Media, Webseite) z.B. Mitmachangebote
online: hamburg.de/bergedorf/projektinfos
- Kreative Ansätze suchen!

Netzwerk – Gemeinsam engagiert!

Aufbau und Pflege von Kontakten

- Kontakt aufnehmen – kreative Ansätze willkommen
- Kontinuität (Newsletter, Treffen, Informationsfluss, usw.)
- Kontaktpflege
 - regelmäßiger persönlicher Kontakt
 - menschlich wertschätzende Aktionen, z.B. Geburtstagsgruß, Dankeschön nach Aktivitäten etc.)
- ehrliche, offene Kommunikation schafft Vertrauen und Stabilität
- NICHT nur NEHMEN – immer auch GEBEN!
- entspannte, gemeinsame Aktionen OHNE Themenbezug

Netzwerk – Gemeinsam engagiert!

Aufbau und Pflege von Kontakten

- Kontakt aufnehmen – kreative Ansätze willkommen
- Kontinuität (Newsletter, Treffen, Informationsfluss, usw.)
- Kontaktpflege
 - regelmäßiger persönlicher Kontakt
 - menschlich wertschätzende Aktionen, z.B. Geburtstagsgruß, Dankeschön nach Aktivitäten etc.)
- ehrliche, offene Kommunikation schafft Vertrauen und Stabilität
- NICHT nur NEHMEN – immer auch GEBEN!
- entspannte, gemeinsame Aktionen OHNE Themenbezug

Netzwerk – Gemeinsam engagiert!

Zukunftswerkstatt

- in kreativer, offener Atmosphäre
- fördert phantasievolle Ansätze für aktuelle Fragestellungen
- stärkt die Entwicklung von Visionen für bestehende oder neue Projekte
- **Kritikphase**
 - offene, ehrliche, respektvolle Analyse der Situation
- **Phantasiephase**
 - kreative Ideen und Lösungen ohne Rücksicht auf Sachzwänge oder Realitäten
- **Realisierungsphase**
 - Strukturierung der Ideen
 - Prüfung der Umsetzbarkeit
 - Diskussion des weiteren Vorgehens
 - Abschließende Planungsstruktur

Sprache

Schlüssel zur erfolgreichen Kommunikation

Die richtige Sprache für erfolgreichen Dialog

Zielgruppe

- Demografische: Alter, Geschlecht....
- Sozioökonomische: Bildung, Beruf, Einkommen...
- Psychografische: Motivation, Meinung, Lebensstil...
- Geografische: Staaten, Bundesländer, Städte, Gemeinden...
- Konsumverhalten: Preissensibilität, Markenwahl, Mediennutzung...

Genauso wichtig wie die klassische Zielgruppendefinition, ist das gute Gespür für die Menschen, die man ansprechen möchte, in ihrem regionalen Umfeld, ihren Themenschwerpunkten und in ihren Besonderheiten!

Sämtliche Definitionen können
eines nicht ersetzen:

**Offenheit, Respekt und das
Gefühl für den Menschen, dem
wir gegenüber stehen!**

Die richtige Sprache für erfolgreichen Dialog

- Definition der Sprache nach innen und außen
- Positiv / Motivierend
- Nah am Menschen / der Zielgruppe
- Informativ
- Respektvoll

Die richtige Sprache für erfolgreichen Dialog

Verbale und Nonverbale Kommunikation!

- Sprache
- Mimik
- Gestik
- Auftreten

Do & Dont's in der Kommunikation

Die beste Sprache ist die, die unser
Gegenüber versteht!

Wichtig beim Sprachgebrauch ist

- Sprachgebrauch und Bildungsniveau des Gegenübers
- Leicht verständliche Sprache
- Den Menschen präsentieren, nicht den Experten
- Auf Fremdwörter/Fachsprache verzichten
- Umgangssprache einbinden, wo möglich und sinnvoll
- Humor ist erlaubt, wenn es passt
- KISS: Keep it short and simple!

Do & Dont's in der Kommunikation

Menschennahe Sprache ist eine respektvolle Sprache

Merkmale einer positiven Kommunikation

- Aufmerksamkeit signalisieren
- Gezielte Fragen stellen
- Keine Reizformulierungen
- Meinung anderer respektieren
- Emotionen offen ansprechen
- Botschaften in Du – Form, nicht in Ich- Form
- Konflikte konkret ansprechen
- Positiv formulieren
- Verständnis für Aussagen anderer
- Wünsche statt Vorwürfe formulieren
- In Aussagen verbindlich sein

Stegreifrede

Spontan und effektiv

- Ermöglicht schnelle Reaktion
- Ist persönlich geprägt
- Darf humorvoll, kritisch, überzeugend, emotional sein

Technik

- Definition als Einstieg
- Rhetorische Frage als Einstieg
- Storytelling mit persönlicher Geschichte/Anekdote
- Früher – heute – morgen als Struktur
- Bei Stocken, Frage ans Publikum
- Abschluss: Zusammenfassung oder Frage zum Weiterdenken

Systemische Fragen

Wer fragt, lenkt das Gespräch!

Die richtig Fragetechnik

- Kann eine Diskussion wieder beleben
- Gesprächspartner auf neue Möglichkeiten / Aspekte aufmerksam machen
- Zum Nachdenken anregen
- Neue Wege und neue Gedankengänge öffnen

Systemische Fragen

Fragetechniken

- **Zirkuläre Fragen:** bewirken Perspektivwechsel
 - z.B. Wie sieht die Situation aus Sicht von XY aus?
- **Lösungsorientierte Fragen:** lenken den Blick auf Lösungsmöglichkeiten
 - z.B. Was ist für den Erfolg wichtig?
- **Hypothetische Fragen:** Öffnen die Tür in eine neue Richtung
 - z.B. Welchen Weg würden Sie wählen, wenn Zeit keine Rolle spielen würde?
- **Wunderfragen:** ermöglichen phantasievolle Ansätze
 - z.B. Wie würde die Lage in einer perfekten Welt aussehen?
- **Begründungsfragen:** geben Grundlagen zur Reflektion
 - z.B. Warum möchten Sie das Problem auf diesem Wege lösen?
- **Skalierende Fragen:** ermöglichen objektive Einschätzung
 - z.B. Wo liegt das Problem auf einer Schwierigkeitsskala von 1 bis 10?
- **Paradoxe Fragen:** können kreative Lösungsansätze bewirken
 - z.B. Was könnte das Projekt zum Scheitern bringen

Konflikte und konträre Meinungen

Respekt und Interesse als Lösung

Wann entsteht ein Konflikt?

- Verschiedene Positionen zum Thema
- Antipathien
- schlechte Erfahrungen
- unterschiedliche Interessen
- Hierarchien

Konflikte und konträre Meinungen

Dynamic Facilitation – Dynamische Entspannung

Anwendung bei

- strategischen Herausforderungen
- scheinbar unlösbaren Problemen
- Konflikten und emotional aufgeladene Fragen
- Themen mit verborgenen Dimensionen

Konflikte und konträre Meinungen

Dynamic Facilitation – Dynamische Entspannung

Merkmale

- Kraftvolle Diskussion
- Keine strenge methodische Abfolge
- Schafft Raum für Gedanken und Emotionen
- Schafft Basis für Vertrauen
- Nutzt die natürlichen Vorgänge im menschlichen Gehirn – Energie kann frei fließen
- Teilnehmer sind in den Prozess integriert

Konflikte und konträre Meinungen

Dynamic Facilitation – Dynamische Entspannung

Phase 1 – mit Moderation

- Dampf ablassen
- Meinung deutlich sagen
- Moderator/in sammelt Infos und Perspektiven auf 4 Flipcharts
- Jeder bekommt Raum, sich offen zu und ohne Bewertung zu äußern

Konflikte und konträre Meinungen

Dynamic Facilitation – Dynamische Entspannung

Phase 1 – 4 Säulen

- Jede Säule bekommt eine Pinnwand
- Frage zum Kernproblem durch Moderation
- Antworten unkommentiert, ohne Bewertung sammeln
- Einordnung der Aussagen auf den vier Pinnwänden
- Einwände durch Moderation abfangen, um emotionale Ebene von sachlicher zu trennen
- Unfruchtbare Diskussionen abwenden, wenn der Vorschlag eines/r anderen Teilnehmers/in bewertet wird

Konflikte und konträre Meinungen

Dynamic Facilitation – Dynamische Entspannung

Phase 1 – 4 Säulen

- Herausforderungen / Fragen
- Lösungen / Ideen
- Bedenken / Einwände
- Informationen / Sichtweisen

Konflikte und konträre Meinungen

Dynamic Facilitation – Dynamische Entspannung

Phase 1 – 4 Säulen

- Unfruchtbare Diskussionen abwenden, wenn der Vorschlag eines/r anderen Teilnehmers/in bewertet wird
- Entwickelt sie sich, übernimmt der/die Moderator/in die Diskussionsgestaltung durch
 - Physisches Trennen, durch Position zwischen den Teilnehmer/innen
 - Zieht so die Aufmerksamkeit auf sich
 - Abwechselndes Fragen
 - Notieren der Aussagen auf den Pinnwänden

Konflikte und konträre Meinungen

Dynamic Facilitation – Dynamische Entspannung

Phase 2 – Lösung

- beginnt, wenn Diskussion abebbt
- Moderator/in hält sich zurück
- Stille darf einkehren
- Aufzeichnungen studieren
- Erkenntnisprozess startet
- Systemische Auswertung
- Kreatives Potential entfaltet sich

Rollen und Struktur

Für die erfolgreiche Umsetzung eines Projektes brauchen wir

- Klare Strukturen und Zuständigkeiten
- Klärung der Kompetenzen und Interessen
- Zeitliche Ablaufpläne
- definierte Kommunikationsstrukturen nach innen und außen

**Rollen und Zuständigkeiten müssen regelmäßig geprüft,
bei Bedarf modifiziert und IMMER respektiert
werden!**

Rollen und Struktur

Rollenspiel

- Unterstützt den Perspektivwechsel
- Ermöglicht neue Einsichten
- Klärt Rahmenbedingungen, Zwänge, Handlungsvarianten
- Besseres Verständnis von Problemstellungen
- Basis zu Korrekturen / Änderungen

Rollen und Struktur

Rollenspiel

Umsetzung

- Konkrete Situation erklären und Frage definieren
- Rollen und Beteiligte definieren und vergeben
- Evtl.. ´ mehrere Spielrunden mit Reflexionspausen
- Spielleiter begleitet und dokumentiert
- Teilnehmer verlassen am Ende bewusst die Rollen
- Gemeinsame Reflexion
 - Ergebnis
 - Verlauf und Verhalten
 - Vergleich Realität

Rollen und Struktur Flughöhenmodell

- Klärt Rollen in Projekten und Prozessen
- Bewahrt Überblick und Orientierung
- Sichert zeitliche Abläufe

Beispiel

Anne Müller ist Regionalmanagerin. Gemeinsam mit einem Team des Jugendhilfswerks (JHW) möchte sie eine Freizeiteinrichtung für Jugendliche in Huzelhausen umsetzen.

Rollen und Struktur

Flughöhenmodell

Flughöhe	Tätigkeit	Prozess
8000 m	Peter Meier und Sabine Rumpf klären nach dem Auftakt einen regelmäßigen Veranstaltungskalender in der Einrichtung	Terminierung der Einzelevents
4000 m	Anne Müller bereitet die Auftaktveranstaltung vor	Eventplanung und Öffentlichkeitsarbeit
2000 m	Peter Meier und Sabine Rumpf (JHW) planen und beschaffen die Ausstattungsgegenstände	Freizeiteinrichtung ausstatten
1500 m	Anne Müller und Peter Meier einigen sich nach Förderzusage auf die konkreten Angebote im Freizeitzentrum.	Projektangebote klären und strukturieren
1500 m	Peter Meier (JHW) sucht nach Räumlichkeiten	Vormietvertrag abschließen, Ausstattung planen
500 m	Anne Müller bereitet mit dem Jugendhilfswerk die Förderanträge vor	Förderantrag stellen
0 m	Anne Müller und das Jugendhilfswerk entwickeln eine Projektidee	Formulierung und Grobplanung der Freizeiteinrichtung

Appreciative Inquiry

**Jeder Mensch, jedes System, jede Gruppe hat ein
größeres Potential als angenommen!**

- Menschen in Gruppen kommunizieren zwangsläufig
- In der Regel bekommt das Negative mehr Gewicht
- Dabei entsteht ein kollektives Bild
- = eine verzernte Realität
- Ein Projekt entwickelt sich in die Richtung, in die man schaut
- Gestellte Fragen entscheiden über das, was vorgefunden wird
- Erfolge, positive Aspekte, Stärken, eine optimistische Vision, etc. stehen deshalb im Fokus

Appreciative Inquiry

Vorbereitung: Kernthema positiv formulieren

Phase 1 - Discovery

- Wertschätzendes Interviews zum Thema führen
 - Erfolge
 - Positive Erfahrungen
 - Positive Selbstwahrnehmen

Was macht uns lebendig?

Appreciative Inquiry

Marianne  Wagner
PR - BERATUNG

dvs 
Netzwerk Ländliche Räume

Phase 2 - Dream

- Ergebnisse der Interviews zusammentragen
- Einschränkungen, Bedenken ausklammern
- Vision entwickeln

Was könnte sein?

Appreciative Inquiry

Marianne  Wagner
PR - BERATUNG

dvs 
Netzwerk Ländliche Räume

Phase 3 - Design

- Ideen als konkrete, überprüfbare Beschreibungen formulieren
- Klare, aussagekräftige Statements
- Zukunftsbild zeichnen

Was sollte sein?

Appreciative Inquiry

Marianne  Wagner
PR - BERATUNG

dvs 
Netzwerk Ländliche Räume

Phase 4 – Destiny

- Konkrete Planung
- Arbeitspakete schnüren
- Umsetzungsstrategie

Was wird sein?

Fokusgruppe

- Moderierte Gruppendiskussion
- 6-10 Teilnehmer/innen
- Gruppe mit gemeinsamen Interessen
- Entwicklung neuer Ideen und Projekte
- Gruppendynamischer Prozess

Fokusgruppe

Einleitung

- Ablauf erklären
- Persönliche Bedürfnisse dürfen formuliert werden
- Zum Auftakt:
 - Einleitung ins Thema
 - Motivation, persönliche Betroffenheit abfragen
 - Fachlicher Input

Fokusgruppe

Diskussion

- Durch objektive Moderation geleitet
- Moderator/in Impulsgeber
- Moderator/in hält Gruppe beim Thema
- Regelmäßiges Zusammenfassen der Ergebnisse
- Abschlussergebnis zusammenfassen
- Fazit jedes Teilnehmers abfragen
- Ergebnisse protokollieren

Fish Bowl

Diskussionstechnik für größere Gruppen

- Für offene Diskussionen
- Bei Streitfragen zum Abklären eines Meinungsbilds
- Schafft Raum zur Meinungsäußerung für den Einzelnen

Fish Bowl

Ablauf

- Kleiner Stuhlkreis in der Mitte (ca. 4-6 Stühle)
- Äußerer großer Stuhlkreis (oder Stehplätze)
- Direkte Diskussion im inneren Stuhlkreis
- 1 Stuhl bleibt frei, für spontane Diskussionsteilnahme
- Dynamischer Austausch bei geordneter Diskussion
- Ergebnisse dokumentieren (nicht personenbezogen)

Konsensuskonferenz (Bürgerkonferenz)

- Verfahren zur Bürgerbeteiligung
- Fordert großes Zeitbudget (mehrere Tage oder Wochenenden)
- Themen von gesellschaftlicher und/oder politischer Relevanz
- Dient der Klärung der Position von Bürgern zum Thema, die in der Folge in Entwicklungen integriert werden sollen

Konsensuskonferenz (Bürgerkonferenz)

Ablauf

- 10 – 30 heterogene Bürger/innen auswählen
- Themenspezifische Leien arbeiten sich in die Fragestellung ein (1-2 vorbereitende Sitzungen)
- Konsensuskonferenz findet an mehreren aufeinander folgenden Tagen statt
- Experten stellen das Thema detailliert dar
- Bürger/innen stellen Fragen und diskutieren
- Abschließend Bericht der Bürger/innen mit ihren im Konsens erzielten Stellungnahmen, Begründungen und Empfehlungen
- Integration dieses Berichts in die Arbeit der Sachverständigen und die weitere Entwicklung des Themas

Worte führen zur Idee -
Handeln zur
Kompetenz!
Viel Erfolg!