

Abstract: Seit den Protesten rund um „Stuttgart 21“ wird die Notwendigkeit von dialogorientierter Kommunikation bei Bau- und Infrastrukturprojekten weitgehend anerkannt. Besonders die Betroffenenengruppe der Anwohner rückt immer mehr in den Vordergrund, da sie oft direkt mit den Nachteilen einer Baustelle konfrontiert ist. Bisher liegen jedoch nur wenige systematische Erkenntnisse zur dialogorientierten Kommunikation in der Phase der Bauausführung solcher Projekte vor. Hauptsächlich wurde bislang die Relevanz von Kommunikation und Bürgerbeteiligung in den Planungsphasen erforscht (Ausnahme: Rögele 2020).

Die zentrale Frage dieser Studie beschäftigt sich damit, wie dialogorientierte Anwohnerkommunikation in der Ausführungsphase von Projekten der Deutschen Bahn AG umgesetzt werden soll und welche Reaktionen der Betroffenen dadurch erwartet werden. Um diese Frage zu beantworten, wurden halbstandardisierte Leitfadeninterviews mit fünf Experten durchgeführt. Diese wurden anhand eines induktiv-deduktiven Kategoriensystems inhaltsanalytisch ausgewertet.

Es wird deutlich, dass gewissenhafte dialogorientierte Anwohnerkommunikation in der Bauausführungsphase einem Prozess gleicht, der systematisch geplant, durchgeführt und evaluiert werden muss. Die dialogorientierten Kommunikationsziele beziehen sich vor allem auf die interpersonale Beziehung zwischen Vorhabenträger und Anwohnern. Um die Ziele zu erreichen, müssen nach einer Betroffenenidentifikation die Kommunikationsinhalte mit dem Schwerpunkt der gemeinsamen Lösungsfindung durch geeignete Kommunikationskanäle kommuniziert werden. Diese Kanäle weisen eine „Rückkopplungsmöglichkeit“ auf. Ein Mix aus dialogorientierten Kommunikationsinstrumenten ermöglicht die individuelle Ansprache.

Art der Arbeit: Bachelor-Arbeit

Verfasserin: Viktoria Veronika Manka

E-Mail: viktoriamanka@gmx.de