



universität
wien

DIPLOMARBEIT

Titel der Diplomarbeit

**Kommunikative Rückkoppelung als Teil
der Öffentlichkeitsarbeit des Mediationsverfahrens
Flughafen Wien**

Grundzüge von Kompromisskommunikation am Beispiel der am
Verfahren beteiligten Bürgerinitiativen

Verfasser

Stefan Melichar

angestrebter akademischer Grad

Magister der Philosophie (Mag. phil.)

Wien, im März 2009

Studienkennzahl lt. Studienblatt: A 301 295

Studienrichtung lt. Studienblatt: Publizistik- und Kommunikationswissenschaft

Betreuer: Ing. Mag. rer. soc. oec. Dr. phil. Klaus Lojka

Ich erkläre hiermit,

dass ich die vorgelegte Diplomarbeit selbständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfe bedient habe.

.....

Datum

.....

Unterschrift

Danksagung

Dank gebührt allen Mitgliedern des Mediationsteams, Repräsentanten von Bürgerinitiativen und Mitgliedern der wissenschaftlichen Begleitforschung des Mediationsverfahrens Flughafen Wien, die sich bereit erklärt haben, an der Befragung im Rahmen dieser Diplomarbeit teilzunehmen. Ohne sie hätte es keine Möglichkeit gegeben, den behandelten Forschungsgegenstand auch nur annähernd zu erfassen.

Besonderer Dank gilt außerdem Frau Mag. Brigitta Pongratz von der Kommunikationsabteilung der Flughafen Wien AG für die Bereitschaft, dem Autor im Rahmen eines Feriapraktikums vor Ort Einblick in die Schlussphase des Mediationsverfahrens zu verschaffen.

Darüber hinaus gebührt allen Bekannten und Familienmitgliedern – insbesondere meiner Frau Elisabeth und meinen Eltern – Dank für die jahrelange Unterstützung und Nachsicht, ohne die diese Diplomarbeit nicht zu verwirklichen gewesen wäre.

Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....	6
1. FORSCHUNGSHINTERGRUND UND ERKENNTNISINTERESSE	9
1.1. Mediation.....	9
1.1.1. <i>Mediation: Etymologie und Bedeutung eines Begriffs</i>	9
1.1.2. <i>Geschichte der Mediation</i>	13
1.1.3. <i>Methodische und theoretische Grundlagen von Mediation</i>	15
1.2. Umweltmediation.....	27
1.2.1. <i>Entstehungshintergrund</i>	27
1.2.2. <i>Besonderheiten von Umweltmediation</i>	29
1.2.3. <i>Methodische Grundlagen von Umweltmediation</i>	32
1.2.4. <i>Problemstellungen im Rahmen von Umweltmediationsverfahren</i>	35
1.3. Kommunikative Rückkoppelung	45
1.3.1. <i>Problemanalyse</i>	45
1.3.2. <i>Erkenntnisinteresse</i>	48
2. THEORIEN UND FORSCHUNGSLEITENDE HYPOTHESEN.....	52
2.1. Verständigung und Einverständnis	52
2.1.1. <i>Die Theorie des kommunikativen Handelns</i>	52
2.1.2. <i>Verständigungsorientierte Öffentlichkeitsarbeit</i>	59
2.2. Bewerten und entscheiden	75
2.2.1. <i>Grundlagen der Spieltheorie</i>	75
2.2.2. <i>Spieltheorie und Kompromisskommunikation</i>	80
2.3. Forschungsfragen und Hypothesen.....	94
2.3.1. <i>Erster Block: Kommunikationsplanung und -strategie</i>	94
2.3.2. <i>Zweiter Block: Evaluierung</i>	98
3. EMPIRISCHER TEIL.....	102
3.1. Das Mediationsverfahren Flughafen Wien	102
3.1.1. <i>Chronologie</i>	102
3.1.2. <i>Struktur</i>	109
3.1.3. <i>Inhalte</i>	112
3.1.4. <i>Verfahrensparteien</i>	113

3.2.	Methodische Grundlagen der Analyse.....	121
3.2.1.	<i>Experteninterviews</i>	123
3.2.2.	<i>Inhaltsanalyse</i>	126
3.3.	Ergebnisse	142
3.3.1.	<i>Verständigungsorient. Öffentlichkeitsarbeit als Rückbindungsstrategie...</i>	142
3.3.2.	<i>Spieltheorie im Rahmen der Rückbindung</i>	186
3.3.3.	<i>Allgemeine Facetten kommunikativer Rückbindung</i>	198
4.	SCHLUSSFOLGERUNGEN	204
4.1.	PR-Konzept.....	204
4.1.1.	<i>Briefing</i>	204
4.1.2.	<i>Problemanalyse</i>	206
4.1.3.	<i>Re-Briefing</i>	209
4.1.4.	<i>Zielformulierung</i>	210
4.1.5.	<i>Zielgruppen</i>	210
4.1.6.	<i>Strategie</i>	210
4.1.7.	<i>Maßnahmen</i>	212
4.1.8.	<i>Überblick Kommunikationskonzept</i>	229
4.2.	Resümee.....	231
5.	VERZEICHNISSE.....	233
5.1.	Literatur	233
5.2.	Internetquellen	240
5.3.	Abkürzungen.....	241
5.4.	Abbildungen.....	242
5.5.	Tabellen	244
	ANHANG 1: Leitfaden Experteninterview.....	245
	ANHANG 2: Auswertung.....	250
	ZUSAMMENFASSUNG.....	403
	ABSTRACT.....	405
	LEBENS LAUF.....	406

Einleitung

Vorliegende Diplomarbeit befasst sich mit einem der Grundprobleme repräsentativ-demokratischer Systeme: der Kommunikation von Kompromissen, die ein Repräsentant eingeht, an seine Basis. *Wie schafft es ein Vertreter einer bestimmten Gruppierung, Verhandlungsergebnisse abseits der ursprünglichen Position seiner Klientel dergestalt zu vermitteln, dass er erstens nicht selbst als Verräter dasteht und zweitens breite Zustimmung für das erzielte Ergebnis erreicht?* Die Antwort auf diese Frage kann über das Wohl und Wehe kooperativer Politik entscheiden, und zwar bis hinauf zu Regierungskoalitionen oder internationalen Beziehungen.

Im Rahmen dieser Arbeit sollen Grundlagen der Kompromisskommunikation auf einer Mikroebene herausgearbeitet werden: Die Analyse beleuchtet die Situation von Bürgerinitiativen, die an einem Umweltmediationsverfahren am Flughafen Wien in den Jahren 2000 bis 2005 teilgenommen haben. Auch dort verhandelten die direkt am Verfahren beteiligten Repräsentanten über Kompromisse im Sinne einer kooperativen Konfliktlösung. Im Unterschied zu Parteipolitikern oder Konzernchefs verfügen die Vertreter von Bürgerinitiativen jedoch nicht über institutionalisierte Machtstrukturen, die es ihnen zumindest teilweise erleichtern würden, ihre Basis auf Linie zu bringen. Bürgerinitiativenrepräsentanten bleibt nur die Möglichkeit, über intensive Kommunikation Verständnis für neue Entwicklungen zu suchen. Anderweitige Faktoren sind weitgehend ausgeschaltet, was für eine kommunikationswissenschaftliche Untersuchung wie die vorliegende von großem Vorteil scheint.

Auch die Konzentration auf Kompromisse, die im Rahmen eines Mediationsverfahrens erzielt werden, bietet analytische Vorteile, da derartige Konfliktlösungsverfahren auf einem Höchstmaß an Offenheit fußen. Verhandlungstricks und anderweitigen Winkelzügen sollte weitgehend der Boden entzogen sein. Bei der Vermittlung der Ergebnisse kann quasi *Kompromisskommunikation in Reinform* stattfinden, wobei diese Diplomarbeit auch auf die diesbezügliche Verantwortung der Verfahrensleitung verweist.

Im ersten Kapitel wird ein Überblick über die Entstehungsgeschichte und die methodischen Grundlagen von Mediation im Allgemeinen und Umweltmediation im Besonderen gegeben, bevor das Erkenntnisinteresse dieser Diplomarbeit herausgearbeitet wird. Der zweite Abschnitt befasst sich mit den dieser Arbeit zugrunde liegenden

theoretischen Konzepten. Aus kommunikationswissenschaftlicher Sicht sind dies die *Theorie des kommunikativen Handelns* von Jürgen Habermas und das *Modell der verständigungsorientierten Öffentlichkeitsarbeit* von Roland Burkart. Darüber hinaus soll auch bestimmten Aspekten der *Spieltheorie* eine wichtige Bedeutung zukommen. Auf Basis der theoretischen Überlegungen werden Forschungsfragen und Hypothesen erstellt, die in der Folge die Grundlage für eine empirische Analyse darstellen.

Das dritte Kapitel beginnt mit einem chronologischen, inhaltlichen und strukturellen Überblick über das Mediationsverfahren Flughafen Wien, der die Einordnung der Ergebnisse der Analyse erleichtern soll. In der Folge wird die zum Einsatz kommende Methodik erläutert: Die Erhebung erfolgt durch Experteninterviews. Befragt wurden Mitglieder der Verfahrensleitung, Bürgerinitiativenrepräsentanten und Mitglieder der externen Begleitforschung des Flughafen-Verfahrens. Sowohl die Befragung auf Basis eines Leitfadens als auch die inhaltsanalytische Auswertung bedienen sich einer *Mischung aus qualitativen und quantitativen Forschungselementen*. Die Ergebnisse werden detailliert angeführt, wobei die Schlussfolgerungen im Rahmen des vierten Kapitels in Form eines Kommunikationskonzeptes präsentiert werden, das bei zukünftigen Mediationsverfahren zum Einsatz kommen könnte, um die kommunikative Rückkoppelung zwischen Bürgerinitiativenrepräsentanten und ihrer jeweiligen Basis zu stärken.

Im Sinne der leichteren Lesbarkeit wird im Rahmen dieser Arbeit in Bezug auf gemischtgeschlechtliche Personengruppen die männliche Form gewählt. Um in Zusammenhang mit den geführten Experteninterviews die nötige Anonymität wahren zu können, werden hier weibliche Personen ebenfalls in der männlichen Form als Mediatoren, Bürgerinitiativenrepräsentanten oder externe Experten bezeichnet, da sonst eine Zuordnung von Aussagen dem wissenden Leser allzu leicht möglich wäre. Schließlich hat es – zum Beispiel – nur eine Mediatorin gegeben. Würden Aussagen entsprechend ausgedrückt, wäre jede sonstige Anonymisierung nutzlos.

Forschungshintergrund und Erkenntnisinteresse

1. Forschungshintergrund und Erkenntnisinteresse

Im folgenden Kapitel wird der Begriff „Mediation“ erläutert, es wird ein historischer Überblick gegeben, und es werden methodische Grundlagen erörtert. In weiterer Folge wird der Teilbereich der Umweltmediation mit seinen speziellen Problemstellungen, die ihn von anderen Anwendungsgebieten der Mediation unterscheiden, umrissen, bevor der konkrete Forschungsgegenstand – die kommunikative Rückkoppelung – eingegrenzt und das Erkenntnisinteresse dieser Arbeit formuliert wird.

1.1. Mediation

Mediation ist ein Verfahren zur Konfliktregelung, bei dem die Konfliktparteien mit Unterstützung eines allen gleichsam verpflichteten Mediators gemeinsam Lösungen für den Konflikt erarbeiten.

1.1.1. Mediation: Etymologie und Bedeutung eines Begriffs

Der Begriff „Mediation“ leitet sich aus dem Lateinischen (*mediare* = in der Mitte stehen; vermitteln) ab und bezieht sich auf die Rolle, die der „Mediator“ als Vermittler zwischen den Konfliktparteien im Verfahren einnimmt. Eine erste Dokumentation des Begriffs dürfte sich auf einem Stich aus dem 17. Jahrhundert, auf dem Aloysius Contareno – ein Botschafter der Republik Venedig – abgebildet ist, finden: Dieser vermittelte zusammen mit dem Nuntius des Papstes Innozenz X. im Ringen um den Westfälischen Frieden von 1648, durch den der Dreißigjährige Krieg beendet wurde. Auf diesem Stich wird Contareno als „Legatus et Mediator“ bezeichnet.¹

Als Fachbegriff wurde „Mediation“ (englisch: *mediation*) in seiner heutigen Bedeutung in den 1970er Jahren in den USA eingeführt und in weiterer Folge auch im deutschsprachigen Raum verwendet.²

Mediation ist eine Eindeutschung des englischen Ausdrucks *mediation* und bezeichnet die Einschaltung eines – in der Regel neutralen – Dritten zur

¹ Vgl. Hösl 2004, S. 68.

² Vgl. Weber/Wiedermann 2004, Register 2, Kapitel 2, S. 1.

Vermittlung in Zwei- oder Mehrparteienkonflikten, ohne dass ihm eine Entscheidungsbefugnis zusteht.

[Breidenbach/Henssler 1997, S. 1.]

Breidenbach/Henssler umreißen den Begriff „Mediation“, in dem sie die „Einschaltung eines Vermittlers“ in den jeweiligen Konflikt voraussetzen, dessen Rolle sie als „neutral“ und ohne „Entscheidungsbefugnis“ beschreiben und auch einen Konflikt für medierbar erachten, der über einen Zweiparteienkonflikte hinausgeht. Dieses explizite Ansprechen von Mehrparteienkonflikten ist im Zusammenhang mit dieser Arbeit von besonderer Bedeutung, da Umweltmediationsverfahren, wie das Mediationsverfahren Flughafen Wien, sich mit Multi-Interessen-Konflikten befassen, bei denen ein viel größeres Maß an Komplexität herrscht, als bei Zweiparteien- oder Zwei-Interessen-Konflikten. Die Beschreibung des Mediators als nicht entscheidungsbefugt verlangt allerdings nach einer Erklärung, wem nun die Entscheidungsbefugnis zukommt, und welche Aufgabe der Vermittler eigentlich zu erfüllen hat.

Mediation ist ein Verfahren, bei dem eine neutrale, dritte Person die Beteiligten darin unterstützt, die zwischen ihnen bestehenden Konflikte durch Verhandlungen einvernehmlich zu lösen. Die Konfliktparteien treffen sich im Beisein des Mediators, um die strittigen Punkte zu identifizieren, über diese zu verhandeln und eigenverantwortlich Lösungen zu entwickeln. Da in der Mediation die betroffenen Partner selbst eine Lösung entwickeln müssen, stärkt Mediation die Autonomie der Parteien.

[Haynes/Bastine/Link/Mecke 1993, S. 12.]

Haynes et al. Definition von „Mediation“ schreibt die Entscheidungsbefugnis, sowie jegliche andere inhaltliche Kompetenz, den Konfliktparteien zu, die die Chance haben, mit dieser „eigenverantwortlich“ umzugehen, wobei die Grundvoraussetzung für diese Eigenverantwortlichkeit die *Freiwilligkeit* der Teilnahme an der Mediation ist.³ Der Mediator „unterstützt“ die Parteien, indem er lediglich den *Prozess* der Konfliktlösung strukturiert, fördert und überwacht, ist aber kein (Schieds-)Richter, der über die Köpfe der Beteiligten hinweg Sieger und Verlierer des Konflikts bestimmt. Da die Konfliktlösung „einvernehmlich“ – also im *Konsens* – erfolgt, wird dieses Sieger-Verlierer-Muster

³ Vgl. Hösl 2004, S. 50.

durchbrochen und auf eine *Win-Win-Situation* hingearbeitet. Auf dem Weg zu einer Lösung sind alle Interessen, egal ob sie auf einer Sach- oder einer Beziehungsebene angesiedelt sind, zu berücksichtigen. So vielseitig die Interessen und Bedürfnisse sein können, so unterschiedlich und kreativ können Lösungen ausfallen. Diese Art der eigenverantwortlichen, einvernehmlichen Lösungsfindung bedingt eine grundsätzliche *Ergebnisoffenheit* von Mediationsverfahren.⁴ Dadurch, dass die inhaltliche Kompetenz bei den für ihre Sache eigenverantwortlichen Konfliktparteien liegt, können Ergebnisse eines Mediationsverfahrens nur für den jeweiligen Konflikt gelten. Die Lösungen sind *fall- und problemspezifisch* und können nicht verallgemeinert werden.⁵

Die Stärkung der Autonomie der Konfliktparteien, die Haynes erwähnt, ist nur ein denkbarer Vorteil einer konsensuellen Konfliktbearbeitung im Vergleich mit den gängigen Formen delegierender Konfliktaustragung.⁶

Sowohl Breidenbach/Henssler als auch Haynes sprechen von einem „neutralen“ Vermittler. Damit greifen sie – in einem für diese Arbeit ausschlaggebenden Punkt – zu kurz: Die Tätigkeit des Mediators in der Praxis besteht nicht nur darin, allen Parteien gegenüber unabhängig und fair zu sein, sondern er muss nach den Erfordernissen des Prozesses jede einzelne Konfliktpartei aktiv unterstützen und fördern. Natürlich gilt es sicherzustellen, dass es hierbei keine Fehlgewichtungen gibt. Gelingt dies, so ist der Vermittler nicht mehr bloß „neutral“ sondern „allparteilich“. Der Mediator hat – im Sinne der Erfüllung seiner Rolle – dieser Allparteilichkeit nachzukommen. Dabei ergeben sich dort Probleme, wo Konfliktparteien mit diesem Rollenkonzept nicht vertraut sind. Eine schiefe Optik und Vertrauensverlust – Parteien können sich benachteiligt oder hintergangen fühlen! – sind die Folge. Solche Schwierigkeiten mit dem Konzept der Allparteilichkeit finden sich klarerweise gerade bei komplexen, kaum zu überblickenden und extrem heterogenen Vielparteienverfahren, wie sie im Bereich der Umweltmediation, zu dem auch das Mediationsverfahren Flughafen Wien zählt, vorkommen. Hier muss der Mediator von Beginn an darauf bestehen, dass er allparteilich und eben nicht neutral ist, und die Konfliktparteien mit diesem Rollenkonzept vertraut machen.

⁴ Vgl. Hösl 2004, S. 57.

⁵ Vgl. Hösl 2004, S. 52.

⁶ Zur Delegation von Konflikten siehe: Heintel 1998, S. 17-58.

Ein Punkt, der bei Haynes zwar impliziert ist, aber der doch für diese Arbeit so wichtig ist, dass er explizit ausgeführt werden sollte, ist die Notwendigkeit der *Einbeziehung aller Konfliktparteien*.⁷ Werden Betroffene nicht zum Verfahren zugelassen, kann der Konflikt nicht konsensuell mit diesen gemeinsam abgearbeitet werden. Er wird irgendwann wieder aufbrechen. Mediationsverfahren beziehen ihre Stärke aus der direkten Teilnahme aller betroffenen Menschen an der Lösung des Konflikts. Dieses Postulat der Einbeziehung aller Konfliktparteien stellt „große“ Mediationsverfahren mit vielen Betroffenenheiten, wie z.B. das Mediationsverfahren Flughafen Wien, vor ein Problem, das nur dadurch gelöst werden kann, dass die Parteien nicht als Individuen auftreten sondern als Organisationen. Die Einzelpersonen sind dazu gezwungen, ihre Interessen und Betroffenenheiten an einen Repräsentanten zu delegieren, der diese am Verhandlungstisch vertritt. Damit hier die Vorzüge von Mediation, die eben in ihrer ursprünglichen Unmittelbarkeit zu finden sind, nicht verloren gehen, muss über Rückkoppelungsmaßnahmen zwischen Repräsentanten und Repräsentierten eine Form von Kommunikation etabliert werden, die einer tatsächlichen Teilnahme am Kernprozess des Verfahrens möglichst gleichkommt.⁸ Ein solches Kommunikations-Modell soll anhand des Konzepts *verständigungsorientierter Öffentlichkeitsarbeit* im weiteren Verlauf dieser Arbeit erläutert werden (siehe Kapitel 2.1.2).

Aus den bisher erörterten Merkmalen von Mediation – zuzüglich einiger Ergänzungen hinsichtlich der Rolle des Mediators – ergibt sich nach Hösl folgende umfassende Definition von „Mediation“:

- Mithilfe eines in den Grundhaltungen der Empathie, der authentischen Klarheit, der Wertschätzung und des systemischen Denkens vermittelnden externen Dritten, des Mediators, der sich den Konfliktparteien allparteilich verpflichtet fühlt, und der den Prozessverlauf steuert,
- erarbeiten alle am ergebnisoffenen Konflikt Beteiligten in einer für bewusste Wandlungsprozesse offenen Einstellung

⁷ Vgl. Hösl 2004, S. 66.

⁸ Zur Problematik von Delegation, Kommunikation und Konfliktkultur siehe: Heintel 1998, S. 17-58.

- eigenverantwortlich eine fall- und problemspezifische, für die Zukunft tragfähige konstruktive Regelung oder kooperative Lösung des bestehenden Konfliktes zum allseitigen Vorteil.

[Hösl 2004, S. 73.]

1.1.2. Geschichte der Mediation

Kooperative Konfliktlösung unter Anleitung von unbeteiligten Mittlern hat grundsätzlich eine lange Tradition. In diesem Kapitel sollen auf der einen Seite historische Vorformen von Mediation aufgezeigt werden, und auf der anderen Seite wird ein Überblick über die Entwicklung von Mediation, wie sie sich uns heute darstellt, gegeben.

1.1.2.1. *Historische Vorformen*

Vor allem in Asien, aber auch in Lateinamerika und Afrika spielt vermittelnde Konfliktregelung von je her eine wichtige Rolle.⁹ In China reicht diese Tradition bis in die heutigen Volkskomitees hinein, während etwa in Japan schon vor dem zweiten Weltkrieg Schlichtungsmechanismen im Rechtssystem verankert wurden.¹⁰ In afrikanischen Stammesgesellschaften nahm die kooperative Streitbeilegung unter Vermittlung respektierter Persönlichkeiten einen wichtigen Platz in der Konfliktregelung ein, und auch für Melanesien lassen sich „frühgeschichtliche Vermittlungen“ in Streitigkeiten nachweisen.¹¹

In Europa finden sich Wurzeln der Mediation etwa im antiken Griechenland, wo versucht wurde, Konflikte zwischen Stadtstaaten durch Vermittlung beizulegen.¹² Darüber hinaus gab es im mittelalterlichen England den sogenannten „loveday“ – einen vom Gericht festzusetzenden Aufschub, in dem ein Streit eigenverantwortlich beigelegt werden konnte.¹³

⁹ Vgl. Proksch 1991, S. 173-174.

¹⁰ Vgl. Proksch 1991, S. 173-174.

¹¹ Vgl. Hösl 2004, S. 67.

¹² Vgl. Montada/Kals 2001, S. 3.

¹³ Vgl. Weber 2004, Register 2, Kapitel 1.1, S. 3.

1.1.2.2. Entwicklung der „modernen“ Mediation

Mediation im heutigen Sinne wurde in den 1960er Jahren in den USA basierend auf Konfliktlösungsmodellen der Quäker und jüdischer Vereinigungen entwickelt.¹⁴ Die Institutionalisierung findet ihren Ausgangspunkt im Umgang mit Konflikten auf rassistischer, ethnischer oder nationaler Grundlage, die über ein „Community Relations Service“ außergerichtlich abgefedert werden sollten.¹⁵ In den 1970er Jahren wurden alternative Streitbeilegungsverfahren in erster Linie von Rechtsanwälten methodisch weiterentwickelt und etwa in Scheidungskonflikten zum Einsatz gebracht.¹⁶

Seit damals hat sich im Rechtssystem der USA eine Kultur der „Alternative Dispute Resolution“¹⁷ – also der alternativen Konfliktlösung – entwickelt, die sich neben Scheidungs- und Nachbarschaftskonflikten auch etwa auf Umweltfragen, Wirtschaft, Politik und den außergerichtlichen Tatausgleich erstreckt.¹⁸

Von den USA ausgehend ist Mediation inzwischen in vielen Ländern als Alternative zu herkömmlichen Streitbeilegungsverfahren etabliert worden – darunter auch in Österreich.

1.1.2.3. Mediation in Österreich

Die ersten Anfänge der Konfliktlösung durch Mediation in Österreich reichen zurück bis in die 1980er Jahre. Hier wurde in Bezug auf den außergerichtlichen Tatausgleich ein Modellversuch für jugendliche Straftäter (erfolgreich) durchgeführt.¹⁹

Erste Meilensteine der Entwicklung waren ein Seminar über Mediation von Roland Proksch und Stanley Cohen im März 1992²⁰, das „1. Internationale Klagenfurter Symposion: Die Welt der Mediation – Entwicklung und Anwendungsgebiete eines interdisziplinären Konfliktregelungsverfahrens“²¹ im Oktober 1996 und die erste internationale Wiener Konferenz für Mediation im September 1999.²²

¹⁴ Vgl. Klammer 1999, S. 9.

¹⁵ Vgl. Weber, 2004, Register 2, Kapitel 1.2, S. 3.

¹⁶ Vgl. Proksch 1991, S. 174-175.

¹⁷ Vgl. Falk 1998, S. 11.

¹⁸ Vgl. Klammer 1999, S. 9.

¹⁹ Vgl. Klammer 1999, S. 11.

²⁰ Vgl. Klammer 1999, S. 10.

²¹ Vgl. Falk 1998, S. 11.

²² Vgl. Klammer 1999, S.10.

Auch in Österreich gibt es mehrere gängige Anwendungsbereiche für Mediation, z.B. in Trennungskonflikten, wirtschaftlichen Streitigkeiten und bei Konflikten im öffentlichen Raum. Das Mediationsverfahren Flughafen Wien stellt (weit über Österreich hinaus) ein prominentes Paradebeispiel für eine Umweltmediation dieser Größenordnung dar.

1.1.3. Methodische und theoretische Grundlagen von Mediation

Hösl teilt ein Mediationsverfahren grundsätzlich in sechs Verfahrensschritte bzw. Verfahrensphasen ein:

Phase 1

Vorbereitung, Einführung und Auftragserteilung

Phase 2

Die Informations- und Themensammlung

Phase 3

Die Bedürfnis- und Interessenklärung

Phase 4

Die kreative Ideensuche/Bildung von Optionen auf der Grundlage der Interessen

Phase 5

Die Bewertung und Auswahl der Optionen auf der Grundlage der Interessen als Schritt der Einigung auf eine Regelung oder Lösung

Phase 6

Abschluss einer Vereinbarung als Dokumentation des Ergebnisses – Die Umsetzung der Vereinbarung

[Hösl 2004, S. 15-16.]

Innerhalb der einzelnen Verfahrensphasen wendet der Mediator bestimmte Methoden oder Techniken an. Als gängige methodische Grundlage – insbesondere für die Phasen 2 bis 5 – gilt das sogenannte *Harvard-Konzept*.²³

1.1.3.1. *Das Harvard-Konzept*

Das Harvard-Konzept der Verhandlungsführung wurde in den 1980er Jahren von Roger Fisher und William Ury an der Harvard University im Rahmen des „Harvard Negotiation Program“ entwickelt.²⁴

²³ Vgl. Hösl 2004, S. 68.

²⁴ Vgl. Hösl 2004, S. 69.

Hösl ordnet vier für die Mediationspraxis relevante Grundprinzipien, die mit den Verfahrensphasen 2 bis 5 korrespondieren:²⁵

1) Trenne Sachen und Person. (→ Phasen 2 und 3)

Konflikte spielen sich immer sowohl auf einer inhaltlichen Ebene als auch auf einer Beziehungsebene ab, wobei beide Ebenen wechselseitig aufeinander wirken.²⁶ Bei der Konfliktbearbeitung im Rahmen eines Mediationsverfahrens sollen Sach- und Beziehungsebene voneinander so entflochten werden, dass Sachlichkeit auf einer emotional guten Beziehungsebene möglich wird.²⁷

2) Konzentriere dich auf Interessen, nicht auf Positionen. (→ Phasen 2 und 3)

Positionen werden ungern verlassen, und stehen einer kooperativen Streitbeilegung im Weg. Es gilt, die hinter den Positionen verborgenen Bedürfnisse und Interessen – aber auch Gefühle und Wertesysteme²⁸ – transparent zu machen.²⁹

3) Entwickle Optionen zum beiderseitigen Vorteil. (→ Phase 4)

Es gilt, alternative Lösungen bzw. Teillösungen zu suchen.³⁰ Auf Grundlage der Interessen sollen kreative Lösungen abseits des herkömmlichen Sieger/Verlierer-Denkens als mögliche Basis für die Herstellung einer *Win-Win-Situation* entwickelt werden.³¹

4) Bewerte Optionen nach objektiven Kriterien. (→ Phase 5)

Die Konfliktparteien müssen die Handlungsoptionen sowohl in Bezug auf ihre Realisierbarkeit als auch in Hinblick auf die jeweiligen Interessen mit Hilfe von Operationalisierungstechniken bewerten.³²

Das Herausarbeiten von Lösungen auf der Grundlage von Interessen, Gefühlen und Wertesystemen, wie es etwa Dulabaum schildert³³, setzt eine Form der Kommunikation voraus, die auf rationale Verständigung und das kooperative Koordinieren von Handlungen abzielt. Dies ist ein Argument, das nahe legt, die *Theorie des kommunikativen Handelns*

²⁵ Vgl. Hösl 2004, S. 69-70.

²⁶ Vgl. Dulabaum 1998, S. 32.

²⁷ Vgl. Hösl 2004, S. 69-70.

²⁸ Vgl. Dulabaum 1998, S. 60.

²⁹ Vgl. Hösl 2004, S. 70.

³⁰ Vgl. Dulabaum 1998, S. 64.

³¹ Vgl. Hösl 2004, S. 70.

³² Vgl. Hösl 2004, S. 70.

³³ Vgl. Dulabaum 1998, S. 60-61.

von Jürgen Habermas zur Analyse von Kommunikation in Mediationsverfahren heranzuziehen (siehe Kapitel 2.1). Der Verweis auf die Arbeit an kreativen Win-Win-Lösungen und die Bewertung von Handlungsoptionen hingegen deutet in Richtung einer Analyse auf Basis der *Spieltheorie* (siehe Kapitel 2.2).

Fisher und Ury entwickeln in ihrem Verhandlungskonzept eine Operationalisierungstechnik zur Einschätzung von Handlungsoptionen, die es den Verhandlungspartnern über die Funktion der reinen Bewertung hinaus ermöglichen soll, sich einerseits vor einer Übereinkunft zu schützen, die sie besser nicht eingehen sollten, und andererseits das Beste aus einer schlechten Ausgangslage zu machen.³⁴ Diese Technik besteht in der Analyse, der Etablierung, der Weiterentwicklung und dem geschickten Einsatz einer „Best Alternative to Negotiated Agreement“ (BATNA) – der besten Alternative zur Verhandlungsübereinkunft.³⁵ Notini weist zwar auf den semantischen Unterschied in der Mediations-Terminologie zwischen „Optionen“ und „Alternativen“ hin³⁶, dennoch muss wohl davon ausgegangen werden, dass die Bewertung von Lösungsoptionen immer auch vor dem Hintergrund denkbarer Alternativen außerhalb des Mediationsverfahrens stattfindet. Diesen Zusammenhang argumentiert sie folgendermaßen:

It is almost always helpful to compare possible outcomes along alternative paths to actual proposals on the table in a negotiation before making a decision within the negotiation. If an alternative looks highly attractive and is highly probable, a party may choose to reject a proposal that is significantly less satisfactory. On the other hand, if proposed options in the negotiation look reasonable or better in comparison to probable alternative outcomes, a party may feel more comfortable accepting a proposed deal.

[Notini 2006, S. 2.]

Fisher und Ury gehen davon aus, dass vorab festgelegte fixe Limits die Entwicklung alternativer Lösungen blockieren und keinen gültigen Maßstab für die Bewertung von Ergebnissen darstellen würden.³⁷ Die Bezugnahme auf eine BATNA dagegen schützt

³⁴ Vgl. Fisher/Ury 1991, S. 141.

³⁵ Vgl. Fisher/Ury 1991, S. 141-153.

³⁶ Vgl. Notini 2006, S. 2.

³⁷ Vgl. Fisher/Ury 1991, S. 144.

sowohl vor der Annahme allzu ungünstiger Bedingungen, wie auch vor der Ablehnung von Konditionen, die eine Konfliktpartei in ihrem eigenen Interesse akzeptieren sollte. Darüber hinaus sei eine BATNA flexibel genug, um die Entwicklung kreativer Lösungen zuzulassen.³⁸ Fisher und Ury bekräftigen, dass Zustimmung oder Ablehnung bei einer Verhandlung völlig von der Attraktivität der besten denkbaren Alternative abhängig sei. Auch sehen sie die Verhandlungsstärke einer Partei primär darin begründet, wie gut deren Optionen bei einem Scheitern der Verhandlungen wären.³⁹ Demnach wäre die Offenbarung oder Geheimhaltung einer BATNA eine wichtige taktische Entscheidung im Rahmen von Verhandlungen.⁴⁰ Eine BATNA lässt sich jedoch nicht nur analysieren sondern auch weiterentwickeln, was die Verhandlungsbasis einer Konfliktpartei stärken kann.⁴¹

Notini erläutert den Nutzen einer BATNA-Analyse im Rahmen eines Mediationsverfahrens wie folgt:

The analysis assists the parties in deciding if a particular resolution is in their best interests or not. It also helps mediators to ground parties in reality and prevent impasse by focusing them on actual possibilities rather than unformulated dreams.

[Notini 2006, S. 2.]

Zur Bewertung einer BATNA empfiehlt sie, bei Verfahren, bei denen es nicht in erster Linie um Finanzielles geht – in diese Kategorie fällt auch das Mediationsverfahren Flughafen Wien –, in einer möglichst detaillierten Aufstellung Resultate und Kosten der untersuchten Alternativen gegenüberzustellen.⁴² (Die derartige Ermittlung der „Auszahlung“ einer strategisch wählbaren Handlungsoption geht – wie in Kapitel 2.2.1 ausführlich dargelegt – übrigens konform mit Prinzipien der *Spieltheorie*.) Darüber hinaus muss aber auch die *Wahrscheinlichkeit* des Eintretens einer besten Alternative in Betracht gezogen werden.⁴³ Für Fisher und Ury hängt die Stärke einer BATNA davon ab, dass sie mit möglichst hoher Wahrscheinlichkeit ein möglichst positives Ergebnis liefert. Sie

³⁸ Vgl. Fisher/Ury 1991, S. 145.

³⁹ Vgl. Fisher/Ury 1991, S. 148.

⁴⁰ Vgl. Fisher/Ury 1991, S. 151-152.

⁴¹ Vgl. Fisher/Ury 1991, S. 153.

⁴² Vgl. Notini 2006, S. 3.

⁴³ Vgl. Notini 2006, S. 4.

muss also realisierbar sein.⁴⁴ Notini differenziert in einem Versuch, die Wichtigkeit der aktiven Beurteilung dieser Wahrscheinlichkeit der Realisierung durch die Konfliktparteien zu unterstreichen, den Begriff „BATNA“ weiter aus, indem sie einer übergeordneten Handlungsalternative ein best mögliches (→ BATNA), ein schlechtest mögliches (→ WATNA: Worst Alternative to Negotiated Agreement) und ein zwischen BATNA und WATNA angesiedeltes Entwicklungsszenario (→ Mid-Case Scenario) zuordnet.⁴⁵ Die Handlungsoption muss also von den Konfliktparteien beurteilt werden, indem sie die Wahrscheinlichkeit bewerten, mit der BATNA, WATNA oder Mid-Case Scenario eintreten könnten. Je größer die Wahrscheinlichkeit der Realisierung des besten Szenarios, desto attraktiver ist die gesamte Handlungsoption. Notini geht hier unscharf mit dem Begriff „BATNA“ um, da sie eine strategisch wählbare Handlungsalternative mit einem von mehreren untergeordneten, möglichen aber scheinbar nicht weiter zu beeinflussenden Entwicklungsszenarien eben dieser Alternative verwechselt. Im Rahmen dieser Arbeit wird eine BATNA als beste Alternative zu einem Mediationsverfahren verstanden, deren Attraktivität in der Höhe der Wahrscheinlichkeit eines positiven Ergebnisses – einer guten „Auszahlung“ – begründet liegt und attraktiver als andere Alternativen ist. (Von Interesse ist vor allem das Verhältnis zwischen Verhandlungsergebnis und BATNA.) Notinis Ausdifferenzierung in Szenarien behält ihren Wert in Bezug auf die aktive Beurteilung von Handlungsoptionen im Sinne der Spieltheorie (siehe Kapitel 2.2.1).

Notini geht davon aus, dass sich Konfliktparteien im Rahmen eines Mediationsverfahrens nicht ohne weiteres auf die Analyse ihrer BATNA einlassen, da sie einer solchen „Offenbarung“ der Verhandlungsstärke – oder eben auch Schwäche – misstrauisch gegenüber stehen. Der Mediator soll diesem Misstrauen entgegenwirken, indem er den pädagogischen Wert einer BATNA-Analyse hervorhebt, die Notwendigkeit einer solchen gleich zu Beginn des Verfahrens anspricht, und diese – wenn nötig – mit jeder Konfliktpartei einzeln in vertraulicher Atmosphäre vornimmt⁴⁶:

Parties rarely resist undertaking the analysis if they understand and believe that it is in their own best interests, serving as a useful tool for informed decision-making. [...] If parties feel pressured or fear that it will be used as a hammer

⁴⁴ Vgl. Fisher/Ury 1991, S. 151.

⁴⁵ Vgl. Notini 2006, S. 4.

⁴⁶ Vgl. Notini 2006, S. 8-11.

against them, or shared inappropriately with the other party, they will naturally resist.

[Notini 2006, S. 11.]

Zugleich bekräftigt Notini, dass es absolut eine Aufgabe des Mediators ist, den Konfliktparteien dabei zu helfen, eine realistische Einschätzung ihrer Voraussetzungen vorzunehmen, um die Entscheidungsfindung im eigenen Sinne besser gestalten zu können.⁴⁷ Dass die Ablehnung ungewöhnlicher, aber notwendiger Vorschläge des Mediators durch die Mediationsteilnehmer zu einem Problem für das Verfahren werden kann, wird im Rahmen dieser Arbeit noch besprochen werden (siehe Kapitel 1.2.4.4).

1.1.3.2. *Mediation als Diskurs*

Während das Harvard-Konzept Eckpunkte für Mediationsverfahren aus einer verhandlungspraktischen Perspektive zur Verfügung stellt, setzt die Idee, Mediation als diskursive Verständigung zu begreifen, auf einer höheren Ebene an.

Ganz allgemein werden in einem Diskurs strittige Fragen und Geltungsansprüche gemeinsam erörtert, um zu konsensfähigen, vernünftigen oder wenigstens akzeptablen Entscheidungen zu gelangen.⁴⁸ (Dieses grundlegende Verständnis von Diskursen wird im Abschnitt zur Theorie des kommunikativen Handelns – Kapitel 2.1.1 – unter Bezugnahme auf Jürgen Habermas noch präzisiert werden.) Köberle et al. sehen die Bedeutung von Diskursen nicht auf Mediationsverfahren beschränkt:

Die diskursive Suche nach Konsens trägt dem Verlust einer gesamtgesellschaftlichen Sinnorientierung Rechnung. Moderne Gesellschaften besitzen kein unhinterfragtes Verständnis mehr von dem, was im Interesse aller sei.

[Köberle/Gloede/Hennen 1997, S. 12.]

Dieses gesamtgesellschaftliche Bedürfnis nach fall- und personenspezifischer Aushandlung von Sinnstrukturen verlangt nach der Institutionalisierung diskursiver Verfahren. Diese, zu denen auch Mediationsverfahren gehören, sollen – grob gesprochen – folgende Merkmale aufweisen:

⁴⁷ Vgl. Notini 2006, S. 11.

⁴⁸ Vgl. Köberle/Gloede/Hennen 1997, S. 12-13.

- Anders als in dezisionistischen oder technokratischen Entscheidungsverfahren versuchen diskursive Verfahren unter Beteiligung aller „relevanten“ Gruppierungen zu einer – wenn möglich – konsensuellen Beantwortung strittiger kognitiver und normativer Fragen [...] oder zu einer von allen akzeptierten Konfliktlösung [...] zu kommen.
- Praktische diskursive Verfahren haben einen, wenn auch manchmal nur impliziten Bezug zu Entscheidungen. Sie sollen besser informierte, rationalere und/oder möglichst legitime Entscheidungen ermöglichen, indem sie ein breites Spektrum von kognitiven, interessen- und wertbezogenen Gesichtspunkten einbeziehen. Sie sind insoweit problemorientiert [...].
- Prozedural setzen organisierte Diskurse auf Verständigung in direkter Kommunikation. Der Austausch von Argumenten oder die Diskussion unterschiedlicher Interessenlagen „face-to-face“ soll die Chancen für Konsens (oder wenigstens Kompromiss) erhöhen. Es wird durch entsprechende Verfahrensregelungen der Versuch unternommen, die Berücksichtigung aller „relevanten“ Argumente und Positionen und damit die Offenheit des Verfahrensergebnisses strukturell zu gewährleisten.

[Köberle/Gloede/Hennen 1997, S. 14.]

In diesem Merkmal-Katalog von Verfahren diskursiver Verständigung sind viele im Zusammenhang mit Mediation bereits angesprochene Punkte enthalten, wie etwa das Postulat der Einbeziehung aller relevanter Gruppen, das Streben nach einem Konsens, das Ziel, eine bessere Entscheidungsgrundlage zu schaffen, die Fallzentriertheit, der Austausch von und das Zulassen aller Interessen oder die Ergebnisoffenheit. Interessant ist der dezitierte Hinweis auf Kompromisse als legitime Ergebnisse diskursiver Verfahren, falls ein Konsens oder eine Win-Win-Situation nicht möglich ist. (Eine genaue Ausdifferenzierung der Begriffe „Kompromiss“, „Konsens“ und „Win-Win-Situation“ wird in Kapitel 2.2.2.1 noch vorgenommen werden.) Ebenfalls beachtenswert ist der Verweis auf die Bedeutung direkter Kommunikation in diskursiven Verfahren. Dieses Wesensmerkmal können „große“ Mediationsverfahren, wie z.B. das Mediationsverfahren Flughafen Wien, nicht zur Gänze erfüllen, da aufgrund der vielschichtigen Interessen und breiten Betroffenheiten Repräsentationsmechanismen eingesetzt werden müssen. Wie dennoch eine diskursive Verständigung stattfinden kann, an der auch die Repräsentierten – also z.B. die Basis einer Bürgerinitiative – teilhaben können, wird im Zusammenhang mit

dem Konzept verständigungsorientierter Öffentlichkeitsarbeit erläutert werden (siehe Kapitel 2.1.2).

Wiedemann und Nothdurft unterscheiden zwei Formen diskursiver Kommunikation: das *Diskurs/Konsens-Modell* und *Kommunikation als Verfahren*.⁴⁹

- Im *Diskurs/Konsens-Modell* von Kommunikation erfolgt die Geltungsbegründung von Aussagen und der Aufweis der Legitimität von Entscheidungen in Kommunikationsprozessen, die sich durch Herrschaftsfreiheit auszeichnen. Die Bedingungen verzerrierter Kommunikation werden als überwunden erachtet, und es herrscht der zwanglose Zwang des besseren Arguments. [...] Hier sollen Entscheidungen nur aufgrund des durch Verstehensprozesse konstituierten, frei gegebenen, überzeugten Einverständnisses aller Beteiligten zustandekommen.
- In der zweiten Denkfigur – *Kommunikation als Verfahren* – [wird] die Legitimität von Entscheidungen daran festgemacht, dass bestimmte Verfahrenscharakteristika der Entscheidungsprozesse vorgegeben sind, z.B. die Bedingungen gleicher Redechancen aller Beteiligten. Gelten solche Verfahrensaspekte als gegeben, gilt das resultierende Ergebnis als rational und legitim.

[Wiedemann/Nothdurft 1997, S. 182.]

Beim *Diskurs/Konsens-Modell* steht ein bestimmtes Resultat im Mittelpunkt, während es bei *Kommunikation als Verfahren* in erster Linie darum geht, wie dieses Resultat zustande gekommen ist.⁵⁰ Analog dazu unterscheiden Weber und Wiedermann ein lösungsorientiertes und ein prozessorientiertes Modell von Mediation:⁵¹

Bei der prozessorientierten Vorgangsweise wird [...] der gegenseitigen Interessensformulierung mehr Raum gegeben, während die lösungsorientierte eher den Weg zu einem raschen Ergebnis geht. [...] Da in einer lösungsorientierten Mediation die Tendenz zu Anpassung und Kompromiss vorherrscht, kommt es oft zu keiner optimalen Zufriedenheit auf beiden Seiten, weil die zugrunde liegenden Interessen zu wenig angesprochen werden. Oft bleibt eine Partei, die mit dem Ergebnis weniger glücklich ist als die andere oder anderen.

[Weber/Wiedermann 2004, Register 2, Kapitel 2.2, S.1.]

⁴⁹ Vgl. Wiedemann/Nothdurft 1997, S. 182.

⁵⁰ Vgl. Wiedemann/Nothdurft 1997, S. 182.

⁵¹ Vgl. Weber/Wiedermann 2004, Register 2, Kapitel 2.2, S. 1.

Weber und Wiedermann sehen in der Art des Konflikts ein Kriterium für die Entscheidung für eine der beiden Arbeitsweisen:⁵²

Je mehr persönliche Beziehungen in die Mediation hineinspielen, die eventuell auch nach der Mediation weitergehen, desto eher wird sich der Mediator für das prozessorientierte Modell entscheiden. [...] Der Vorteil beim lösungsorientierten Vorgehen ist das schnellere und oft sichere Erreichen einer Lösung, der Nachteil ist, dass der Mediator hier autoritärer eingreift und daher die Parteien die Lösung oft nicht als ihre eigene annehmen.

[Weber/Wiedermann 2004, Register 2, Kapitel 2.2, S. 2.]

Demgemäß vermuten Weber und Wiedermann bei einer Familienmediation die Notwendigkeit für einen eher prozessorientierten Zugang und bei einer Umweltmediation – wie etwa dem Mediationsverfahren Flughafen Wien – die eines lösungsorientierten Ansatzes.⁵³

Zu beachten ist, dass sich – wie sich auch an der Diktion der jeweiligen Autoren zeigt – *Diskurs/Konsens-Modell* und *Kommunikation als Verfahren* und dementsprechend *lösungs-* bzw. *prozessorientiertes Mediationsmodell* nicht strikt voneinander trennen lassen. Genauso, wie es schwerlich einen Konsens ohne ein entsprechendes vorausgehendes Verfahren geben wird, macht der Einsatz von Verfahrenstechniken diskursiver Kommunikation nur dann Sinn, wenn man das Ziel einer Konsenslösung zumindest als Möglichkeit vor Augen hat. Entscheidet sich ein Mediator für ein lösungsorientiertes Verfahren, wird er trotzdem den Parteien Zeit zur Darlegung ihrer Interessen geben. Steht ein prozessorientiertes Modell im Vordergrund, wird trotzdem auch hier eine Lösung des Konflikts angestrebt werden. Es geht also immer um die entsprechende Schwerpunktsetzung. In diesem Zusammenhang und in Bezug auf die kritischen Anmerkungen von Weber und Wiedermann am Ende der obigen Zitate, wo sie auf mögliche Nachteile lösungsorientierter Mediation aufmerksam machen, sollte auf Heintels Unterscheidung zwischen „kleinen“ und „großen“ Mediationsverfahren hingewiesen werden: Während Weber und Wiedermann zwar zunächst beide Verfahrensmodelle als jeweils legitim für bestimmte Konflikttypen erachten, sprechen sie sich letztendlich – aufgrund der Nachteile lösungsorientierter Mediationsverfahren – für

⁵² Vgl. Weber/Wiedermann 2004, Register 2, Kapitel 2.2, S. 2.

⁵³ Vgl. Weber/Wiedermann 2004, Register 2, Kapitel 2.2, S. 2.

ein prozessorientiertes Vorgehen aus.⁵⁴ Heintel dagegen betont die immanenten Unterschiede zwischen verschiedenen Verfahrenstypen – „kleinen“ und „großen“ Verfahren – und die Notwendigkeit unterschiedlicher Vorgehensweisen stärker:

„*Kleine*“ *Mediationsverfahren* mit wenig Beteiligten, wie z.B. Scheidungsmediationen, würden sich nach Heintel dadurch auszeichnen, dass die direkte Kommunikation zwischen relevanten Personen gesichert ist. Hier sei ein Win-Win-Konsens leichter vorhersehbar als bei „*großen*“ *Verfahren* mit vielen Betroffenen, wie etwa dem Mediationsverfahren Flughafen Wien, die unter weniger günstigen Bedingungen durchzuführen wären. Es finde ein ständiger Balance-Akt zwischen direkter und indirekter Kommunikation statt. Die Notwendigkeit eines Organisationsaufbaus schaffe weitere Konflikte mit dem zentralen Problem der Rückbindung, da „Vertreterverfahren“ leicht zu „Verräterverfahren“ würden. Eine Ergebnisoffenheit sei hier durch die herrschenden gesellschaftlichen Rahmenbedingungen nicht wirklich gegeben. Die Folge seien Kompromiss-Ergebnisse. Reine Win-Win-Versprechen seien nicht möglich. Die Ergebnisse seien „endliche“ Ergebnisse. Erfolgreich sei ein Mediationsverfahren trotzdem, wenn die Organisation weitergeführt werde.⁵⁵

Heintel ebnet damit den Weg für den „Kompromiss“ als legitimes Ergebnis zumindest eines „großen“ Mediationsverfahrens. Er geht davon aus, dass es in Umweltmediationsverfahren zu (einzelnen) Verlierern kommen kann, da der globale Konflikt zwischen Ökonomie bzw. Technologie und Lebensqualität nicht in einem relativ kleinen System – dem Mediationsverfahren – zu lösen sei. Hier stoße Mediation an ihre Grenzen, könne aber erfolgreich Strukturen zukünftiger Konfliktbewältigung herstellen.⁵⁶ Mit dem Hinweis auf mögliche Kompromisse und Verlierer geht er auf Konfrontationskurs mit einigen Glaubensgrundsätzen der Mediationsbranche.

Innerhalb der Sozialwissenschaften gibt es eine breite Debatte über die tatsächliche Leistungsfähigkeit von Diskursen, die sich zwischen den Fronten von Handlungstheorie

⁵⁴ Vgl. Weber/Wiedermann 2004, Register 2, Kapitel 2.2, S. 2.

⁵⁵ Vgl. Heintel: Referat im Rahmen des Internationalen Kongresses für Projektmanagement und Mediation. Klagenfurt. 19.1.2006.

⁵⁶ Vgl. Heintel: Referat im Rahmen der Präsentation der Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitforschung zum Mediationsverfahren Flughafen Wien. 31.1.2006.

und Systemtheorie abspielt.⁵⁷ Darüber hinaus sehen etwa Wiedemann und Nothdurft in Hinblick auf die Anwendung der Diskurstheorie auf die Mediationspraxis die Notwendigkeit empirischer wissenschaftlicher Überprüfung:

Die Auffassung konsensbasierter Kommunikation operiert mit *überzogenen Vorstellungen hinsichtlich der Möglichkeit von Verstehen und Verständigung*, die Auffassung von Kommunikation als Prozedur operiert mit *überzogenen Vorstellungen hinsichtlich des Verfahrenscharakters von Kommunikation*. [...] Angesichts des kommunikativen Geschehens in real ablaufenden Diskursen erscheinen [...] die idealistischen Auffassungen von Kommunikation des Diskurs/Konsens-Modells und von Kommunikation als Verfahren wirklichkeitsfremd. [...] Nicht mehr der normative Ansatz sondern die strikte Analyse der empirischen „Schmuddeligkeiten“ von Mediationsprozessen sollte in den Mittelpunkt gestellt werden. Es gilt, die Interaktionsabläufe im Detail zu erfassen und nicht von vornherein auszublenden, was nicht in das theoretische Konzept passt.

[Wiedemann/Nothdurft 1997, S. 183-185.]

Um nicht in diese „Falle normativer Illusionen“ zu tappen, wird im Rahmen der empirischen Analyse dieser Arbeit – zumindest teilweise – ein *qualitativer* Zugang zum Forschungsgegenstand gewählt, der es zwar auf der einen Seite ermöglichen soll, theoriegebundene Forschungsfragen zu beantworten, auf der anderen Seite aber genug Raum für das Erkennen von Abweichungen zwischen der „realen Situation“ und der normativen theoretischen Ausgangslage lassen soll.

⁵⁷ Vgl. Köberle/Gloede/Hennen 1997, S. 19-23.

Im Rahmen des ersten Unterkapitels wurde der Begriff Mediation umrissen und die historische Dimension konsensualer Konfliktlösung beleuchtet. Unter anderem wurde in Zusammenhang mit großangelegten Mediationsverfahren auf die Notwendigkeit zur kommunikativen Rückkoppelung zwischen Repräsentanten und Repräsentierten verwiesen. Als eine methodische Grundlage der Mediation wurde das sogenannte Harvard-Konzept der Verhandlungsführung vorgestellt und auf Parallelen zur Theorie des kommunikativen Handelns und zur Spieltheorie verwiesen. Zweitens scheint besonders in Bezug auf die Bewertung von Handlungsoptionen von Interesse.

Als Operationalisierungstechnik in diesem Zusammenhang wird das Konzept der BATNA herausgearbeitet, das eine Abwägung von alternativen Konfliktlösungen zulässt. Anhand verschiedener Modelle diskursiver Kommunikation wird der Boden bereitet zu einer Differenzierung zwischen „kleinen“, auf einen Konsens ausgerichteten Mediationsverfahren und „großen“ Verfahren, bei denen auch eine Kompromisslösung akzeptabel erscheinen kann. Zu letzterem Verfahrenstypus zählt auch die sogenannte Umweltmediation, deren Besonderheiten im folgenden Kapitel im Detail ausgeführt werden sollen.

1.2. Umweltmediation

Das Mediationsverfahren Flughafen Wien steht in Österreich für den Versuch, einen neuartigen Umgang mit strittigen Infrastrukturprojekten zu etablieren. Gerade im Umweltbereich musste das althergebrachte politische System in den vergangenen Jahrzehnten zwei besonders schwere Niederlagen hinnehmen: einerseits das Aus für das bereits errichtete Kernkraftwerk Zwentendorf und andererseits die Verhinderung des Donaukraftwerks Hainburg durch den heftigen Widerstand von Umweltaktivisten. Vor allem Hainburg dürfte den Verantwortlichen in der Region, in der auch der Flughafen Wien angesiedelt ist, noch bestens in Erinnerung sein. Es verwundert daher nicht, dass man es diesmal nicht auf eine offene Konfrontation ankommen lassen wollte und den Versuch einer kooperativen Konfliktlösung gestartet hat. Als eine Möglichkeit dazu bot sich das international erprobte Konzept der Umweltmediation an.

Unter den Begriff „Umweltmediation“ fallen jene Mediationsverfahren, die „Umweltkonflikte“ zum Inhalt haben. Solche Konflikte entstehen – allgemein betrachtet – im Zusammenhang mit Projektvorhaben, die umweltrechtlichen Bestimmungen unterliegen bzw. umweltspezifische Auswirkungen haben.⁵⁸ Zieher sieht mögliche Anwendungsbereiche für Umweltmediation im Rahmen von Konflikten etwa um Standortsuche, Anlagengenehmigungsverfahren, Betriebserweiterungen, Infrastrukturmaßnahmen, Abfallentsorgungsstätten oder Schotterwerke.⁵⁹

1.2.1. Entstehungshintergrund

In den USA kam im Zusammenhang mit einem konsensualen Entscheidungsprozess im Umweltbereich zum ersten Mal im Jahr 1973 ein Konfliktmittler (=Mediator) zum Einsatz. Dabei ging es um die Lösung eines Konflikts in Bezug auf den Bau eines umstrittenen Staudamms.⁶⁰ Das zu Beginn vorliegende Konzept eines *passiven* Konfliktmittlers wurde bald in eine *aktive* Rolle des Vermittlers weiterentwickelt.⁶¹ Ein Mediator soll demnach nicht nur „Verfahrensverwalter“ sein, sondern Helfer, wobei besonders wichtig ist, dass er

⁵⁸ Vgl. Zieher 1999, S. 18.

⁵⁹ Vgl. Zieher 1999, S. 18.

⁶⁰ Vgl. Gaßner/Holznagel/Lahl 1992, S. 21.

⁶¹ Vgl. Gaßner/Holznagel/Lahl 1992, S. 24-26.

keiner der an den Verhandlungsprozessen beteiligten Parteien insbesondere verpflichtet ist.⁶² Der Mediator hat also aktiv allparteilich zu handeln.

In den USA wird bereits seit den 1970er Jahren Mediation als Konfliktlösungsverfahren im Umweltbereich zunehmend institutionalisiert und professionalisiert.⁶³ Für Europa – und insbesondere für den deutschen Sprachraum – ortet Zilleßen ein (auch und insbesondere) durch das seit etwa dreißig Jahren immer wichtiger werdende Feld der Umweltpolitik ausgelöstes In-Frage-Stellen der herkömmlichen Konzepte staatlichen Handelns, politischer Steuerung und regulativer Politik.⁶⁴ Die durch Umweltzerstörung und –gefährdung ausgelöste Bedrohung von Lebenszusammenhängen habe die politische „Gehorsamskultur“ verändert.⁶⁵

Der Bürger versteht sich gegenüber Politik und Verwaltung nicht mehr als gehorsamer Untertan, sondern erwartet die Berücksichtigung seiner Interessen und verlangt nach mehr Mitsprache, wo er diese Interessen betroffen sieht.

[Zilleßen 1998a, S. 11.]

Diese Forderung nach Mitsprache gilt umso mehr für den Bereich der Umweltpolitik, da gerade hier mit unmittelbaren (negativen) Auswirkungen auf Gesundheit und Lebensqualität jedes Einzelnen zu rechnen ist. Angesichts möglicher Gefährdungen und Beeinträchtigungen stellen die Bürger partiell die Legitimität politischer Entscheidungen in Frage und üben mitunter Widerstand.⁶⁶

[Die] Besonderheiten der Umweltpolitik erklären einerseits die Intensität und Emotionalität von Umweltkonflikten, machen andererseits aber auch deutlich, dass die traditionelle Politik, deren Legitimation auf formaler Repräsentation gründet, hier weithin überfordert ist [...]. Wo es um grundsätzliche Fragen des Lebens geht, erscheint der sehr allgemeine Auftrag von Amts- und Mandatsträgern zur Regelung von Konflikten nicht mehr angemessen. Die von diesen Konflikten betroffenen oder daran beteiligten Personen und Gruppen

⁶² Vgl. Gaßner/Holznagel/Lahl 1992, S. 26.

⁶³ Vgl. Zieher 1999, S. 28.

⁶⁴ Vgl. Zilleßen 1998a, S. 8.

⁶⁵ Vgl. Zilleßen 1998a, S. 10.

⁶⁶ Vgl. Zilleßen 1998b, S. 218.

müssen vielmehr an der Regelung derselben beteiligt werden, um das inhaltlich mitgestalten zu können, was sie als zentral für ihr eigenes Leben einschätzen.

[Zilleßen 1998a, S. 13.]

Mediation scheint ihrem Wesen nach wie geschaffen dafür zu sein, entstandene Konflikte einer allseits akzeptablen Lösung zuzuführen und der Forderung nach Mitsprache nachzukommen. Dies führt zu einer stetig wachsenden Zahl von Mediationsverfahren (auch) im Umweltbereich.

Zilleßen betont die Wichtigkeit der Lösung von Umweltkonflikten gemeinsam mit den Betroffenen. Dennoch stellt er fest, dass die Letztverantwortung der formal legitimierten Entscheidungsträger durch Umweltmediation nicht aufgehoben werden soll. Es gehe darum, die *Vorbereitung* einer Problemlösung auf eine breite gesellschaftliche Basis zu stellen.⁶⁷ Nur so können im Umweltbereich Lösungen im Sinne einer „nachhaltigen Entwicklung“ entstehen.⁶⁸

1.2.2. Besonderheiten von Umweltmediation

Mediation ist nicht gleich Mediation. Verschiedene Konflikttypen verlangen nach unterschiedlichen Lösungsverfahren. Zilleßen geht bei Umweltkonflikten von folgenden Besonderheiten aus:

- Umweltkonflikte betreffen die Beziehungen zwischen Natur und Mensch, zwischen natürlichen und sozialen Systemen. Sie sind daher von einem hohen Grad an Komplexität, Ungewissheit und Unabwägbarkeit gekennzeichnet. Zugleich ist evident, dass ihr Ausgang das Gemeinwohl berührt und die Folgen häufig räumliche und zeitliche Grenzen überschreiten.
- An Umweltkonflikten sind in der Regel zahlreiche Bürger, Gruppen, Institutionen und Organisationen beteiligt, und die Sichtweisen, Erfahrungen und Handlungsmöglichkeiten dieser Konfliktparteien sind höchst unterschiedlich. Sie besitzen nicht nur verschiedenartige soziale und ökonomische Voraussetzungen, sondern oft auch gegensätzliche Wertorientierungen, was eine Konfliktregelung durch eine rein politische Entscheidung erschwert, oft genug unmöglich macht.

⁶⁷ Vgl. Zilleßen 1998a, S. 13.

⁶⁸ Vgl. Zilleßen 1998a, S. 15.

- Umweltkonflikte gehen häufig inhaltlich und zeitlich über politische und administrative Zuständigkeiten hinaus, d.h. sie werfen Fragen und Probleme auf, die im Rahmen des konkreten Konflikts nicht behandelt werden können und/oder die Zuständigkeit des betroffenen politisch-administrativen Systems überschreiten. Das Vertrauen in die Problemlösungsfähigkeit dieses Systems ist in solchen Fällen weder objektiv gerechtfertigt noch subjektiv zu erwarten.

[Zilleßen 1998a, S. 12-13.]

Aus diesen Besonderheiten von Umweltkonflikten ergeben sich mitunter Notwendigkeiten und Problemlagen für Mediationsverfahren, die bei anderen Anwendungsbereichen von Mediation nicht anzutreffen sind. Von besonderem Interesse scheint hier zunächst der Verweis auf die *Komplexitäten*, *Ungewissheiten* und *Unabwägbarkeiten* zu sein. Die Problem- und Interessenslage ist oft schwer zu durchschauen, konkurrierende Expertenmeinungen prallen aufeinander, und „Kompensationsgeschäfte“ sind verpönt. Hier muss Mediation zunächst ganz massiv für Klarheit und Verstehen sorgen. Eine weitere Schwierigkeit ist, dass Umweltkonflikte und Entscheidungen, die zur Lösung Ersterer zu treffen sind, *räumliche und zeitliche Grenzen überschreiten*. Mediation bietet fallspezifische Lösungen, da die Teilnehmer (ausschließlich) als Experten für „ihren“ Konflikt anzusehen sind. Umweltkonflikte finden aber mitunter vor einem Kontext statt, der über lokale Gegebenheiten hinaus Geltung hat. Dies kann eine kreative Lösungssuche empfindlich beeinträchtigen, da es Faktoren geben kann, die von keinem der Teilnehmer beeinflussbar sind. Dann sind vielleicht „echte“ Win-Win-Lösungen gar nicht mehr möglich. Bei Umweltkonflikten treffen *zahlreiche Bürger, Gruppen, Institutionen und Organisationen* – nicht nur einzelne Individuen – aufeinander. Denkbare Teilnehmer sind etwa Anrainer bzw. Bürgerinitiativen, Projektwerber, Politiker, Verwaltung, Interessensverbände, Umwelt- und Naturschutzverbände und Umweltschutzverbände.⁶⁹ Mediation als direkte diskursive Kommunikation kann aber nicht in beliebig großen Gremien sinnvoll abgehalten werden. Der Zugang zu Umweltmediationsverfahren muss also eingeschränkt werden. Dies bringt zum einen die Notwendigkeit einer Teilnehmerauswahl und zum anderen den Einsatz von Repräsentationsstrategien mit sich. Beides verpflichtet Umweltmediationsverfahren dazu, kommunikative Rückkoppelung zur Basis der verschiedenen Interessensgruppen zu betreiben, da sonst ein zentraler Vorzug

⁶⁹ Vgl. Zieher 1999, S. 10

von Mediation – nämlich die direkte, nicht-delegierte Konfliktlösung – ad absurdum geführt würde. Die verschiedenen Konfliktparteien besitzen unterschiedliche *soziale und ökonomische Voraussetzungen*. Gerade in der Umweltmediation muss der Mediator besonders darauf achten, dass Machtungleichgewichte ausgeglichen werden. Hier kommt ganz besonders das Konzept der aktiven Allparteilichkeit zum Tragen. *Gegensätzliche Wertorientierungen*, die über reine Interessen hinausgehen, erschweren Einigungen. Eine Win-Win-Lösung wird unter Umständen unmöglich. Dass *Umweltkonflikte inhaltlich und zeitlich über Zuständigkeiten hinaus gehen können*, stellt ein Mediationsverfahren erneut vor das Problem der Auswahl der „richtigen“ Teilnehmer, die eine Konfliktlösung über einen langen Zeitraum hinweg tatsächlich mittragen können.

Angesichts dieser Besonderheiten von Umweltkonflikten und den dargestellten Implikationen für den Mediationsprozess ist es nicht verwunderlich, dass Umweltmediation in der Praxis durchaus in manchen Punkten von den Postulaten des Lehr-Modells von Mediation, wie in Kapitel 1.1 dargestellt, abweichen (muss). Demgemäß definiert Fietkau Umweltmediation folgendermaßen:

[Umweltmediation ist] eine soziale Technik, mit deren Hilfe (Interessen)Konflikte zwischen zwei oder mehr Parteien unter Hinzuziehung eines neutralen Dritten zur Sprache gebracht, geklärt und möglicherweise beigelegt werden sollen. Das Ziel des Mediationsverfahrens besteht in der Suche nach Problemlösungen, die für alle am Konflikt Beteiligten akzeptabel sind. Das wechselseitige Ausloten von Verhandlungsspielräumen und die Suche nach neuen Lösungen kennzeichnet den Mediationsprozess. Er besteht in Aushandlungsprozessen, in denen konsensuale Konfliktregelungen angestrebt werden.

[Fietkau 1994, S. 6.]

Zwar beschreibt auch Fietkau den Mediator als „neutral“, was – wie bereits mehrfach ausgeführt – wohl zu kurz greift, dennoch öffnet diese Definition von Umweltmediation den Blick auf zwei wesentliche Aspekte, die von dem in Kapitel 1.1 erarbeiteten Lehr-Modell von Mediation abweichen: Zum einen sieht Fietkau den Erfolg eines Umweltmediationsverfahrens bereits dann gegeben, wenn die Problemlösung für alle Beteiligten *akzeptabel* ist, zum anderen betont er die Wichtigkeit von *Verhandlungen* im Rahmen eines Mediationsverfahrens. Er rückt in Anbetracht der speziellen Problemlagen

von Umweltkonflikten, wie z.B. hohe Komplexität und unterschiedliche Werthaltungen von Betroffenen, ein Stück weit von der Forderung nach einer Win-Win-Lösung ab. Eine akzeptable Lösung kann auch in einem Kompromiss gefunden werden. Während Win-Win-Situationen über eine kreative Suche nach Optionen erreicht werden, führen Verhandlungen letztlich zu einem Kompromiss (siehe Kapitel 2.2.2.2).

1.2.3. Methodische Grundlagen von Umweltmediation

Die besonderen Voraussetzungen und Problemlagen von Umweltmediation verlangen nach methodischer Berücksichtigung in der Verfahrenspraxis. Auch wenn es keine standardisierten Ablauf-Schablonen für Mediationsverfahren geben kann, da diese ja fallspezifisch auf unterschiedlichste Voraussetzungen und Konstellationen treffen, so gibt es doch mehrere Phasen, die in den meisten Umweltmediationen wiederkehren:

1) Initiierungsphase

Es ist nicht einfach, ein Mediationsverfahren überhaupt auf die Beine zu stellen. Überzeugungsarbeit ist notwendig. Dem Initiator kommt die Aufgabe zu, „das Eis zwischen den Konfliktparteien zu brechen“.⁷⁰ Die Art und Weise, wie er dabei vorgeht, kann Einfluss auf das gesamte weitere Verfahren haben.

2) Vorbereitungsphase

Hier wird eine Konfliktanalyse erstellt, es werden die Verhandlungsteilnehmer und Mediatoren ausgewählt, die Verhandlungsspielregeln festgelegt und gemeinsam Informationen gesammelt.⁷¹ Im Rahmen der Konfliktanalyse werden die Streitgegenstände strukturiert, die Informationsasymmetrien zwischen den verschiedenen Beteiligten identifiziert, Lösungsstrategien gesammelt und vorgegebene rechtliche Anforderungen ermittelt. Bei der Auswahl der Teilnehmer geht es in erster Linie darum, dass alle relevanten *Interessen* in der Verhandlungsrunde repräsentiert werden, nicht dass so viele *Personen* wie möglich beteiligt sind, da dies die Konsensuche erschwert.⁷² Außerdem ist großes Augenmerk auf die Auswahl der „richtigen“ Repräsentanten zu legen:

⁷⁰ Vgl. Gaßner/Holznapel/Lahl 1992, S. 35-36.

⁷¹ Vgl. Gaßner/Holznapel/Lahl 1992, S. 34.

⁷² Vgl. Gaßner/Holznapel/Lahl 1992, S. 38-44.

Wenn es auch im einen oder anderen Fall geboten erscheinen kann, nicht die Hauptrepräsentanten eines Konfliktes an den Verhandlungstisch zu holen, so muss doch in jedem Fall sorgfältig darauf geachtet werden, dass solche Vertreter an den Verhandlungstisch geholt werden, die fähig sind, Verlauf und Ergebnis der Verhandlungen in ihre jeweiligen Gruppierungen zurückzuvermitteln, und die von diesen Gruppen auch als legitimierte Vertreter anerkannt werden.

[Gaßner/Holznagel/Lahl 1992, S. 44.]

Die Repräsentanten stehen vor einer schwierigen Aufgabe: Sie müssen sich bei den Verhandlungen „mediationskonform“ verhalten und im Sinne einer Konsenssuche unter Umständen lange bestehende Positionen ihrer Gruppierung aufgeben oder zumindest hinterfragen. Gleichzeitig dürfen sie nicht zum „Verräter“ werden, da sie sonst ihre Legitimität einbüßen. Gerade, wenn es um Kompromisslösungen geht, ist dies verständlicherweise eine heikle Angelegenheit.

Die Festlegung von „Spielregeln“ mündet meist in eine schriftliche Verfahrensvereinbarung. Bei der gemeinsamen Informationssammlung gilt es, bestehende Informationsungleichgewichte auszugleichen und somit eine allseitig anerkannte Verhandlungsbasis zu schaffen.⁷³

3) Verhandlungsphase

In der Verhandlungsphase werden Vorschläge für eine Problemlösung erarbeitet, die insgesamt oder zumindest teilweise für alle Beteiligten akzeptabel ist. Dies kann sowohl im Plenum als auch in Untergruppen geschehen.⁷⁴ Hier gilt es, sich auf *Interessen* zu konzentrieren statt auf „eingefahrene“ Positionen, *wenn möglich* eine Win-Win-Situation herzustellen und möglichst breite *Verhandlungspakete* zu schnüren.⁷⁵

Gaßner et al. sehen folgende Grundbedingungen für eine Win-Win-Lösung:

Die amerikanischen Erfahrungen lehren [...], dass mehr als Kompromissbereitschaft gefordert ist. Das Herstellen einer win-win-Lösung verlangt von jedem Verhandlungsteilnehmer neben der Bereitschaft zum Einlenken auch ein Verständnis für die Interessenlage des anderen. [...] Es

⁷³ Vgl. Gaßner/Holznagel/Lahl 1992, S. 44-51.

⁷⁴ Vgl. Zieher 1999, S. 15.

⁷⁵ Vgl. Gaßner/Holznagel/Lahl 1992, S. 52-55.

müssen Entscheidungsmöglichkeiten erarbeitet werden, die tendenziell allen zum Vorteil gereichen.

[Gaßner/Holznagel/Lahl 1992, S. 53.]

Demnach wird ein Verhandlungsergebnis als *Kompromiss* erlebt, wenn – beschränkt auf die Eigenperspektive – das eigene Nachgeben im Vordergrund gesehen wird, und als *Win-Win-Lösung*, wenn man die Eigenperspektive verlässt und das Ergebnis auch durch die Perspektive der Interessenslage des Verhandlungspartners betrachtet. Die Frage, wie weit Win-Win-Situationen *Wahrnehmungs- und Einschätzungssache* sind, wird im Rahmen dieser Arbeit noch behandelt werden (siehe Kapitel 2.2.2.2).

Am Ende der Verhandlungsphase werden die Ergebnisse schriftlich (und verbindlich) verankert.⁷⁶

4) Umsetzungsphase

Die Ergebnisse des Mediationsverfahrens, die in unserem Rechtssystem einen *informellen* Charakter aufweisen, werden in den *formalen* Entscheidungsprozess weitergeleitet. Es können Kontrollmechanismen geschaffen werden, die die Umsetzung überwachen.⁷⁷ Eine wichtige Rolle im Vorfeld der Unterzeichnung von Verhandlungsergebnissen spielt deren Vermittlung und in weiterer Folge die Bindung der Beteiligengruppen an diese:

Die gefundenen Ergebnisse können nur Bestand haben, wenn sie von den Institutionen und Gruppen, die am Verhandlungstisch vertreten waren, auch in vollem Umfang getragen werden. Hierzu bedarf es der ausführlichen Vermittlung von Verlauf und Ergebnis der Verhandlungen in die jeweilige Beteiligengruppe. Sicherlich ist nicht davon auszugehen, dass ein Repräsentant ohne jede Rückkoppelung und Mandat an den Verhandlungen teilgenommen hat. Aber zwischen dem Formulieren von Verhandlungszielen und der endgültigen Zustimmung zum Verhandlungsergebnis bestehen regelmäßig Differenzen, die abschließend zu überprüfen sind. Sollte ein Interessenvertreter keine Zustimmung erzielen können, ist wiederum die Autorität des Konfliktmittlers

⁷⁶ Vgl. Zieher 1999, S. 15.

⁷⁷ Vgl. Zieher 1999, S. 15.

gefragt, der Beteiligengruppe den Verhandlungsgang und die Kompromisslösung zu erläutern.

[Gaßner/Holznagel/Lahl 1992, S. 55.]

Gaßner et al. betonen hier die entscheidende Bedeutung der kommunikativen Rückkoppelung zwischen den Repräsentanten und ihren Gruppierungen. Darüber hinaus schreiben sie es dem Aufgabenbereich des Mediators zu, diese Kommunikationsprozesse zu unterstützen. Auf diese Forderung wird im Rahmen der Erläuterung des konkreten Forschungsinteresses dieser Arbeit noch eingegangen werden (siehe Kapitel 1.3).

1.2.4. Problemstellungen im Rahmen von Umweltmediationsverfahren

Umweltmediation ist ein komplexer sozialer Prozess, bei dem es um den Umgang mit emotional aufgeladenen und angstbehafteten Konfliktthemen geht. Aus (größtenteils) psychologischer Sicht ergeben sich daher im Rahmen solcher Verfahren Problemstellungen, denen entsprechend begegnet werden muss, um ein Mediationsverfahren erfolgreich abschließen zu können.

1.2.4.1. *Unterschiedliche Mediationsauffassungen*

Umweltmediation ist in unserem Rechtssystem und in der Konfliktlösungspraxis ein relativ junges und ungewohntes Verfahren. Unabhängig vom konkreten Konfliktgegenstand urteilen sowohl Beteiligte als auch nicht Beteiligte über die Funktionalität des Verfahrens an sich. Dabei ergeben sich nach Fietkau fünf unterschiedliche Auffassungen von dem, was Mediation zu leisten vermag:⁷⁸

Demgemäß kann Umweltmediation als *Instrument der Manipulation*, als *Instrument der Bürgerbeteiligung*, als *Instrument für Interessenausgleich*, als *Instrument zur Entwicklung von Kompetenzen* und als *Instrument für kreative Problemlösungen* betrachtet werden. Diese fünf Auffassungen stellen gleichsam „Entwicklungsstufen“ im Ansehen von Mediation dar – von „plumper“ Manipulation bis hin zum normativen Ideal von Mediation: der kreativen Konfliktlösung.

⁷⁸ Vgl. Fietkau 2000, S. 15-21.

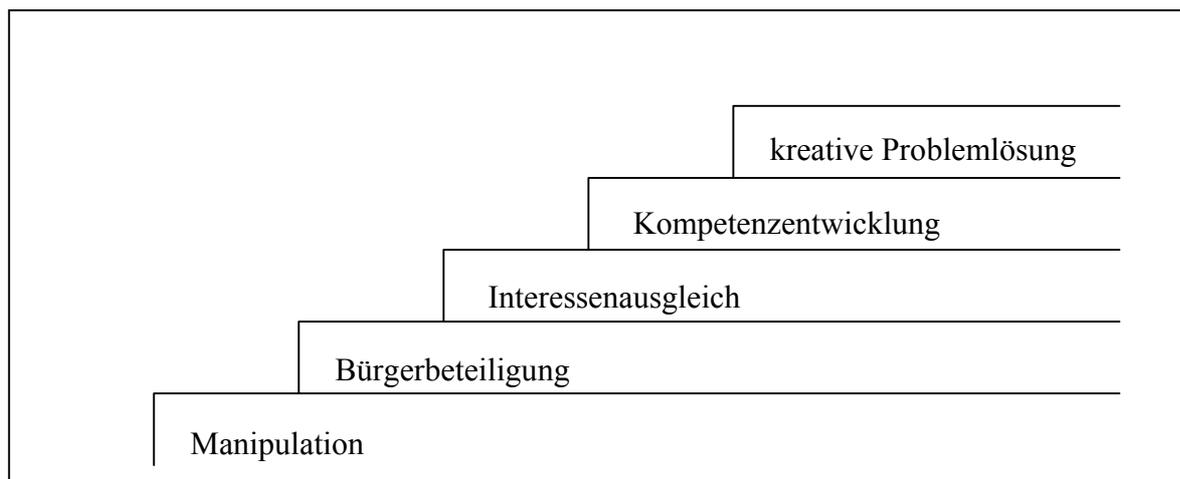


Abb. 1: Auffassungen von Umweltmediation als Entwicklungsstufen

[Quelle: Fietkau 2000, S.15.]

Menschen neigen dazu, z. B. einem Industrieunternehmen, das jahrelang als Gegner in einem Umweltkonflikt agiert hat, mit Misstrauen zu begegnen, bietet dieses plötzlich Kooperation statt Konfrontation an. Sie vermuten, dass der Mediationsprozess als eine Art „einseitige Akzeptanzbeschaffung“ dazu dienen soll, ihnen die Grundlage für weiteren Widerstand zu entziehen.⁷⁹ Diese Auffassung von *Mediation als Manipulation* spielt auch im Zusammenhang mit der öffentlichen Wahrnehmung des Mediationsverfahrens Flughafen Wien eine gewisse Rolle. Kann der Verdacht der Manipulation widerlegt werden, so ist die nächste nahe liegende Auffassung die, dass Umweltmediation „nur“ ein *Instrument der Bürgerbeteiligung* wäre. Die Funktion von Mediation geht jedoch darüber hinaus, Betroffenen in geordneter Form Gehör zu verschaffen.⁸⁰ Mediation als *Instrument für Interessenausgleich* soll durch Verhandlung und Argumentation das entscheiden, wo ein Konsens möglich ist, und strittige Fragen an den förmlichen Entscheidungsprozess zurückgeben.⁸¹ Auch diese Auffassung von Umweltmediation greift noch zu kurz, betrachtet man deren gesamtes (theoretisches) Potenzial. Unabhängig vom Zustandekommen eines Verhandlungsprozesses oder einer konkreten Problemlösung geht es im Rahmen von Mediationsverfahren darum, die *Handlungskompetenz* und Eigenverantwortlichkeit der Akteure dadurch *weiterzuentwickeln*, dass sie die Interessen

⁷⁹ Vgl. Fietkau 2000, S. 15.

⁸⁰ Vgl. Fietkau 2000, S. 15.

⁸¹ Vgl. Fietkau 2000, S. 16.

und Problemsichtweisen der anderen Parteien besser verstehen lernen.⁸² Auf ihrer „höchsten“ Entwicklungsstufe dagegen werden im Rahmen von Mediationsverfahren *kreative Problemlösungen* entwickelt. Es werden Bedingungen geschaffen, die es den Beteiligten ermöglichen, Problemlagen neu zu sehen und über gängige Lösungsschemata hinauszudenken.⁸³

Menschen, die es in irgendeiner Form mit Umweltmediation zu tun bekommen, durchlaufen wahrscheinlich einige dieser Auffassungs-Ebenen. Für die Betreiber eines Mediationsverfahrens muss es darum gehen, Teilnehmer und Außenstehende kommunikativ – weg vom Verdacht der Manipulation – von Stufe zu Stufe zu geleiten, damit sie das gesamte Potenzial von Umweltmediation begreifen und ausschöpfen lernen. Diese Kommunikationsleistung sei nicht mit dem verwechselt, was in der Literatur zu Mediation oft als „PR“ mit negativen Konnotationen belegt wird: Ähnlich wie es fünf Auffassungs- bzw. Entwicklungsstufen von Mediation gibt, gibt es diese auch für PR (siehe Kapitel 2.1.2.1). PR und Umweltmediation, die ja im öffentlichen Raum stattfindet, sind ein untrennbares Paar. Es muss lediglich darauf geachtet werden, dass beide nicht auf der untersten Entwicklungsstufe stehen bleiben, und ein solches Verfahren in der Folge zum PR-Gag – zu einem Pseudo-Event – verkommt.

1.2.4.2. *Konfliktgewinne*⁸⁴

Ein Grund, warum Konfliktparteien mitunter eine konstruktive Problembearbeitung verweigern, kann darin liegen, dass sie vom Fortbestehen des Konfliktes in irgendeiner Form profitieren.⁸⁵

Komplikationen in der Mediation, vielleicht auch ihr Scheitern, sind für die Beteiligten nicht unbedingt negativ, belegen sie doch, dass an einem so schwierigen Problem sich selbst professionelle Konfliktlöser die Zähne ausbeißen. Dies hilft, die eigene Identität zu stärken. Bürgerinitiativen können ihre Existenz rechtfertigen, die durch eine schnelle Problemlösung bedroht wäre. Die Vertreter von Wirtschaftsunternehmen und Wirtschaftsverbänden können zeigen, unter welchen schwierigen Bedingungen sie ihre Aufgaben erfüllen. Politiker können deutlich machen, dass sie sich in einem hochgradig

⁸² Vgl. Fietkau 2000, S. 16.

⁸³ Vgl. Fietkau 2000, S. 17.

⁸⁴ Vgl. Fietkau 2000, S. 38.

⁸⁵ Vgl. Fietkau 2000, S. 38.

konfliktbehafteten Problemfeld bewegen, in dem Lösungen schwer zu erreichen sind.

[Fietkau 2000, S. 39.]

Auch das Mediationsverfahren Flughafen Wien kann auf solche „Konfliktgewinne“ hin untersucht werden. Wenn diese als Teilaspekte von Entscheidungen auch nicht überbewertet werden sollen⁸⁶, so könnten sie doch Erklärungen etwa in Bezug auf die (lange) Verfahrensdauer und eventuell auch auf den Verfahrensausritt einzelner Parteien liefern.

1.2.4.3. Reflexhaftigkeit von Lösungsmustern⁸⁷

Fietkau verweist darauf, dass verschiedene gesellschaftliche Gruppen auf eine unterschiedliche Art und Weise mittels eingeübter Lösungsmuster an Probleme herangehen. Diese Lösungsmuster kommen quasi automatisch zum Einsatz und behindern mitunter ein Mediationsverfahren, in dessen ungewohntem Rahmen ja ein „neuer“ Weg der Problem- und Konfliktlösung eingeschlagen werden soll.⁸⁸

Ein für Umweltmediation typisches⁸⁹, auch im Zusammenhang mit dem Mediationsverfahren Flughafen Wien beobachtbares Beispiel für das Spannungsfeld zwischen reflexhaft angewandten Lösungsmustern und Mediation findet sich in der Art und Weise, wie Politiker auf Konflikte zugehen:

Politischen Problemen begegnet man mit politiküblichen Verhaltensstrategien. So bleibt man z.B. bei Verhaltensweisen, die sich in politischen/parlamentarischen Prozessen eingeschliffen haben. Der politische Gegner wird attackiert, seine Argumente werden nicht aufgegriffen – allenfalls, um sie zu entkräften –, die Integrität des Gegenübers wird in Zweifel gezogen usw.

[Fietkau 2000, S. 40.]

Während diese Verhaltensmuster als Bestandteil des politischen Spiels im politischen Raum relativ unschädlich sind⁹⁰, können sie im Rahmen eines Mediationsverfahrens zu

⁸⁶ Vgl. Fietkau 2000, S. 38.

⁸⁷ Vgl. Fietkau 2000, S. 40.

⁸⁸ Vgl. Fietkau 2000, S. 40-43.

⁸⁹ Vgl. Fietkau 2000, S. 40.

⁹⁰ Vgl. Fietkau 2000, S. 40.

Problemen führen, da hier ganz andere Problemlösungsmuster zur Anwendung kommen (müssen).

1.2.4.4. *Abwehr des Ungewissen*⁹¹

Fietkau geht davon aus, dass das Sich-Einlassen auf neue Denkmuster mit Ungewissheit verbunden ist. Lässt man sich (zum ersten Mal) auf Mediation ein, so kann man nicht auf schützenden Handlungsrouinen beharren, sondern man begibt sich auf unsicheres Terrain. Diese Unsicherheit ruft Widerstände hervor.⁹² Fietkau sieht es als Aufgabe des Mediators, solche Abwehrhaltungen gegen ein neues Denken zu mindern.⁹³

Auch im Mediationsverfahren Flughafen Wien gab es entsprechende Widerstände – z.B. in Bezug auf alternative Formen der Großgruppenkommunikation. Hier konnten die Mediatoren allerdings die existierende Abwehrhaltung nicht immer durchbrechen.

1.2.4.5. *Abwehr von Freiheitsbegrenzungen*⁹⁴

Wer sich auf Umweltmediation einlässt, muss mit einer *Begrenzung von Handlungsfreiheiten* rechnen. Dies betrifft alle beteiligten Gruppierungen insofern, dass sie sich, indem sie sich den Regeln des Verfahrens (freiwillig) unterwerfen, nicht mehr in gewohnten Handlungsmustern der Konfliktaustragung und Problemlösung üben dürfen, sofern diese den Spielregeln der Mediation widersprechen.⁹⁵ Im Mediationsverfahren Flughafen Wien finden sich zahlreiche Beispiele für solche Begrenzungen der Handlungsfreiheit: Die Flughafen Wien AG (FWAG) musste sich etwa verpflichten, im Laufe des Mediationsverfahrens Ausbauprojekte, die in Bezug auf Inhalte des Verfahrens „Fakten schaffen“ würden, nicht voranzutreiben. Bürgerinitiativen und politische Parteien mussten darauf verzichten, den Konflikt über die Medien zu eskalieren, und die Austro Control als für den österreichischen Luftraum zuständige Behörde nahm für das Zustandekommen mancher Lösungen schwierigere Arbeitsbedingungen in Kauf. Wichtig ist, dass – im Sinne der Freiwilligkeit der Teilnahme – die Vorteile des

⁹¹ Vgl. Fietkau 2000, S. 45.

⁹² Vgl. Fietkau 2000, S. 45-48.

⁹³ Vgl. Fietkau 2000, S. 48.

⁹⁴ Vgl. Fietkau 2000, S. 49.

⁹⁵ Vgl. Fietkau 2000, S. 49-50.

Mediationsverfahrens die Nachteile und Beschränkungen, die durch dieses entstehen, überwiegen (siehe auch Kapitel 2.2.2.2.1 in Bezug auf Teilnahmeentscheidungen).⁹⁶

1.2.4.6. *Konsistenzbedürfnisse*⁹⁷

Menschen trachten danach, dass ihr Handeln mit ihrem Denken und ihren Überzeugungen übereinstimmt, ansonsten erzeugt dies innere Spannungen. Diese kognitiven Dissonanzen können aber auch dadurch entstehen, dass etwas, von dessen Richtigkeit man überzeugt ist, in sich widersprüchlich wird.⁹⁸

Eine [...] Mediation erzeugt derartige Spannungen fast zwangsläufig dadurch, dass sie das bisherige Denken der Verfahrensbeteiligten in Frage stellt. Dies bezieht sich sowohl auf die Beurteilung von Sachproblemen als auch auf die Einschätzung der sozialen Beziehungen.

[Fietkau 2000, S. 59.]

Die direkt an den Verhandlungen im Rahmen des Mediationsverfahren Flughafen Wien Beteiligten lernten nach und nach, dass bestimmte Einstellungen gegenüber Sachfragen und Personen, die vor dem Verfahren unverrückbar geschienen hatten, im Laufe der Mediation zu relativieren waren.

Mediationsverfahren müssen so gestaltet werden, dass es den Beteiligten möglich wird, entstehende Inkonsistenzen für gewisse Zeit auszuhalten und allmählich eine neue, konsistente gedankliche Ordnung zu entwickeln.

[Fietkau 2000, S. 60.]

Das Problem im Sinne der vorliegenden Arbeit ist natürlich in der Frage zu sehen, wie es gelingen kann, dass im Rahmen von Rückbindungsprozessen auch bei den nicht direkt an den Verhandlungen Beteiligten eine solche kognitive Umstrukturierung stattfindet. Bleibt diese nämlich aus, werden die Repräsentanten, die eine solche neue konsistente Ordnung für sich schon entwickelt haben, automatisch zu Verrätern, und den Entscheidungen fehlt die Tragfähigkeit. Fietkau sieht eine mögliche Strategie zum pragmatischen Umgang mit kognitiven Dissonanzen in einer Umweltmediation darin, dass Parteien einer Lösung

⁹⁶ Vgl. Fietkau 2000, S. 50.

⁹⁷ Vgl. Fietkau 2000, S. 59.

⁹⁸ Vgl. Fietkau 2000, S. 59.

zustimmen, die sie eigentlich nicht gut finden, und die entstehende Dissonanz unter den Hinweis auf nicht beeinflussbare Randbedingungen rechtfertigen.⁹⁹

Auch gegenseitiges *Vertrauen* – als wesentliche Voraussetzung für das Gelingen eines Mediationsverfahrens – hängt mit der Problematik der Konsistenz zusammen: Vertrauen kann nur dann entstehen, wenn man den, dem man vertrauen soll, als – auf seine Weise, mit seinen eigenen Werthaltungen – konsistent erlebt. Entscheidend ist, dass man den Eindruck hat, dass der jeweils andere in Einklang mit sich selbst handelt.¹⁰⁰ Die Bedeutung von Vertrauen wird im Rahmen dieser Arbeit noch in Zusammenhang mit dem Geltungsanspruch der *Wahrhaftigkeit* kommunikativen Handelns erörtert werden (siehe: Kapitel 2.1.1).

1.2.4.7. *Denkblockaden*¹⁰¹ / *Denkfallen*¹⁰²

Fietkau identifiziert eine für Umweltmediation problematische „Denkblockade“ in der allzu reflexartigen Fixierung auf eigene, eingeschränkte *Alltagsheuristiken* – also Problemlösungsmuster, die sich bei ähnlich scheinenden Fällen bewährt haben. Oft entstehen Konflikte erst aus der Einseitigkeit solcher Problemzugänge. Mediation soll hier helfen, mögliche Lösungen aus verschiedenen Perspektiven zu erarbeiten und nicht – wie sonst üblich – andere Heuristiken von vornherein zu diskreditieren.¹⁰³

Darüber hinaus neigen wir – laut Fietkau – dazu, im Nachhinein den Erfolg von gewohnten Lösungsmustern zu überschätzen. Daraus ergibt sich eine *Schwierigkeit, aus Fehlern zu lernen*. Im Rahmen von Mediationsverfahren sind die Teilnehmer demnach dazu anzuhalten, mit schnellen Urteilen vorsichtig zu sein und eine gewisse Skepsis gegenüber scheinbar „selbstverständlichen“ Problemlösungen an den Tag zu legen, um eben aus Fehlern der Vergangenheit lernen zu können.¹⁰⁴

Fietkau sieht eine weitere gängige „Denkfalle“ in der *Unterschätzung der Base-Rate* – der „Grundgesamtheit“ – bei gleichzeitiger *Überbewertung unmittelbarer Erfahrungen*.¹⁰⁵

⁹⁹ Vgl. Fietkau 2000, S. 61.

¹⁰⁰ Vgl. Fietkau 2000, S. 63.

¹⁰¹ Vgl. Fietkau 2000, S. 67.

¹⁰² Vgl. Fietkau 2000, S. 71.

¹⁰³ Vgl. Fietkau 2000, S. 67-68.

¹⁰⁴ Vgl. Fietkau 2000, S. 68-71.

¹⁰⁵ Vgl. Fietkau 2000, S. 72.

Es geht in Mediationsverfahren zumeist darum, Ableitungen aus allgemeinen Sätzen (und das sind oft Wahrscheinlichkeitsaussagen) für ein in Frage stehendes Einzelprojekt zu ziehen, z.B. zu den Fragen, wie wahrscheinlich das Auftreten eines Störfalles [...] ist [...]. Hierbei ist es irrational, sich lediglich auf die Analysen des Einzelfalles zu verlassen. Aber eigene und unmittelbare Erfahrungen scheinen uns im Zweifel vertrauenswürdiger als systematisch aufbereitete erlebnisfernere Daten.

[Fietkau 2000, S. 72.]

Die *Einengung auf einen Problemlösungsrahmen* stellt im Sinne Fietkaus ebenfalls eine „Denkfälle“ im Rahmen von Umweltmediation dar: Beurteilungen von Situationen, Lösungen etc. hängen von Bezugsrahmen („Frames“) ab, die das Denken limitieren. Mediation bietet die Chance, solche Rahmen zu sprengen und sich auf eine kreative Problemsuche einzulassen.¹⁰⁶ Im Zuge des Mediationsverfahrens Flughafen Wien wurde deshalb z.B. trotz aller „Unkonventionalität“ über die Idee diskutiert, den gesamten Flughafen zu verlegen. Es stellte sich zwar rasch heraus, dass dies im Speziellen keine gangbare Lösung wäre, dennoch wurde hier offenes Denken insgesamt gefördert.

Informationsasymmetrien, die vor allem für den schlechter Informierten zur „Denkfälle“ werden können, sollen im Rahmen von Mediationsverfahren ausgeglichen werden. Auf diese Problematik wird im Rahmen der vorliegenden Arbeit noch im Zusammenhang mit den Bedingungen einer *idealen Sprechsituation* als Grundlage einer diskursiven Konsensfindung eingegangen werden (siehe Kapitel 2.1.1).

Fietkau weist auch auf das Problem der *Beibehaltung von Handlungsmustern* hin:¹⁰⁷

Menschen wehren sich auch unabhängig von Kosten-Nutzen-Kalkulationen gegen Veränderungen [...]. Wir neigen dazu [...] etablierte Handlungsmuster aufrechtzuerhalten, und wehren uns gegen Störungen und Unterbrechungen dieser Muster. [...] Das Beibehalten eines Handlungsmusters kann ein so starker Impuls sein, dass es auch trotz dagegensprechender Rationalität präferiert wird.

[Fietkau 2000, S. 85.]

Dies kann Mediation, bei der es um rationale Diskursführung geht, vor eine schwierige Aufgabe stellen.

¹⁰⁶ Vgl. Fietkau 2000, S. 76-78.

¹⁰⁷ Vgl. Fietkau 2000, S. 85.

Der richtige *Umgang mit Komplexität* in Umweltmediationsverfahren ist für Fietkau eine entscheidende Angelegenheit: Experten neigen dazu, Details eines Problems in den Vordergrund zu stellen, Laien – also z.B. Anrainer – betrachten das Problem quasi aus einer gewissen Distanz und sehen die Gesamtheit. Für Experten stellt sich eine Problemlage als extrem komplex dar, für Laien weniger. Mit diesen unterschiedlichen Denkmustern muss im Rahmen des Mediationsprozesses entsprechend umgegangen werden: Handlungsziele und Teilprobleme müssen präzisiert, gewichtet und in eine Reihenfolge bezüglich ihrer Bearbeitung gebracht werden. In Mediationsverfahren kann es sowohl wichtig sein, Grundsatzentscheidungen zu treffen, als auch dringliche konkrete Problemetails vorweg zu lösen.¹⁰⁸ Im Rahmen des Mediationsverfahrens Flughafen Wien kam es ebenfalls zu solchen Gewichtungsprozessen und Entscheidungsnotwendigkeiten: So wurden etwa existierende konkrete Belastungen vorgezogen behandelt, obwohl der eigentliche Auslöser für das Mediationsverfahren die zukünftigen Ausbaupläne des Flughafens Wien waren.

¹⁰⁸ Vgl. Fietkau 2000, S. 86-89.

Umweltmediation stellt besondere Ansprüche an Verfahrensleitung und Teilnehmer. So gilt es, zahlreiche spezifischen Problemstellungen zu bewältigen. Unter anderem müssen unterschiedliche Mediationsauffassungen überwunden werden, die Abwehr von Ungewissem muss durchbrochen werden, und ins Wanken geratene Konsistenzbedürfnisse gilt es im Rahmen des Verfahrens weiterzuentwickeln. Ein wesentlicher Faktor der Umweltmediation ist die Vielzahl an Betroffenen, deren Spektrum im Mediationsverfahren abgebildet sein sollte. Schließlich entspringt diese Form der kooperativen Konfliktlösung, die seit den 1970er Jahren angewandt wird, aus der Forderung nach Mitsprache bei Entscheidungen, die die Lebensqualität jedes einzelnen beeinflussen können. Klassische politische Entscheidungsstrukturen scheinen in derartigen Fragen oft ungeeignet.

Die große Zahl der Betroffenen und die Notwendigkeit, die Zahl der direkt am Mediationsverfahren Beteiligten zu beschränken, führen automatisch zum Zwang, Rückbindungsstrukturen zwischen Repräsentanten und Repräsentierten aufzubauen. Diese Aufgabe obliegt nicht nur den Repräsentanten selbst, sondern auch den Mediatoren bzw. der Verfahrensleitung. Vor diesem Hintergrund soll nun das konkrete Erkenntnisinteresse dieser Arbeit herausgearbeitet werden.

1.3. Kommunikative Rückkoppelung

Im Rahmen dieser Arbeit wird die Kommunikation zwischen Repräsentanten und Repräsentierten untersucht. Diese scheint gerade dann von großer Bedeutung für das Gelingen von Verhandlungen, wenn Kompromisse eingegangen werden müssen, die den Repräsentanten in den Augen der von ihm Vertretenen – vorschnell – zum Verräter machen könnten. Diese „Kompromisskommunikation“ soll anhand der am Mediationsverfahren Flughafen Wien beteiligten Bürgerinitiativen analysiert werden, die Ergebnisse der Untersuchung sollen jedoch auch nützliche Hinweise für Kompromisskommunikation in anderen Zusammenhängen liefern. Das Beispiel Bürgerinitiativen im Mediationsverfahren scheint sich deshalb für vorliegendes Forschungsvorhaben besonders zu eignen, da hier Machtfaktoren weniger Einfluss haben als reine Kommunikationskompetenz. Während sich Repräsentanten in anderen – zum Beispiel politischen – Zusammenhängen zunächst am Verhandlungstisch direkt und in weiterer Folge auch in der Rückbindungsarbeit auf eine gewisse Machtbasis verlassen können, so soll im Mediationsverfahren zunächst – zumindest weitreichend – Gleichheit herrschen, und auch bei der Rückkoppelung mit der eigenen Gruppierung haben Bürgerinitiativenvertreter kaum machtgestärkte Durchsetzungsinstrumente zur Verfügung. Hier gibt es eben keine gewachsenen Hierarchien und kein als legitim anerkanntes Machtgefälle. Die Bürgerinitiativenvertreter können ihre Gruppierung lediglich durch Kommunikation zu einem Einverständnis bewegen. Dabei wird unterstellt, dass es Aufgabe einer zentralen Öffentlichkeitsarbeit des Mediationsverfahrens – quasi der Verhandlungsleitung – ist, den Repräsentanten im Sinne der Nachhaltigkeit von ausverhandelten Lösungen hilfreich zur Hand zu gehen.

Die Ergebnisse der wissenschaftlichen Auswertung sollen zum einen in ein PR-Konzept einfließen, das Vorschläge für die Rückbindungsarbeit in künftigen Mediationsverfahren enthält (siehe Kapitel 4.1), und zum anderen als Empfehlungen allgemeiner Natur dienen, die – losgelöst vom Mediationskontext – Hinweise auf relevante Faktoren von Kompromisskommunikation liefern.

1.3.1. Problemanalyse

Horst Zilleßen, selbst Mediator im Mediationsverfahren Flughafen Wien, umreißt die Problematik der Rückkoppelung folgendermaßen:

Ein nicht unwesentlicher Punkt ist schließlich, ob die Repräsentanten der Konfliktparteien in der Lage sind, diejenigen, die sie vertreten, auf die Ergebnisse der Verhandlungen festzulegen. [...] Für den Erfolg des Verfahrens ist [dies] unerlässlich und setzt voraus, dass die verhandelnden Personen sich permanent bemühen, sich mit ihren Parteien rückzukoppeln, und auch der Mediator in der Klärung dieser Frage eine besondere Aufgabe sieht.

[Zilleßen 1998c, S. 32.]

Die Rückkoppelung zwischen Repräsentanten und ihren Parteien stellt gerade in der „kommunikativen Ausnahmesituation“ eines Mediationsverfahrens ein entscheidendes Kommunikationsproblem dar: Nur durch ununterbrochene Kommunikation zwischen den verhandelnden Personen und den von ihnen Repräsentierten können legitime und daher bindende Konsens- bzw. Kompromissergebnisse im Mediationsprozess erzielt werden.

Fürst, ebenfalls – zumindest eine Zeitlang – Mediator im Mediationsverfahren Flughafen Wien, beschreibt die Problematik folgendermaßen:

Aktiv Beteiligte in einer Mediation erleben den Fortgang des Verfahrens aus einer anderen Sicht als außenstehende Betroffene. Die Beteiligten nehmen an einem Lernprozess teil, in welchem sie Verständnis für andere Beteiligte und deren Interessen entwickeln. Dieser Lernprozess ist den Beteiligten *im* Verfahren zugänglich und den betroffenen Gruppen *außerhalb* des Verfahrens vorenthalten. Dieses Ungleichgewicht kann in Rückbindungsgesprächen ausgeglichen werden.

[Fürst 2004, S. 74-75.]

Nicht alle an einem Mediationsverfahren teilnehmenden Parteien verfügen über die nötigen Kommunikationsstrukturen, um diese Rückkoppelung im Sinne optimaler, konsensorientierter Verhandlungsergebnisse zu gewährleisten. Ein Mediationsverfahren sollte – als Organisation – entsprechende **Kommunikationsangebote als Teilbereich seiner Öffentlichkeitsarbeit** etablieren, um diese den Verhandlungsparteien bei Bedarf zur Verfügung stellen zu können:

[...] geradezu unabdingbar erscheint hier auch die Notwendigkeit einer begleitenden Maßnahme zur Herstellung von Transparenz, die es jenen, die nicht oder nur partiell teilnehmen, ermöglicht, zumindest einen gewissen Einblick in

den Diskurs (das Konfliktverfahren) und seinen Verlauf zu nehmen. Damit sind wir unweigerlich [...] beim Thema der Öffentlichkeitsarbeit angelangt [...].

[Kraimer 2006b, S. 5.]

Fürst fordert in diesem Zusammenhang zudem eine tragende Rolle für die Mediatoren ein:

Sie [Anm.: die Rückbindungsgespräche] sollten vom Mediationsteam begleitet werden. Es kann dabei sowohl den Bericht der Delegierten an ihre Basis unterstützen, das Gespräch moderieren, als auch die Delegierten entlasten, indem es aus der Rolle des Neutralen die Ereignisse berichten hilft. Letztlich kann das Mediationsteam die Basisgruppen dabei unterstützen, klare Aufträge an ihre Delegierten zu formulieren, welche diese auch in die Mediation wieder mitnehmen.

[Fürst 2004, S. 75.]

Demzufolge könnte bei dieser Begleitung des Rückbindungsprozesses auch auf die individuellen Kommunikationsbedürfnisse der jeweiligen Gruppierung eingegangen werden. Als Alternative zu einer direkten Leitung durch das Mediationsteam kann sich Fürst vorstellen, diese an Coaches zu übertragen. Letztere müssten dann aber zumindest in Abstimmung mit den Mediatoren tätig werden.¹⁰⁹ Wird die Abstimmung zwischen Repräsentanten und Basis vernachlässigt, schadet das, so Fürst, nicht nur der Gruppierung selbst, sondern den Verhandlungen überhaupt:

Das Konfliktpotenzial innerhalb einer Gruppe, die gemeinsam einen Konflikt mit anderen bewältigen muss, ist nicht zu unterschätzen. [...] Ängste werden zu Misstrauen und können zum Entzug eines Delegierten-Mandats führen. Das Plenum der Mediation wird kaum Verständnis dafür aufbringen, dass Delegierte ausgetauscht werden und mit dem Manko des fehlenden Wissens über die Vorentwicklung des Verfahrens in das laufende Verfahren einsteigen.

[Fürst 2004, S. 75.]

Um es erst gar nicht soweit kommen zu lassen, fordert Fürst einen systematischen, geplanten Umgang mit der Rückbindungsproblematik:

¹⁰⁹ Vgl. Fürst 2004, S. 75.

Es ist [...] äußerst ratsam, die Rückbindungsgespräche von vornherein fix zu vereinbaren, ausgiebig und verbindlich mit den Gruppen zu fixieren und das Beisein eines Mitglieds des Mediationsteams zu sichern.

[Fürst 2004, S. 75.]

Diesen wohlgemeinten Ansprüchen und Ratschlägen stellt Peter Heintel, Mitglied der wissenschaftlichen Begleitforschung des Mediationsverfahrens Flughafen Wien, nach einer Zusammenfassung der Problematik eine nüchterne Einschätzung der tatsächlichen Handhabung von Rückbindungsprozessen gegenüber:

RepräsentantInnen begeben sich gemeinsam in einen Auseinandersetzungsprozess, kommen sich dabei emotionell zwangsläufig näher [...] und versetzen sich gegenseitig auch in einen Verständnis- und Lernprozess. All dies bleibt den Repräsentierten „erspart“, womit ihnen allerdings auch die nötige Verständnisbasis entzogen wird. Wie aber lassen sich Erlebnisse, Lernprozesse nachvollziehen? Entweder es gibt ein unerschütterliches Vertrauen in die Repräsentanten (aber auch dafür muss man etwas tun, es ist auch selten genug) oder es muss adäquate Rückbindung organisiert werden. Diese stellt sowohl emotionell wie auch organisatorisch eine große Belastung dar. Deshalb findet sie meist in nicht ausreichendem Maße statt.

[Heintel 2006, S. 6.]

1.3.2. Erkenntnisinteresse

Dass laut Heintel die Rückkoppelung eine „große Belastung“ darstellt, könnte damit zusammenhängen, dass hier – im Unterschied zum Kernprozess der Mediation – erprobte Strategien fehlen, die über ein bestimmtes Verfahren hinaus einsetzbar sind:

Eine [...] Schwierigkeit stellt die Informationsrückkopplung und die Willensbildung in den Teilnehmergruppen dar. Hier müssen offenbar noch Methoden und Strategien entwickelt werden, die gewährleisten können, dass die Repräsentanten am Verhandlungstisch sich bei jedem Schritt der Rückendeckung durch ihre Gruppen sicher sein können. Dies effizient und erfolgreich zu organisieren, erfordert sicher auch ein größeres Maß an Erfahrung, als zur Zeit vorhanden ist. Hinzulernen müssen nicht nur die an Umweltmediation beteiligten

Gruppen, auch die Mediatoren oder Konfliktmanager [...] müssen noch als Lernende in diesem Feld gesehen werden.

[Zilleßen 1998c, S. 36.]

Im Rahmen dieser Diplomarbeit sollen die **Rückkoppelungsprozesse** zwischen den am Mediationsverfahren Flughafen Wien beteiligten Bürgerinitiativen und ihren, an den Verhandlungen teilnehmenden Repräsentanten aus einer kommunikationswissenschaftlichen Perspektive analysiert werden. Kommunikationstheoretische Basis bildet die „Theorie des kommunikativen Handelns“ von Habermas bzw. deren Fortführung in Burkarts Konzept der „verständigungsorientierten Öffentlichkeitsarbeit“. Besonderes Augenmerk liegt auf der Frage, wie die Erarbeitung eines Einverständnisses über die Akzeptanz eines Kompromisses („Kompromisskommunikation“) vonstatten gehen kann. Hier wird auf Prinzipien der Spieltheorie Bezug genommen. Zunächst gilt es zu untersuchen, auf welche Art und Weise Kompromisskommunikation stattgefunden hat. In einem zweiten Schritt soll der Erfolg der eingesetzten Strategien dargelegt werden.

Die Ergebnisse der Untersuchung sollen dazu dienen, **Kommunikationsstrategien** und **Kommunikationstools** herauszufiltern, die geeignet erscheinen, die Öffentlichkeitsarbeit eines Mediationsverfahrens in Hinblick auf die Problemlage sinnvoll zu ergänzen. Doch Rückbindung und Kompromisskommunikation scheinen nicht nur im Zusammenhang mit Mediation von Bedeutung zu sein:

Was [...] die Themen „Repräsentation“ und „stellvertretende Übernahme von Konflikten“ anlangt, steht jedes komplexere Mediationsverfahren [...] vor ähnlichen Problemen wie eine Politik in Gestalt repräsentativer Demokratie. Auch hier müssen die Vertreter mit dem Verrätersyndrom rechnen, auch hier werden sie notwendigerweise mit der Ungeduld und dem Emotionsstau der „Daheimgebliebenen“ konfrontiert.

[Heintel 2006, S. 41.]

Dementsprechend sollen die Erkenntnisse dieser Studie auch Lösungsansätze im größeren Zusammenhang darstellen. Schließlich gilt es überall, wo Kompromisse ausgehandelt werden (müssen), diese erfolgreich zu kommunizieren.

Im Rahmen des ersten Großkapitels dieser Arbeit wurde zunächst das Forschungsfeld Mediation ausführlich umrissen. Besonderes Augenmerk ist dabei den spezifischen Problemlagen in Zusammenhang mit großangelegten Konfliktlösungsverfahren, wie etwa der Umweltmediation, zugekommen. Da in diesem Bereich ohne Repräsentationsmechanismen kein Auskommen gefunden werden kann, ergibt sich automatisch die Verantwortung zur kommunikativen Rückkoppelung zwischen den direkt am Verhandlungstisch sitzenden Repräsentanten und den zu vertretenden Repräsentierten.

Aus diesem Problemfeld ergibt sich das Erkenntnisinteresse dieser Arbeit. So soll – unter anderem anhand kommunikations- und spieltheoretischer Fragestellungen – die Rückbindungsarbeit der Bürgerinitiativen im Mediationsverfahren Flughafen Wien untersucht werden. Der Fachliteratur folgend wird davon ausgegangen, dass es nicht alleine den Repräsentanten obliegt, für diese Kommunikationstätigkeit zu sorgen, sondern dass auch die Verfahrensleitung hier Verantwortung übernehmen muss. Im folgenden Abschnitt der Diplomarbeit wird nun im Detail die theoretische Basis für eine empirische Analyse der kommunikativen Rückkoppelung im Mediationsverfahren Flughafen Wien gelegt. Am Ende des Kapitels steht eine Sammlung von Forschungsfragen und forschungsleitenden Hypothesen.

Theorien und forschungsleitende Hypothesen

2. Theorien und forschungsleitende Hypothesen

Im folgenden Kapitel sollen zunächst die der Analyse zugrunde liegenden theoretischen Konzepte dargestellt und diskutiert werden. Dies sind in erster Linie die „Theorie des kommunikativen Handelns“ von Jürgen Habermas – sowie auf diese aufbauend das Konzept der „verständigungsorientierten Öffentlichkeitsarbeit“ – und die „Spieltheorie“. Im Anschluss gilt es, auf Basis der theoretischen Grundlagen, analyseleitende Forschungsfragen zu identifizieren und in Hypothesen zu überführen.

2.1. Verständigung und Einverständnis

Mediationsverfahren sollen einen Raum schaffen, in dem – möglichst frei von äußeren Machtfaktoren – jeder Teilnehmer das gleiche Recht hat, sich in die Debatte einzubringen. Das Ziel des Diskussionsprozesses ist ein Konsens oder Kompromiss, der nur aus dem wechselseitigen Verstehen der jeweiligen Interessen entspringen kann. Die „Theorie des kommunikativen Handelns“ von Jürgen Habermas, der Begriffe wie „Verständigung“, „Einverständnis“ oder „Konsens“ zugrunde liegen, scheint besonders gut geeignet zu sein, die Ausnahmesituation Mediation aus kommunikationswissenschaftlicher Sicht zu betrachten.

2.1.1. Die Theorie des kommunikativen Handelns

Habermas versucht mit Hilfe seiner Theorie des kommunikativen Handelns einer Art Urform der Gestaltung des zwischenmenschlichen Zusammenlebens auf den Grund zu gehen:

Die Universalpragmatik hat die Aufgabe, universale Bedingungen möglicher Verständigung zu identifizieren und nachzukonstruieren. [...]; ich spreche lieber von allgemeinen Voraussetzungen kommunikativen Handelns, weil ich den Typus des auf Verständigung abzielenden Handelns für fundamental halte. Ich gehe also davon aus, dass andere Formen des sozialen Handelns, z.B. Kampf, Wettbewerb, überhaupt strategisches Verhalten, Derivate des verständigungsorientierten Handelns darstellen.

[Habermas 1976, S. 174-175.]

Dabei ist das Ziel des Verständigungsprozesses die Koordination von Handlungen.¹¹⁰ Damit dieser Koordinationsprozess zu einem erfolgreichen Ende führen kann, muss er einige Grundvoraussetzungen erfüllen, die Habermas im obigen Zitat als „universale Bedingungen“ bezeichnet hat. Dabei identifiziert er folgende allgemeine Voraussetzungen kommunikativen Handelns:

[...] Verständigung ist die Herbeiführung eines *Einverständnisses*, welches in der intersubjektiven Gemeinsamkeit des wechselseitigen Verstehens, des geteilten Wissens, des gegenseitigen Vertrauens und des miteinander Übereinstimmens terminiert.

[Habermas 1976, S. 176.]

Daraus ergeben sich folgende vier „Geltungsansprüche“, die jeder verständigungsbereite Sprecher bei sich selbst einzulösen hat, und deren mögliche Einlösung er bei seinem Gegenüber voraussetzen können muss¹¹¹:

- Der Anspruch der „Verständlichkeit“:

Der Sprecher muss sich für seine Kommunikationspartner verständlich ausdrücken.¹¹²

- Der Anspruch der „Wahrheit“:

Er muss einen „wahren“ Inhalt mitteilen, d.h. er muss über etwas sprechen, dessen reale Existenz sowohl von ihm als auch von seinen Kommunikationspartnern anerkannt ist.¹¹³

- Der Anspruch der „Wahrhaftigkeit“:

Ein Sprecher äußert sich wahrhaftig, wenn er die Intentionen, die er zu erkennen gibt, sich oder anderen nicht bloß vortäuscht, sondern tatsächlich meint.¹¹⁴

- Der Anspruch der „Richtigkeit“:

Damit sich der Sprecher mit seinen Kommunikationspartnern verständigen kann, müssen seine Äußerungen in Hinblick auf interindividuell anerkannte Werte und Normen „richtig“ sein.¹¹⁵

¹¹⁰ Vgl. Habermas 1981, S. 370.

¹¹¹ Vgl. Burkart 2002, S. 437.

¹¹² Vgl. Habermas 1976, S. 176.

¹¹³ Vgl. Burkart 2002, S. 437.

¹¹⁴ Vgl. Habermas 1971, S. 131.

¹¹⁵ Vgl. Burkart 2002, S. 438.

Sieht man vom Geltungsanspruch der Verständlichkeit ab, dessen Erfüllung eine Art Grundvoraussetzung darstellt, beziehen Sprecher und Hörer jede Äußerung somit auf drei Welten:¹¹⁶

- die objektive Welt (als Gesamtheit aller Entitäten, über die wahre Aussagen möglich sind)
- die subjektive Welt (als die Gesamtheit der privilegiert zugänglichen Erlebnisse des Sprechers)
- die soziale Welt (als die Gesamtheit aller legitim geregelten interpersonalen Beziehungen)

[Vgl. Habermas 1981, S. 149.]

Werden alle vier Geltungsansprüche tatsächlich eingelöst, steht der Erreichung eines Einverständnisses nichts mehr im Wege. Bezweifelt einer der Kommunikationspartner allerdings, dass sein Gegenüber alle Geltungsansprüche erfüllt, sieht Habermas folgende Möglichkeiten:

Verständigung ist der Prozess der Herbeiführung eines Einverständnisses auf der *vorausgesetzten* Basis gemeinsam anerkannter Geltungsansprüche. Sobald [...] für einen der Geltungsansprüche die Präsupposition der Erfüllung bzw. Einlösbarkeit suspendiert wird, kann kommunikatives Handeln nicht fortgesetzt werden: es besteht dann grundsätzlich die Alternative, auf strategisches Handeln umzuschalten oder die Kommunikation abubrechen oder aber das verständigungsorientierte Handeln auf der Ebene argumentativer Rede wieder aufzunehmen.

[Habermas 1976, S. 177.]

Im letzteren Fall geht es, so Habermas, um die Prüfung der in Frage gestellten Geltungsansprüche auf der Basis von Argumenten, die in einen Diskurs eingebracht werden.¹¹⁷ Genau das tun Konfliktparteien, die sich auf ein Mediationsverfahren einlassen. Sie brechen die Kommunikation miteinander nicht ab und schalten auch nicht auf strategisches Handeln um, indem sie z.B. durch Demonstrationen oder politische Einflussnahme aus einer gestärkten Machtposition heraus dem Gegner die eigenen Positionen aufklopfen, sondern nehmen im Rahmen des Mediationsverfahrens den

¹¹⁶ Vgl. Habermas 1981, S. 149.

¹¹⁷ Vgl. Habermas 1976, S. 177.

Verständigungsprozess wieder auf und versuchen, ihre Interessen argumentativ abzustimmen. Ein scheinbar festgefahrener Konflikt wird in seine Bestandteile zerlegt, und einzelne Knackpunkte, bei denen eben keine Übereinstimmung in Bezug auf die Geltungsansprüche Verständlichkeit, Wahrheit, Wahrhaftigkeit oder Richtigkeit besteht, werden aufgearbeitet.

In Diskursen suchen wir ein problematisiertes Einverständnis [...] durch Begründung wiederherzustellen. [...] diskursive *Verständigung* hat das Ziel, eine Situation zu überwinden, die durch Problematisierung der in kommunikativem Handeln naiv vorausgesetzten Geltungsansprüche entsteht: Verständigung führt zu einem diskursiv herbeigeführten, begründeten Einverständnis [...].

[Habermas 1971, S. 115.]

Damit in einem Diskurs ein Einverständnis im Sinne Habermas' erzielt werden kann, müssen einige grundlegende Bedingungen erfüllt sein: Ein wirkliches Einverständnis – also ein „wahrer Konsensus“ – ist nur in einer „idealen Sprechsituation zu erreichen.¹¹⁸ In einer „idealen Sprechsituation“ ist jede systematische Verzerrung der Kommunikation ausgeschlossen¹¹⁹. Die Kommunikation wird weder durch äußere Einwirkungen noch durch Zwänge behindert, die sich aus der Struktur der Kommunikation selbst ergeben¹²⁰. Findet ein Diskurs nicht unter diesen „idealen“ Bedingungen statt, führt er wohl nur zu einem scheinbaren Einverständnis – zu einem falschen Konsens, in dem, so Habermas, nicht mehr der „zwanglose Zwang des besseren Arguments“ herrscht.¹²¹

Äußere Einflüsse, die den Verständigungsprozess verzerren, könnten im Zusammenhang mit einem Mediationsverfahren etwa dann auftreten, wenn dieses lediglich eine untergeordnete Instanz ist, und die eigentlichen Entscheidungen anderswo, z. B. in politischen Gremien, getroffen werden. Die Teilnehmer am Verfahren würden – so sie überhaupt zu einem Ergebnis kommen – ein solches „Einverständnis“ an den Vorgaben, die von außen an sie herangetragen werden, orientieren. Das Resultat wäre wohl ein „falscher“ Konsens, da nur entlang einer extern festgelegten Linie verhandelt würde. Ähnlich kann auch der Druck von Medien wirken, wenn am Verfahren beteiligte Politiker

¹¹⁸ Vgl. Habermas 1971, S. 136.

¹¹⁹ Vgl. Habermas 1971, S. 137.

¹²⁰ Vgl. Habermas 1971, S. 137.

¹²¹ Vgl. Habermas 1971, S. 137.

sich diesem etwa im Vorfeld von Wahlen wohl oder übel beugen müssen. Deshalb versuchen Mediationsverfahren für sensible Bereiche der Verhandlungen einen weitestgehend abgeschotteten „intimen“ Raum zu schaffen, der die Kraft äußere Einflüsse minimieren soll.

Dennoch garantiert das noch lange nicht, dass der Diskurs im Verfahren in einer idealen Sprechsituation im Sinne Habermas' stattfindet. Hier gilt es nämlich, jedem tatsächlich die gleichen Chancen einzuräumen, sich an der Debatte zu beteiligen:

[...] die Kommunikationsstruktur [produziert] selber nur dann keine Zwänge [...], wenn für alle möglichen Beteiligten eine symmetrische Verteilung der Chancen, Sprechakte zu wählen und auszuüben, gegeben ist. Dann besteht nämlich nicht nur prinzipielle Austauschbarkeit der Dialogrollen, sondern eine effektive Gleichheit der Chancen bei der Wahrnehmung von Dialogrollen.

[Habermas 1971, S. 137.]

Habermas stützt sich bei seiner Bewertung der inneren Symmetrie eines Diskurses auf eine Kategorisierung kommunikativer Aktivitäten nach „Sprechakten“. Diese befassen sich nicht nur mit bloßen sprachlichen Inhalten, sondern dienen auch der Analyse der pragmatischen Dimension von Kommunikation. Die Sprechakte lassen sich in vier Gruppen einteilen:¹²²

- Kommunikativa dienen dazu, den pragmatischen Sinn der Rede überhaupt auszusprechen. (z.B.: sagen, fragen, antworten, zustimmen, widersprechen, erwähnen, zitieren)
- Konstativa sollen den Sinn der kognitiven Verwendung von Sätzen ausdrücken. (z.B.: beschreiben, erklären, versichern, bezweifeln)
- Repräsentativa dienen dazu, den pragmatischen Sinn der Selbstdarstellung eines Sprechers vor einem Hörer auszusprechen. (z.B.: meinen, hoffen, wünschen, gestehen)
- Regulativa sollen den Sinn der praktischen Verwendung von Sätzen ausdrücken. (z.B.: befehlen, verlangen, vereinbaren, entschuldigen, vorschlagen, raten)

Dabei korrespondieren einige dieser Kategorien von Sprechakten auf eigentümliche Weise mit den zuvor beschriebenen Geltungsansprüchen kommunikativen Handelns. Habermas

¹²² Vgl. Habermas 1971, S. 111-112.

unterscheidet hier nämlich zwischen explizit und implizit angerufenen Geltungsansprüchen.¹²³ So wird zum Beispiel bei konstativen Sprechakten explizit ein *Wahrheitsanspruch* für die behauptete Proposition erhoben.¹²⁴ Den Regulativa ordnet Habermas die *Richtigkeit* und den Repräsentativa die *Wahrhaftigkeit* als bestimmenden Geltungsanspruch zu.¹²⁵ Während für diese Sprechakte je ein Geltungsanspruch im Vordergrund steht, muss ein Sprecher trotzdem auch die jeweils nur implizit mitschwingenden anderen drei Geltungsansprüche erfüllen.¹²⁶ Die Einlösung des Anspruchs der *Verständlichkeit* gilt dabei für alle Klassen von Sprechakten gleichermaßen als notwendige Voraussetzung.¹²⁷

Gerade der verborgene – aber implizit allgegenwärtige – Anspruch der Wahrhaftigkeit in Mediationsverfahren spielt für das Forschungsinteresse dieser Arbeit eine zentrale Rolle. Der Vertrauenszuwachs innerhalb der Verhandlungsgruppe, der ein Einverständnis im Diskurs erst möglich macht, führt mitunter zu einem Vertrauensverlust der Repräsentanten gegenüber ihrer eigenen Klientel. Genauso wie diese zuvor die Wahrhaftigkeit der Intentionen von Vertretern anderer Konfliktparteien bezweifelt hat, stellt sie nun die Wahrhaftigkeit der Absichten des eigenen Repräsentanten in Frage.

Damit in einem Diskurs tatsächlich Symmetrie zwischen allen daran Beteiligten herrscht, müssen laut Habermas folgende Bedingungen erfüllt sein:¹²⁸

1) Keine Vormeinung darf auf Dauer der Thematisierung und der Kritik entzogen bleiben:

→ Alle Gesprächsteilnehmer müssen die gleiche Chance haben, Kommunikation herbeizuführen sowie diese durch Rede und Gegenrede bzw. Frage und Antwort weiterzutreiben. (→ Verwendung von „Kommunikativa“)

→ Alle Gesprächsteilnehmer müssen die gleiche Chance haben, Deutungen, Behauptungen, Erklärungen und Rechtfertigungen aufzustellen und deren Geltungsansprüche zu begründen oder zu widerlegen. (→ Verwendung von „Konstativa“)

¹²³ Vgl. Habermas 1976, S. 241.

¹²⁴ Vgl. Habermas 1976, S. 239-240.

¹²⁵ Vgl. Habermas 1976, S. 246.

¹²⁶ Vgl. Habermas 1976, S. 246.

¹²⁷ Vgl. Habermas 1976, S. 244.

¹²⁸ Vgl. Habermas 1971, S.137-139.

2) Die Gesprächsteilnehmer dürfen nicht bloß wännen, einen Diskurs zu führen, während sie tatsächlich in einer Kommunikation unter Handlungszwang befangen sind. Es muss jederzeit die Möglichkeit bestehen, in Diskurse, die Geltungsansprüche prüfen, einzutreten:

→ Alle Gesprächsteilnehmer müssen die gleiche Chance haben, Intentionen und Einstellungen zum Ausdruck zu bringen. (→ Verwendung von „Repräsentativa“)

→ Alle Gesprächsteilnehmer müssen die gleiche Chance haben, zu befehlen und sich zu widersetzen, zu erlauben und zu verbieten, Versprechen zu geben und abzunehmen und Rechenschaft abzulegen und zu verlangen. (→ Verwendung von „Regulativa“)

Die zentrale Kritik an Habermas' Theorie der kommunikativen Kompetenz bzw. des kommunikativen Handelns hakt bei den beinahe unerfüllbar wirkenden Voraussetzungen für die ideale Sprechsituation ein. Dem Vorwurf, sie sei praxisfern und blende gesellschaftliche Phänomene aus¹²⁹, kann jedoch entgegengehalten werden, dass Habermas mit seiner Theorie nicht die empirisch erfassbare Realität wiederzugeben versucht, sondern ein normatives Konzept einer (für ihn) idealen Lebensform erstellt, gleichwohl er betont, dass sein Kommunikationsmodell nicht bloß fiktiv wäre, da jeder, der Verständigung sucht, *unterstellen* müsse, dass es eine „ideale Sprechsituation“ geben könne, bzw. dass die Geltungsansprüche kommunikativer Kompetenz eingelöst werden könnten, obwohl er *wisse*, dass dies kaum jemals wirklich der Fall sei.¹³⁰

Gerade der Hinweis auf die Gleichberechtigung „aller *möglichen* Beteiligten“, die Habermas ins Zentrum der Suche nach dem „wahren Konsens“ rückt, führt zur Ausgangsproblematik dieser Untersuchung zurück. Bei Mediationsverfahren in der Größenordnung des Mediationsverfahrens Flughafen Wien ist es schlicht nicht machbar, jeden einzelnen Betroffenen in den direkten Kommunikationsprozess einzubinden. Dies muss indirekt durch Repräsentanten geschehen. Wie die Repräsentierten dennoch eine Art „Dialogrolle“ im Diskurs einnehmen können, soll im Rahmen dieser Arbeit analysiert werden. Dabei wird auf das Konzept der „verständigungsorientierten Öffentlichkeitsarbeit“ von Burkart zurückgegriffen, der versucht, die Grundannahmen von Habermas' Theorie des kommunikativen Handelns in eine – über die Kommunikation in Kleingruppen hinausgehende – praktisch umsetzbare PR-Strategie zu verwandeln. Diese Diplomarbeit

¹²⁹ Vgl. Kunczik, Michael 1984, S. 110.

¹³⁰ Vgl. Habermas 1971, S. 140.

ignoriert die oben ausgeführte Kritik an der Theorie des kommunikativen Handelns keineswegs, sondern betrachtet Habermas' normative Grundannahmen als Benchmark, der – sei sie in ihrer reinen Form vielleicht auch unerreichbar – doch möglichst nahe gekommen werden soll.

2.1.2. Verständigungsorientierte Öffentlichkeitsarbeit

Seit jeher kommunizieren Institutionen, die durch ihre Tätigkeit im Licht der Öffentlichkeit stehen, mit ihrer Umwelt. Das Selbst- und – etwas zögerlicher – auch das Fremdverständnis dieser Kommunikationstätigkeit hat in der Vergangenheit einige Veränderungen erfahren.

2.1.2.1. *Vom Manipulationsinstrument zum Tool für Konfliktlösung*

Stand zunächst die Absicht der Kommunikatoren im Fordergrund, die Rezipienten ihrer Botschaften zu beeinflussen und in ihrem Sinne zu manipulieren, verstehen sich Öffentlichkeitsarbeit und – synonym gebraucht – Public Relations (PR) heute als Instrument zur Lösung von Konflikten. Dabei ordnet Bogner unter anderem folgende Hauptfunktionen der PR, die in Zusammenhang mit dem Analyseziel dieser Arbeit von Interesse zu sein scheinen:

- Die Absicht, die Haltung und die Handlungen der Institution gegenüber relevanten Öffentlichkeiten mit der Haltung und den Handlungen der Öffentlichkeiten gegenüber der Institution in Einklang zu bringen bzw. tragfähige Kompromisse zu finden und damit gegenseitiges Wohlwollen und Verständnis zu schaffen.
- Das geplante, dauernde und systematische Bemühen um die Kommunikation zwischen der Institution und den relevanten Dialoggruppen.
- Der Aufbau und die Pflege von Verständnis, Wohlwollen und Unterstützung bei den Dialoggruppen für die Institution und ihre Handlungen sowie, umgekehrt, der Aufbau und die Pflege von Verständnis und Rücksichtnahme der Institution für die Bedürfnisse und Handlungen der Dialoggruppen.
- Die Vermeidung, Milderung und Bewältigung von Konflikten mit Dialogpartnern durch gezielte langfristige Kommunikation.
- Die Integration der Institution in ihr gesellschaftliches Umfeld im Sinne der Erfüllung einer sozialen Funktion durch konzeptive, aufrichtige Kommunikation.

[Bogner 1999, S.45-46.]

In diesem – modernen – Verständnis von Öffentlichkeitsarbeit geht es demnach um Verständnis, Einklang, Kompromiss, Konfliktvermeidung und Integration – also Begriffe, die wir in ähnlicher Form bereits bei Habermas, aber auch bei der Definition von Mediation kennen gelernt haben. Der Weg vom Manipulationsinstrument hin zum Konfliktlösungstool führt bei Bogner über mehrere Stufen, die an die verschiedenen Entwicklungsstufen im Ansehen von Umweltmediation erinnern (siehe Kapitel 1.2.4.1):

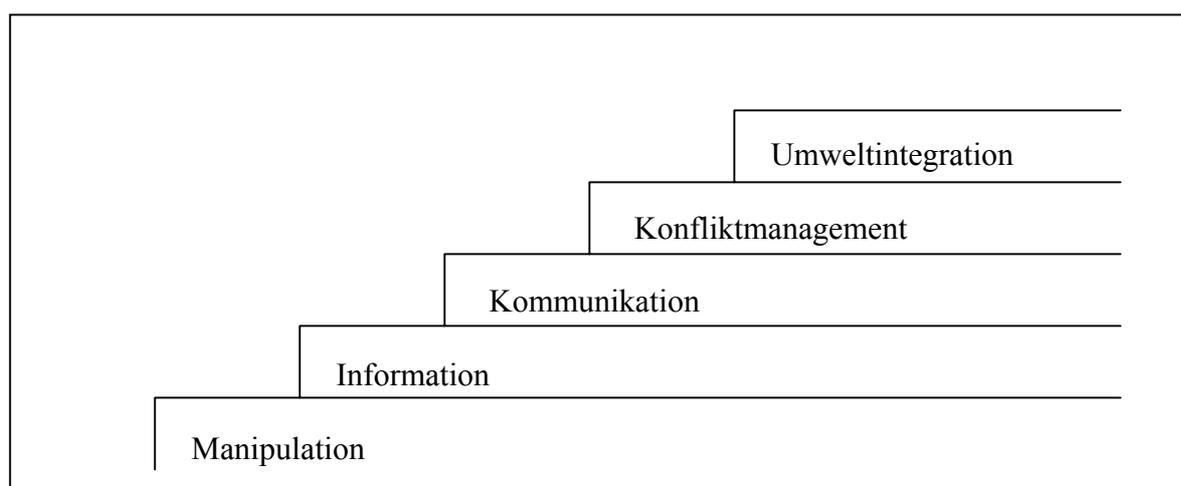


Abb. 2: Entwicklungsstufen von Öffentlichkeitsarbeit

[Quelle: Bogner 1999, S. 52.]

Bei *Manipulation* geht es ums Vertuschen und Schönfärben. Bogner lehnt dies zwar ab, gibt jedoch zu, dass diese Praktiken bis heute angewandt werden, was sehr stark zum negativen Image der PR beitrage.¹³¹ In einer weiteren Entwicklungsstufe sind PR-Träger zumindest schon bereit, wahre *Information* nach außen zu geben. Ein Dialog mit betroffenen Teilöffentlichkeiten wird hier noch nicht gesucht.¹³² Dies geschieht erst, wenn die PR-Treibenden in dialoggruppenspezifische *Kommunikation* mit ihrer Umgebung treten. Bogner unterscheidet hier zwischen symmetrischer und asymmetrischer Kommunikation je nachdem, ob die Chancen, Sprechakte zu setzen, gleichmäßig oder ungleichmäßig verteilt sind. Auf dieser Stufe der PR ist jedoch noch oft Druck von außen die entscheidende Triebfeder für Unternehmen, Institutionen oder Organisationen, den Dialog zu suchen.¹³³ Wird PR als Tool für *Konfliktmanagement* verstanden, geht sie

¹³¹ Vgl. Bogner 1999, S. 51.

¹³² Vgl. Bogner 1999, S. 51.

¹³³ Vgl. Bogner 1999, S. 51-52.

planend und nicht mehr nur reaktiv vor. Es soll Konsens und eine Harmonisierung mit der Umwelt erreicht werden.¹³⁴ Auf der höchsten Entwicklungsstufe versucht der PR-Träger über aktive Kommunikation, sich mit öffentlichen Anliegen auseinandersetzen. Er demonstriert den Willen, gesellschaftsrelevante Aufgaben zu erfüllen.¹³⁵ Dadurch steigt die Legitimation einer Organisation gegenüber der Gesellschaft, in die sie eingebettet ist. Gerade bei Mediationsverfahren wie dem am Flughafen Wien spielt dieses Verständnis von Öffentlichkeitsarbeit eine zentrale Rolle.

Eine ähnliche Abfolge von Entwicklungsstufen der PR entwerfen Grunig und Hunt. Sie unterscheiden „*Press Agency*“, wo Propaganda im Vordergrund steht, „*Public Information*“, als der Wahrheit verpflichtete Einwegkommunikation, *asymmetrische Zweiwegkommunikation*, bei der es um Beeinflussung und Feedback-gesteuerte Evaluation des Erfolgs derselben geht, und *symmetrische Zweiwegkommunikation* mit dem Ziel gegenseitigen Verstehens.¹³⁶ Gerade Letztere dient auf ähnliche Weise ähnlichen Zielen wie Umweltmediation:

In the two-way symmetric model, finally, practitioners serve as mediators between organizations and their publics. Their goal is mutual understanding between organizations and their publics.

[Grunig/Hunt 1984, S. 22.]

Angesichts dieses Anforderungsprofils an Öffentlichkeitsarbeit scheint es unscharf formuliert, wenn Kritiker des Mediationsverfahrens Flughafen Wien dieses als „PR“ seitens des Flughafens geißeln. Solange diese Kommunikationsleistung dazu eingesetzt wird, gegenseitiges Verständnis zu fördern, entspricht das genau einer Grundvoraussetzung von Mediation, ohne die eine Lösungssuche sinnlos wäre. PR per se ist nichts Schlechtes, solange nicht ein PR-Gag – eine Scheinveranstaltung – daraus wird.

¹³⁴ Vgl. Bogner 1999, S. 53.

¹³⁵ Vgl. Bogner 1999, S. 53.

¹³⁶ Vgl. Grunig/Hunt 1984, S. 21-22.

2.1.2.2. *Konzept und Erweiterung*

Burkart hakt mit seinem Konzept verständigungsorientierter Öffentlichkeitsarbeit dort ein, wo es darum geht, mittels PR Konfliktlösung voran zu treiben.¹³⁷ Das Konzept basiert auf Habermas' Theorie des kommunikativen Handelns, zielt also darauf ab, mittels Kommunikation ein Einverständnis zwischen Konfliktparteien herbeizuführen.¹³⁸ Dabei betont Burkart, dass Konfliktkommunikation bereits dann erfolgreich verläuft, wenn am Ende des Verständigungsprozesses ein „rationaler Dissens“ steht. Das bedeutet, dass zwar ein Konsens auf der Ebene kommunikativer Verständigung zustande gekommen ist, jedoch – nach wie vor – ein Dissens auf der Ebene der kollektiven Akzeptanz besteht. In einem rationalen Dissens gelingt es, so Burkart, den Konfliktparteien wenigstens, ihre Differenzen zu identifizieren¹³⁹:

Sie können Übereinstimmung darüber herstellen, worüber sie nicht einig sind.
Dadurch erreichen sie etwas ganz Wesentliches: sie führen einen potentiell unendlichen in einen endlichen Konflikt über.

[Burkart 1993, S. 13.]

2.1.2.2.1 Ziele verständigungsorientierter Öffentlichkeitsarbeit

Das Idealziel verständigungsorientierter Öffentlichkeitsarbeit ist es, die theoretischen Ansätze kommunikativen Handelns für die Kommunikation zwischen Organisationen und Individuen nutzbar zu machen. Grundvoraussetzung dafür ist, dass die PR-Strategie weitestgehend symmetrische Kommunikation mit den einzelnen Teilöffentlichkeiten zulässt.¹⁴⁰ Die Öffentlichkeitsarbeit soll, so Burkart, dafür sorgen, dass in Entsprechung zu den Geltungsansprüchen Wahrheit, Wahrhaftigkeit und Richtigkeit ein Einverständnis in Bezug auf die objektive, die subjektive und die soziale Welt der Kommunikationspartner hergestellt wird.¹⁴¹

¹³⁷ Vgl. Burkart 1993, S. 15-21.

¹³⁸ Vgl. Burkart 1993, S. 21-28.

¹³⁹ Vgl. Burkart 1993, S. 12-13.

¹⁴⁰ Vgl. Burkart 1993, S. 26.

¹⁴¹ Vgl. Burkart 1993, S. 26-27.

Öffentlichkeitsarbeit hat dafür zu sorgen, dass es zwischen dem PR-Träger und den von der Realisierung des jeweils verfolgten Interesses möglicherweise Betroffenen zu einem Einverständnis kommt im Hinblick auf...

- die zu thematisierenden Gegenstände

Ziel ist es, mit den Betroffenen zu einem Konsens darüber zu gelangen, was unter der Sache selbst zu verstehen ist. (Die Theorie des kommunikativen Handelns spricht vom wechselseitigen Anerkennen allfälliger Wahrheitsansprüche aus dem Bereich der gemeinsam akzeptierten objektiven Welt.)

- das Vertrauen in den PR-Träger

Ziel ist es, mit den Betroffenen zu einem Konsens über die Vertrauenswürdigkeit der jeweils involvierten Organisation bzw. deren Vertreter zu gelangen. (Die Theorie des kommunikativen Handelns spricht vom wechselseitigen Anerkennen allfälliger Wahrhaftigkeitsansprüche aus dem Bereich der durch die jeweiligen Handlungsträger präsentierten subjektiven Welt.)

- die Legitimität der vertretenen Interessen

Ziel ist es, mit den Betroffenen zu einem Konsens über die Rechtmäßigkeit der jeweiligen Interessen zu kommen. (Die Theorie des kommunikativen Handelns spricht vom wechselseitigen Anerkennen allfälliger Richtigkeitsansprüche aus dem Bereich der gemeinsam akzeptierten sozialen Welt.)

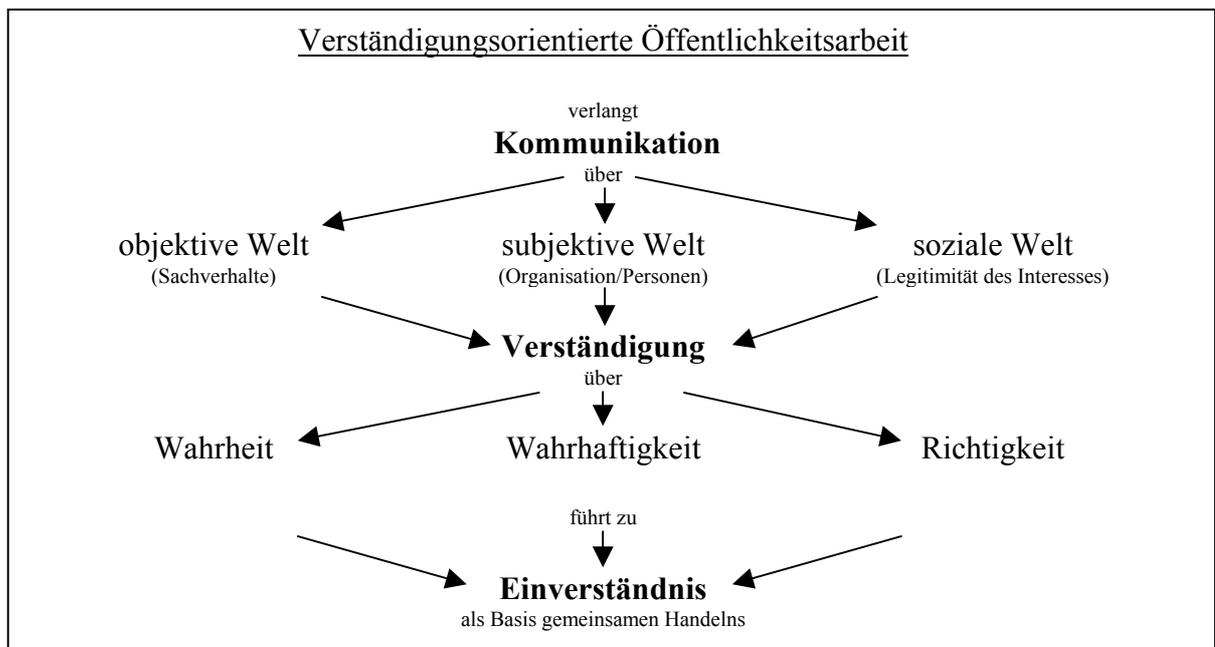


Abb. 3: Verständigungsorientierte Öffentlichkeitsarbeit nach Burkart

[Quelle: Burkart 1993, S. 28.]

Die *Sachverhalte*, über die im Mediationsverfahren Flughafen Wien ein Einverständnis herzustellen ist, sind zum Beispiel bestimmte Methoden der Berechnung der Fluglärmbelastung, die weitere Entwicklung des Wirtschaftsstandortes oder Auswirkungen bestimmter Maßnahmen auf das soziale Gefüge in der Region. Die *Organisation* bzw. die *Personen*, über deren Vertrauenswürdigkeit Konsens bestehen muss, sind vor Beginn des eigentlichen Verfahrens die Flughafen Wien AG bzw. deren Vertreter. Mit der Schaffung einer neuen Organisation – eben des Mediationsverfahrens – ist es diese, die zunehmend ihre Wahrhaftigkeit unter Beweis stellen muss.

Dies ist besonders dann vonnöten, wenn der Repräsentant einer am Verfahren beteiligten Gruppierung in der Wahrnehmung der von ihm Repräsentierten zum Verräter zu werden droht. Auf einmal hat nicht mehr nur „der Flughafen“ ein Wahrhaftigkeitsproblem, sondern auch die, die im Mediationsverfahren „unter einer Decke stecken“ – und damit der Repräsentant selbst. Aus kommunikationstechnischer Sicht steht dieser zwischen dem Verfahren auf der einen und der von ihm vertretenen Teilöffentlichkeit auf der anderen Seite:

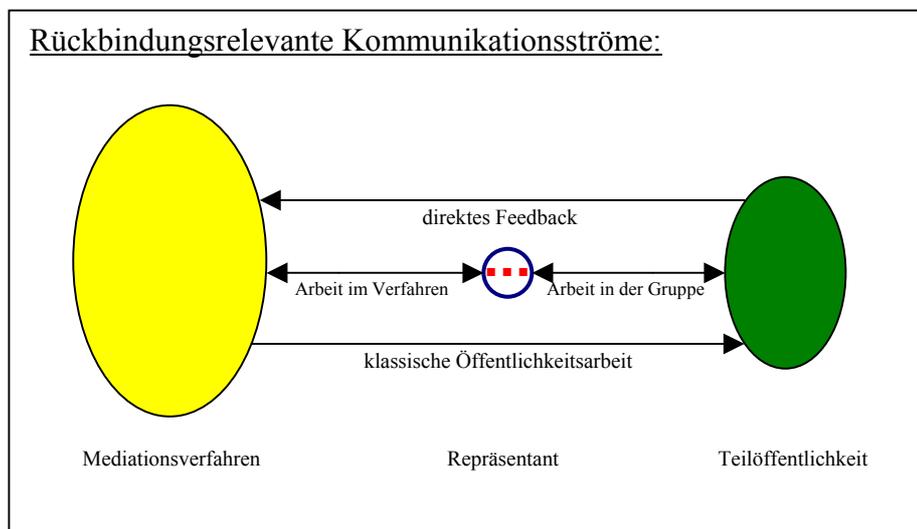


Abb. 4: Kommunikationsströme

[Quelle: eigen]

Wird in der Fachliteratur über Kommunikation in Mediationsverfahren theoretisiert, steht üblicherweise die Arbeit im Verfahren im Zentrum des Interesses. An zweiter Stelle rangiert der Bereich „klassische Öffentlichkeitsarbeit“, dem zum Beispiel die Kommunikation über Medien zuzurechnen ist. Zu Verständigung im Sinne Habermas' kommt es aber erst dann, wenn die Teilöffentlichkeit selbst – nicht nur deren Repräsentant – zum Dialogpartner erhoben wird. Dies kann einerseits über direkte Feedbackkanäle, wie zum Beispiel Internetforen, erfolgen oder indirekt durch Unterstützung des Repräsentanten bei der Rückbindungsarbeit in seiner jeweiligen Gruppierung. Dabei steht und fällt diese Rückkoppelung oft mit der Wahrhaftigkeit des Repräsentanten, was im Extremfall Verständigung zu einem Ding der Unmöglichkeit werden lässt.

Integriert sich der Repräsentant stark ins Verfahren, läuft er Gefahr, das Vertrauen der von ihm vertretenen Teilöffentlichkeit zu verlieren, verweigert er sich dem Entwicklungsprozess der Mediation, ist es er selbst, der zuallererst die Wahrhaftigkeit des Verfahrens anzweifelt. Beides macht verständigungsorientierte Kommunikation zwischen dem Mediationsverfahren und der jeweiligen Teilöffentlichkeit schier unmöglich. Im Sinne eines erfolgreichen Verständigungsprozesses tun die Verantwortlichen also gut daran, den Repräsentanten insoweit zu unterstützen, dass er – als vertrauenswürdiger Kommunikationspartner in alle Richtungen – durchlässig für den wechselseitigen Kommunikationsfluss bleibt (Abb. 4, gestrichelte Linie). Neben dem Vertrauen, das erzielt werden muss, gilt es letztendlich auch, ein Einverständnis in Bezug auf die *Legitimität der Interessen* der unterschiedlichen Gruppierungen herzustellen. Legitimität im Sinne der „sozialen Welt“ bedeutet nicht nur gesetzliche Legitimität, sondern – und das spielt gerade bei Konflikten, die Umweltagenden und Fragen der Lebensqualität betreffen, eine wichtige Rolle – auch eine gewisse moralische Legitimität. So sollte etwa – wird ein Einverständnis angestrebt – eine Gruppierung ihre Interessen nicht über Gebühr zu Lasten einer anderen Gruppierung durchzusetzen versuchen.

Auffallend ist, dass Burkart bei seinen Zielvorgaben für verständigungsorientierte Öffentlichkeitsarbeit den Geltungsanspruch der Verständlichkeit ausblendet. Das könnte mit der engen Definition zu tun haben, die er für diesen Begriff wählt. Burkart meint, dass es ausreicht, wenn ein kommunikativ Handelnder, will er diesen Geltungsanspruch erfüllen, sich dem jeweils geltenden grammatischen Regelsystem entsprechend ausdrücken

muss.¹⁴² Das scheint im Zusammenhang mit dem Forschungsinteresse dieser Arbeit zu kurz gegriffen. Gerade wenn es um technische Dinge, wie Lärmmessungen, Flugroutenverlegungen oder Anflugverfahren geht, reicht es nicht aus, die Grammatik der deutschen Sprache zu beherrschen, um darüber verständlich kommunizieren zu können. Die im Mediationsverfahren versammelten Repräsentanten werden zu Experten mit einer eigenen Expertensprache und einem Vokabular, zu dem Außenstehende kaum Zugang haben. Im Sinne erfolgreicher Rückkoppelung ist darauf zu achten, dass die Kommunikation nicht bereits an der mangelnden Verständlichkeit der dargebrachten Inhalte scheitert. Anstelle der engen Definition Burkarts scheint es angebracht, sich auf Habermas rückzubesinnen, der einerseits Verständlichkeit als notwendige Voraussetzung für alle Klassen von Sprechakten bezeichnet¹⁴³ – und damit zur immanenten Grundlage eines jeden Verständigungsprozesses erhebt (siehe Kapitel 2.1.1.) – und andererseits statt von einem grammatischen System von der Wohlgeformtheit des verwendeten symbolischen Ausdrucks spricht¹⁴⁴.

Wohlgeformt ist ein symbolischer Ausdruck dann, wenn er von den Kommunikationspartnern auf ähnliche Art und Weise gedeutet wird. Um den Geltungsanspruch der Verständlichkeit einzulösen, können sich Sprecher in der Kommunikationspraxis zahlreicher Methoden bedienen, die im Rahmen verständigungsorientierter Öffentlichkeitsarbeit nicht vernachlässigt werden sollten. So scheint es etwa angebracht, Begriffe, die aus einer Expertensprache entlehnt sind, zu übersetzen oder zu erklären. Dies kann zum Beispiel mittels Glossaren geschehen.

Darüber hinaus spielt nicht nur das Was des Kommunikationsinhalts eine Rolle sondern auch das Wie der Kommunikationsform. Durch den Einsatz moderner Präsentationstechniken ist ein Sprecher – sofern er diese kompetent handhabt – vielleicht eher in der Lage, komplexe Sachverhalte verständlich darzulegen. Übersichtlichkeit ist bei umfangreichen Informationsmaterialien oberstes Gebot. Das Modell verständigungsorientierter Öffentlichkeitsarbeit, das dieser Arbeit zugrunde liegt, geht in Zusammenhang mit dem Geltungsanspruch der Verständlichkeit über das Ursprungsmodell von Burkart hinaus und müsste konsequenter Weise folgendermaßen gegliedert sein:

¹⁴² Vgl. Burkart 1993, S. 22.

¹⁴³ Vgl. Habermas 1976, S. 244.

¹⁴⁴ Vgl. Habermas 1981, S. 149.

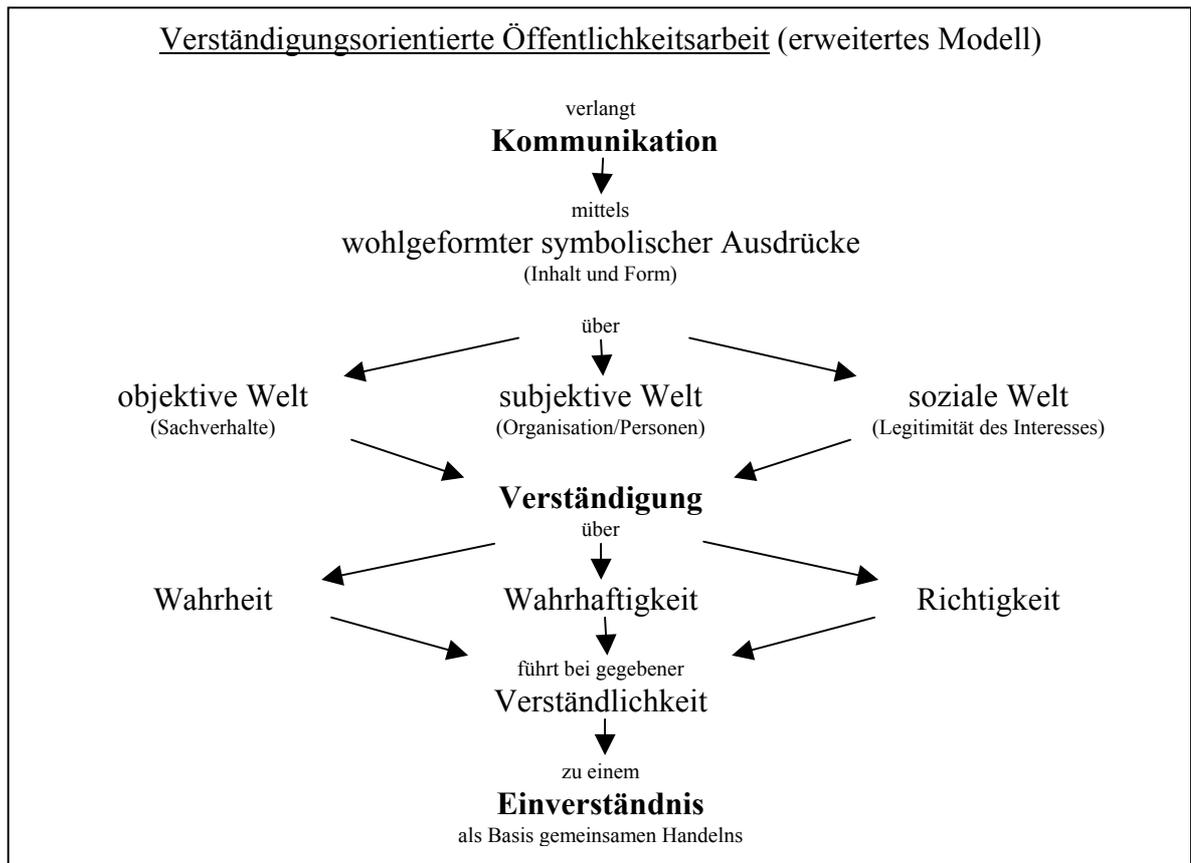


Abb. 5: Erweitertes Modell verständigungsorientierter Öffentlichkeitsarbeit

[Quelle: eigen]

2.1.2.2.2 Strategien verständigungsorientierter Öffentlichkeitsarbeit

Burkart gliedert den Weg zum mittels verständigungsorientierter Öffentlichkeitsarbeit zu erzielenden Konsens in vier Schritte: die Informationsphase, die Diskussionsphase, die Diskursphase und das Einverständnis.

In der *Informationsphase* geht es um die Erklärung und Beschreibung der jeweiligen Interessen. Dies soll, so Burkart, auf eine Art und Weise geschehen, dass eine allfällige rationale Diskussion der Interessen nahtlos an die gegebenen Informationen anschließen kann.¹⁴⁵ In Zusammenhang mit dem Forschungsinteresse dieser Arbeit bedeutet das, dass die PR-Treibenden im Mediationsverfahren (seien es nun Mediatoren oder die Repräsentanten selbst) darauf Bedacht zu nehmen haben, die von ihnen verbreiteten Informationen so zu gestalten, dass es der jeweiligen Dialoggruppe möglich ist, die Vorgänge rund um das Mediationsverfahren zu verstehen (FF 1.1, Kapitel 2.3). Dabei

¹⁴⁵ Vgl. Burkart 1993, S.43.

muss – Burkart übergeht diesen Schritt allerdings teilweise – zunächst dem Geltungsanspruch der Verständlichkeit Rechnung getragen werden (FF 1.1.1, Kapitel 2.3), bevor in Hinblick auf die objektive Welt (Wahrheit) zentrale Sachverhalte und allfällige Konsequenzen des Mediationsverfahrens erläutert (FF 1.1.2, Kapitel 2.3), bezüglich der subjektiven Welt (Wahrhaftigkeit) das Mediationsverfahren mit seinen Kompetenzen, Zuständigkeiten, Strukturen und Zielen dargestellt (FF 1.1.3, Kapitel 2.3) und verweisend auf die soziale Welt (Richtigkeit) Gründe angegeben werden, die die Rechtmäßigkeit – also sowohl die Legalität als auch die moralisch-ethische Angemessenheit – der Konfliktlösung durch das Mediationsverfahren und die der einzelnen Inhalte des Mediationsverfahrens einsehbar machen (FF 1.1.4, Kapitel 2.3).

Im Rahmen der *Diskussionsphase* soll laut Burkart versucht werden, die Voraussetzungen für einen direkten Kontakt zu den Betroffenen zu schaffen, um mit diesen ins Gespräch zu kommen. Zum einen müssten relevante Teilöffentlichkeiten dazu motiviert werden, in kommunikativen Kontakt mit dem PR-Träger zu treten, zum anderen seien organisatorische Vorkehrungen zu treffen, die es den Betroffenen relativ leicht machen sollten, solche Kontakte auch tatsächlich zustande zu bringen.¹⁴⁶ In Zusammenhang mit dem Forschungsinteresse dieser Arbeit bedeutet das, dass im Mediationsverfahren Flughafen Wien ausreichende Voraussetzungen dafür bestehen müssen, um das kommunikative In-Kontakt-Treten zwischen kompetenten Vertretern des Verfahrens – also den PR-Betreibern – und der jeweiligen Dialoggruppe zu ermöglichen, und dass beabsichtigt gewesen wäre, deren Mitglieder zu motivieren, die Kontaktchance tatsächlich wahrzunehmen (FF 1.2, Kapitel 2.3).

Solche Diskussionen sollten – auf möglichst verständliche Art und Weise (FF 1.2.1, Kapitel 2.3) – den Mitgliedern der Dialoggruppen die Gelegenheit geben, mit kompetenten Vertretern des Mediationsverfahrens über die Beschaffenheit und die Folgen des Verfahrens bzw. der im Rahmen des Verfahrens behandelten Inhalte zu diskutieren (objektive Welt/Wahrheit; FF 1.2.2, Kapitel 2.3), über die Strukturen und Ziele des Mediationsverfahrens zu diskutieren (subjektive Welt/Wahrhaftigkeit; FF 1.2.3, Kapitel 2.3) und über die Frage zu diskutieren, ob die Konfliktlösung durch das Mediationsverfahren gerechtfertigt sei, bzw. einzelne Lösungsvorschläge gerechtfertigt sind (soziale Welt/Richtigkeit; FF 1.2.4). Im Unterschied zu dem dieser Arbeit zugrunde

¹⁴⁶ Vgl. Burkart 1993, S. 30.

gelegten weiterentwickelten Modell verständigungsorientierter Öffentlichkeitsarbeit suspendiert Burkart in seiner Ur-Version nicht nur den Geltungsanspruch der Verständlichkeit sondern auch – zumindest für die Diskussions- und die Diskursphase – den der Wahrhaftigkeit.¹⁴⁷ Er hält eine Diskussion im Hinblick auf die Wahrhaftigkeit von Aussagen nicht für sinnvoll.¹⁴⁸ Dabei beruft er sich auf Habermas, der den Geltungsanspruch der Wahrhaftigkeit als nicht diskursfähig einschätzt:

Allerdings ist der [...] Anspruch auf Wahrhaftigkeit nicht von der Art, dass er wie Wahrheits- oder Richtigkeitsansprüche unmittelbar mit Argumenten eingelöst werden könnte. Der Sprecher kann allenfalls in der Konsequenz seiner Handlungen beweisen, ob er das Gesagte auch wirklich gemeint hat. Die Wahrhaftigkeit von Expressionen lässt sich nicht *begründen*, sondern nur *zeigen*.

[Habermas 1981, S. 69.]

So logisch dies aus Sicht der Kommunikationstheorie auch ist, für die PR-Praxis scheint es jedoch viel zu kurz gegriffen. Nicht umsonst lautet einer der beliebtesten Stehsätze in Zusammenhang mit Öffentlichkeitsarbeit: Tu Gutes und rede darüber.¹⁴⁹ Dieses Motto bezieht sich genau auf die Problematik, einen PR-Träger in den Augen von Dialoggruppen als wahrhaftig zu etablieren und ihm deren Vertrauen zu sichern. Letztendlich müssen wahrhaftige Taten gezeigt, also entweder unmittelbar erlebbar oder in der Form von glaubhaften Erlebnisberichten kommuniziert werden. Letztere können gerade im Rahmen einer Diskussion oder eines Diskurses Argumenten gleich zum Beleg für die Vertrauenswürdigkeit eines Sprechers eingesetzt werden. Burkarts etwas enge Interpretation, die Wahrhaftigkeit einer Äußerung könne sich nur am nachfolgenden Handeln zeigen¹⁵⁰, trifft zwar theoretisch den Punkt, in der Praxis ist es aber doch wohl so, dass einem Kommunikationspartner dann eher Vertrauen entgegen gebracht wird, der schon in der Vergangenheit konsistent mit seinen Aussagen gehandelt hat.

Es reicht nicht aus, im Rahmen der PR-Tätigkeit gegenseitiges Vertrauen vorauszusetzen oder die Einlösung des Wahrhaftigkeitsanspruchs auf einen späteren Zeitpunkt zu verschieben. Öffentlichkeitsarbeit muss gezielt Vertrauen aufbauen – entweder durch das

¹⁴⁷ Vgl. Burkart 1993, S. 34.

¹⁴⁸ Vgl. Burkart 1993, S. 31.

¹⁴⁹ Vgl. Bogner 1999, S.26.

¹⁵⁰ Vgl. Burkart 1993, S. 31.

direkte Erlebarmachen gegenwärtigen oder durch das argumentativ eingesetzte Erzählen vergangenen aussagenkonsistenten Handelns. Im Sinne Burkarts vorauszusetzen, dass ausführliche Informationstätigkeit ausreicht, um Vertrauen aufzubauen, scheint fragwürdig. Allzu oft beeinträchtigen hier bereits vorhandene negative Vorurteile den Kommunikationsverlauf. Gerade am neuralgischen Geltungsanspruch der Wahrhaftigkeit muss aktiv gearbeitet werden, um nicht den Rest der Kommunikationsarbeit von Beginn weg ad absurdum zu führen.

Dies zeigt sich an Burkarts eigener, auf Basis seines Modells verständigungsorientierter Öffentlichkeitsarbeit durchgeführter Studie zur Planung von Sonderabfalldeponien in Niederösterreich.¹⁵¹ So zeigt sich, dass gerade der Teil der Bevölkerung, den Burkart als aktiven Partizipationstyp einstuft – der also am ehesten dazu in Frage kommt, sich im Rahmen von Bürgerinitiativen zu formieren – zwar über einen höheren Wissensstand verfügt, in der zentralen Frage der Auseinandersetzung dem Deponieplaner aber am wenigsten Vertrauen entgegenbringt.¹⁵²

Abermals lässt sich vermuten, dass gerade diese besonders aktive Gruppe den Informationen des Deponieplaners über die Sonderabfalldeponie weniger Glauben schenkt und seinen Urteilen über deren Auswirkungen skeptisch gegenübersteht.

[Burkart 1993, S. 125.]

Burkart erklärt dies damit, dass die Mitglieder einer aktiven Teilöffentlichkeit über ein besonders hohes Problembewusstsein verfügen. Das könne sich dahingehend auswirken, dass sie bereitgestellte Informationen eher anzweifeln als Mitglieder anderer Teilöffentlichkeiten.¹⁵³

[...] gerade jene Personen, die sich durch hohe subjektiv empfundene Betroffenheit, hohes Problembewusstsein und relativ viele Kontakte zum Deponieplaner auszeichnen, sehen häufiger in der Deponie eine Bedrohung für die Bevölkerung. Abermals kann vermutet werden, dass eine derartig negative Einstellung die Informationsaufnahme beeinträchtigt bzw. dazu geführt haben

¹⁵¹ Vgl. Burkart 1993, S. 39-166.

¹⁵² Vgl. Burkart 1993, S. 124-125.

¹⁵³ Vgl. Burkart 1993, S. 118.

könnte, dass andere Informationsquellen als die des Deponieplaners verstärkt beansprucht worden sind.

[Burkart 1993, S. 199-120.]

Folgt man Burkarts Argumentationslinie, würde das bedeuten, dass gerade der Teil der Bevölkerung, der sich aktiv engagiert, meist aufgrund negativer Voreingenommenheit den Informationen des PR-Treibenden weniger Vertrauen entgegenbringt als denen anderer Quellen. Angesichts des von vornweg in Frage gestellten Geltungsanspruchs der Wahrhaftigkeit scheint es eine kaum erfolgversprechende Strategie zu sein, die Glaubwürdigkeit des Kommunikators nur durch die Bereitstellung von Information über ihn signifikant stärken zu wollen. Letztendlich wird bereits diese Information als unwahrhaftig eingestuft werden, und der Kommunikationsprozess gerät zu einem Teufelskreislauf. Anstatt sich ausschließlich auf den vertrauensbildenden Einfluss der Informationsarbeit zu verlassen, muss das Thema Wahrhaftigkeit aktiv in Diskussion und Diskurs aufgenommen werden.

Im Rahmen der *Diskursphase* geht es nun genau darum, ein problematisch gewordenes Einverständnis wiederherzustellen.¹⁵⁴ In Zusammenhang mit dem Forschungsinteresse dieser Arbeit bedeutet das herauszufinden, ob die PR-Treibenden im Mediationsverfahren gezielt versucht haben, in einen echten Diskurs über problematisierte Geltungsansprüche zu treten (FF 1.3, Kapitel 2.3). Solche Diskurse sollten darauf ausgerichtet sein, aktiv Verständigungsprobleme zu beseitigen (FF 1.3.1, Kapitel 2.3), sich mit der jeweiligen Dialoggruppe auf Richtlinien zur Einschätzung von Sachurteilen zu einigen (objektive Welt/Wahrheit; FF 1.3.2, Kapitel 2.3), sich auf eine Vorgehensweise zur Beurteilung der Ziele des Mediationsverfahrens zu einigen (subjektive Welt/Wahrhaftigkeit; FF 1.3.3, Kapitel 2.3) und einen Konsens über die Art und Weise zu erzielen, wie das Mediationsverfahren bzw. seine Inhalte zu rechtfertigen wären (soziale Welt/Richtigkeit; FF 1.3.4, Kapitel 2.3). Darüber hinaus ist – obwohl Burkart auf eine solche explizite Überprüfung verzichtet – dem Umstand Rechnung zu tragen, dass Diskurse laut Habermas nur dann zu einem echten Einverständnis führen können, wenn die Bedingungen der idealen Sprechsituation erfüllt sind (Siehe Kapitel 2.1.1). Es gilt also, den

¹⁵⁴ Vgl. Burkart 1993, S. 31.

Diskurs so zu gestalten, dass sowohl externe als auch strukturelle Verzerrungen der Sprechsituation weitgehend vermieden werden (FF 1.3.5/FF 1.3.6, Kapitel 2.3).

Im Rahmen der vierten und letzten Phase, der *Situationsdefinition*, gilt es, evaluierend zu prüfen, ob es in allen konfliktbeladenen Fragen gelungen ist, allgemein akzeptierte Standpunkte zu entwickeln (FF 1.4, Kapitel 2.3). Die PR-Treibenden müssen kontrollieren, ob die Standpunkte von allen verstanden worden sind (FF 1.4.1, Kapitel 2.3), ob ein Konsens über zentrale Sachverhalte des Mediationsverfahrens und seine Konsequenzen hergestellt worden ist (objektive Welt/Wahrheit; FF 1.4.2, Kapitel 2.3), ob die Dialoggruppen den Betreibern des Mediationsverfahrens geglaubt haben, tatsächlich an einer für alle akzeptablen Problemlösung interessiert zu sein (subjektive Welt/Wahrhaftigkeit; FF 1.4.3, Kapitel 2.3), und ob das Mediationsverfahren als Weg der Konfliktlösung und die einzelnen Lösungsansätze von allen Seiten als legitim empfunden worden sind (soziale Welt/Richtigkeit; FF 1.4.4, Kapitel 2.3). Weiters gilt es zu überprüfen, ob ein bestehendes Einverständnis unter den Voraussetzungen der idealen Sprechsituation erzielt worden ist und als wahrer Konsens gelten kann (FF 1.4.5/FF 1.4.6, Kapitel 2.3)

Burkart betont, dass das Erreichen eines rationalen Dissens eine Art minimale Grundvoraussetzung dafür ist, einen Konflikt seiner Lösung zuzuführen.¹⁵⁵ Allerdings scheint das auf den ersten Blick mit Habermas' Verständigungsbegriff schwer vereinbar. Habermas versteht Kommunikation nicht als Selbstzweck. Kommunikation – im Sinne seiner Universalpragmatik – besteht darin, Handlungen zu koordinieren, also im Falle eines Konfliktes durch Diskurse zu einer gemeinsamen – tatsächlich von allen akzeptierten – Vorgehensweise zu finden. Verständigung über das Strittige ihres Streits zu erzielen¹⁵⁶ ist hier zu wenig. Der rationale Dissens ist also streng genommen ein Eingeständnis des Versagens verständigungsorientierter Kommunikation. Ein wahrer Konsens im Sinne Habermas' ist nicht mehr möglich, sofern sich nicht Unvorhergesehenes ereignet, oder neue Argumente auftauchen. Scheitert der Verständigungsprozess in einem rationalen Dissens, bestehen aber auch nach wie vor intakte Chancen, den Konflikt zwar nicht in einem Konsens aber zumindest mit einem Kompromiss zu lösen. Wissen die Konfliktparteien gegenseitig, wo ihre Interessen liegen,

¹⁵⁵ Vgl. Burkart 1993, S. 12-13.

¹⁵⁶ Vgl. Burkart 1993, S. 13.

ist ein guter Kompromiss allemal möglich.¹⁵⁷ Kommunikationstechnisch betrachtet ist mit dem Erreichen eines rationalen Dissens das Ende des Verständigungsprozesses im Sinne Habermas' erreicht. Von da an geht es nicht mehr um den zwanglosen Zwang des besseren Arguments, sondern um das Abwägen und Bewerten mitunter gleich guter Argumente.

¹⁵⁷ Vgl. Burkart 1993, S. 24-25.

Kooperative Konfliktlösung – etwa im Rahmen eines Mediationsverfahrens – versucht, mittels Kommunikation ein Einverständnis zwischen Konfliktparteien herzustellen. Als kommunikationstheoretische Reinform einer derartigen Konsenssuche gilt Habermas' Theorie des kommunikativen Handelns. Dieser zufolge versuchen die Beteiligten, im Rahmen von Diskursen ein Einverständnis über strittige Fragen der Verständlichkeit, Wahrheit, Wahrhaftigkeit und Richtigkeit zu erzielen. Grundvoraussetzung ist eine sogenannte ideale Sprechsituation, die allen Betroffenen gleiche Chancen gibt, sich in den Kommunikationsprozess einzubringen.

Da Letzteres im Rahmen eines groß angelegten Mediationsverfahrens mit zahllosen Betroffenen kaum möglich ist, scheint es notwendig, die Grundsätze der Theorie des kommunikativen Handelns im Rahmen einer koordinierten Öffentlichkeitsarbeit auf die Rückbindung zwischen Repräsentanten und Repräsentierten zu übertragen. Ein entsprechendes Konzept findet sich in Burkarts Modell der verständigungsorientierten Öffentlichkeitsarbeit, das ihm Rahmen dieser Diplomarbeit um einige Aspekte ergänzt wird. So kommt den Geltungsansprüchen der Verständlichkeit und der Wahrhaftigkeit sowie den Bedingungen der idealen Sprechsituation verstärkt Bedeutung zu.

Im Idealfall steht am Ende des aus einer Informations-, einer Diskussions-, einer Diskurs- und einer Evaluierungsphase bestehenden Kommunikationsprozesses ein echter Konsens. Gelingt dies nicht, soll zumindest im Rahmen eines rationalen Dissenses Verständnis – wenn auch nicht Akzeptanz – über strittige Fragen hergestellt werden. Im Folgenden wird versucht, einen Weg aufzuzeigen, wie ein derartiger rationaler Dissens zumindest zu einer für alle Seiten tragbaren Kompromisslösung weiterentwickelt werden kann. Im Zentrum des Interesses stehen Aspekte der Verhandlungsführung und der inhaltlichen Bewertung von Ergebnissen. In diesem Zusammenhang wird auf Grundlagen der Spieltheorie verwiesen.

2.2. Bewerten und entscheiden

Shubik betrachtet die Spieltheorie, die ursprünglich zur mathematischen Analyse wirtschaftswissenschaftlicher Zusammenhänge entwickelt worden ist,¹⁵⁸ als geeignete Methode zur Untersuchung von Entscheidungen in Konfliktsituationen¹⁵⁹:

Sie [die Spieltheorie, *Anm.*] richtet sich auf Probleme, die Konflikt, Kooperation oder beides mit sich bringen. [...] Das Wesentliche eines „Spieles“ in diesem Zusammenhang ist das Auftreten von Entscheidungssubjekten mit verschiedenen Zielsetzungen, deren Schicksale miteinander verwoben sind. Die Spieler finden sich in einer Situation, in der viele Ergebnisse möglich sind, die verschiedenen Wert für sie haben. Obgleich sie einige Kontrolle ausüben mögen, die das Ergebnis beeinflusst, haben sie keine vollkommene Kontrolle über andere Spieler.

[Shubik 1964, S. 18.]

All dies erinnert frappant an Verhandlungen, wie sie im Rahmen eines Mediationsverfahrens stattfinden. Die Spieltheorie kann durch den ihr impliziten Aufruf zur rational-strategischen Entscheidungssuche einen wichtigen Beitrag leisten, wenn es darum geht, einzelne Lösungsmodelle, die im Rahmen eines Konfliktlösungsverfahrens zur Sprache kommen, zu bewerten. Ohne die Möglichkeit zur systematischen Abwägung von Nutzen und Gewinn scheint es unmöglich, dass die Verhandlungsteilnehmer eine Win-Win-Situation als solche oder einen tragbaren Kompromiss als solchen nachhaltig anerkennen können. Es ist eben nicht alles Gold, was im ersten Moment glänzt, und auch nicht alles schlecht, was zunächst enttäuschend erscheint.

2.2.1. Grundlagen der Spieltheorie

Shubik beschreibt den analytischen Rahmen der Spieltheorie folgendermaßen:

Die Probleme, denen wir in der Spieltheorie gegenüberstehen, sind komplizierter als die Probleme der einfachen Maximierung. Das Individuum [*Anm.: oder eine Gruppe, eine Organisation, eine Gesellschaft,...*] muss sich bemühen, soviel wie möglich zu erreichen, dabei aber berücksichtigen, dass es andere gibt, deren Ziele sich von seinen eigenen unterscheiden, und deren Handlungen sich auf alle

¹⁵⁸ Vgl. Von Neumann/Morgenstern 1955, S. 42-45.

¹⁵⁹ Vgl. Shubik 1964, S. 18.

auswirken. Der Entscheider steht in einem Spiel einem Problem der Optimierung widerstreitender Interessen gegenüber.

[Subik 1964, S. 19.]

Ein „Spiel“ im Sinne der Spieltheorie zeichnet sich durch folgende charakteristische Elemente aus:¹⁶⁰ Die *Spieler* sind die Gesamtheit der Entscheidungsträger. Im Zusammenhang mit einem Mediationsverfahren sind das die einzelnen Verfahrensparteien. Unter *Auszahlungen* versteht man die Werte, die den Ergebnissen eines Spiels zuordenbar sind. Beim Mediationsverfahren Flughafen Wien könnten das zum Beispiel die zusätzlichen Arbeitsplätze sein, die durch den Bau einer dritten Piste entstehen würden, oder aus Sicht der Bürgerinitiativen längere überflugfreie Zeiten in der Nacht. Weiters gibt es *Regeln*, die Auskunft darüber geben, wie die einzelnen Spieler die Ressourcen und Hilfsmittel, über die sie verfügen, einsetzen dürfen, und die die Informationsbedingungen und alle anderen relevanten Aspekte der Umwelt des Spieles festlegen. In der Mediationsvereinbarung zum Mediationsverfahren Flughafen Wien ist zum Beispiel festgelegt worden, dass die Flughafen Wien AG ihr Kapital nicht dazu einsetzt, bereits vor Abschluss des Verfahrens durch etwaige Infrastrukturprojekte vollendete Tatsachen zu schaffen. Zudem sollte jeder Spieler über eine *Strategie* verfügen, die im Sinne eines Aktionsplans vorgibt, was in jeder denkbaren Situation zu tun ist. Die Entscheidung, einen Konflikt im Rahmen eines Mediationsverfahrens zu lösen, kann für sich schon als eine strategische Wahl angesehen werden. Alternative Strategien könnten für Bürgerinitiativen zum Beispiel Demonstrationen, oder für Unternehmen das Ignorieren von Bedürfnissen der Anrainer sein.

Da die Spieltheorie – wie bereits erwähnt – von mathematischen Modellen geprägt ist, lassen sich einzelne Zusammenhänge in Form von Funktionen und Gleichungen darstellen. Das Ergebnis eines Spieles – und daher die Auszahlung P , die der i -te Spieler erhält – hängt von jeweiligen Strategien s ab, die jeder der n Spieler wählt. Die Auszahlungsfunktion für einen bestimmten Spieler sieht also folgendermaßen aus:¹⁶¹

$$P_i(s_1, s_2, s_3, \dots, s_n)$$

¹⁶⁰ Vgl. Shubik 1964, S. 21-23.

¹⁶¹ Vgl. Shubik 1964, S. 23.

Eine – sehr einfache – Spielsituation könnte folgendermaßen aussehen:

				Strategie von Spieler 2
		1	2	
Strategie von Spieler 1	1	-5	-7	
	2	+8	+1	

Tab. 1: Auszahlungen für Spieler 1

[Quelle: Vgl. Shubik 1964, S. 25.]

Demgemäß kann dieses Spiel für Spieler 1 – je nach Strategiewahl – folgende Auszahlungen zum Ergebnis haben:

- Das Ergebnis hat den Wert -5, wenn beide Spieler Strategie Nummer eins wählen. $\rightarrow P_1(1,1) = -5 [u_1]$
- Das Ergebnis hat den Wert -7, wenn Spieler 1 seine erste und Spieler 2 seine zweite Strategie verwendet. $\rightarrow P_1(1,2) = -7 [u_2]$
- Die Auszahlung beträgt +8, wenn Spieler 1 seine zweite und Spieler 2 seine erste Strategie einsetzen. $\rightarrow P_1(2,1) = +8 [u_3]$
- Die Auszahlung beträgt +1, wenn beide Spieler jeweils ihre zweite Strategie wählen. $\rightarrow P_1(2,2) = +1 [u_4]$

Dabei lassen sich unterschiedliche Auszahlungen nach dem Nutzen u ordnen, den der jeweilige Spieler aus ihnen zieht. Für das obige Beispiel bedeutet das folgende Rangordnung:

$$u_2 < u_1 < u_4 < u_3$$

Grundsätzlich wird – gemäß den rationalen Grundprinzipien der Spieltheorie – jeder Spieler die Strategie wählen, die ihm ein Ergebnis mit dem größtmöglichen Nutzen sichert. Allerdings kann kein Spieler ein eindeutiges Ergebnis einer Strategie vorhersagen, da sowohl die Reaktion des Gegners als auch die Zukunft im Allgemeinen unsicher sind. Mögliche Ergebnisse sind demnach sinnvollerweise nicht nur vordergründig nach ihrem Nutzen in die strategischen Überlegungen einzubeziehen, sondern auch nach der –

vermuteten – Wahrscheinlichkeit ihres Eintretens.¹⁶² Das verlockendste Ergebnis ist nichts wert, wenn die Wahrscheinlichkeit, dass es dazu kommt, zu gering ist.

Die Bewertung zukünftiger Entwicklung spielt auch in Mediationsverfahren eine wichtige Rolle. So geht es zum Beispiel im Verfahren am Flughafen Wien um eine Projekt, das sich auf rund 15 Jahre erstreckt. Da kann viel passieren und viel dazwischenkommen. Was nützt zum Beispiel einer Bürgerinitiative die strategische Entscheidung, nicht länger am Mediationsverfahren teilzunehmen, wenn es wahrscheinlich ist, dass die Initiativen aus anderen Orten dabeibleiben und daher auch in Zukunft in einen Dialogprozess mit dem Flughafen einbezogen sein werden? Zunächst wahrt man natürlich sein Gesicht und muss kein Ergebnis mitbringen, das weit weg von den ursprünglichen Forderungen der Fluglärmgegner liegt. Allerdings gilt es abzuwägen, wie groß der Nachteil wäre, in weiterer Folge – wenn es vielleicht um neue Entscheidungen geht – links liegen gelassen zu werden. Hier gilt es, den „Schatten der Zukunft“ (siehe Kapitel 2.2.2.3.2) richtig einzuschätzen.

Die Strategien des Gegners sind dagegen in – fairen – Mediationsverfahren vergleichsweise leicht einsehbar, da alle Teilnehmer weitgehend dazu gezwungen sind, ihre Interessen offen auf den Tisch zu legen. Mediationsverfahren können zu den sogenannten *Kooperationsspielen* gerechnet werden. Im Unterschied zu Nullsummenspielen, bei denen ein Spieler alles gewinnt, was der Gegner verliert, wird hier davon ausgegangen, dass alle Spieler, wenn sie zusammenarbeiten, mit einer höheren Auszahlung rechnen können, als wenn sie auf pure Konfrontation und Einzelkämpfertum setzen würden. Im Idealfall ergibt sich eine Win-Win-Situation, sonst wird man danach streben, zumindest einen guten Kompromiss zu erreichen (siehe Kapitel 2.2.2.1). Der Schlüssel zu einem solchen liegt jedoch in Verhandlungen, bei denen es um die Feinabwägung der Auszahlungen für alle Spieler geht, wobei natürlich jeder danach trachtet, seinen Nutzen – innerhalb der Grenzen, die die prinzipielle Kooperationsverpflichtung im Mediationsverfahren setzt – zu maximieren.

¹⁶² Vgl. Marschak, Jacob 1954, S. 103-104.

2.2.1.1. *Spieltheorie und Verhandlungen*

Spieltheoretiker sehen in Verhandlungen ein Instrument zur Modifikation von Nutzensvorstellungen.¹⁶³ Bei einem Mediationsverfahren, wo die einzelnen Interessen ohnehin offen auf dem Tisch liegen, geht es allerdings weniger darum, mittels Fehlinformationen und taktischer Manöver die Entscheidung des Mitspielers zu beeinflussen, als innerhalb wohlabgegrenzter Verhandlungsspielräume eine tragbare Lösung für alle zu finden. Die Nutzensvorstellungen werden in diesem Sinne nicht einseitig manipulierend verändert: Die Modifikation erfolgt auf Basis einer fundierten, realistischen Einschätzung, die die meist ursprünglichen – aus dem Bauch heraus festgelegten – Verhandlungspositionen im Rahmen einer rationalen Lösungssuche – im Sinne des Harvard-Konzepts – ablösen sollte (siehe Kapitel 1.1.3.1). Trotz dieses fundamentalen Unterschieds zur Konzeption politischer Verhandlungsmodelle im Sinne Iklés lässt sich die Terminologie der Spieltheorie weitgehend auch auf Verhandlungen in Mediationsverfahren umlegen.

Eine wichtige Rolle bei der Entscheidungsfindung in Verhandlungssituationen spielt die sogenannte *Minimumdisposition*. Diese bezeichnet die ungünstigsten Bedingungen, unter denen ein Verhandlungsteilnehmer gerade noch ein Übereinkommen keinem Übereinkommen vorziehen würde. Zwischen den Minimumdispositionen der verhandelnden Parteien erstreckt sich der *Verhandlungsbereich*, innerhalb dessen das Verhandlungsergebnis liegen muss, damit es von allen mitgetragen werden kann. Der Verhandlungsbereich kann allerdings durch *Zugeständnisse* erweitert werden.¹⁶⁴ Gerade wenn es darum geht, durch Zugeständnisse die Minimumdisposition weiter zu senken und damit über seinen eigenen Schatten zu springen, ist – sofern Repräsentanten am Werk sind, die nicht nur für sich selbst verhandeln – intensive Rückbindungsarbeit notwendig. Dabei betrachtet Iklé die Verschiebung der Minimumdisposition sogar als den eigentlichen Kern des Verhandlungsprozesses.¹⁶⁵ Die Verantwortlichen wären schlecht beraten, dies im Falle eines Mediationsverfahrens zu ignorieren. Oft sind die ursprünglichen Ziele – in fundamentalen Fragen – zu weit voneinander entfernt, als dass diese einen Kompromiss – geschweige denn eine Win-Win-Situation – zuließen. Eine Bürgerinitiative, die ihre Identität – und damit ihre Daseinsberechtigung – in der Ablehnung der dritten Piste

¹⁶³ Vgl. Iklé/Leites 1957, S.19-28.

¹⁶⁴ Vgl. Iklé/Leites 1957, S. 19-28.

¹⁶⁵ Vgl. Iklé/Leites 1957, S. 19-28.

gefunden hat, wird gewaltige Zugeständnisse machen müssen, wenn sie einen Vertrag unterschreiben soll, der den Bau der Landebahn beinhaltet. Zum einen wird man dieser Bürgerinitiative Gewinne in anderen Bereichen anbieten müssen, die vom Nutzen her die zu erwartende Auszahlung auf mindestens das Niveau der Minimumdisposition heben, zum anderen wird systematische Rückbindungsarbeit gefragt sein, damit die Mitglieder der Gruppierung, die nicht am Verhandlungstisch sitzen, die Abwägung, die ihr Repräsentant zu treffen hat, verstehen und akzeptieren können. Bleibt dies aus, ist die Gefahr groß, dass die Verhandlungen scheitern, Umwälzungen innerhalb der Bürgerinitiative stattfinden, und diese letztendlich das Mediationsverfahren verlässt – oder innerhalb dessen in Fundamentalopposition geht. Damit das nicht passiert, ist Kompromisskommunikation notwendig.

2.2.2. Spieltheorie und Kompromisskommunikation

Kompromisskommunikation im Sinne dieser Analyse funktioniert als laufende Rückbindung zwischen Repräsentanten und Repräsentierten. Tragfähige Kompromisse entstehen durch eine Verknüpfung verständigungsorientierter Öffentlichkeitsarbeit auf Basis der Theorie des kommunikativen Handelns von Jürgen Habermas mit Elementen der Spieltheorie. Letztere überschneiden sich in diesem Zusammenhang weitgehend mit den Grundprinzipien des Harvard-Konzepts (siehe Kapitel 1.1.3.1). Zunächst geht es darum, mittels verständigungsorientierter Kommunikation zu einem *Konsens* zu gelangen. Gelingt das, werden alle weiteren Schritte überflüssig, da das Problem und der Konflikt als gelöst angesehen werden müssen. Gelingt es nicht, so steht am Ende der ersten Phase doch zumindest ein *rationaler Dissens*. Von diesem ausgehend wird nun im Sinne der Spieltheorie verhandelt. Am Ende kann unter anderem eine Win-Win-Lösung oder ein Kompromiss stehen. Kompromisskommunikation im Sinne einer permanenten Rückkoppelung findet nicht erst statt, wenn sich die Verhandlungen dem Ende nähern, sondern begleitet jeden einzelnen dieser Schritte.

2.2.2.1. *Win-Win oder Kompromiss?*

Konflikte können auf die unterschiedlichste Weise beendet werden.¹⁶⁶ So ist es denkbar, dass auf eine Aufarbeitung der Differenzen überhaupt verzichtet wird (*Vermeidung der Konfliktaustragung*), oder die Streithähne auf ihren Positionen beharren, und eine Lösung

¹⁶⁶ Vgl. Hösl 2004, S. 57-60.

unmöglich wird (*gegenseitige Blockade*). Natürlich kann sich auch eine Konfliktpartei zu Lasten der anderen durchsetzen (*Win-Lose*). Wird der Streit jedoch so gelöst, dass es keinen Verlierer gibt, kommen zwei Varianten in betracht: *Win-Win* oder *Kompromiss*. Hösl stellt die Möglichkeiten der Konfliktbeendigung folgendermaßen grafisch dar (A und B sind stellvertretend für zwei Konfliktparteien):

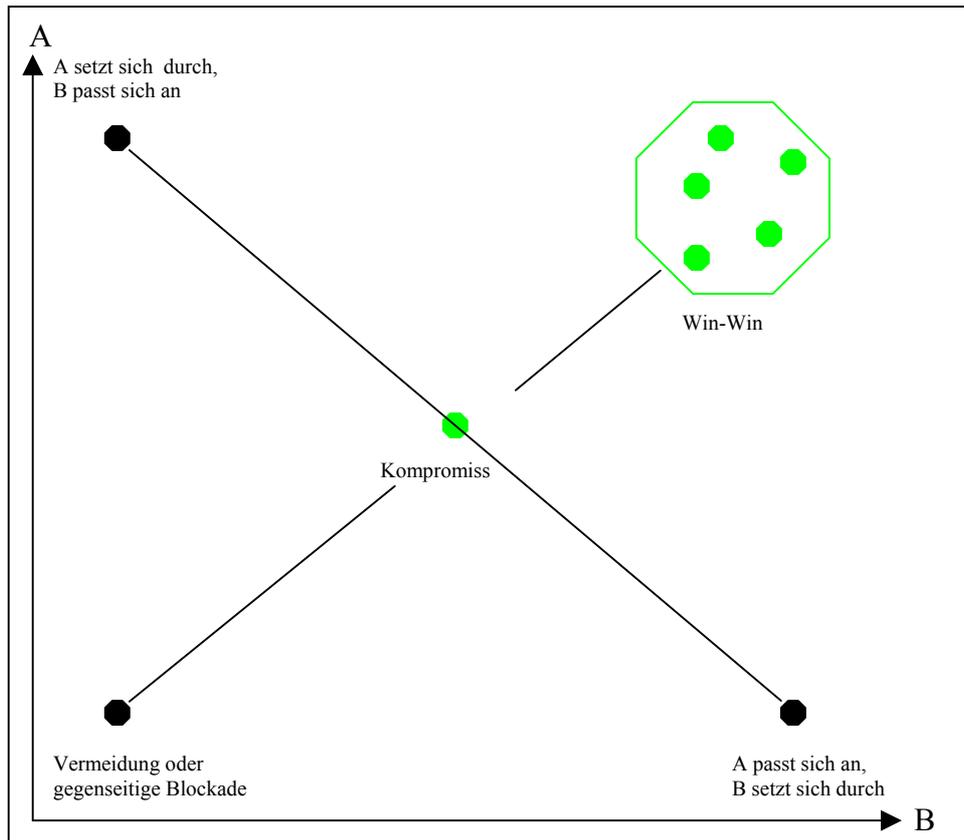


Abb. 6.: Varianten der Konfliktlösung

[Quelle: Hösl 2004, S. 60.]

Abbildung 6 zeigt, dass A und B am meisten im Falle einer Win-Win-Lösung profitieren, also wenn sich neue, vorher nicht angedachte Optionen ergeben, die beiden Konfliktparteien gleichermaßen entgegenkommen.¹⁶⁷ Ist es nicht möglich, alternative Lösungen zu finden – etwa wenn ein Kernpunkt des Konflikts weder ignoriert noch überbrückt werden kann –, gibt es dennoch die Chance, dass alle Parteien zumindest einen Teil ihrer Interessen durchsetzen können: Allerdings müssen bei einem Kompromiss

¹⁶⁷ Vgl. Hösl 2004, S. 59-60.

sowohl A als auch B Abstriche machen.¹⁶⁸ Aus rationaler Sicht scheint es jedoch immer noch besser, einen Kompromiss zu akzeptieren, wenn eine Win-Win-Lösung unerreichbar ist, und eine Durchsetzung des eigenen Standpunktes nicht möglich oder – in der Gesamtsicht – zu riskant ist.

2.2.2.2. Rational kommunizieren – rational verhandeln

Bei flüchtiger Betrachtung haben die – auf den zwanglosen Zwang des besseren Arguments aufbauende – Theorie kommunikativen Handelns und die – oft auch auf Täuschung beruhende – Spieltheorie wenig gemein. Allerdings setzen beide auf die Rationalität des Handelns der beteiligten Personen. Rationalität wird somit zur Klammer, die die erste und zweite Stufe der Kompromisskommunikation miteinander verbindet:

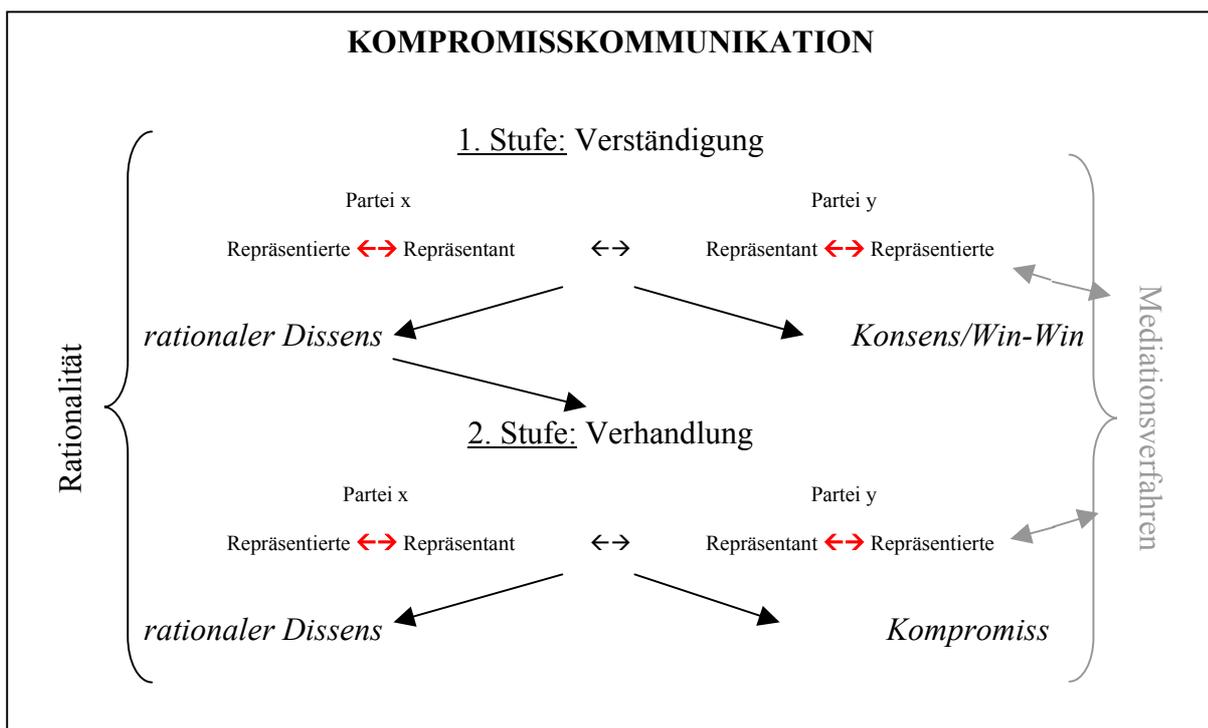


Abb. 7.: Kompromisskommunikation (Im Spezialfall eines Mediationsverfahrens trägt dieses als Organisation durch Kommunikation mit Repräsentanten und Repräsentierten – hier gezeigt durch die grauen Pfeile – selbst ebenfalls zur Kompromisskommunikation bei.)

[Quelle: eigen]

¹⁶⁸ Vgl. Hösl 2004, S. 59.

Kompromisskommunikation spielt nicht nur im Rahmen von Mediationsverfahren eine Rolle. Dort scheinen die Voraussetzungen für deren Gelingen jedoch umso stärker gegeben, da sich die implizite Rationalität, die der Kompromisskommunikation im Sinne dieser Diplomarbeit zugrunde liegt, weitgehend in den Strukturen – den Regeln und Abläufen – des Mediationsprozesses wiederfindet. Außerdem ist das Verhandlungsspiel im Mediationsverfahren einfacher gestrickt als außerhalb: Da die Interessen der einzelnen Parteien den anderen bekannt sind, liegen die Karten offen auf dem Tisch. Finten wie vorgetäuschte Verhandlungspositionen oder vorgetäuschte Zugeständnisse sind kaum möglich. Die Spieler können im Prinzip nur aus zwei verschiedenen Strategien wählen: Teilnahme oder Nichtteilnahme. Letztendlich stellt in Bezug auf das Mediationsverfahren Flughafen Wien auch die Entscheidung, den Abschlussvertrag zu unterzeichnen, eine Teilnahmeentscheidung dar – umso mehr, als eine solche Entscheidung ein weiteres Mitspracherecht innerhalb einer eigens geschaffenen Nachfolgeorganisation nach sich zieht.

2.2.2.2.1 Exkurs: Die verhaltenswissenschaftliche Entscheidungstheorie

Mit der Frage, unter welchen Bedingungen Menschen sich für oder gegen die Teilnahme an einer Organisation entscheiden, beschäftigt sich die sogenannte „verhaltenswissenschaftliche Entscheidungstheorie“. Diese geht unter anderem von der Prämisse aus, dass die Bereitschaft, sich in Organisationen zu engagieren, begrenzt ist.¹⁶⁹ Was muss eine solche Organisation – wie etwa das Mediationsverfahren Flughafen Wien – also potenziellen Teilnehmern bieten, um ihren eigenen Bestand zu sichern?

Berger und Bernhard-Mehlich weisen in diesem Zusammenhang auf das sogenannte „Anreiz-Beitrags-Gleichgewicht“ hin:

Formale Organisationen motivieren die Individuen durch Anreize zur Teilnahme. Im Rahmen ihrer Teilnahme leisten die Individuen Beiträge. Diese Beiträge sind die Quelle, aus der Organisationen die „Vergütungen“ („payments“) schöpfen, die sie den Teilnehmern als Anreize bieten. Individuen leisten nur so lange Beiträge, wie sie die gebotenen Anreize als mindestens gleich groß oder größer als ihre Beiträge wahrnehmen. Organisationen befinden sich nur so lange im

¹⁶⁹ Vgl. Berger/Bernhard-Mehlich 1993, S. 133.

Gleichgewicht, wie die Beiträge ausreichen, so viele Anreize zu schaffen, dass die Individuen zu weiteren ausreichenden Beiträgen motiviert werden.

[Berger/Bernhard-Mehlich 1993, S. 136.]

In Bezug auf Mediationsverfahren drängen sich demnach zwei Möglichkeiten auf, die Teilnehmer bei der Stange zu halten: Ist der Gegenstand des Verfahrens so gelagert, dass er eine Win-Win-Lösung zulässt, werden sich alle Parteien zur Teilnahme an dieser Lösung entscheiden, da sie Anreize verspricht, ohne dass nennenswerte Beiträge geleistet werden müssen. Gerade in Umweltmediationsverfahren ist es aber mitunter der Fall, dass es in Kernfragen gänzlich gegengelagerte Interessen gibt, und eine realistische Win-Win-Variante unerreichbar scheint. Wählen die betroffenen Parteien dennoch die Strategie, am Verfahren teilzunehmen, schließt das die Notwendigkeit mit ein, dass sie Zugeständnisse machen müssen, damit das Anreiz-Beitrags-Gleichgewicht bestehen bleibt, und die Organisation Mediationsverfahren nicht kollabiert. Auch im Mediationsverfahren Flughafen Wien speisen sich die Teilnahme-Anreize für die einzelnen Parteien letztendlich aus den Beiträgen, die andere Teilnehmer leisten: So hat sich zum Beispiel die Flughafen Wien AG verpflichtet, das UVP-Verfahren zur dritten Piste ausschließlich auf Basis der – für viele Bürgerinitiativen positiven – Vorgaben des Abschlussvertrags einzureichen. Als Anreiz für die FWAG, diesen Beitrag zu einem Kompromiss zu leisten, verzichten die anderen Parteien darauf, das UVP-Verfahren mutwillig zu verzögern. Dies ist der Beitrag, den sie sich zu leisten entschieden haben. Ob die Anreize die Beiträge aufwiegen können oder nicht, wird darüber entscheiden, ob Verhandlungen positiv abgeschlossen werden können oder nicht.

2.2.2.3. *Das Problem des Bewertens*

Rationales Verhandeln schließt das systematische Bewerten unterschiedlicher Lösungsoptionen, die jeweils in Bezug auf das Anreiz-Beitrags-Gleichgewicht analysiert werden müssen, mit ein. Wie kann ein Spieler seinen Nutzen maximieren, Zugeständnisse machen oder die Entscheidung zwischen Teilnahme und Nichtteilnahme treffen, wenn er nicht weiß, wie eine bestimmte Auszahlung – also ein Verhandlungsergebnis – überhaupt einzuschätzen ist? In diesem Zusammenhang ergeben sich in der Praxis einige grundlegende Schwierigkeiten.

2.2.2.3.1 Nicht messbare Lösungen

Ein Grundproblem bei der Bewertung von Verhandlungsergebnissen ist, dass sich nicht jede Auszahlung von vornherein quantifizieren – also als Zahl darstellen – lässt. Während man sich im Mediationsverfahren Flughafen Wien zum Beispiel nach langem Ringen auf eine allseits anerkannte Methode zur Messung des Fluglärms geeinigt hat – was das Verhandeln in diesem Bereich auf eine rationale Basis gestellt hat – müssen zwangsläufig Fragen offen bleiben wie: Was ist es wert, wenn eine Bürgerinitiative über ihren eigenen Schatten springt, und entgegen all ihren Grundsätzen dem Bau einer dritten Piste zustimmt? Oder: Welchen sozialen Wert hat der Flughafen für die gesamte Region? Es ist sicher möglich, den ein oder anderen Indikator zu entwickeln, der einige Teilaspekte solcher Fragen messbar macht – dies ist im Rahmen des Mediationsverfahrens Flughafen Wien auch geschehen – dennoch wird man zwangsläufig irgendwann an die Grenzen einer umfassenden Quantifizierbarkeit stoßen.

Murphy empfiehlt für die Praxis der Entscheidungsfindung folgende Vorgehensweise:

Having identified the salient issues and their contingent effects, players should assign numerical utilities (or preferences) to each point. Although this can seem arbitrary, it will be a useful index in negotiating an acceptable compromise because it forces people to evaluate their strategies.

[Murphy 1989, S. 184.]

So könnte zum Beispiel eine Bürgerinitiative XY, die Teilnehmerin am Mediationsverfahren Flughafen Wien ist, vor der Entscheidung, ob sie die abschließenden Verträge unterschreiben soll oder nicht, jedem Teil des Verhandlungspakets einen Wert – etwa auf einer Skala von –100 bis +100 – zuordnen, der darüber Auskunft gibt, wie XY den jeweiligen Passus einstuft:

<u>Teilergebnis 3. Piste</u>	<u>Rahmenbedingungen</u>	<u>Auszahlung</u>
<i>Die 3. Piste wird gebaut</i>		-100
	Die FWAG ist bei der Einreichung der Umweltverträglichkeitserklärung (UVE) an die vereinbarten Auflagen gebunden.	+10
	Die FWAG entscheidet selbst über den Zeitpunkt der Einreichung der UVE.	-5
	Pistenlage so wie in der Vereinbarung	+3
	Verkehrsverteilung so wie in Vereinbarung	+3
	Die FWAG muss die endgültige Verkehrsverteilung mit allen betroffenen Parteien verhandeln.	+5
	Einführung des Curved Approach (sobald technisch möglich)	+1
	keine parallelen Anflüge über Wiener Stadtgebiet	+10
	Einbindung der durch die Bauarbeiten belasteten Parteien	+10
	Einrichtung einer ökologischen Baubegleitung	+5
	Alle Parteien sind verpflichtet, Anliegen in Zusammenhang mit der UVP direkt mit der FWAG zu besprechen, um diese nicht zu verzögern.	-10
	Verlegung der angrenzenden Bundesstraße (B10) wie in der Vereinbarung	+2
	Planung der B10-Verlegung unter Einbeziehung der betroffenen Gemeinden	+2
	Lärmschutzmaßnahmen für die von der Verlegung betroffenen Gemeinden	+5
<i><u>Gesamt</u></i>		<i><u>-58</u></i>

Tab. 2: Auszahlungsliste

[Quelle: eigen]

Tabelle 2 zeigt, wie eine Bürgerinitiative XY die Ergebnisse des Mediationsverfahrens zum wohl strittigsten Teilaspekt des Verfahrens (Bau der dritten Piste) bewerten könnte, um auf Basis einer rationalen Grundlage die Entscheidung zu treffen, ob sie den Mediationsvertrag unterschreiben wird oder nicht. Im konkreten – von der Wertzuordnung her frei erfundenen – Beispiel deutet sich ein Kompromiss an: Dem Bau der dritten Piste selbst kann die Bürgerinitiative XY nur negativ gegenüberstehen, die Thematik lässt jedoch kaum eine Chance auf eine alternative Win-Win-Lösung. Geht man davon aus, dass eine Verlegung des gesamten Flughafens in eine andere Region keine realistische Option ist, geht es hier um eine ja/nein-Entscheidung, bei der grundsätzlich nur eine Seite

gewinnen kann. Daher erscheint es hier logisch, dass das Teilergebnis selbst mit Abstand den höchsten Wert der Ablehnung (oder Zustimmung) erhält, während einzelne Rahmenbedingungen des möglichen Vertrages verhalten positiv oder negativ eingestuft werden. Die Summe der Werte zeigt, dass die Zusatzpunkte des Vertrags in diesem Beispiel durchaus dazu angetan sein können, die grundsätzliche Ablehnung des Baus der dritten Piste abzumildern. Es ergibt sich folgendes Bild:

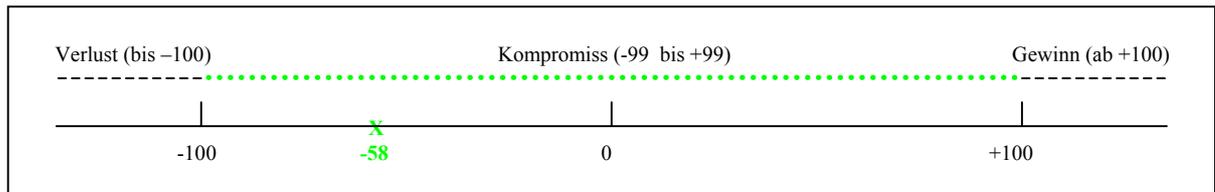


Abb. 8: Einordnung von Ergebnissen

[Quelle: eigen]

Wie sich zeigt, ist das Ergebnis mit einer Auszahlung von -58 um mindestens 42 Punkte besser als ein Verlust (Bau der dritten Piste ohne sonstige Kompensation: -100). Von einem Gewinn könnte man ab $+100$ (keine dritte Piste ohne sonstige Nachteile) sprechen. Die Zone, in der ein Kompromiss angesiedelt sein könnte, erstreckt sich in diesem Beispiel von -99 bis $+99$. Die aktuelle Lösung – des fiktiven Beispiels – scheint zwar, da sie im untersten Viertel der Zone angesiedelt ist, weit von einem wirklich verlockenden Kompromiss entfernt zu sein, dennoch sollte nicht vorschnell enttäuscht abgelehnt werden: Zunächst müsste man nämlich verschiedene denkbare Lösungsszenarien durchspielen. In weiterer Folge wäre es nahe liegend, sich für das Ergebnis zu entscheiden, das mit der höchst möglichen Wahrscheinlichkeit die höchst mögliche Bewertung erreicht. Logischerweise ist die scheinbar optimalste Lösung wenig wert, wenn ihr Eintreten höchst unwahrscheinlich ist. Man könnte daher so vorgehen, dass die Auszahlungsdifferenz zwischen echtem Verlust und „bester Niederlage“ – in diesem Beispiel 42 – mit der prozentuellen Wahrscheinlichkeit ihres Eintretens multipliziert wird. Schätzt man diese mit zum Beispiel 90 Prozent, ergibt sich folgende Rechnung:

$$42 * 0,9 = \underline{37,8}$$

Ist ein anderes Ergebnis deutlich höher zu bewerten (z.B. mit + 90 → Auszahlungsdifferenz = 190), die Wahrscheinlichkeit, dass es zustande kommt aber deutlich geringer (z.B. 10 Prozent) wäre diese Lösungsvariante folgendermaßen einzustufen:

$$190 * 0,1 = \underline{19}$$

Rational betrachtet wäre in diesem Fall der scheinbar viel schlechtere Kompromiss ein zu präferierendes Verhandlungsziel. So würde eine Bürgerinitiative im Mediationsverfahren Flughafen Wien die denkbare Entscheidung, dass keine dritte Piste gebaut wird, zweifellos höher bewerten als die, dass die Landebahn unter gewissen Auflagen errichtet wird. Allerdings hätte es wohl jedem Teilnehmer an der Mediation – angesichts des damals rasanten Wachstumskurses des Flughafens – klar sein müssen, dass eine „Nullvariante“ zwar geprüft werden wird – auch um der „Ergebnisoffenheit“ des Verfahrens Rechnung zu tragen –, aber kaum eine Chance auf Verwirklichung haben dürfte. Eine strategische Entscheidung für eine Kompromissvariante scheint – rational betrachtet – im Endeffekt die höchste Auszahlung zu versprechen.

Will man sich derartige numerische Bewertungsschemata ersparen, kann es mitunter schon ausreichen, denkbare Lösungen nach der eigenen Präferenz zu ordnen:

The payoffs of a player do not have to be measured on an absolute scale. They need only be measured relative to each other.

[Axelrod 1984, S. 17.]

Zieht man zum Beispiel die Begriffe Win-Win, Kompromiss, Minimumdisposition, BATNA und WATNA (siehe Kapitel 1.1.3.1 und 2.2.2.1) heran, legt jeder vom Konflikt Betroffene dem Verhandlungsprozess folgende Nutzenskalen – je nach Entscheidung für oder gegen eine Teilnahme am Mediationsverfahren - zugrunde:

1) Entscheidung für die fortgesetzte Teilnahme am Mediationsverfahren:

$$\text{WATNA} < \text{BATNA} < \text{Minimumdisposition} \leq \text{Kompromiss} < \text{Win-Win}$$

2) Entscheidung gegen eine weitere Teilnahme am Mediationsverfahren:

- a) WATNA < *Kompromiss* < BATNA < Minimumdisposition < Win-Win
- b) *Kompromiss* < WATNA < BATNA < Minimumdisposition < Win-Win

Diese beiden Nutzenskalen zeigen klar, welche Bedeutung der Bewertung einer möglichen Kompromisslösung zukommt, wenn es darum geht, sich für oder gegen die Teilnahme am Mediationsverfahren zu entscheiden: Je nachdem, ob ein sich abzeichnender Kompromiss besser oder schlechter zu bewerten ist, als BATNA, erscheint eine Fortsetzung der Verhandlungen attraktiv oder nicht.

Ein grundlegendes Problem ist jedoch der Neid unter den Verhandlungspartnern: Axelrod warnt davor, den Verhandlungserfolg daran zu bemessen, ob man eine höhere Auszahlung erreicht hat als sein Gegner oder nicht. Eine solche Haltung stünde unter den Rahmenbedingungen kooperativer Konfliktlösung der eigenen Gewinnmaximierung mitunter entgegen¹⁷⁰:

People tend to resort to the standard of comparison that they have available – and this standard is often the success of the other player relative to their own success. This standard leads to envy. [...] envy is selfdestructive. [...] A better standard of comparison is how well you are doing relative to how well someone else could be doing in your shoes. Given the strategy of the other player, are you doing as well as possible? [...] This is the proper test of successful performance. [...] So in a non-zero-sum world you do not have to do better than the other player to do well for yourself.

[Axelrod 1984, S. 111-112.]

Dieser Logik folgend wäre es Aufgabe der Kompromisskommunikation – und der für diese verantwortlichen Mediatoren – dafür zu sorgen, dass etwa Bürgerinitiativen nicht der Versuchung anheim fallen, ihre Bereitschaft zur fortgesetzten Teilnahme am Mediationsverfahren Flughafen Wien davon abhängig zu machen, ob sie mehr erreichen „als der Flughafen“ oder nicht. Das Entscheidungskriterium sollte sein, ob man für sich selbst das Bestmögliche herausholen kann oder nicht. Es stellt sich also die Frage, ob im

¹⁷⁰ Vgl. Axelrod 1984, S. 110-113.

Rahmen der Flughafen Mediation die PR-Treibenden versucht haben, den individuellen Vorteil, der im Rahmen einer Win-Win-Konfliktlösung – oder einer kooperativen Konfliktlösung – zu erzielen wäre, als Argument zur fortgesetzten Teilnahme am Mediationsverfahren zu nutzen (FF 2.1, Kapitel 2.3).

2.2.2.3.2 Der Schatten der Zukunft

Ein weiteres Problem in Zusammenhang mit der Bewertung von Lösungsoptionen findet sich – neben Messung und Gewichtung – auch in der Frage, wie eine aktuelle Entscheidung vor dem Hintergrund zu erwartender zukünftiger Gegebenheiten eingeschätzt werden kann:

What makes it possible for cooperation to emerge is the fact, that the players might meet again. This possibility means that the choices made today not only determine the outcome of this move, but can also influence the later choices of the players. The future can therefore cast a shadow back upon the present and thereby affect the current strategic situation.

[Axelrod 1984, S. 12.]

So scheint es durchaus denkbar, dass eine Lösung im ersten Moment eine hohe Auszahlung verspricht, längerfristig gesehen aber Nachteile mit sich bringt – dann nämlich, wenn eine Partei die Kooperationsbereitschaft ihres Gegenübers zu eigenen Gunsten ausnutzt, obwohl beide Verhandlungspartner längerfristig auf gute Zusammenarbeit angewiesen sind. Es ist zum Beispiel gerade bei Umweltmediationsverfahren so, dass sich die Konfliktparteien innerhalb einer Region für längere Zeit miteinander arrangieren müssen. Dennoch geht Axelrod davon aus, dass die Zukunft generell weniger wichtig ist als die Gegenwart, da Spieler Auszahlungen, die erst zu einem späteren Zeitpunkt erfolgen, weniger hoch einschätzen würden, und weil immer die Chance besteht, dass sich die Parteien doch nicht noch einmal gegenüber sitzen werden.¹⁷¹ So besteht zum Beispiel durchaus eine realistische Möglichkeit, dass sich eine Bürgerinitiative auflöst und damit etwa dem Flughafen Wien als Verhandlungs- und Kooperationspartner abhanden kommt. Deshalb ist die Auszahlung des nächsten Spielzugs – bei ähnlich gelagerten Entscheidungen – automatisch weniger wert als die des

¹⁷¹ Vgl. Axelrod 1984, S. 12.

aktuellen.¹⁷² Entscheidend für das Zustandekommen von Kooperation ist demnach das Ausmaß dieser Diskontierung – also die Länge des Schattens, den die Zukunft auf die gegenwärtige Verhandlungssituation wirft:

So as the shadow of the future becomes smaller, it stops paying to be cooperative with another player. [...] So when the discount parameter is not high enough, cooperation is likely to be missing altogether or to disappear fairly quickly.

[Axelrod 1984, S. 128.]

Axelrod versteht unter „discount parameter“ den Prozentsatz, mit dem die Auszahlung eines Spielzugs in Bezug auf den vorherigen Spielzug zu diskontieren ist. Wenn etwa ein Zug halb so wichtig ist wie der vorhergehende, beträgt dieser Diskontparameter w (*Wichtigkeit*) 50 Prozent (oder: $w = 0,5$). Mathematisch betrachtet gilt bei einer unendlichen Folge von Spielzügen zur Bewertung der Gesamtauszahlung folgende Formel:¹⁷³

$$P = P_I / (1-w)$$

Hat die aktuelle Auszahlung P_I also zum Beispiel einen Wert von 10, und der Diskontparameter w beträgt 50 Prozent, verspricht ein Aufrechterhalten der Kooperation eine Gesamtauszahlung P , die doppelt so hoch ist wie P_I [$10/(1-0,5) = 20$]. Erhöht sich der Diskontparameter (z.B.: $w = 0,9$), kann unter Umständen trotz einer niedrigeren aktuellen Auszahlung (z.B.: $P_I = 5$) ein deutlich höherer Gewinn erzielt werden [$P = 5/(1-0,9) = 50$]. Ist der Diskontparameter entsprechend hoch, kann es sich also lohnen, bei der aktuellen Auszahlung Einbußen in Kauf zu nehmen, um von späteren Kooperationsgewinnen stärker zu profitieren. In Zusammenhang mit dem Mediationsverfahren Flughafen Wien stellt sich demnach die Frage, ob die PR-Treibenden versucht haben, im Rahmen der Kommunikation die zukünftigen Vorteile für die jeweilige Dialoggruppe auf- und die gegenwärtigen Nachteile abzuwerten (FF 2.2, Kapitel 2.3) – das heißt, ob sie versucht haben, den Diskontparameter zu erhöhen.

¹⁷² Vgl. Axelrod 1984, S. 12.

¹⁷³ Vgl. Axelrod 1984, S. 13.

Axelrod sieht zwei grundsätzliche Methoden, den Schatten der Zukunft zu erweitern. Einerseits können die Interaktionen der Parteien dauerhafter gestaltet werden, andererseits gilt es, die Frequenz der Interaktionen zu erhöhen.¹⁷⁴

In such a case the next interaction occurs sooner, and hence the next move looms larger than it otherwise would. This increased rate of interaction would therefore be reflected in an increase in w , the importance of the next move relative to the current move.

[Axelrod 1984, S. 129-130.]

Gute Möglichkeiten hierfür sind, so Axelrod, die Beteiligten in dauerhafte Organisationen zu binden, oder den Diskussionsgegenstand in kleine Einzelschritte zu zerlegen.¹⁷⁵ Beides scheint im Mediationsverfahren Flughafen Wien – und darüber hinaus – geschehen zu sein: So sind etwa Fragen in Bezug auf aktuelle Flugrouten diskutiert worden, bevor man sich dem heißen Eisen dritte Piste genähert hat. Bestimmte Beteiligte sind zudem in einzelnen Arbeitsgruppen immer wieder aufeinandergetroffen. Die Schaffung eines dauerhaften Dialogforums sorgt für die Aufrechterhaltung der Organisation über das offizielle Verfahrensende hinaus.

¹⁷⁴ Vgl. Axelrod 1984, S. 129.

¹⁷⁵ Vgl. Axelrod 1984, S. 131-132.

Die Spieltheorie kann zur Untersuchung von Entscheidungen in Konfliktsituationen herangezogen werden. Verhandlungen – etwa im Rahmen eines Umweltmediationsverfahrens – sind komplexe Kooperationsspiele, in denen die Teilnehmer danach trachten, die richtige Strategie zu wählen, um ihre Auszahlung zu maximieren. Wichtig ist dabei, dass die eigene Gewinnmaximierung nur sehr beschränkt zulasten einer anderen Partei erfolgen kann, da sonst die Mediationsstruktur zusammenbricht. Letztlich geht es darum, die jeweilige Auszahlung zu bewerten und einzuschätzen. So ist es möglich – falls eine echte Win-Win-Lösung nicht erzielt werden kann –, auch tragbare Kompromisse zu erreichen und zu kommunizieren.

Anhand der verhaltenswissenschaftlichen Entscheidungstheorie lässt sich erkennen, dass die Teilnahme an einer Organisation nur so lange erfolgt, wie die Anreize die zu leistenden Beiträge übersteigen. Die Unterzeichnung eines Vertrags im Rahmen eines Mediationsverfahrens kann als bewusste Entscheidung zur weiteren Teilnahme aufgefasst werden. Voraussetzung ist, dass die Anreize – also die Auszahlungen auf Basis der Verhandlungsergebnisse – besser sind, als jene, die realistischerweise in einem alternativen Verfahren zu erzielen wären. Murphy empfiehlt den einzelnen Parteien, einzelne Ergebnisse so gut es geht zu quantifizieren. Auf diese Weise ließen sich tragbare Kompromisse erst richtig erkennen und ausverhandeln.

Eine bedeutende Rolle spielt auch der sogenannte Schatten der Zukunft. So kann ein scheinbar schlechteres Ergebnis, das aber zur Aufrechterhaltung der gewinnbringenden Kooperation führt, auf Dauer betrachtet eine höhere Auszahlung bringen. Zukünftige Vorteile sind unter Umständen wichtiger einzuschätzen als gegenwärtige Nachteile. Axelrod empfiehlt, die Interaktion der Parteien dauerhaft zu gestalten und die Frequenz der Interaktionen zu erhöhen. Sowohl die realistische Bewertung des individuellen Vorteils als auch die möglicher zukünftiger Vorteile scheint im Rahmen von Kompromisskommunikation unverzichtbar.

2.3. Forschungsfragen und Hypothesen

Aus dem Forschungsinteresse dieser Arbeit (siehe Kapitel 1.3.2) und aus den präsentierten Konzepten der „Theorie des kommunikativen Handelns“ (siehe Kapitel 2.1.1), der „verständigungsorientierten Öffentlichkeitsarbeit“ (siehe Kapitel 2.1.2) sowie der Spieltheorie (siehe Kapitel 2.2) ergibt sich eine Einteilung der Forschungsfragen in zwei Blöcke mit jeweils zwei Unterabschnitten.

2.3.1. Erster Block: Kommunikationsplanung und -strategie

Im ersten Block geht es darum, Fragen und Hypothesen aufzustellen, die auf eine Analyse *der Art und Weise*, auf die Kompromisskommunikation im Mediationsverfahren Flughafen Wien stattgefunden hat, abzielen.

2.3.1.1. *Unterabschnitt: Verständigungsorientierte Öffentlichkeitsarbeit als Strategie*

Gemäß dem zweistufigen Modell von Kompromisskommunikation (siehe Kapitel 2.2.2.2) steht zunächst die Frage im Zentrum des Interesses, inwieweit sich die PR-Treibenden auf das Konzept der „verständigungsorientierten Öffentlichkeitsarbeit“ gestützt haben, um einen rationalen Dissens zu erzielen. Die forschungsleitende Hypothese lautet:

H 1: Wenn kommunikative Rückkoppelung stattfand, dann stützten sich die PR-Treibenden dabei auf dem Konzept der verständigungsorientierten Öffentlichkeitsarbeit zugrundeliegende Ideen und Vorgehensweisen.

Getreu dem Burkart-Konzept untergliedert sich dieser Unterabschnitt in Forschungsfragen zu Informationsphase (FF 1.1), Diskussionsphase (FF 1.2), Diskursphase (FF 1.3) und Situationsdefinition (FF 1.4). In Anlehnung an Habermas' „Theorie des kommunikativen Handelns“ lässt sich jeder dieser Punkte in Forschungsfragen zu den vier Geltungsansprüchen Verständlichkeit, Wahrheit, Wahrhaftigkeit und Richtigkeit zerlegen. Bei Diskursphase und Situationsdefinition kommen zudem noch Fragen nach externen und internen Einflüssen auf die Sprechsituation dazu.

2.3.1.1.1 Informationsphase (Strategie)

FF 1.1: Versuchten die PR-Treibenden die von ihnen verbreiteten Informationen so zu gestalten, dass es der jeweiligen Dialoggruppe möglich wäre, die Vorgänge rund um das Mediationsverfahren zu verstehen?

FF 1.1.1: Bemühten sich die PR-Treibenden um Verständlichkeit? (GA „*Verständlichkeit*“)

FF 1.1.2: Wollten die PR-Treibenden zentrale Sachverhalte und allfällige Konsequenzen des Mediationsverfahrens erläutern? (GA „*Wahrheit*“)

FF 1.1.3: War es von Seiten der PR-Treibenden geplant, das Mediationsverfahren mit seinen Kompetenzen, Zuständigkeiten, Strukturen und Zielen darzustellen? (GA „*Wahrhaftigkeit*“)

FF 1.1.4: Sollten Gründe angegeben werden, die die Rechtmäßigkeit (moralisch-ethische Angemessenheit) der Konfliktlösung durch das Mediationsverfahren und die der einzelnen Inhalte des Mediationsverfahrens einsehbar machen würden? (GA „*Richtigkeit*“)

2.3.1.1.2 Diskussionsphase (Strategie)

FF 1.2: War es beabsichtigt, ausreichende Voraussetzungen zu schaffen, um das kommunikative In-Kontakt-Treten zwischen den PR-Betreibern und der jeweiligen Dialoggruppe zu ermöglichen, und wollte man deren Mitglieder motivieren, die Kontaktchance tatsächlich wahrzunehmen?

FF 1.2.1: War es geplant, die Mitglieder der Dialoggruppen zu Diskussionsveranstaltungen zu motivieren, die ein Höchstmaß an Verständlichkeit zulassen würden? (GA „*Verständlichkeit*“)

FF 1.2.2: Sollten die Mitglieder der Dialoggruppen Gelegenheit erhalten, mit kompetenten Vertretern des Mediationsverfahrens über die Beschaffenheit und die Folgen des Verfahrens bzw. der im Rahmen des Verfahrens behandelten Inhalte zu diskutieren? (GA „*Wahrheit*“)

FF 1.2.3: War es geplant, über die Strukturen und Ziele zu diskutieren? (GA „*Wahrhaftigkeit*“)

FF 1.2.4: Sollten die Mitglieder der Dialoggruppen die Möglichkeit haben, über die Frage zu diskutieren, ob die Konfliktlösung durch das Mediationsverfahren gerechtfertigt war, bzw. einzelne Lösungsvorschläge gerechtfertigt waren? (GA „Richtigkeit“)

2.3.1.1.3 Diskursphase (Strategie)

FF 1.3: War es von Seiten der PR-Treibenden geplant, in einen echten Diskurs über problematisierte Geltungsansprüche zu treten?

FF 1.3.1: Sollte aktiv Verständlichkeit hergestellt werden? (GA „Verständlichkeit“)

FF 1.3.2: War es beabsichtigt, sich mit den jeweiligen Dialoggruppen auf Richtlinien zur Einschätzung von Sachurteilen zu einigen? (GA „Wahrheit“)

FF 1.3.3: War es geplant, sich auf Vorgehensweisen zur Beurteilung der Ziele des Mediationsverfahrens zu einigen? (GA „Wahrhaftigkeit“)

FF 1.3.4: Sollte ein Konsens über die Art und Weise erzielt werden, wie das Mediationsverfahren bzw. seine Inhalte zu rechtfertigen wären?

FF 1.3.5: Wurde versucht, externe Einflüsse auf die Sprechsituation auszuschließen?

FF 1.3.6: Sollten strukturelle Verzerrungen der Sprechsituation vermieden werden?

2.3.1.1.4 Situationsdefinition (Strategie)

FF 1.4: Sollte überprüft werden, ob es in allen konfliktbeladenen Fragen gelungen war, allgemein akzeptierte Standpunkte zu entwickeln?

FF 1.4.1: Wollten die PR-Treibenden kontrollieren, ob die Standpunkte von allen verstanden wurden? (GA „Verständlichkeit“)

FF 1.4.2: War es geplant zu kontrollieren, ob ein Konsens über zentrale Sachverhalte des Mediationsverfahrens und seine Konsequenzen bestand? (GA „Wahrheit“)

FF 1.4.3: Sollte überprüft werden, ob die Dialoggruppen den Betreibern des Mediationsverfahrens glaubten, tatsächlich an einer für alle akzeptablen Problemlösung interessiert zu sein? (GA „Wahrhaftigkeit“)

FF 1.4.4: Wollte man kontrollieren, ob das Mediationsverfahren als Weg der Konfliktlösung und die einzelnen Lösungsansätze von allen Seiten als legitim empfunden wurden? (GA „Richtigkeit“)

FF 1.4.5: War es geplant zu überprüfen, ob externe Einflüsse auf die Sprechsituation ausgeschlossen wurden?

FF 1.4.6: Sollte kontrolliert werden, ob strukturelle Verzerrungen der Sprechsituation vermieden wurden?

2.3.1.2. *Unterabschnitt: Spieltheorie als Strategie*

Was den Weg vom rationalen Dissens zum Akzeptieren eines Kompromisses angeht, stellt sich in Zusammenhang mit Kommunikationsplanung und -strategie die Frage, inwieweit sich die PR-Treibenden bei der Rückbindungsarbeit auf Aspekte der Spieltheorie gestützt haben. Die forschungsleitende Hypothese hierzu lautet:

H 2: Wenn kommunikative Rückkoppelung stattfand, dann stützten sich die PR-Treibenden dabei auf Aspekte der Spieltheorie.

Dieser zweite Unterabschnitt des ersten Blocks unterteilt sich wiederum in Forschungsfragen zu individuellen Vorteilen einer Gruppierung im Rahmen einer kooperativen Konfliktlösung (FF 2.1) und zum Einfluss zukünftiger Vorteile auf gegenwärtige Entscheidungen (FF 2.2).

2.3.1.2.1 Individueller Vorteil als Anreiz (Strategie)

FF 2.1: Wollten die PR-Treibenden versuchen, den individuellen Vorteil, der im Rahmen einer kooperativen Konfliktlösung zu erzielen wäre, als Argument zur fortgesetzten Teilnahme am Mediationsverfahren zu nutzen?

2.3.1.2.2 Aufwertung zukünftiger Vorteile (Strategie)

FF 2.2: War es von Seiten der PR-Treibenden beabsichtigt, im Rahmen der Kommunikation die zukünftigen Vorteile für die jeweilige Dialoggruppe auf- und die gegenwärtigen Nachteile abzuwerten?

2.3.2. Zweiter Block: Evaluierung

Im zweiten Fragenblock geht es darum, den Erfolg der Pläne und Strategien des ersten Blocks zu durchleuchten. Die Ausdifferenzierung entspricht jener des ersten Blocks. Der Übersichtlichkeit halber werden die Forschungsfragen zu Geltungsansprüchen und Sprechsituation nicht noch einmal aufgeführt. Sie gelten jedoch – dem Sinn nach angepasst – auch hier.

2.3.2.1. *Unterabschnitt: Erfolg verständigungsorientierter Öffentlichkeitsarbeit*

H 3: Wenn kommunikative Rückkoppelung auf der Basis verständigungsorientierter Öffentlichkeitsarbeit stattgefunden hatte, dann konnte in vielen Bereichen ein „rationaler Dissens“ erzielt werden.

2.3.2.1.1 Informationsphase (Evaluierung)

FF 3.1: War es den Dialoggruppen möglich, die Vorgänge rund um das Mediationsverfahren zu verstehen?

2.3.2.1.2 Diskussionsphase (Evaluierung)

FF 3.2: Wurde das kommunikative In-Kontakt-Treten zwischen den PR-Betreibern und der jeweiligen Dialoggruppe ermöglicht, und konnte man deren Mitglieder motivieren, die Kontaktchance tatsächlich wahrzunehmen?

2.3.2.1.3 Diskursphase (Evaluierung)

FF 3.3: Fand ein echter Diskurs über problematisierte Geltungsansprüche statt?

2.3.2.1.4 Situationsdefinition (Evaluierung)

FF 3.4: Wurde erfolgreich untersucht, ob es in allen konfliktbeladenen Fragen gelungen war, allgemein akzeptierte Standpunkte zu entwickeln?

2.3.2.2. *Unterabschnitt: Erfolg der Spieltheorie*

H 4: Wenn kommunikative Rückkoppelung auf der Basis von Aspekten der Spieltheorie stattgefunden hatte, dann haben die jeweiligen Dialoggruppen einen Kompromiss akzeptiert.

2.3.2.2.1 Individueller Vorteil als Anreiz (Evaluierung)

FF 4.1: Wurde die Aussicht auf einen individuellen Vorteil, der im Rahmen einer kooperativen Konfliktlösung zu erzielen wäre, erfolgreich als Argument zur fortgesetzten Teilnahme am Mediationsverfahren genutzt?

2.3.2.2.2 Aufwertung zukünftiger Vorteile (Evaluierung)

FF 4.2: Gelang es den PR-Treibenden im Rahmen der Kommunikation die zukünftigen Vorteile für die jeweilige Dialoggruppe erfolgreich auf- und die gegenwärtigen Nachteile abzuwerten?

Im zweiten Hauptkapitel wurde das Forschungsinteresse dieser Diplomarbeit theoretisch durchleuchtet. Aufbauend auf der Theorie des kommunikativen Handelns und dem Konzept verständigungsorientierter Öffentlichkeitsarbeit sowie auf Aspekten der Spieltheorie wurde ein Modell von Kompromisskommunikation entwickelt, das Rückbindungsprozessen wie jenen im Mediationsverfahren Flughafen Wien zugrunde zu liegen scheint. In der ersten Phase von Kompromisskommunikation geht es für die PR-Treibenden darum, durch Rückkoppelung ein Einverständnis zu erzielen, das zumindest die Qualität eines rationalen Dissenses erreicht. In der zweiten Phase steht der Versuch im Vordergrund, Verhandlungen, die zu Kompromisslösungen führen sollen, kommunikativ zu begleiten. Hier spielt das Wissen um individuell zu erzielende Vorteile und die mögliche zukünftige Bedeutung von Entscheidungen eine wichtige Rolle. Realitätsnahes Bewerten von Entscheidungen scheint oberstes Gebot.

Die Strukturierung der Forschungsfragen und Hypothesen spiegelt einerseits diese Zweiteilung von Kompromisskommunikation wider und soll andererseits ermöglichen, zunächst geplante sowie tatsächlich eingesetzte Rückbindungsstrategien im Mediationsverfahren Flughafen Wien herauszufiltern und dann deren Erfolg zu ermitteln. Dies geschieht im Rahmen einer empirischen Analyse auf Basis von Experteninterviews mit Mitgliedern des Mediationsteams, Bürgerinitiativenrepräsentanten und Mitgliedern der externen Begleitforschung des Flughafen-Verfahrens. Hier werden zunächst die Forschungsfragen und Hypothesen überprüft, in weiterer Folge findet aber auch eine induktive Kategorienbildung im Sinne rein qualitativer Forschung statt, die es ermöglichen soll, gegebenenfalls über die zuvor dargelegten theoretischen Konzepte hinauszublicken.

Empirischer Teil

3. Empirischer Teil

3.1. Das Mediationsverfahren Flughafen Wien

Das Mediationsverfahren Flughafen gilt als eines der größten Verfahren in der Geschichte der Mediation.¹⁷⁶ In diesem Kapitel soll ein Überblick über die Chronologie, die Strukturen, die Inhalte und die Verfahrensparteien gegeben werden. Dies ist als Hintergrundwissen für die Einschätzung der Forschungsergebnisse unabdingbar.

3.1.1. Chronologie

Die Leiterin der wissenschaftlichen Begleitforschung des Mediationsverfahrens Flughafen Wien, Larissa Krainer, unterscheidet fünf Phasen des Verfahrens: eine Vorbereitungsphase, eine Phase der Auftragsklärung und Strukturierung, eine Phase, in der es darum ging, Themenbereiche zu identifizieren und die Organisation des Verfahrens zu klären, eine Phase, in der Entscheidungsgrundlagen entwickelt wurden, und ein Teilvertrag verhandelt wurde, und eine Phase, in der der Teilvertrag evaluiert wurde und Kernthemen verhandelt und schließlich in Abschlussdokumenten festgehalten wurden.¹⁷⁷

3.1.1.1. *Vorgeschichte*

Die Flughafen Wien AG ließ in den 1990er Jahren eine Verkehrsprognose erstellen, die ihr ein Wachstum vorhersagte, welches die bestehenden Kapazitäten sprengen würde. Unter anderem wurde der Bau einer weiteren – einer dritten – Piste für notwendig erachtet. Die Ausbauprojekte wurden 1998 im sogenannten „Masterplan 2015“ zusammengefasst und der Öffentlichkeit präsentiert.

Diese Informationskampagne konnte allerdings die Sorgen und Befürchtungen in den den Flughafen umgebenden Gemeinden nicht mildern. Der geplante Bau einer dritten Piste stieß auf Widerstand, und es kam zur Bildung von Bürgerinitiativen. Außerdem gab es offizielle Bedenken von Seiten der Bürgermeister. Eine alternative Zugangsweise auf die Bevölkerung schien notwendig.¹⁷⁸

¹⁷⁶ Vgl. Krainer 2006, S. 1.

¹⁷⁷ Vgl. Krainer 2006, S. 3.

¹⁷⁸ Vgl. Krainer 2006, S. 5-6.

3.1.1.2. *Vorbereitungsphase (Jänner bis Dezember 2000)*

Der Einstieg ins Mediationsverfahren Flughafen Wien erfolgte „reaktiv“, da hier Mediation erst nach Vorliegen eines Konflikts als Verfahren gewählt worden war.¹⁷⁹ Entscheidender Schritt war die Beauftragung eines Wiener Rechtsanwalts und Mediators im März 2000, den Kommunikationsprozess zwischen Flughafen-Management und Anrainern zu begleiten. Dieser schlug nach zahlreichen Gesprächen mit Vertretern der einzelnen Interessensgruppen vor, keine klassische Informationskampagne sondern ein Mediationsverfahren durchzuführen.¹⁸⁰ Er leitete in weiterer Folge den Großteil der Phase der Pre-Mediation.

Die Pre-Mediation ist das der eigentlichen Mediation vorausgehende Verfahren, in welchem die Entscheidung zur Durchführung und sämtliche Modalitäten der Mediation abgeklärt werden.

[Lenz/Wostratzky 2004, S. 33.]

Demnach ist, laut Lenz und Wostratzky, die Pre-Mediation ein „äußerst kritisches Stadium“.¹⁸¹ Sie halten bei Großverfahren das Auftreten eines nicht am Konflikt beteiligten Initiators für zielführend.¹⁸²

Zusammenfassend besteht also das Vorgehen des Initiators darin, mit allen Beteiligten Kontakt aufzunehmen, um das Verfahren vorzustellen und deren Bereitschaft zur Mediation abzuklären. Darüber hinaus ist es seine Aufgabe, bei Großverfahren zu eruieren, ob weitere Beteiligte mit einzubeziehen sind, und die Auswahl des Mediatoren-Teams zu organisieren.

[Lenz/Wostratzky 2004, S. 44.]

Der Wiener Rechtsanwalt, der als Initiator agierte, wurde nicht zuletzt durch seine politische Vergangenheit bei einer österreichischen Öko-Partei auch von den Bürgerinitiativen als ernsthafte Makler – und nicht als „Marionette“ des Flughafens – akzeptiert. Es gelang ihm, eine Vorbereitungsgruppe ins Leben zu rufen, die von Juli bis

¹⁷⁹ Vgl. Lenz/Wostratzky 2004, S. 10.

¹⁸⁰ Vgl. Krainer 2006, S. 7-8.

¹⁸¹ Vgl. Lenz/Wostratzky 2004, S. 33.

¹⁸² Vgl. Lenz/Wostratzky 2004, S. 44.

Dezember 2000 siebenmal tagte und die wesentlichsten Vorbereitungsarbeiten für das Verfahren leistete.¹⁸³

Die Vorbereitungsgruppe setzte sich aus dem Initiator, jeweils einem Vertreter der Umweltschutzvereinigungen bzw. der Länder Wien und Niederösterreich, jeweils zwei Repräsentanten der Flughafen Wien AG bzw. der Bürgerinitiative „Plattform gegen die 3. Piste“ und vier Vertretern des sogenannten „Nachbarschaftsrats“ zusammen.¹⁸⁴ Diese Zusammensetzung nahm bereits die Grundstruktur des späteren Mediationsverfahrens in groben Zügen vorweg.

Noch vor dem Sommer 2000 wurde eine internationale Ausschreibung bezüglich des zu bestellenden Mediationsteams durchgeführt. In ihrer vierten Sitzung entschied sich die Vorbereitungsgruppe schließlich einstimmig für ein dreiköpfiges, internationales und gemischtgeschlechtliches Team. Der Initiator gab in weiterer Folge zwar offiziell die Leitung des Verfahrens an das Mediationsteam ab, wurde aber von der Vorbereitungsgruppe gebeten, die „administrative Prozessbegleitung“, also die Funktion eines „Prozessproviders“ (siehe: Kapitel 3.1.1.2.1), zu übernehmen.¹⁸⁵

Am 22. November 2000 wurde das geplante Mediationsverfahren im Rahmen einer Auftaktveranstaltung der Öffentlichkeit präsentiert. Mehr als 250 Personen hörten Berichte und konnten mit Mitgliedern der Vorbereitungsgruppe diskutieren. Viele der hier angesprochenen Themen fanden in weiterer Folge Eingang in das Mediationsverfahren. Manch zukünftiger Teilnehmer rief sich im Rahmen dieser Veranstaltung den Verantwortlichen ins Bewusstsein.¹⁸⁶

Am 11. Dezember 2000 tagte die Vorbereitungsgruppe zum letzten Mal. Im Rahmen dieser Sitzung wurde beschlossen, welche Parteien zur Teilnahme am Mediationsverfahren eingeladen werden sollten.

3.1.1.2.1 Exkurs: Abstimmung Mediationsteam/Prozessprovider

Gerhart C. Fürst, selbst – allerdings zu einem späteren Zeitpunkt ausgeschiedener – Mediator im Mediationsverfahren Flughafen Wien, sieht in der richtigen Abstimmung

¹⁸³ Vgl. Krainer 2006, S. 9.

¹⁸⁴ Vgl. Lenz/Wostratzky 2004, S. 55-56.

¹⁸⁵ Vgl. Krainer 2006, S. 10-13.

¹⁸⁶ Vgl. Krainer 2006, S. 14-15.

zwischen Prozessprovider und Mediationsteam eine zentrale Voraussetzung für den positiven Verlauf einer Mediation:

Entscheidend ist, dass er [*der Prozessprovider, Anm.*] die Führungsfunktion des Mediationsteams anerkennt, dieses in seiner Arbeit unterstützt und keinen unabgestimmten Kontakt zu den beteiligten Interessengruppen pflegt.

[Fürst 2004, S. 93.]

Diese Führungsfunktion des Mediationsteams erstreckt sich, laut Fürst, auf drei Aufgabenbereiche: die Prozessgestaltung, die Gesprächsführung und die Projektleitung.¹⁸⁷ Die Mediatoren im Mediationsverfahren Flughafen Wien sind allerdings, bereits auf einen – durch den Initiator und die Vorbereitungsgruppe – vorstrukturierten Prozess gestoßen. Während hier schon eine aufeinander eingespielte Gruppe existierte, musste das Mediationsteam sich noch einarbeiten. Dies führte dazu, dass die Mediatoren ihre Souveränität in Bezug auf Agenden, die eigentlich zu ihrem Aufgabenbereich gehörten, mitunter an den Prozessprovider (den früheren Initiator) und die Verfahrensparteien abgaben:

Die Vorbereitungsgruppe sowie der Process-Provider [sic!] [...] hatten große Ansprüche auf die Mitgestaltung des Prozesses. Das Mediationsteam schloss sich der Auffassung an, dass grundsätzlich auch der Prozess die Verantwortung der Beteiligten sein soll.

[Fürst 2004, S. 56-57.]

Das Mediationsteam im Mediationsverfahren Flughafen Wien legte seine Rolle generell eher „antiautoritär“ aus. So übte man nicht nur in Prozessfragen Zurückhaltung, sondern konnte sich auch gelegentlich in Fragen der Gesprächsführung nicht durchsetzen. Beim Versuch, alternative Formen der Kommunikationsorganisation – z.B. das „Fish-Bowl-Konzept“ – einzusetzen, gelang es den Mediatoren nicht, den (anfänglichen) Widerstand der Verhandlungsteilnehmer zu überwinden. Dies ist nur ein Indiz für eine gewisse Selbstbeschränkung des Mediationsteams. Krainer beschreibt das folgendermaßen:

Insbesondere nach dem Ausscheiden eines Mitglieds des Mediationsteams verbesserte sich die Kooperation zwischen Mediationsteam und Prozessprovider

¹⁸⁷ Fürst 2004, S. 56.

zunehmend, [...]. Dennoch konnte das Leitungsteam Entscheidungen immer nur vorbereiten, indem es Vorschläge unterbreitete. Abgesegnet werden mussten diese immer – von unterschiedlichen Gremien und Strukturen, die im Verfahren dafür zuständig gemacht wurden.

[Krainer 2006, S. 75.]

Im Gegensatz zu dieser zurückhaltenden Rollenauslegung treten etwa Montada und Kals für eine aktiv intervenierende Grundhaltung der Mediatoren ein:

Aus methodischer und inhaltlicher Zurückhaltung resultiert die Gefahr, dass Mediatoren zu Moderatoren degenerieren, die sich kaum trauen, aktiv und gestaltend zu intervenieren. [...] Mediatoren werden nur dann hinzugezogen, wenn die Konfliktparteien allein nicht mehr weiterkommen [...].

[Montada/Kals, S. 41.]

Grundsätzlich scheint natürlich nichts dagegen zu sprechen, dass sich Mediationsteam und Prozessprovider die Arbeit teilen. Problematisch könnte dies aber dann werden, wenn hier unklare Verhältnisse herrschen, oder die Mediatoren nicht die Autorität aufbringen können, die notwendig ist, um ihrer Aufgabe ausreichend nachzukommen.

3.1.1.3. Phase der Auftragsklärung und Strukturierung (Jänner bis März 2001)

Das Mediationsforum als eine Art „Vollversammlung“ des Mediationsverfahrens umfasste zunächst 53 Gruppierungen. In der ersten Sitzung am 18. Jänner wurde mit der Erarbeitung einer Mediationsvereinbarung begonnen, und man einigte sich auf einen ersten groben Themenkatalog. Dieser umfasste bereits wirtschaftliche, verkehrstechnische und umweltbezogene Fragen.¹⁸⁸

Am 1. März 2001 schlossen die Parteien eine Mediationsvereinbarung ab, in der Regeln für die Zusammenarbeit und Gegenstand und Ziel des Mediationsverfahrens genau formuliert wurden. Darüber hinaus kam es zu einem Entwurf des Verfahrensdesigns.¹⁸⁹

¹⁸⁸ Krainer 2006, S. 27-28.

¹⁸⁹ Lenz/Wostratzky 2004, S. 62-64.

3.1.1.4. Phase der Themenentwicklung und Organisationsklärung (April 2001 bis Februar 2002)

Zunächst ging es darum, Begriffe, die im Themenkatalog auftauchten, zu präzisieren und zu definieren. In einem weiteren Schritt erarbeiteten die Verfahrensparteien verschiedene Szenarien, die Einflüsse bestimmter Vorgehensweisen auf die einzelnen Sachthemen verdeutlichen sollten. (z.B.: Welchen Einfluss hätte es auf die Lärmentwicklung in einem bestimmten Ort, wenn man eine dritte Piste so oder so ausrichtet?) Um diese Auswirkungen messbar zu machen, wurden den einzelnen Sachthemen Indikatoren zugeordnet. In weiterer Folge legten die Verfahrensparteien Kriterien fest, die die gewünschte Entwicklung der Indikatoren beschreiben sollten.¹⁹⁰ (z.B.: Themenfeld: Schadstoffemissionen – Indikator: Emissionen aus Luftverkehr, wie NO_x, CO, Partikel,... – Kriterium: je weniger desto besser)

In organisatorischer Hinsicht kam es in dieser Phase zur Einrichtung einer sogenannten „Prozesssteuerungsgruppe“, die einen effizienten und zielorientierten Verfahrensablauf zu gewährleisten hatte (siehe Kapitel 3.1.2.3).¹⁹¹ Es wurden mehrere Arbeitskreise, die einzelne Themen aufbereiten sollten, gegründet, und Expertisen wurden eingeholt. Ein wichtiger und schwieriger Schritt war die Einigung auf ein System der Lärmmessung. Die wissenschaftliche Begleitforschung erteilte erste Feedbacks, und es wurde eine öffentliche Rückbindung vor rund 80 interessierten Personen durchgeführt.¹⁹²

3.1.1.5. Phase der Entwicklung von Entscheidungsgrundlagen und der Verhandlung des Teilvertrages (März 2002 bis Mai 2003)

Die Ausbauszenarien wurden verfeinert und auf wenige „realistische“ eingeschränkt. Lärmmessungen und Lärmkarten bildeten fachliche Grundlagen für anstehende Entscheidungen. Die Verfahrensparteien einigten sich darauf, zunächst die aktuelle Lärmproblematik zu behandeln, bevor weiter über die dritte Piste nachgedacht werden sollte. In diesem Sinne kam es zu einer Neuverteilung der bestehenden An- und Abflugrouten, welche im sogenannten „Teilvertrag“ festgeschrieben wurde.¹⁹³

¹⁹⁰ Vgl. Krainer 2006, S. 101.

¹⁹¹ Vgl. Krainer 2006, S. 22.

¹⁹² Vgl. Krainer 2006, S. 101-102.

¹⁹³ Vgl. Krainer 2006, S. 103.

Rund um den Abschluss des Teilvertrags kam es zum Ausstieg von Verfahrensparteien, die mit den Ergebnissen nicht einverstanden waren, und zum Ausscheiden eines Mediators. Die eine oder andere neue Partei wurde ins Verfahren aufgenommen, zusätzlich wurde ein „Beobachterstatus“ für interessierte – aber nicht in dem Maße wie andere betroffene – Gruppierungen eingeführt.¹⁹⁴

3.1.1.6. Phase der Aufarbeitung des Teilvertrags und der Verhandlung der Abschlussverträge (Juni 2003 bis Juni 2005)

Nach Abschluss des Teilvertrages wurden die aktuellen Fluglärmprobleme zunächst als beseitigt angesehen, und die Verfahrensparteien konnten sich über die zukünftigen Entwicklungen Gedanken machen. Zahlreiche Arbeitsgruppen beschäftigten sich mit Themen wie Nachtflug, technischer Lärmschutz oder Landwirtschaft. Die Ergebnisse der Verhandlungen sollten in einer Abschlusserklärung und in einigen rechtsgültigen Verträgen festgeschrieben werden.

Zunächst musste jedoch noch der Teilvertrag in Kraft treten. Zur Beobachtung der Umsetzung, und um diverse Anpassungen durchführen zu können, wurde eine Evaluierungsgruppe ins Leben gerufen. Dies war ein wichtiger Schritt, denn wie sich bald herausstellen sollte, hatten die Flugroutenverschiebungen, die im Rahmen des Vertrags beschlossen worden waren, zur Folge, dass nun bis dato vom Fluglärm unbelastete Gebiete überflogen wurden. Ein öffentlicher Aufschrei zur Jahresmitte 2004 war die Folge. Um die neu betroffenen Gebiete ans Verfahren anzubinden, wurden sechs sogenannte „Bezirkskonferenzen“ einberufen, die unter Anleitung des Prozessproviders mehrmals zum Thema Fluglärm tagten. Hier sollten in erster Linie Bürgermeister über die Vorgänge im Verfahren eingehend informiert werden.

Letztendlich wurde das Mediationsverfahren Flughafen Wien am 22. Juni 2005 mit Unterzeichnung der Verträge abgeschlossen. In einer „Abschlusserklärung“ wurden sämtliche Verfahrensergebnisse zusammengefasst, und durch abweichende Erklärungen der Parteien, welche die Ergebnisse nicht mittragen konnten, ergänzt. Der „Allgemeine Mediationsvertrag“, der von der Flughafen Wien AG, den Ländern Wien und Niederösterreich, den Anrainergemeinden Enzersdorf/Fischa, Fischamend, Groß-Enzersdorf, Himberg, Kleinneusiedl, Rauchenwarth, Schwadorf, Schwechat, Wien,

¹⁹⁴ Vgl. Krainer 2006, S. 103.

Zwölfaxing und dem neu gegründeten Verein „Arbeitsgemeinschaft von Bürgerinitiativen und Siedlervereinen um den Flughafen Wien“ unterzeichnet wurde, regelt im Detail, wie die Flughafen Wien AG eine allfällige Umweltverträglichkeitserklärung in Bezug auf den Bau einer dritten Piste einzubringen hat. Enthalten sind unter anderem Bestimmungen zum Bereich Nachtflug, zur Verkehrsaufteilung und zum technischen Lärmschutz. Die „Arbeitsgemeinschaft von Bürgerinitiativen“ ist ein Dachverband jener Initiativen, die bereit gewesen sind, die Verfahrensergebnisse mitzutragen.

Mit dem „Verein Dialogforum Flughafen Wien“ wurde ein Forum gegründet, das die Idee der kooperativen Konfliktlösung auch nach Beendigung der Mediation weiterführen sollte. Der Verein wird durch die Flughafen Wien AG entscheidend finanziell und administrativ unterstützt. Die genauen Leistungen wurden im „Kooperationsvertrag Verein Dialogforum Flughafen Wien – Flughafen Wien AG“ festgehalten. Weiters wurde die Satzung des „Umweltfonds – Fonds zur Förderung einer nachhaltigen Entwicklung der Region rund um den Flughafen Wien“ unterzeichnet. Der Umweltfonds dient der Förderung von Gemeinden, die besonders vom Fluglärm betroffen sind. Die Gelder kommen von der Flughafen Wien AG, die pro Passagier einen gewissen Betrag einzahlt. Dies ist im „Leistungsvertrag Umweltfonds – Flughafen Wien“ genau geregelt. In einem „Schiedsgerichtsvertrag“ verpflichteten sich die Verfahrensparteien, bei zukünftigen Streitigkeiten ein Schiedsgericht anzurufen und damit den ordentlichen Rechtsweg auszuschließen. Diverse Einzelverträge zwischen der Flughafen Wien AG und einigen Anrainergemeinden rundeten das Vertragswerk ab.¹⁹⁵

Ein solcher erfolgreicher Abschluss des Mediationsverfahrens mit einem so vielschichtigen Ergebnis wäre wohl nicht möglich gewesen, hätte es keine Organisationsstruktur gegeben, die vorsah, die Konfliktarbeit zunächst in kleine, arbeitsfähige Gremien auszulagern und erst dann deren Erkenntnisse im großen Rahmen zusammenzuführen.

3.1.2. Struktur

Im Mediationsverfahren gab es zahlreiche Gremien und Gremientypen. Dies war notwendig um den Verhandlungsprozess zu vereinfachen. Wenn ständig mehr als fünfzig Interessensgruppen gleichzeitig am Tisch sitzen, kann man sich leicht vorstellen, dass hier so schnell keine Einigungen erzielt werden können. Deshalb wurden neben dem

¹⁹⁵ Vgl. Krainer 2006, S. 89-97.

„Mediationsforum“ – quasi die Vollversammlung – ein Arbeitsausschuss, eine Prozesssteuerungsgruppe, Arbeitskreise und Arbeitsgruppen eingerichtet.

3.1.2.1. *Mediationsforum*

Das Mediationsforum war das zentrale Gremium im Verfahren. Hier waren immer alle Gruppierungen durch ihre Repräsentanten vertreten. Das Mediationsforum fasste sowohl inhaltliche als auch strukturelle Beschlüsse – und zwar immer im Konsens aller Parteien. Arbeitskreise, Arbeitsgruppen und die Prozesssteuerungsgruppe lieferten meist die Beschlussvorlagen.¹⁹⁶

3.1.2.2. *Arbeitsausschuss*

Der Arbeitsausschuss sollte Beschlüsse des Mediationsforums vorbereiten. Er war das zweitgrößte Gremium im Mediationsverfahren Flughafen Wien. Im Zuge einer Umstrukturierung des Verfahrens im Jänner 2003 wurde er aufgelöst.¹⁹⁷

3.1.2.3. *Prozesssteuerungsgruppe*

Die Prozesssteuerungsgruppe beschäftigte sich zunächst ausschließlich damit, den reibungslosen Ablauf des Verfahrens zu gewährleisten. Mit der Auflösung des Arbeitsausschusses erhielt die Prozesssteuerungsgruppe auch die Kompetenz, sich mit inhaltlichen Fragen zu befassen, sofern in Arbeitsgruppen keine Einigung zu erzielen war. Für Krainer diente die Prozesssteuerungsgruppe sowohl als „Steuerungsgremium“ wie auch als „Reflexionsinstanz“.¹⁹⁸ Sie wurde zum Herzstück des Mediationsverfahrens, was auch den Einfluss des Prozessproviders, der mit der Leitung der Prozesssteuerungsgruppe beauftragt war, weiter stärkte.

3.1.2.4. *Arbeitskreise und Arbeitsgruppen*

In den meisten der mehr als 50 Arbeitskreise und Arbeitsgruppen, die im Laufe des Verfahrens eingerichtet wurden, sollten Sachthemen detailliert bearbeitet werden. Nach getaner Arbeit wurden diese klein besetzten Gremien auch wieder aufgelöst. Lediglich der „Arbeitskreis Öffentlichkeitsarbeit“ tagte während des gesamten Verfahrens.

¹⁹⁶ Vgl. Krainer 2006, S. 21.

¹⁹⁷ Vgl. Krainer 2006, S. 21-22.

¹⁹⁸ Vgl. Krainer 2006, S. 22-23.

3.1.2.4.1 Exkurs: Arbeitskreis Öffentlichkeitsarbeit

Der „Arbeitskreis Öffentlichkeitsarbeit“ wurde zentral mit der operativen Umsetzung der „gemeinsamen“ Öffentlichkeitsarbeit des Mediationsverfahrens betraut und kooperierte eng mit der Prozesssteuerungsgruppe. Zum einen sollte Transparenz nach außen hergestellt werden, zum anderen sollte aber durch die Vergemeinschaftung der Kommunikationsarbeit sichergestellt werden, dass unausgegrenzte Entwicklungen im Verfahren nicht zu früh an die Öffentlichkeit gelangen würden.¹⁹⁹ Der Arbeitskreis übernahm folgende Aufgaben:²⁰⁰

- Vorbereitung und Organisation von Pressekonferenzen
- Erstellung von Presseunterlagen
- Vorbereitung, Organisation und Durchführung einer öffentlichen Veranstaltung (20. November 2001)
- Erstellung von Checklisten für die Durchführung von öffentlichen Veranstaltungen und Pressekonferenzen
- Regelmäßige Herausgabe eines Newsletters
- Entwicklung eines einheitlichen Beschwerde- und Informationssystems
- Diskussion, welche öffentlichen Aktivitäten einzelnen Verfahrensparteien gestattet werden sollten
- Betreuung der Website des Verfahrens durch den dem Arbeitskreis angehörigen Prozessprovider
- Reflexion der eigenen Tätigkeit

Gegenstand der Reflexion waren auch mehrfach Überlegungen zur Rückbindungsproblematik und zwar sowohl in Hinblick auf die Frage, ob die personelle Besetzung des Arbeitskreises Öffentlichkeitsarbeit ausreichend repräsentativ sei, als auch in Bezug auf die Frage, wie die Rückbindung der RepräsentantInnen im Verfahren zu „ihren“ Gruppen insgesamt funktioniert und gelingen kann.

[Krainer 2006, S. 70]

Insofern ist klar, dass den Aktivitäten des Arbeitskreises Öffentlichkeitsarbeit – und die Frage nach ihrer Funktionalität in Bezug auf die Rückbindungsproblematik – bei der

¹⁹⁹ Vgl. Krainer 2006, S. 67-68.

²⁰⁰ Vgl. Krainer 2006, S. 68-71.

Bearbeitung des Forschungsgegenstandes dieser Diplomarbeit eine zentrale Bedeutung zugemessen werden muss. Hier könnten sich Anhaltspunkte für eine zentral koordinierte Rückbindungsarbeit finden.

3.1.3. Inhalte

Das Mediationsverfahren Flughafen Wien hatte es sich zum Ziel gesetzt, *nachhaltige* Ergebnisse zu liefern. Die Themenfelder, die im Rahmen des Verfahrens bearbeitet worden sind, lassen sich demnach den gängigen „3 Säulen der Nachhaltigkeit“ – Ökologie, Ökonomie und Soziales – zuordnen. Alle drei Säulen gelten als gleich wichtig.

3.1.3.1. *Ökologie*

Folgende Themen aus dem Bereich der Ökologie sollten im Hinblick auf mögliche Verfahrensergebnisse diskutiert werden:²⁰¹

- Abfallaufkommen (Menge)
- Abwasser (Belastung)
- Grundwasser (Neubildung, Qualität)
- Energieverbrauch (Wärme, Elektrizität,...)
- Bodenverbrauch (Flächenbedarf)
- Flora und Fauna (Veränderungen)
- Klimabeeinträchtigung (Niederschlagsmenge, - häufigkeit)
- Schadstoffemissionen (Emissionen aus Luft und Bodenverkehr)
- Transportbedarf (Personenfahrten und Gütertransporte im Bodenverkehr)
- Aufteilung Verkehrsträger (Aufteilung des Bodenverkehrs auf Straße, Züge, Busse)
- Lärm (Flugbewegungen, Bodenlärm)
- Lärmschutz (gegen Flugverkehr und Bodenverkehr)

3.1.3.2. *Ökonomie*

Zur Säule Ökonomie gehörten folgende Themenfelder:²⁰²

- Entschädigungen (Abgeltung von Nutzungsrechten und Wertminderungen)
- Steueraufkommen (Gemeindeeinnahmen aus Kommunalabgabe und Ertragsanteilen)

²⁰¹ Vgl. Krainer 2006, S. 30 und <http://www.viemediation.at>.

²⁰² Vgl. Krainer 2006, S. 30 und <http://www.viemediation.at>.

- Bodenwert (landwirtschaftliche Flächen, Wohnbauland, Industrieflächen)
- Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen (Wertschöpfung durch Flughafen, Einzugsbereich, Neuansiedlungen)
- Arbeitsplätze (Zahl und Qualität, Lohn und Einkommensniveau)
- Entwicklungsmöglichkeiten der Gemeinden (Bevölkerungs- und Tourismusentwicklung)
- Existenz landwirtschaftlicher Betriebe (Veränderungen bei Erwerbs- und Flächenstruktur)

3.1.3.3. *Soziales*

In der Säule Soziales sollten folgende Themen bearbeitet werden:²⁰³

- Soziale Strukturen (Anteil der am Flughafen Beschäftigten an der Gesamtbevölkerung, soziale Attraktivität – z.B.: Bildungsniveau)
- Bevölkerungsentwicklung (Bevölkerungszahl)
- Siedlungsstruktur (Entwicklung der Baulandstruktur)
- Externes Risiko (Risiko für am Flugverkehr unbeteiligte Personen z.B. durch Flugzeugabsturz)
- Regionale Verteilung von Lasten und Nutzen (z.B. Verteilung von Steuereinnahmen auf die Gemeinden)
- Wohn- und Erholungsqualität (z.B. leicht erreichbare Grün- und Erholungsflächen)
- Gesundheit (Lärm- und Schadstoffemissionen im Vergleich zu gesundheitlichen Grenz- und Schwellwerten)

Bei dieser Vielfalt der Inhalte und der Unterschiedlichkeit der Interessenslagen der Verfahrensparteien verwundert es nicht, dass die Verhandlungen im Rahmen der Mediation ein schwieriges Unterfangen gewesen sind. Dies umso mehr, da nicht nur die Bedürfnisse weniger, sondern die vieler Parteien zu berücksichtigen gewesen sind.

3.1.4. Verfahrensparteien

Im Zuge seiner rund fünfjährigen Dauer nahmen – unter Berücksichtigung einer geringen Fluktuation – insgesamt 58 Gruppierungen am Mediationsverfahren Flughafen Wien teil,

²⁰³ Vgl. Krainer 2006, S. 31 und <http://www.viemediation.at>.

die von alles in allem 66 Personen vertreten wurden.²⁰⁴ Die Verfahrensparteien konnten nach Art ihrer Teilnahmelegitimation und nach Beschaffenheit ihrer Grundinteressen in Typologien eingeteilt werden. Diese wurden herangezogen, wenn es etwa um die paritätische Besetzung kleinerer Gremien ging.

3.1.4.1. *Nachbarschaftsbeirat*

Im Nachbarschaftsbeirat, der als solcher schon vor Beginn des Mediationsverfahrens bestanden hatte, waren zunächst die Bürgermeister folgender Anrainergemeinden vertreten.²⁰⁵

- Enzersdorf an der Fischa
- Fischamend
- Groß-Enzersdorf
- Kleinneusiedl
- Rauchenwarth
- Schwadorf
- Schwechat
- Stadt Wien
- Zwölfaxing

Im weiteren Verfahrensverlauf kamen weitere Anrainergemeinden entweder mit Sitz und Stimme oder mit Beobachterstatus dazu.²⁰⁶

- Himberg
- Trautmannsdorf
- Bruck an der Leitha
- Maria Ellend / Haslau
- Arbesthal / Göttlesbrunn
- Grammatneusiedl

²⁰⁴ Vgl. Krainer 2006, S. 17.

²⁰⁵ Vgl. Krainer 2006, S. 17.

²⁰⁶ Vgl. Krainer 2006, S. 17.

3.1.4.2. *Umweltanwaltschaften*

Sowohl die Umweltanwaltschaft Niederösterreichs als auch die Wiens entsandte je einen Repräsentanten.²⁰⁷

3.1.4.3. *Siedlerverbände*

Folgende Gruppierungen konnten dieser Typologie zugerechnet werden.²⁰⁸

- Siedlerverband Eßling
- Siedlerverband Lobau
- Zentralverband der Kleingärtner Österreichs

3.1.4.4. *Aviation-Side*

Die Vertreter des Flugbetriebs kamen aus folgenden Unternehmen bzw. Behörden.²⁰⁹

- Flughafen Wien AG
- Austrian Airlines
- Austro Control GmbH

Flughafen Wien AG, als Betreibergesellschaft des Flughafens, und Austro Control GmbH, als oberste zivile Luftraumüberwachung Österreichs, waren mit je drei Sitzen im Verfahren vertreten. Austrian Airlines, als sogenannter „Home-Carrier“ der Hauptkunde der Flughafen Wien AG, erhielt zwei Sitze.²¹⁰

3.1.4.5. *Politische Parteien*

Das gesamte politische Spektrum Niederösterreichs und Wiens war am Verfahren beteiligt.²¹¹

- FPÖ Niederösterreich
- FPÖ Wien
- Grüne Niederösterreich

²⁰⁷ Vgl. Krainer 2006, S. 17.

²⁰⁸ Vgl. Krainer 2006, S. 18.

²⁰⁹ Vgl. Krainer 2006, S. 18.

²¹⁰ Vgl. Krainer 2006, S. 18-19.

²¹¹ Vgl. Krainer 2006, S. 19.

- Grüne Wien
- Liberales Forum Wien
- ÖVP Niederösterreich
- ÖVP Wien
- SPÖ Niederösterreich
- SPÖ Wien

Das Liberale Forum Wien schied nach der fünften Sitzung des Mediationsforums aus dem Verfahren aus, da es nicht mehr im Wiener Landtag vertreten war.²¹²

3.1.4.6. *Bezirke*

Zu Beginn des Verfahrens waren folgende Wiener Bezirke in das Mediationsverfahren eingebunden.²¹³

- Favoriten
- Simmering
- Hietzing
- Penzing
- Rudolfsheim-Fünfhaus
- Donaustadt

Zu einem späteren Zeitpunkt kam Liesing dazu. Darüber hinaus wurden mehrere mit dem Mediationsverfahren in Verbindung stehende Bezirkskonferenzen eingerichtet.²¹⁴

- Baden
- Bruck
- Gänserndorf
- Mödling
- Wien-Umgebung / Süd

²¹² Vgl. Krainer 2006, S. 19-20.

²¹³ Vgl. Krainer 2006, S. 19.

²¹⁴ Vgl. Krainer 2006, S. 19.

3.1.4.7. *Kammern, Verbände und Interessensvertretungen*

Folgende weitere Organisationen waren im Verfahren vertreten:²¹⁵

- Arbeiterkammer Österreich
- Landwirtschaftskammer Niederösterreich
- Bezirksbauernkammer Schwechat
- Wirtschaftskammer Österreich
- Standort Arbeitnehmervertreter
- Standort Unternehmensvertreter / Airport Jet-Set Service
- Niederösterreich-Werbung GmbH
- Tourismusverband Wien

Darüber hinaus nahm auch noch ein Repräsentant der Nationalpark Donau-Auen GmbH am Mediationsverfahren teil.

3.1.4.8. *Bürgerinitiativen (BI)*

Die an der Mediation beteiligten Bürgerinitiativen stehen im Zentrum des Forschungsinteresses dieser Arbeit. Sie präsentierten sich im Verfahren als durchaus heterogene Gruppe mit einer grundlegend anderen Ausgangsposition als die übrigen Parteien:

Die meisten ihrer Mitglieder wohnten dem Verfahren ehrenamtlich bei und investierten unzählige Stunden ihrer Freizeit dafür. Dies vielfach, weil sie persönlich betroffen waren und unter der Belästigung durch den Fluglärm litten. Innerhalb der BIs bestand in vielerlei Hinsicht Einigkeit [...], zugleich aber gab es auch durchaus divergente Interessen [...], vor allem dann, wenn es um die mögliche regionale „Lärmverteilung“ ging, von denen [sic!] die BIs dann eben sehr unterschiedlich betroffen waren.

[Krainer 2006, S. 18]

²¹⁵ Vgl. Krainer 2006, S. 19.

Folgende Bürgerinitiativen waren von Beginn an am Mediationsverfahren Flughafen Wien beteiligt:²¹⁶

- BI Alternative Liste Schwechat
- BI Enzersdorf / Margarethen
- BI Bürgerliste Fischamend
- BI pro Margarethen
- Bürgerlärm gegen Fluglärm
- Plattform Fluglärm Österreich
- Plattform gegen die dritte Piste
- Schwadorf gegen die dritte Piste
- Überparteiliche Plattform gegen Fluglärm in Wien und Umgebung

Im Laufe des Verfahrens kamen noch einige Bürgerinitiativen dazu:²¹⁷

- BI Götzendorf / Pischelsdorf
- Bürgerforum Haslau / Maria Ellend
- Verein aktiver Umweltschützer Himberg
- BI „trau.di“

Folgende Gruppierungen schieden vorzeitig aus der Mediation aus:²¹⁸

- Überparteiliche Plattform gegen Fluglärm in Wien und Umgebung (im Mai 2003, weil sie die Ergebnisse des Teilvertrags nicht mittragen konnte)
- BI Enzersdorf / Margarethen (im Juli 2004, weil aus ihrer Sicht für die stark belastete Gemeinde keine Perspektiven zu erkennen waren)

²¹⁶ Vgl. Krainer 2006, S. 17-18.

²¹⁷ Vgl. Krainer 2006, S. 18.

²¹⁸ Vgl. Krainer 2006, S. 20.

Bürgerinitiativen verfügen im Normalfall nicht über die traditionell gewachsenen Strukturen anderer Verfahrensparteien. Sie selbst, aber auch ihre Repräsentanten beziehen ihre Legitimation nicht aus breit angelegten Wahlen oder stabilen Hierarchien. Innere Zwistigkeiten und Personalrochaden können die Folge sein, wenn es dem Vertreter im Verfahren nicht gelingt, ausreichend mit seiner Gruppe zu kommunizieren, und er zum „Verräter“ wird. Dies ist eine heikle Aufgabe, da es eben keine festen Strukturen und damit auch kaum standardisierten Kommunikationskanäle gibt. Unter diesen Umständen kann jede Maßnahme zum Kraftakt werden, der meist von einigen Wenigen vollzogen werden muss.

Das Mediationsverfahren Flughafen Wien ist ein äußerst komplexes Gebilde gewesen. Die Teilnehmer hätten unterschiedlicher kaum sein können. Die behandelten Inhalte umfassten zahllose ökologische, ökonomische und soziale Aspekte. Aufgrund der großen Zahl der Teilnehmer mussten zahlreiche inhaltliche Vorarbeiten in kleinere Sub-Gremien ausgelagert werden. In Zusammenhang mit dem Forschungsinteresse dieser Diplomarbeit scheint besonders der Arbeitskreis Öffentlichkeitsarbeit von Interesse zu sein, der bei der Unterstützung der kommunikativen Rückbindung seitens des Mediationsverfahrens eine zentrale Funktion eingenommen hat.

Darüber hinaus könnte die Kompetenzverteilung zwischen Mediatoren und Prozessprovider von Bedeutung sein. Auf der einen Seite besteht die Gefahr, dass die Mediatoren nicht die nötige Autorität erhalten, das Verfahren in allen wichtigen Bereichen zu leiten, und damit auch nicht den nötigen Zugang zu den Bürgerinitiativen erhalten, um diesen bei der heiklen Rückbindungsarbeit zu helfen. Auf der anderen Seite könnte eine sinnvolle Arbeitsteilung auch Chancen in diesem Zusammenhang bieten. Dieser und ähnlichen Fragen soll im Rahmen dieser Arbeit mittels einer empirischen Analyse auf den Grund gegangen werden.

3.2. Methodische Grundlagen der Analyse

Im Rahmen dieser Diplomarbeit soll herausgefiltert werden, wie im Mediationsverfahren Flughafen Wien mit der Problematik der kommunikativen Rückkoppelung zwischen Repräsentanten und Repräsentierten umgegangen worden ist. Es gilt herauszufinden, welche Handlungen gesetzt worden sind, welche Intentionen und Pläne die handelnden Personen gehabt haben, welche Erwartungshaltungen da gewesen sind, welchen Erfolg die gesetzten Strategien mit sich gebracht haben, und welche Emotionen damit verbunden gewesen sind. Letzteres ist insofern von Bedeutung, da bei Verhandlungen nicht nur die Ebene der sachlichen Diskussion eine Rolle spielt, sondern es auch auf der emotionalen Ebene zu einem Ausgleich kommen muss. Dies ist natürlich für die Repräsentanten im Verfahren eher möglich als für die von ihnen Vertretenen, da sich erstere – wie im Mediationsverfahren Flughafen Wien über Jahre hinweg – persönlich näher kommen:

Eine gemeinsame Konfliktregelung oder Problemlösung kann nur dann erreicht werden, wenn die Parteien einander zutrauen, dass alle an dieser Gemeinsamkeit interessiert sind. Dieses Zutrauen setzt persönliches Kennenlernen voraus, weshalb der Mediator von Anfang an Situationen schaffen muss, in denen das möglich wird.

[Zilleßen 2005, S. 160.]

Zilleßen – selbst Mediator im Mediationsverfahren Flughafen Wien – nennt als Möglichkeiten, das Eis zwischen den Verhandlern zu brechen, unter anderem informale Begegnungen wie gemeinsame Mahlzeiten, Exkursionen oder Besichtigungen sowie zu Beginn der Verhandlungen eine Vorstellung der beteiligten Personen, die auch persönliche Hintergründe einschließt.²¹⁹

Solche Veranstaltungen („ice-breaking parties“) sind wichtig, weil sie die Kommunikation unter den Konfliktparteien fördern. Nur durch Kommunikation kann Vertrauen entstehen, wie umgekehrt fehlende oder mangelhafte Kommunikation das Entstehen von Misstrauen fördert.

[Zilleßen 2005, S. 160.]

²¹⁹ Vgl. Zilleßen 2005, S. 160.

Dies führt zurück zu einem für das Erkenntnisinteresse dieser Arbeit zentralen Geltungsanspruch der „Theorie des kommunikativen Handelns“, dem der Wahrhaftigkeit, wo es zu einem guten Teil um gegenseitiges Vertrauen geht. Während die Repräsentanten im Verfahren ein solches eher aufbauen können, bildet sich, so Heintel, bei den „Daheimgebliebenen“ ein „Emotionsstau“, den es über die Rückbindungsarbeit aufzulösen gilt. Geschieht dies nicht, kann das dazu führen, dass sich die Basis einer Bürgerinitiative nicht auf die ausverhandelten Ergebnisse des Verfahrens einlässt, bzw. der eigene Vertreter in den Augen der Repräsentierten zum Verräter wird. Auch in Zusammenhang mit dem Mediationsverfahren Flughafen Wien scheint die emotionale Komponente im Verfahren selbst ausreichend bedient worden zu sein:

[...] der soziale Umgang miteinander wurde intensiver bis hin zu einer Vertrautheit im Umgang miteinander, bei dem nun häufig ein freundschaftliches „Du“ die Unterschiedlichkeiten in den Interessen und Auffassungen in ihrer Abgrenzungswirkung milderte.

[Zilleßen 2005, S.167.]

Da dem Verfasser dieser Arbeit eine direkte und vollständige Beobachtung der Geschehnisse rund um das – immerhin fünf Jahre dauernde – Mediationsverfahren Flughafen Wien nicht in ausreichendem Maße möglich gewesen ist, empfiehlt es sich, auf das Wissen von Experten zurückzugreifen. Mittels Leitfadeninterviews wurden – etwa ein halbes Jahr nach Beendigung des Verfahrens – Mitglieder des Mediationsteams, Repräsentanten von Bürgerinitiativen und Mitglieder der externen wissenschaftlichen Begleitforschung des Verfahrens im Sinne des Erkenntnisinteresses dieser Diplomarbeit befragt. Dadurch soll eine möglichst umfassende Betrachtung möglich werden und sich eine objektivierende Mischung aus Eigen- und Fremdbeobachtung der einzelnen Experten ergeben. Das solcherart erhobene Material wird in weiterer Folge einer Inhaltsanalyse in Anlehnung an die analytischen Techniken Mayrings²²⁰ unterzogen.

Die grundlegende Richtung der Analyse zielt also darauf ab, durch den Text Aussagen über den emotionalen Hintergrund, den kognitiven Hintergrund und den Handlungshintergrund der Interviewten in Bezug auf den Gegenstand dieser Diplomarbeit zu machen. Eine Ausnahme stellen hier – zumindest bis zu einem gewissen Grad – die

²²⁰ Siehe: Mayring 2003.

Interviews mit den externen Experten der wissenschaftlichen Begleitforschung des Mediationsverfahrens dar, da hier meist direkt Aussagen über den Gegenstandsbereich abgeleitet werden sollen. Ziel ist insgesamt das Herausfiltern von *Gemeinsamkeiten*, *Ergänzungen* und *Gegensätzen* in den Aussagen der befragten Experten.

3.2.1. Experteninterviews

Experteninterviews, wie sie im Rahmen dieser Diplomarbeit durchgeführt worden sind, fallen grundsätzlich in die Kategorie der sogenannten „theoriegenerierenden“ Interviews:

Das theoriegenerierende Interview zielt im Wesentlichen auf die kommunikative Erschließung und analytische Rekonstruktion der „subjektiven Dimension“ des Expertenwissens. Subjektive Handlungsorientierungen und implizite Entscheidungsmaximen der Experten aus einem bestimmten fachlichen Funktionsbereich bezeichnen hier den Ausgangspunkt der Theoriebildung. Ausgehend von der Vergleichbarkeit der Expertenäußerungen, die methodisch im Leitfaden und empirisch durch die gemeinsame organisatorisch-institutionelle Anbindung der Experten gesichert ist, wird eine theoretisch gehaltvolle Konzeptualisierung von (impliziten) Wissensbeständen, Weltbildern und Routinen angestrebt, welche die Experten in ihrer Tätigkeit entwickeln und die konstitutiv sind für das Funktionieren von sozialen Systemen.

[Bogner/Menz 2005, S. 38.]

Das soziale System, dessen Funktionsweise im Rahmen dieser Arbeit durchleuchtet werden soll, ist das Mediationsverfahren Flughafen Wien inklusive aller nur indirekt durch Repräsentationsmechanismen vertretenen Quasi-Teilnehmer aus dem Bereich der Bürgerinitiativen. Die Vergleichbarkeit der Expertenäußerungen ergibt sich wie von Bogner und Menz angedeutet einerseits aus dem Leitfaden und andererseits aus der gemeinsamen Anbindung der Experten an ein und dasselbe Mediationsverfahren, wobei hier unterschiedliche Grade der Vergleichbarkeit gegeben scheinen: So können die im Rahmen dieser Analyse befragten Experten drei Milieus (Mediationsteam, Bürgerinitiativen, Begleitforschung) zugeordnet werden, innerhalb derer direkte Vergleichbarkeit besteht. Die Gegenüberstellung von Aussagen aus unterschiedlichen Expertenmilieus soll der zusätzlichen Objektivierung und der besseren Einordnung der Ergebnisse dienen.

Während Bogner und Menz diese Art des Experteninterviews idealerweise im Bereich der induktiven Theoriebildung qualitativer Sozialforschung vermuten, zielt nur ein Teil der Analysetätigkeit im Rahmen dieser Diplomarbeit auf das Generieren neuer Hypothesen aus diesen Interviews ab, da ein Gutteil des Forschungsinteresses bereits durch theoriegeleitete Forschungsfragen und Hypothesen (siehe Kapitel 2.3) abgedeckt scheint. Der hier zum Einsatz kommende Begriff von qualitativer Inhaltsanalyse kommt dem Mayrings nahe, der davon ausgeht, dass – vor allem in Zusammenhang mit der Explikation der Fragestellung – auch in qualitativ orientierter Forschung theoretische Argumente herangezogen werden müssen.²²¹ Nichtsdestoweniger soll es im Rahmen der Analyse ausreichend Raum für neue, sich aus dem Interview-Material ergebende Thesen geben.

Der Expertenbegriff, der im Rahmen dieser Arbeit zum Einsatz kommt, ist ein mehrschichtiger und differiert je nach Expertenmilieu. Während bei den befragten Mitgliedern der wissenschaftlichen Begleitforschung das *systematisierte, reflexiv zugängliche Fachwissen* als zentrales Element ihres Expertentums im Vordergrund steht, spielt bei den Mediatoren außerdem *Praxis- oder Handlungswissen* eine wichtige Rolle.²²² Dieses rückt bei Repräsentanten von Bürgerinitiativen als charakteristisches Merkmal ihres Expertenwissens gar gänzlich ins Zentrum der Befragung. Die Mitglieder der wissenschaftlichen Begleitforschung sowie die des Mediationsteams können zudem darauf verweisen, dass sich ihr Expertenwissen auf ihr *spezifisches professionelles Handlungsfeld* bezieht, während die Vertreter der Bürgerinitiativen lediglich ehrenamtlich mit dem Mediationsverfahren Flughafen Wien zu tun gehabt haben. Dafür erfüllen sie – ebenso wie die Mediatoren – ein für Bogner und Menz entscheidendes Kriterium des Expertentums:

Das Wissen des Experten, seine Handlungsorientierung, Relevanzen usw. weisen zudem [...] die Chance auf, in der Praxis in einem bestimmten organisationalen Funktionskontext hegemonial zu werden, d.h., der Experte besitzt die Möglichkeit zur (zumindest partiellen) Durchsetzung seiner Orientierungen. Indem das Wissen des Experten praxiswirksam wird, strukturiert es die Handlungsbedingungen anderer Akteure in seinem Aktionsfeld in relevanter Weise mit.

[Bogner/Menz 2005, S. 46.]

²²¹ Vgl. Mayring 2003, S. 45.

²²² Vgl. Bogner/Menz 2005, S. 46.

Vor allem im theoriegenerierenden Interview ist, so Bogner und Menz, diese *Dimension sozialer Relevanz* von besonderem Interesse. So sollte es im Rahmen dieser Arbeit möglich sein, ausgehend vom Wissen der Mediatoren und Bürgerinitiativen-Vertreter über und ihren Erfahrungen mit kommunikativer Rückkoppelung im Mediationsverfahren Flughafen Wien auf die tatsächlichen Vorgänge und Sachverhalte in diesem Bereich rückschließen zu können. Die abgefragten Beobachtungen der wissenschaftlichen Begleitforschung dienen dagegen als zusätzliche *Objektivierungs- und Interpretationshilfe*.

3.2.1.1. *Entstehungssituation*

Die Teilnahme an den Interviews war freiwillig. Es handelte sich um Leitfadeninterviews. Der Leitfaden beruhte auf den Forschungsfragen und Hypothesen wie in Kapitel 2.3 ausführlich dargelegt.²²³ Die Gespräche wurden an den unterschiedlichsten Orten geführt (z.B.: Kaffeehaus, Gasthaus, Arbeitsplatz, Privatwohnung). Bis auf wenige Ausnahmen war der Interviewer den Experten bis dahin unbekannt. Ein kleiner Teil der Gespräche wurde telefonisch geführt.

3.2.1.2. *Verarbeitung des Materials*

Die Interviews wurden mit einem Diktiergerät aufgenommen und unter Anleitung folgender Transkriptionsregeln vom Interviewer selbst am Computer verschriftlicht...

- Die Transkription hat wörtlich zu erfolgen.
- Die Transkription soll vollständig sein, wobei der Inhalt im Vordergrund steht: Wiederholungen von Wörtern, die sich aus dem Nachdenken über oder dem Bemühen um eine grammatikalisch richtige Form ergeben, sind genauso wegzulassen, wie füllende Äußerungen, wie z.B. „äh“ oder „hm“.
- Dialektfärbungen werden eingedeutscht, echte Dialektausdrücke bleiben und werden nach Gehör geschrieben.
- Unklarheiten bei einzelnen Wörtern werden mit (?) direkt im Anschluss an den letzten Buchstaben des Wortes und mit (...)(?) bei Unverständlichkeit ganzer Wörter oder Passagen markiert.

²²³ Zum Leitfaden siehe Anhang 1.

- Auffälligkeiten und nonverbale Dinge, die für das Verständnis des Gesagten wichtig sind, werden in eckigen Klammern angeführt.
- Text, der vom Interviewer gesprochen wird, wird *kursiv* dargestellt.

Aufgrund des Umfangs der Transkripte (rund 400 Seiten) wird darauf verzichtet, diese im Anhang dieser Arbeit beizufügen. Sie können jederzeit beim Autor eingesehen werden, müssten jedoch vorher in manchen Fällen anonymisiert werden, so dies Interviewpartnern zugesichert worden ist. Sämtliche im Rahmen der Auswertung verwendeten Originalzitate werden anonymisiert, um den Schutz der Experten und den von ihnen erwähnten Personen zu gewährleisten.

Bei den drei telefonisch geführten Interviews wurde stichwortartig mitnotiert. Diese Art der Protokollierung nimmt größtenteils den Auswertungsschritt der Paraphrasierung vorweg (siehe Kapitel 3.2.1.2.2).

3.2.2. Inhaltsanalyse

Das zu analysierende Material enthält Aussagen von Experten unterschiedlicher Expertenmilieus über den Umgang mit der Rückbindungsproblematik im Rahmen des Mediationsverfahrens Flughafen Wien. Die bisherige Literatur zu diesem Thema geht davon aus, dass es sich hierbei um ein zentrales Problem von Umweltmediation handelt, das unter anderem auch dem Verantwortungsbereich des Mediators zuzurechnen ist, und bei dem noch Lernbedarf auf allen Seiten besteht (siehe Kapitel 1.3). Darüber hinaus soll die kommunikative Rückkoppelung unter dem speziellen Gesichtspunkt der Kompromissfindung betrachtet werden.

Daraus ergeben sich folgende Hauptfragestellungen, die an das Analyse-Material herangetragen werden sollen:

- 1) Welche Erfahrungen gibt es im Zusammenhang mit der kommunikativen Rückbindung?
- 2) Welche Erfahrungen gibt es im Zusammenhang mit der Entscheidungs- und Kompromissfindung?

3.2.2.1. *Festlegung des Materials*

Das der Analyse zugrunde liegende Material umfasst 18 Experteninterviews. Aus den unterschiedlichen Funktionen der interviewten Experten im Rahmen des Mediationsverfahren Flughafen Wien ergeben sich folgende Expertenmilieus:

- Mediationsteam (Mediatoren und Prozessprovider)
- Repräsentanten von Bürgerinitiativen
- Begleitforschung

Im Rahmen der Analyse sollen Gemeinsamkeiten, Ergänzungen und Gegensätze in den Aussagen der befragten Experten herausgefiltert werden.

3.2.2.2. *Analysetechniken*

Die im Rahmen dieser Diplomarbeit vorgenommene Analyse orientiert sich an den Techniken qualitativer Inhaltsanalyse nach Mayring. Die diesen innewohnende Mischung aus gegenstandsbezogenem Forschen unter Einbeziehung quantitativer Elemente²²⁴ und gleichzeitig offener analytischer Herangehensweise scheint dem Erkenntnisinteresse dieser Arbeit besonders gut gerecht werden zu können, da hier einerseits theoriegeleitet vorgegangen, andererseits jedoch wissenschaftliches Neuland betreten wird, was bedeutet, dass es nachteilig wäre, sich blind auf die Beantwortung weniger Fragestellungen zu beschränken. Gemäß dieser beiden Ansprüche sollen im Rahmen der Analyse grundsätzlich zwei verschiedene Techniken zum Einsatz kommen: *Strukturierung* zum Beantworten der vorgegebenen Forschungsfragen und *Zusammenfassung*, um mögliche wichtige Elemente von Rückbindungsprozessen, die bei der Formulierung der Forschungsfragen nicht berücksichtigt worden sind, herauszufiltern.

²²⁴ Vgl. Mayring 2003, S. 45.

3.2.2.2.1 Inhaltliche Strukturierung

Mit Hilfe der Analysetechnik der inhaltlichen Strukturierung gilt es zunächst, die Forschungsfragen dieser Diplomarbeit zu beantworten und damit zusammenhängende konkrete Aspekte der Rückbindungsarbeit im Mediationsverfahren Flughafen Wien herauszuarbeiten:

Ziel inhaltlicher Strukturierungen ist es, bestimmte Themen, Inhalte, Aspekte aus dem Material herauszufiltern und zusammenzufassen. Welche Inhalte aus dem Material extrahiert werden sollen, wird durch theoriegeleitet entwickelte Kategorien und (sofern notwendig) Unterkategorien bezeichnet. Nach der Bearbeitung des Textes mittels des Kategoriensystems [...] wird das in Form von Paraphrasen extrahierte Material zunächst pro Unterkategorie, dann pro Hauptkategorie zusammengefasst.

[Mayring 2003, S. 89.]

Die in Kapitel 2 aus der „Theorie des kommunikativen Handelns“, aus dem Konzept „verständigungsorientierter Öffentlichkeitsarbeit“ und aus der Spieltheorie abgeleiteten Forschungsfragen und Hypothesen geben die Kategorien und Unterkategorien dieser inhaltlichen Strukturierung vor. Weitere Subkategorien ergeben sich aus einer induktiven Kategorienbildung. Nachdem entsprechende Textstellen identifiziert und extrahiert worden sind, sollen diese den einzelnen Kategorien zugeordnet und – gemäß der Analysetechnik der Zusammenfassung – auf eine einheitliche Kurzform paraphrasiert, auf einheitlichen Abstraktionsniveaus generalisiert, reduziert und gebündelt werden²²⁵. Mittels Frequenzanalyse gilt es herauszufinden, welche Aspekte besonders häufig Erwähnung finden.

1) Definition der Analyseeinheiten:

Als *Kodiereinheit* – also als kleinster Materialbestandteil, der unter eine Kategorie fallen kann – gilt jede vollständig nachvollziehbare Aussage eines der interviewten Experten. Im Rahmen der Zusammenfassung der extrahierten Textstellen nach den einzelnen Kategorien kann die *Kontexteinheit* unter Umständen das gesamte Material – alle Interviews aller Expertengruppen – umfassen. Die *Auswertungseinheit* soll schrittweise erweitert werden:

²²⁵ Vgl. Mayring 2003, S. 62.

vom einzelnen Interview über die jeweilige Expertengruppe bis hin zum kompletten Material.

2) Theoriegeleitete Festlegung der inhaltlichen Kategorien:

Die dieser Strukturierung zugrunde liegenden Kategorien ergeben sich aus den in Kapitel 2.3 herausgearbeiteten Hypothesen und Forschungsfragen. Die Hauptkategorien leiten sich direkt aus den vier Hypothesen her, die Unterkategorien aus den dazu gehörigen Forschungsfragen.

1. Rückbindungsstrategie verständigungsorientierte Öffentlichkeitsarbeit

In die erste Hauptkategorie (HK1), *Rückbindungsstrategie verständigungsorientierte Öffentlichkeitsarbeit*, fallen alle Aussagen von Experten, die auf die Vorgehensweise bei Planung oder Durchführung von Rückbindungsarbeit unter den Prämissen der verständigungsorientierten Öffentlichkeitsarbeit im Sinne dieser Diplomarbeit Bezug nehmen. Diese Hauptkategorie umfasst – entsprechend den vier Phasen verständigungsorientierter Öffentlichkeitsarbeit – vier Unterkategorien: Die Unterkategorie *Strategie Informationsphase* (UK1.1) umfasst alle Aussagen von Experten zur Vorgehensweise bei Planung und Durchführung von Informationsmaßnahmen auf Basis der Geltungsansprüche der „Theorie kommunikativen Handelns“, Verständlichkeit, Wahrheit, Wahrhaftigkeit und Richtigkeit. Die selbe theoretische Grundlage gilt für die Unterkategorie *Strategie Diskussionsphase* (UK1.2), in die alle Aussagen von Experten fallen, die auf die Vorgehensweise bei der Schaffung von Kontaktchancen und Diskussionsmöglichkeiten zwischen den jeweiligen Dialoggruppen und den PR-Treibenden oder sonstigen kompetenten Vertretern des Mediationsverfahrens Flughafen Wien Bezug nehmen. Als PR-Treibende können im Sinne dieser Arbeit auch die Repräsentanten von Bürgerinitiativen gelten.

Die Unterkategorie *Strategie Diskursphase* (UK1.3) umfasst alle Aussagen der befragten Experten über die Vorgehensweise bei Planung bzw. Durchführung eines Diskurses im Sinne Habermas' im Rahmen der Rückbindungsarbeit. Neben den vier Geltungsansprüchen kommunikativen Handelns ist hier außerdem der Umgang mit externen und internen Einflüssen auf die Sprechsituation von Interesse. Selbiges gilt auch für die Unterkategorie *Strategie Situationsdefinition* (UK1.4). Hier werden alle Aussagen der Experten zusammengefasst, die sich mit der Vorgehensweise bei der Evaluierung der zuvor gesetzten Kommunikationsziele befassen.

Ankerbeispiele:

UK1.1: „Bei der Informationsarbeit haben wir auf verschiedene klassische PR-Instrumente gesetzt.“

UK1.2: „Leute von außerhalb wurden eingeladen, mit kompetenten Vertretern des Verfahrens zu diskutieren.“

UK1.3: „Wir haben in unseren Sitzungen Strategien diskutiert, wie wir uns in einzelnen Fragen des Verfahrens verhalten sollen.“

UK1.4: „Vieles ist eine Bauchgeschichte, wenn man überprüft, ob man wirklich verstanden worden ist.“

2. Rückbindungsstrategie Spieltheorie

In die zweite Hauptkategorie (HK2), *Rückbindungsstrategie Spieltheorie*, fallen alle Aussagen der befragten Experten, die auf die Vorgehensweise bei Planung und Durchführung der kommunikativen Rückkoppelung unter den Prämissen der Spieltheorie im Sinne dieser Diplomarbeit Bezug nehmen. Die Unterkategorie *Strategie individueller Vorteil als Anreiz* (UK2.1) umfasst alle Aussagen zur Vorgehensweise bei Planung und Durchführung der Rückbindungsarbeit bezüglich des Versuchs, den individuellen Vorteil, der im Rahmen einer kooperativen Konfliktlösung zu erzielen wäre, als Argument zur fortgesetzten Teilnahme am Mediationsverfahren Flughafen Wien zu nutzen. In die Unterkategorie *Strategie Schatten der Zukunft* (UK2.2) fallen sämtliche Aussagen der Experten zur Vorgehensweise bei Planung und Durchführung der Rückbindung in Bezug auf den Versuch, die zukünftigen Vorteile für die jeweilige Dialoggruppe auf- und die gegenwärtigen Nachteile abzuwerten.

Ankerbeispiele:

UK2.1: „Wir müssen den Teilnehmern nahe legen, sich darüber Gedanken zu machen, ob es ein anderes Verfahren gibt, in dem sie mehr erreichen können als in der Mediation.“

UK2.2: „Man hat uns gesagt, dass wir für immer ausgeschlossen wären, würden wir den Vertrag nicht unterschreiben.“

Während die ersten beiden Hauptkategorien Antworten auf die Frage liefern sollen, auf welche Art und Weise Kompromisskommunikation im Mediationsverfahren Flughafen

Wien stattgefunden hat oder stattfinden hätte sollen, geht es nun darum herauszufinden, wie der Erfolg der eingesetzten Strategien und Maßnahmen zu bewerten ist. Hier findet zunächst wieder eine Sammlung entsprechender Expertenaussagen mittels inhaltlicher Strukturierung statt. In weiterer Folge soll jedoch versucht werden, die herausgearbeiteten Punkte mittels skalierender Strukturierung²²⁶ nach ihrem Erfolgsgrad einzuordnen.

3. Erfolg der Rückbindungsstrategie verständigungsorientierte Öffentlichkeitsarbeit

In die dritte Hauptkategorie (HK3), *Erfolg der Rückbindungsstrategie verständigungsorientierte Öffentlichkeitsarbeit*, fallen alle Aussagen von Experten, anhand derer eine Beurteilung der Rückbindungsarbeit in Hinblick auf die Erreichung eines rationalen Dissens vorgenommen werden kann. Die Unterkategorie *Erfolg Strategie Informationsphase* (UK3.1) umfasst die Expertenaussagen hinsichtlich einer Beurteilung der Informationstätigkeit im Rahmen der kommunikativen Rückkoppelung beim Mediationsverfahren Flughafen Wien. Im Rahmen der Unterkategorie *Erfolg Strategie Diskussionsphase* (UK3.2) geht es um die Beurteilung der Möglichkeiten der Dialoggruppen, direkt mit den PR-Treibenden – seien es Mediatoren, Repräsentanten von Bürgerinitiativen oder andere – in Kontakt zu treten. In die Unterkategorie *Erfolg Strategie Diskursphase* (UK3.3) fallen alle Aussagen von Experten, die einer Beurteilung der stattgefundenen Diskurse dienlich sind. Die Unterkategorie *Erfolg Strategie Situationsdefinition* (UK3.4) umfasst die Expertenaussagen hinsichtlich der Beurteilung der Evaluierungstätigkeit bezüglich der kommunikativen Rückbindung im Verfahren selbst.

Ankerbeispiele:

UK3.1: „Es war auf breitester Basis bekannt, dass es das Mediationsverfahren gibt, und welche Themen da behandelt werden.“

UK3.2: „Die Einladung zur Diskussion wurde teilweise angenommen.“

UK3.3: „Ich kann mich nicht erinnern, dass es intensivere Diskussionen gegeben hätte.“

UK3.4: „Es ist schwierig zu beurteilen, ob es gelingt, allgemein akzeptierte Standpunkte zu entwickeln.“

²²⁶ Siehe: Mayring 2003, S. 92.

4. Erfolg der Rückbindungsstrategie Spieltheorie

In die vierte Hauptkategorie im Rahmen der inhaltlichen Strukturierung (HK4), *Erfolg der Rückbindungsstrategie Spieltheorie*, fallen alle Aussagen von Experten, die helfen, eine Beurteilung der Rückbindungsarbeit hinsichtlich der durch den Einsatz von Elementen der Spieltheorie erreichten Akzeptanz von Kompromissen vorzunehmen. Die Unterkategorie *Erfolg Strategie individueller Vorteil als Anreiz* (UK4.1) umfasst alle Expertenaussagen in Zusammenhang mit dem Erfolg, mit der die Aussicht auf einen individuellen Vorteil im Rahmen einer kooperativen Konfliktlösung als Argument zur fortgesetzten Teilnahme am Mediationsverfahren genutzt worden ist. In die Unterkategorie *Erfolg Strategie Schatten der Zukunft* (UK4.2) fallen alle Aussagen von Experten, anhand derer beurteilt werden kann, wie gut es den PR-Treibenden gelungen ist, im Rahmen der Rückbindungsarbeit zukünftige Vorteile auf- und gegenwärtige Nachteile abzuwerten.

Ankerbeispiele:

UK4.1: „Beim Teilvertrag haben wir noch geglaubt, wir sind bei den Gewinnern.“

UK4.2: „Die Aussicht, weiter eingebunden zu sein, war ein wichtiger Grund, den Vertrag zu unterschreiben.“

3) Analyseschritte:

Anhand der oben formulierten Definitionen und Ankerbeispiele zu den einzelnen Kategorien wurde ein Materialdurchlauf vorgenommen. Der Übersichtlichkeit halber wurde eine Fundstellenbezeichnung mittels Code-Bogen durchgeführt. Anschließend galt es, die Fundstellen zu extrahieren. Das Categoriesystem erwies sich als tauglich, weshalb dieses im Laufe der Analyse nicht noch einmal überarbeitet werden musste. Zunächst wurden die extrahierten Aussagen paraphrasiert – Mayring versteht unter Paraphrasen eine knappe, nur auf den Inhalt beschränkte beschreibende Form der Umschreibung eines Texts²²⁷:

Dabei werden [...] nicht inhaltstragende (ausschmückende) Textbestandteile fallengelassen. Die Paraphrasen sollen auf einer einheitlichen Sprachebene

²²⁷ Vgl. Mayring 2003, S. 61.

formuliert sein [...]. Schließlich sollen sie in einer grammatikalischen Kurzform stehen [...].

[Mayring 2003, S. 61.]

Das in Form von Paraphrasen extrahierte Material wurde dann zunächst pro Unterkategorie und anschließend pro Hauptkategorie zusammengefasst.²²⁸ Dabei kamen Mayrings Regeln der Zusammenfassung zum Einsatz: Zunächst wurden die Paraphrasen auf ein einheitliches Abstraktionsniveau gebracht (*Generalisierung*), dann wurden bedeutungsgleiche Paraphrasen gestrichen (*Erste Reduktion*). Die übrig gebliebenen Paraphrasen wurden gemäß den Regeln der Bündelung, Konstruktion und Integration zusammengefasst (*Zweite Reduktion*).²²⁹

3.2.2.2.2 Skalierende Strukturierung

Nach Abschluss der inhaltlichen Strukturierung sollte in einem zweiten Analyseschritt versucht werden, den Erfolg der einzelnen herausgefilterten Rückbindungsstrategien zu messen und abzubilden. Dabei wurde auf die Technik der skalierenden Strukturierung nach Mayring²³⁰ zurückgegriffen. Diese scheint besonders dazu angetan, quantitative Elemente in weitgehend qualitative Untersuchungen einfließen zu lassen.

Wie der Name schon sagt, geht es bei der skalierenden Strukturierung darum, Textpassagen auf einer Skala einzuordnen. Letztere stellt ein fixes Categorieschema dar, das der Hauptfragestellung und den Rahmenbedingungen der Analyse möglichst gerecht werden muss. Bei der Ergebnisbewertung kann – unter anderem – die Häufigkeit gemessen werden, in der Textelemente in die jeweilige Skalenstufe fallen.²³¹

1) Hauptfragestellung und Definition der Analyseeinheiten:

Die Hauptfragestellung der skalierenden Strukturierung ergibt sich aus dem Ziel, den Erfolg der im Mediationsverfahren Flughafen Wien eingesetzten Rückbindungsstrategien

²²⁸ Vgl. Mayring 2003, S. 89.

²²⁹ Vgl. Mayring 2003, S. 60-62.

²³⁰ Vgl. Mayring 2003, S. 92-99.

²³¹ Vgl. Mayring 2003, S. 92.

einzuschätzen, und kann folgendermaßen formuliert werden: *Wie erfolgreich waren die einzelnen zum Einsatz gekommenen Strategien bei der Suche nach einem rationalen Dissens und nach einem Kompromiss?*

Zu den Analyseeinheiten zählen alle den Experteninterviews entnommenen Textpassagen, die dazu geeignet scheinen, diese Fragestellung zu beantworten. Dies gilt sowohl für solche Aussagen, in denen der jeweilige Experte direkt eine Erfolgseinschätzung vornimmt, als auch für jene, aus denen eine solche abgeleitet werden kann. Die *Kodier- und Kontexteinheit* – also kleinster und größter auszuwertender Textbestandteil – fallen hier zusammen, da das Material bereits im Rahmen der zuvor durchgeführten inhaltlichen Strukturierung aufbereitet worden ist. Der Auswertung zugrunde liegende Materialteile sind die einzelnen Zitate der befragten Experten aus der inhaltlichen Strukturierung, konkret aus den Kategorien 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 4.1 und 4.2, da hier einzelne Kommunikationsstrategien beurteilt werden, bzw. die jeweiligen Aussagen eine solche Beurteilung zulassen. Die *Auswertungseinheit* ist durch das Kategorie-System der inhaltlichen Strukturierung vorgegeben: Die jeweils in eine Unterkategorie fallenden Textbestandteile sollen zunächst nacheinander ausgewertet werden. In einem zweiten Schritt können die Auswertungsergebnisse der Unterkategorien im Sinne der jeweiligen Hauptkategorie miteinander verknüpft werden.

2) Einschätzungsdimension und Skalenfestlegung:

Gemäß der Hauptfragestellung dieser skalierenden Strukturierung geht es darum, Textpassagen einzuschätzen, die entweder direkt die Beurteilung einer gewissen strategischen Vorgehensweise enthalten oder anhand derer eine solche Beurteilung vorgenommen werden kann. „Erfolg“ als *Einsschätzungsdimension* hieße demnach, dass eine bestimmte Strategie geeignet scheint, ein vorgegebenes Ziel zu erreichen.

Zur Einordnung der einzelnen Textbestandteile scheint es sinnvoll, eine *fünfstufige Ordinalskala* heranzuziehen, die eine gewisse Ausdifferenzierung der Erfolgseinschätzung zulässt, da nicht zu erwarten ist, dass jede Strategie ausschließlich erfolgreich oder ausschließlich nicht erfolgreich beurteilt wird. Für den Fall, dass die Beurteilung im Rahmen einer einzelnen Expertenaussage weder mehrheitlich positiv noch mehrheitlich negativ ausfällt, ist eine Art Nullpunkt, eine neutrale Skalenstufe eingeplant:

<u>Ordinalskala:</u>	
++	ausschließlich positiv
+	mehrheitlich positiv
0	neutral
-	mehrheitlich negativ
--	ausschließlich negativ

Tab 3: Skala

[Quelle: eigen]

3) Definitionen, Ankerbeispiele und Kodierregeln:

Im Folgenden gilt es, die einzelnen Ausprägungen – die Skalenstufen – klar zu definieren, Ankerbeispiele, die die Auswertung erleichtern sollen, festzulegen und Kodierregeln aufzustellen.

1. Ausprägung: ausschließlich positiv (++)

Ausschließlich positiv ist die Bewertung einer Strategie dann, wenn diese grundsätzlich positiv ausfällt und nichts in der Textpassage auf eine negative Teileinschätzung schließen lässt.

Ankerbeispiele:

„Unsere Informationsarbeit hat der Bevölkerung geholfen zu verstehen, worum es im Mediationsverfahren geht.

„Unsere Veranstaltungen waren immer gut besucht.“

Beim Kodieren gilt es vor allem, auf relativierende Textbestandteile zu achten. Liegen solche – bei positiver Gesamteinschätzung – vor, fällt das Zitat in die Skalenstufe + (mehrheitlich positiv).

2. Ausprägung: mehrheitlich positiv (+)

Mehrheitlich positiv ist die Bewertung einer Strategie dann, wenn diese zwar grundsätzlich positiv ausfällt, einzelne Teile der Textpassage jedoch auf eine negative Teileinschätzung schließen lassen.

Ankerbeispiele:

„Auf rein sachlicher Ebene ist es zu erhöhter Aufklärung gekommen.“

„Bestimmte Teilbereiche wurden immer wieder besprochen.“

„Relativ viele Mitglieder meiner Bürgerinitiative haben sich übers Internet informiert.“

Beide Ankerbeispiele enthalten implizit negative Teileinschätzungen: Das erste Zitat lässt darauf schließen, dass es eben nur auf „rein sachlicher Ebene“ – jedoch nicht auf z.B. emotionaler Ebene – Aufklärungsarbeit gegeben hat. Beim zweiten Zitat drängt sich der Eindruck auf, dass andere „Teilbereiche“ aus der Informationsarbeit ausgeklammert worden sind. Das dritte Zitat enthält – besonders plastisch – einen relativierenden Textbestandteil. Auf derartige Ausdrücke gilt es, bei der Unterscheidung zwischen den Ausprägungen ++ und + besonders zu achten.

3. Ausprägung: neutral (0)

Neutral ist die Bewertung einer Strategie dann, wenn die Textpassage keine eindeutige Präferenz in die eine oder andere Richtung erkennen lässt.

Ankerbeispiele:

„Die Sachverhalte sind ausreichend dargestellt worden, die Konsequenzen nicht.“

„Es gab unterschiedliche Feedbacks.“

„Die Möglichkeit zur Teilnahme an der Informationsarbeit bestand. Man muss diese halt auch nützen.“

Die Ankerbeispiele zeigen, dass es zwei grundsätzlich unterschiedliche Typen von „neutralen“ Zitaten gibt: zum einen solche, die gleichwertige Einschätzungen sowohl in

positiver als auch negativer Richtung enthalten, zum anderen solche, in denen überhaupt keine explizit positiv oder negative Bewertung vorgenommen wird.

4. Ausprägung: mehrheitlich negativ (-)

Eine mehrheitlich negative Bewertung einer Strategie liegt dann vor, wenn die grundsätzliche Tendenz der Aussage eine negative Einschätzung zulässt, diese aber gleichzeitig einzelne positive Teileinschätzungen enthält.

Ankerbeispiele:

„Es war zunächst überhaupt nicht klar, wie so ein Mediationsverfahren einzuordnen ist.“

„Die Leute wissen in einem sehr geringen Ausmaß, worum es da geht.“

„Die Website taugt aber nicht zu einer schnellen Information.“

Das erste Ankerbeispiel impliziert, dass es zwar „zunächst“ nicht klar gemacht werden konnte, worum es im Mediationsverfahren geht, sich das aber später gebessert hat. Das zweite Zitat enthält die Einschätzung, dass das Wissen über das Mediationsverfahren nur „in einem sehr geringen Ausmaß“ – aber eben doch bis zu einem gewissen Grad – verbreitet war. Im dritten Ankerbeispiel kommt zum Ausdruck, dass die Website nicht „zur schnellen Information“ taugt. Dies lässt jedoch darauf schließen, dass – wenn sich jemand ausreichend Zeit nimmt – dieser Kommunikationskanal doch seine Berechtigung haben kann. Alle drei Zitate enthalten also eine eingeschränkt negative Grundaussage. Ebenso wie bei der Ausprägung + ist hier auf relativierende Textbestandteile zu achten, die helfen können, die Ausprägung - von der Ausprägung -- zu unterscheiden.

5. Ausprägung: ausschließlich negativ (--)

Ausschließlich negativ ist die Bewertung einer Strategie dann, wenn diese grundsätzlich negativ ausfällt, und nichts darauf schließen lässt, dass positive Teileinschätzungen vorliegen könnten.

Ankerbeispiele:

„Es ist nicht möglich gewesen zu verstehen, worum es im Mediationsverfahren geht.“

„Die Aktionen des Arbeitskreises Öffentlichkeitsarbeit haben uns als Bürgerinitiativen sicher nicht geholfen.“

Anhand des dargestellten Skalensystems wurde ein Materialdurchlauf vorgenommen und versucht, die grundlegenden Tendenzen der Einschätzungen und die expliziten wie impliziten Beurteilungen herauszuarbeiten und darzustellen.

3.2.2.2.3 Zusammenfassung

Nachdem im Rahmen der inhaltlichen und skalierenden Strukturierung das Textmaterial mit Blick auf die verständigungsorientierte Öffentlichkeitsarbeit und Elemente der Spieltheorie analysiert worden ist, gilt es in weiterer Folge, die Perspektive über die durch diese Modelle vorgegebenen inhaltlichen Schwerpunkte hinaus zu erweitern, um einen möglichst umfassenden Eindruck der kommunikativen Rückbindung in Zusammenhang mit dem Mediationsverfahren Flughafen Wien zu gewinnen. Die Analysetechnik der Zusammenfassung erlaubt eine induktive Kategorienbildung und öffnet den Blick auch auf Themenbereiche, die eventuell über die Forschungsfragen der Diplomarbeit hinausgehen.²³²

Zusammengefasst werden können:

- *Passagen einzelner Interviews*
Auf diese Weise werden die Aussagen des einzelnen Experten in eine übersichtliche, konzentrierte Form gebracht.
- *Passagen einzelner Interviewgruppen*
Dies dient zur Beurteilung von Aussagen vor dem Hintergrund des jeweiligen Experten-Milieus.
- *Passagen aller Interviews*
Dies ermöglicht einerseits Vergleiche zwischen den unterschiedlichen Perspektiven der einzelnen Experten-Milieus und erzeugt andererseits ein möglichst breites thematisches Spektrum.

²³² Vgl. Mayring 2003, S. 59-76.

1) Definition der Analyseeinheiten:

Bei der Zusammenfassung fallen *Auswertungs-* und *Kontexteinheit* zusammen. Diese Einheit soll im Laufe der Analyse von Durchgang zu Durchgang erweitert werden: Zunächst ist dies der einzelne Fall, dann alle Fälle innerhalb einer Expertengruppe und schließlich das gesamte Material. Als *Kodiereinheit* gilt jede Aussage eines Experten zum Thema kommunikative Rückbindung. Dieses Themenfeld wirkt gemäß der Fragestellung der Analyse als Selektionskriterium.

2) Analyseschritte:

- Paraphrasierung der inhaltstragenden, unter das Selektionskriterium fallenden Textstellen
- Generalisierung der Paraphrasen auf ein angestrebtes Abstraktionsniveau
 - Bestimmung des angestrebten Abstraktionsniveaus:
Es sollen möglichst allgemeine, fallspezifische Äußerungen über die gesamte Zeit des Mediationsverfahrens sein, die dennoch differenzierte Aussagen über einzelne inhaltliche Aspekte zulassen.
- Reduktion durch
 - Selektion, Streichen bedeutungsgleicher Paraphrasen
 - Bündelung, Konstruktion, Integration von Paraphrasen
- Zusammenstellung der neuen Aussagen als Kategoriensystem
- Rücküberprüfung des zusammenfassenden Kategoriensystems am Ausgangsmaterial

3.2.2.3. *Inhaltsanalytische Gütekriterien*

Im Zuge der Analyse wurde im Rahmen der gegebenen Möglichkeiten auf die Einhaltung in der Literatur gängiger inhaltsanalytischer Gütekriterien²³³ Wert gelegt. Als Anhaltspunkt diente das von Klaus Krippendorff entwickelte Kriteriensystem²³⁴, das auch für eine qualitative Inhaltsanalyse mit quantitativen Elementen, wie sie im Rahmen dieser Arbeit vorgenommen worden ist, geeignet scheint. Hier wird ein stark differenzierter Zugang zur Beurteilung von Validität und Reliabilität gewählt.

²³³ Vgl. Mayring 2003, S. 109-115.

²³⁴ Vgl. Krippendorff 1980, S. 158.

Semantische Validität im Sinne einer von der inhaltlichen Bedeutung her richtigen Einordnung des Textmaterials scheint aufgrund umfassender Definitionen, klar vorgegebener Ankerbeispiele und detaillierter Kodierregeln weitgehend gegeben zu sein. *Stichproben-Validität* – die exakte Ziehung einer Stichprobe – ist bei einer Gesamterhebung, wie sie im Rahmen dieser Arbeit stattgefunden hat, ohnehin gegeben. Ein Vergleich mit einer von Fragestellung und Gegenstand ähnlichen Untersuchung zur Sicherstellung *korrelativer Validität* ist allerdings nicht wirklich möglich, da im Rahmen der vorliegenden Analyse inhaltlich Neuland betreten worden ist. Nichtsdestoweniger scheinen die Ergebnisse dieser Arbeit jenen der offiziellen wissenschaftlichen Begleitforschung des Mediationsverfahrens Flughafen Wien nicht grundlegend zu widersprechen, wobei Zweitere in Bezug auf die konkrete Fragestellung nicht annähernd diese Detailtiefe erreichen. Darüber hinaus hat sich auch bereits im Rahmen der geführten Experteninterviews die Möglichkeit ergeben, erste Zwischenergebnisse in einer Art *kommunikativer Validierung*²³⁵ auf ihre mögliche Gültigkeit hin zu überprüfen.

In Sachen *Reliabilität* sollte insofern weitgehend Stabilität gegeben sein, da im Rahmen des mehrstufigen Analyseverfahrens wiederholt Materialdurchläufe stattgefunden haben, die keine entscheidenden Abweichungen – etwa bei der Zuordnung von Textstellen zu Kategorien – erkennen lassen haben. Intracoderreliabilität ist also vorhanden. Da die Analyse in Alleinarbeit stattgefunden hat, ist eine Intercoderreliabilität hingegen nicht feststellbar.

²³⁵ Vgl. Mayring 2003, S. 112.

Die empirische Analyse im Rahmen dieser Diplomarbeit setzt auf die inhaltsanalytische Auswertung von Experteninterviews. Da es dem Autor nicht möglich gewesen wäre, das fünfjährige Mediationsverfahren Flughafen Wien im Rahmen einer wissenschaftlichen Beobachtung mitzuverfolgen, scheint es sinnvoll, auf das Wissen direkt beteiligter Personen zurückzugreifen. Zur Erforschung der kommunikativen Rückbindungsarbeit der an der Flughafen-Mediation teilnehmenden Bürgerinitiativen wurden Mitglieder des Mediationsteams, Bürgerinitiativenrepräsentanten und Mitglieder der externen Begleitforschung des Mediationsverfahrens befragt. Vor allem die Beobachtungen der interviewten Wissenschaftler sollten eine objektivierende Perspektive in die Analyse einbringen und so eine brauchbare Alternative zu einer selbst durchgeführten Erhebung vor Ort darstellen. Die Befragung erfolgte auf Basis eines Leitfadens, der den Experten einerseits Raum zum freien Erzählen einräumen sollte, und andererseits auf eine Überprüfung der Hypothesen und Beantwortung der Forschungsfragen dieser Diplomarbeit ausgerichtet gewesen ist.

Ausgewertet wurden die Interviews mittels den inhaltsanalytischen Techniken der inhaltlichen und skalierenden Strukturierung sowie der Zusammenfassung im Sinne Mayrings. Zunächst wurden relevante Textpassagen den einzelnen Hypothesen und Forschungsfragen zugeordnet und in zahlreichen Unterkategorien gebündelt. Dann wurden Expertenaussagen, die eine Erfolgseinschätzung einzelner Elemente der Rückbindungsarbeit zulassen, mittels einer fünfstufigen Skala eingeordnet. Zu guter Letzt wurden relevante Passagen ausgewertet, die inhaltlich über die eigentlichen Hypothesen und Forschungsfragen hinausgehen. Insgesamt ergibt sich so ein dem Untersuchungsgegenstand angemessener Mix aus qualitativer und quantitativer Forschung. Grundlegende wissenschaftliche Gütekriterien sind eingehalten worden.

3.3. Ergebnisse

Im folgenden Kapitel sollen die wichtigsten Ergebnisse von inhaltlicher und skalierender Strukturierung sowie Zusammenfassung im Detail wiedergegeben und interpretiert werden. Sämtliche Ergebnisse der empirischen Auswertung sind im Anhang 2 beigefügt. Hier soll zunächst ein Überblick über das gesamte Material gegeben werden, bevor auch einzelne Fallbeispiele herausgegriffen und analysiert werden. Letztlich gilt es, die Forschungsfragen, die im Rahmen dieser Diplomarbeit aufgeworfen worden sind, zu beantworten und die grundlegenden Hypothesen dieser Arbeit zu bestätigen oder zu widerlegen.

3.3.1. Verständigungsorientierte Öffentlichkeitsarbeit als Rückbindungsstrategie

Vor Beginn der Darstellung der Ergebnisse der empirischen Analyse seien im Folgenden nochmals die beiden Hypothesen in Erinnerung gerufen, die auf den Themenbereich der verständigungsorientierten Öffentlichkeitsarbeit abzielen:

H 1: Wenn kommunikative Rückkoppelung stattfand, dann stützten sich die PR-Treibenden dabei auf dem Konzept der verständigungsorientierten Öffentlichkeitsarbeit zugrundeliegende Ideen und Vorgehensweisen.

H 3: Wenn kommunikative Rückkoppelung auf der Basis verständigungsorientierter Öffentlichkeitsarbeit stattgefunden hatte, dann konnte in vielen Bereichen ein „rationaler Dissens“ erzielt werden.

H 1 soll mit Hilfe der inhaltlichen Strukturierung – anhand der Unterkategorien 1.1, 1.2, 1.3 und 1.4 – bestätigt oder widerlegt werden. Inwieweit H 3 bestätigt werden kann, gilt es, anhand der Ergebnisse der skalierenden Strukturierung zu zeigen. Hier sind die Unterkategorien 3.1, 3.2, 3.3 und 3.4 von besonderem Interesse.

Bezug nehmend auf die zur Hypothese 1 gehörenden Unterkategorien, die ihrerseits die einzelnen Phasen verständigungsorientierter Öffentlichkeitsarbeit widerspiegeln, zeigt sich folgendes Bild:

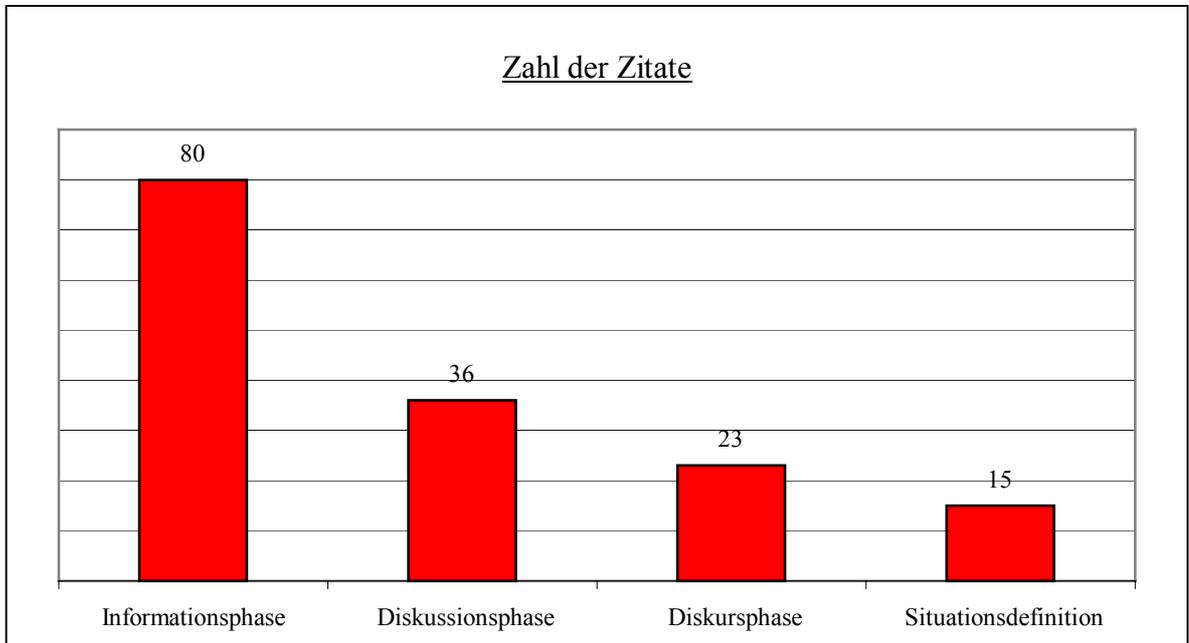


Abb. 9: Zahl der Zitate

[Quelle: eigen]

Betrachtet man die Ergebnisse der inhaltlichen Strukturierung im Detail, wird klar, dass sich diese Aufteilung nicht nur in der Anzahl der Zitate sondern auch in der der Experten, die die jeweilige Rückbindungsstrategie als solche angesprochen haben, wiederfindet. Darüber hinaus entspricht die Verteilung der – im Rahmen der inhaltlichen Strukturierung herausgearbeiteten – Subkategorien ebenfalls weitgehend jener aus Abbildung 9.

Verteilung auf Phasen verständigungsorientierter Öffentlichkeitsarbeit			
<u>Phase</u>	<u>Zahl der Zitate</u>	<u>Zahl der Subkategorien</u>	<u>Zahl der Experten</u>
Informationsphase (UK1.1)	80	13	19
Diskussionsphase (UK1.2)	36	7	16
Diskursphase (UK1.3)	23	5	13
Situationsdefinition (UK1.4)	15	6	7

Tab. 4: Phasen verständigungsorientierter Öffentlichkeitsarbeit

[Quelle: eigen]

Tabelle 4 legt den Schluss nahe, dass die PR-Treibenden – seien es Vertreter des Mediationsverfahrens oder Repräsentanten von Bürgerinitiativen – Ideen und Vorgehensweisen, die auf dem Konzept der verständigungsorientierten Öffentlichkeitsarbeit beruhen, in ihre Rückbindungsstrategie einfließen haben lassen. *Damit ist Hypothese 1 grundsätzlich zu bestätigen.* Alle Phasen verständigungsorientierter Öffentlichkeitsarbeit finden sich in der Rückbindungsarbeit wieder, was jedoch auffällt, ist die unterschiedliche Aufmerksamkeit und – wie sich an der Zahl der Subkategorien zeigt – die unterschiedliche strategische Ausdifferenzierung, die den einzelnen Phasen in den Schilderungen der Experten zukommt. Daraus lässt sich schließen, dass selbst im besonderen Fall der Mediation, wo intern höchster Wert auf offene Kommunikation gelegt wird, nach außen hin die zweit unterste Entwicklungsstufe der Öffentlichkeitsarbeit (siehe Kapitel 2.1.2.1) nur in eingeschränktem Maße überschritten wird. Der reinen Informationsarbeit kommt mit Abstand die größte Bedeutung zu, während die Schaffung von Diskussionsmöglichkeiten und die gezielte Durchführung tatsächlicher Diskurse eine eher untergeordnete Rolle spielen. Die Phase der Situationsdefinition, in der eine bewusste Evaluierung der Rückbindungsarbeit – und damit die Grundsteinlegung für allfällige Verbesserungen – stattfinden sollte, scheint kaum von Bedeutung.

3.3.1.1. Informationsphase

Die im Rahmen dieser Arbeit befragten Experten haben sowohl allgemein als auch konkret über einzelne Kommunikationsstrategien und -tools in Zusammenhang mit der Informationsarbeit im Rahmen der Rückkoppelungsprozesse Auskunft gegeben. So stellt zum Beispiel ein Mitglied der externen Begleitforschung des Mediationsverfahrens allgemein fest:

„Es hat die klassischen PR-Instrumente gegeben: Pressekonferenz, Presseaussendung etc. – der Newsletter natürlich intern und auch extern, der ist ja sehr breit gestreut worden.“

3.3.1.1.1 Allgemeiner Informationsstand

Wie hat sich nun dieser Mix aus Kommunikationsinstrumenten – dem unter anderem auch noch die Informationsarbeit im Rahmen öffentlicher Veranstaltungen oder durch die Website des Mediationsverfahrens angehört – auf den allgemeinen Informationsstand der

Mitglieder der Bürgerinitiativen ausgewirkt, an die – im Sinne dieser Arbeit – rückgebunden werden sollte? Aus den Aussagen der befragten Experten ergibt sich diesbezüglich folgendes Bild:

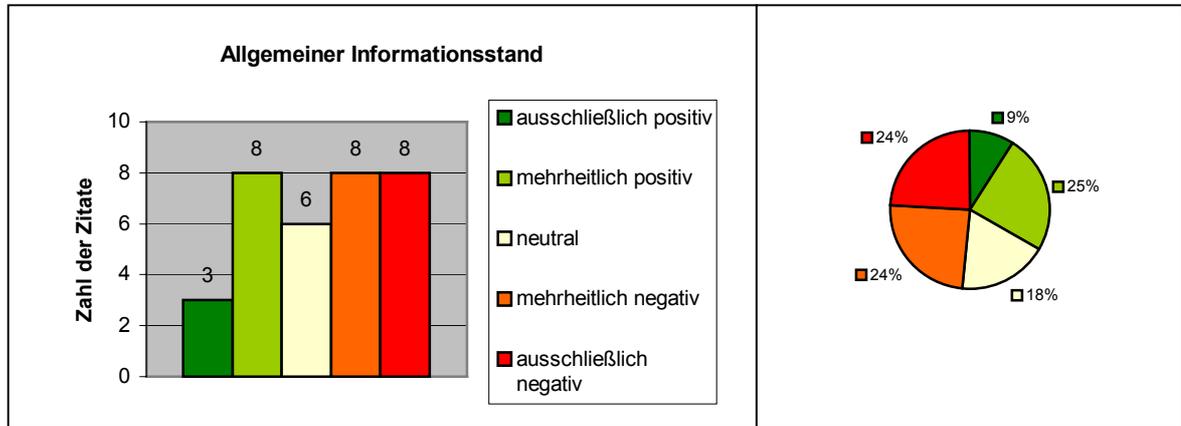


Abb. 10: Allgemeiner Informationsstand

[Quelle: eigen]

Insgesamt gibt es in Hinblick auf den allgemeinen Informationsstand, der – unter anderem – durch diverse Rückbindungsmaßnahmen gestärkt worden ist, mehr negative Einschätzungen als positive. Immerhin 48 Prozent der Zitate enthalten mehrheitlich oder ausschließlich negative Stellungnahmen, die positiven machen lediglich 34 Prozent aus.

Einige Experten führen ins Treffen, dass die Grundzüge des Verfahrens ausreichend bekannt gewesen seien und das Verständnis für das Verfahren durch die diversen Informationsmaßnahmen gestärkt worden ist. Ein Mitglied des Mediationsteams meint, gefragt nach der Erfüllung der Geltungsansprüche kommunikativen Handelns im Rahmen der Rückbindungsarbeit:

„Ich denke schon, dass das dazu angetan war, die Verständlichkeit von Fakten herzustellen, die Ziele des Mediationsverfahrens zu erklären und die Legitimation des Verfahrens zu stärken. Es gab ja sehr viele Maßnahmen. Es gab die Homepage des Verfahrens. Es gab das virtuelle Bürgerbüro. Das heißt, man konnte sich über E-Mail informieren. Es gab den Newsletter im Rahmen des Verfahrens. Es gab Pressekonferenzen. Es gab Presseinterviews. Es gab Presseveröffentlichungen seitens des Mediationsverfahrens. Ich denke, das alles hat dazu beigetragen, das Verständnis für das Verfahren und für den Ablauf des Verfahrens zu stärken.“

Umgekehrt wird aber auch die Meinung vertreten, dass sich das Unwissen über das Mediationsverfahren bis zum Schluss nicht gebessert habe, da sich dieses so umfangreich und komplex entwickelt und es keine spezielle Hilfe bei der Bewältigung der Materialfülle gegeben hätte. Einer der externen Experten meint dazu:

„[...] die Fülle der Materialien [...] war sicher eine Herausforderung. [...] Da wäre sicher wichtig, [...] eine spezielle Stelle dafür zu haben, die ganz genau darauf ausgelegt ist, und die sich auch dieser Aufgabe der Kommunikation noch ein bisschen stärker bewusst wird.“

Der Experte hätte es begrüßt, wenn die Verfahrensleitung von sich aus – in Hinblick auf die Rückbindungsarbeit – den Repräsentanten besseres Informationsmaterial zur Verfügung gestellt hätte:

„Ich habe mich immer gefragt [...]: Warum gibt es nicht ein paar Folien? Jeder hat dann seine Artikel geschrieben, jeder hat irgendwie erzählt, wie das war. Und warum kann das nicht sein, dass man eine professionelle Sache ganz einfach macht? [...] Jeder muss quasi das Rad neu erfinden. Jeder muss sich überlegen: Wie kann ich das kommunizieren?“

Mehrere Repräsentanten von Bürgerinitiativen kommen auf das Problem zu sprechen, dass mit zunehmender Distanz zum Verfahren, das Wissen darüber – ihrer Meinung nach – rapide abnimmt:

„Das Verfahren hat sich so komplex entwickelt und ist so umfangreich, dass wenn man nicht wirklich zumindest bei einem Großteil der Sitzungen dabei war, man bereits nach einem Monat nicht gewusst hat, wie eigentlich der Verfahrensstand ist, und worum es geht.“

Für andere wiederum sind zwar Sachverhalte im Rahmen der Informationsarbeit ausreichend dargestellt worden, Konsequenzen des Verfahrens und Schwierigkeiten bei der Suche nach Kompromissen jedoch nicht:

„Wer nicht an der Verhandlung unmittelbar teilnimmt, kann sich kaum vorstellen, [...] an welchen Dingen es dann wirklich hängt. Und vor allem ist es nicht nachvollziehbar für die, die nicht teilnehmen, wo schon der andere nachgegeben hat oder schon Schwierigkeiten hat nachzugeben, also wo wirklich Verhandlungsspielräume überhaupt sind. Das auszuloten ist [...] schon schwierig, aber das dann gefühlsmäßig rüber zu bringen den anderen, dass die dann auch das Gefühl haben, da war eben nicht mehr drinnen, ist dann die nächste Schwierigkeit.“

Einer der befragten externen Experten hätte sich eine noch klarere, regelmäßige Kommunikation von Zwischenergebnissen des Verfahrens gewünscht:

„Das wäre aus meiner Sicht eine professionelle Kommunikation, dass man sagt am Ende: Okay, das waren heute die Ergebnisse. So quasi ein Ergebnisprotokoll – wobei das ja eh gemacht wurde. [...] Aber das könnte man vielleicht noch ein bisschen klarer machen.“

Insgesamt zeigt sich, dass der allgemeine Informationsstand in Bezug auf das Verfahren gemischt beurteilt wird. Während einige Experten vom Erfolg der eingesetzten Informationsmaßnahmen überzeugt sind, äußern andere teilweise oder umfassende Kritik. Als Erfolgsfaktor gilt die Vielfältigkeit der eingesetzten Maßnahmen. Als Manko wird unter anderem genannt, dass die Komplexität und Fülle der Materialien nicht von einer zuständigen Stelle im Verfahren ausreichend reduziert worden ist, und dass Zwischenergebnisse besser kommuniziert werden hätten können.

3.3.1.1.2 Informationsarbeit des Mediationsverfahrens

Zum allgemeinen Informationsstand – wie oben beschrieben – trägt sowohl die Rückbindungsarbeit des Mediationsverfahrens als auch die der einzelnen Repräsentanten der Bürgerinitiativen bei. Die Informationsarbeit von Seiten des Verfahrens – und deren Erfolg – wird von den befragten Experten generell folgendermaßen beurteilt:

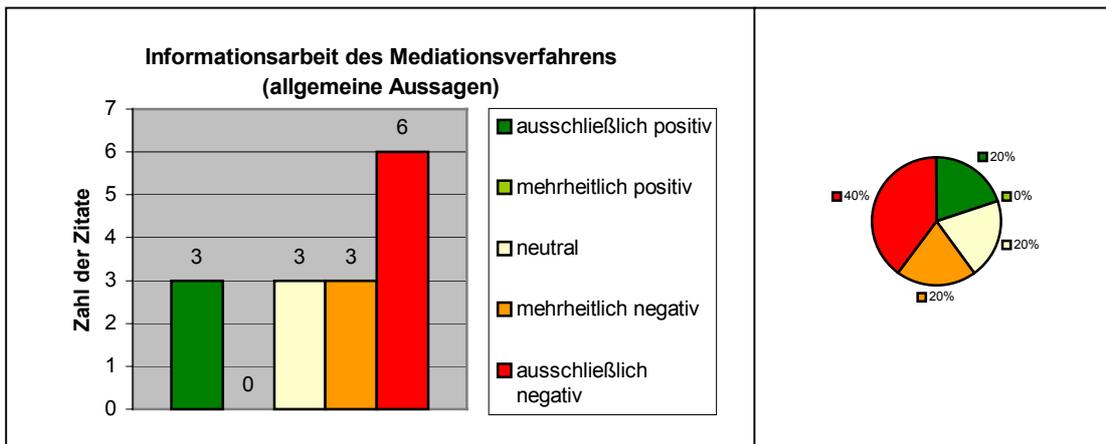


Abb. 11: Informationsarbeit des Mediationsverfahrens

[Quelle: eigen]

Einerseits wird das Engagement des Mediationsverfahrens in Sachen Informationsarbeit gelobt. So wird durchaus anerkannt, wie viel Geld in die Kommunikationsarbeit geflossen ist, und dass es ein wichtiger Schritt gewesen ist, komplexe Informationen zum besseren Verständnis in vielerlei Formen zu verschriftlichen. Andererseits wird die Frage aufgeworfen, ob die Fülle der Information nicht auch abschreckend gewirkt haben könnte.

Zwei Repräsentanten von Bürgerinitiativen gehen besonders hart mit dem eigens im Verfahren eingerichteten Arbeitskreis Öffentlichkeitsarbeit ins Gericht: Der eine kritisiert angebliche „Lobhudelei“, und dass die Bürgerinitiativen im öffentlichen Bild über das Mediationsverfahren seiner Meinung nach zu wenig vertreten gewesen sind, der andere stößt sich an der Arbeitsweise des Arbeitskreises:

„[...] Dort ist um jedes i-Pünktchen gefeilscht worden, und dort ist also so was von nichtssagend formuliert worden, weil: Hat der eine das Wort verlangt, hat der andere gesagt: Nein, das möchte er nicht. [...] Das ist durch so einen breiten Filter gelaufen, dass in Wahrheit [...] ein nichtssagender Einheitsbrei herausgekommen ist.“

Nicht nur, was die Inhalte betrifft, die durch die Informationsarbeit des Mediationsverfahrens kommuniziert worden sind, auch was die Art und Weise angeht, wie die Informationsarbeit im Rahmen des Mediationsverfahrens formalisiert worden ist, gibt es scharfe Kritik von Bürgerinitiativenvertretern. So hat es etwa einem der

Bürgerinitiativenrepräsentanten besonders an einer gewissen „Spontaneität“ der Informationsarbeit gemangelt:

„Das ist etwas, das mir fehlt: Eine Task-Force, die unter Umständen mitten in der Nacht sich zusammenruft und am nächsten Tag in der Früh eine Presseaussendung fertig hat.“

Hauptkritikpunkt für vier der befragten Experten ist jedoch, dass bewusst Teile der Bevölkerung gezielt nicht informiert worden seien, bzw. Teile von wichtigen Informationen nicht weitergegeben werden durften. So sei es dezidiert von der Verfahrensleitung verlangt worden, dass Bürgerinitiativen einige Informationen nicht in ihren eigenen Newslettern oder Aussendungen verwenden.

3.3.1.1.3 Informationstools des Mediationsverfahrens

Abgesehen von jenen Aussagen der befragten Experten, die sich allgemein auf die Informationsarbeit des Mediationsverfahrens beziehen, gibt es auch noch zahlreiche Zitate zu einzelnen konkreten Strategien und Maßnahmen. So sollte etwa im Bündel der Informationsstrategien die *Website des Verfahrens* eine zentrale Rolle einnehmen. Nutzung und Gestaltung des Informationsteils des Internetauftritts bewerten die befragten Experten folgendermaßen:

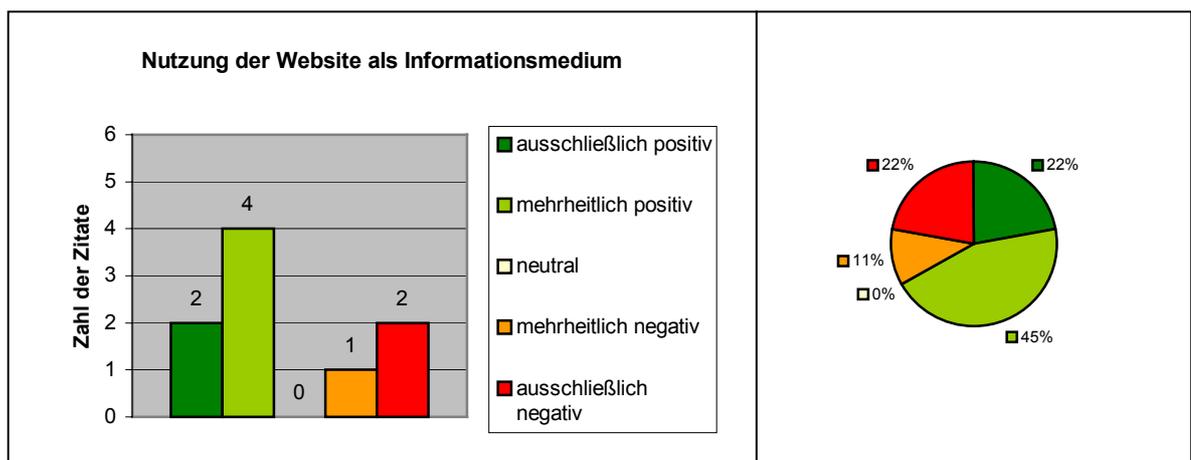


Abb. 12: Nutzung der Website als Informationsmedium

[Quelle: eigen]

Ein Mitglied des Mediationsteams zeigt sich weitestgehend zufrieden mit der Nutzung der Website als Informationsmedium:

„Offensichtlich ist die Homepage insgesamt sehr stark benützt worden. Von den Zugriffen wissen wir das, und wenn es Zugriffe gegeben hat, waren das sehr lange Zugriffe. Also das hat, glaube ich, ganz gut seine Funktion erfüllt.“

Bei den Bürgerinitiativen zeigt sich ein differenziertes Bild. In manchen wäre die Website genutzt worden, um Informationen zu beziehen, in manchen nicht, heißt es. Ein Repräsentant gibt zu bedenken, dass es auch Leute gegeben hat, die nicht über einen Internet-Anschluss verfügt haben. Außerdem gehen einige Bürgerinitiativenvertreter mit der Gestaltung der Website hart ins Gericht:

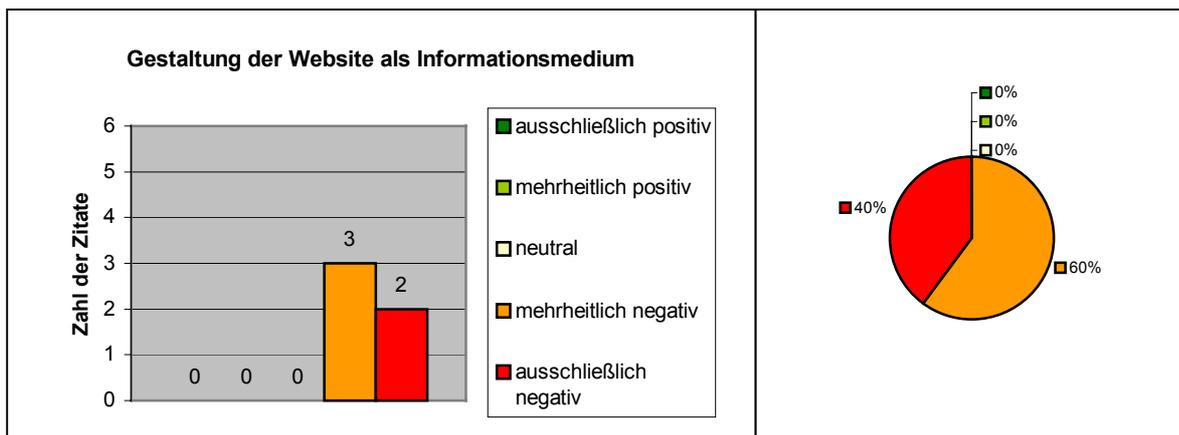


Abb. 13: Gestaltung der Website als Informationsmedium

[Quelle: eigen]

Einerseits wird kritisiert, dass die Website viel zu umfangreich gewesen sei, um eine schnelle Information zu gewährleisten. Andererseits hätte sich ein Bürgerinitiativenrepräsentant mehr Details in den auf der Website veröffentlichten Sitzungsprotokollen gewünscht. Diese hätten zu wenig einzelne Diskussionsverläufe dargestellt, wodurch ein verzerrter Eindruck von den Geschehnissen im Mediationsverfahren entstanden sei:

„Die Wirklichkeit und die Protokolle waren einfach zwei verschiedene Paar Schuhe. Und manchmal hat man einfach nicht die Kraft und Energie gehabt, das Protokoll richtig zu stellen, zu beanstanden.“

Neben der eigenen Website des Verfahrens setzten die PR-Treibenden im Rahmen der kommunikativen Rückkoppelung auch auf *klassische Medienarbeit*, um zu informieren. Im Rahmen der Experteninterviews sind dabei zwei unterschiedliche Grundprobleme zur Sprache gekommen: Wie haben Medien das Thema Mediationsverfahren Flughafen Wien angenommen? Und: Wie sehr taugen derartige Berichte zur Rückbindung an die Basis der Bürgerinitiativen?

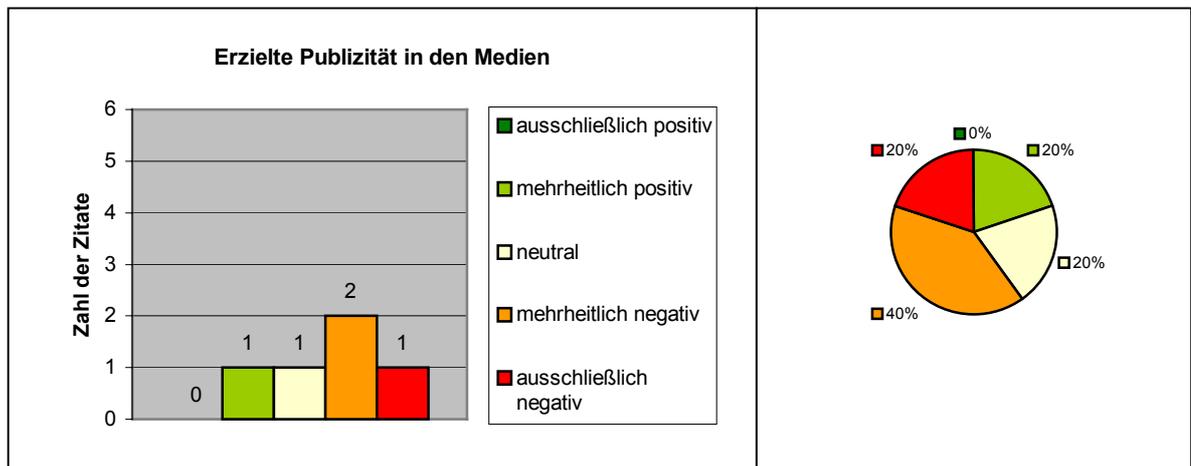


Abb. 14: Erzielte Publizität in den Medien

[Quelle: eigen]

Ein Mitglied des Mediationsteams weist zwar darauf hin, dass es in der späteren Phase des Mediationsverfahrens sehr viele Zeitungsmeldungen gegeben habe. Nichtsdestoweniger ortet auch er ein Grundproblem, was das Interesse von Medien an derartigen Verfahren angeht:

„Es ist natürlich gegenüber der Öffentlichkeit ein Mediationsverfahren extrem schwer verkäuflich. Medien wollen Konflikte, aber Medien haben kein Interesse daran: Es ist alles eitel Sonnenschein.“

Ähnlich sehen das mehrere Repräsentanten von Bürgerinitiativen: Es habe halt immer die Sensation gefehlt, heißt es da. Darüber hinaus sei es wegen der vielen Termine im Verfahren schwierig gewesen, gleichzeitig noch intensive Medienarbeit zu betreiben. Ein Bürgerinitiativenrepräsentant bezweifelt überhaupt, dass Zeitungsberichte ein geeignetes Instrument für die kommunikative Rückbindung sein könnten. Diese seien viel zu allgemein gehalten gewesen, als dass eine genaue Information möglich gewesen wäre. Außerdem seien positive Zeitungsmeldungen in der Bevölkerung als „Jubelberichte“ kritisiert worden.

Für eine verlässliche, tiefgehende Berichterstattung über das Mediationsverfahren sollte der vom Arbeitskreis Öffentlichkeitsarbeit herausgegebene und an zahlreiche Haushalte verschickte *Newsletter* des Verfahrens sorgen:

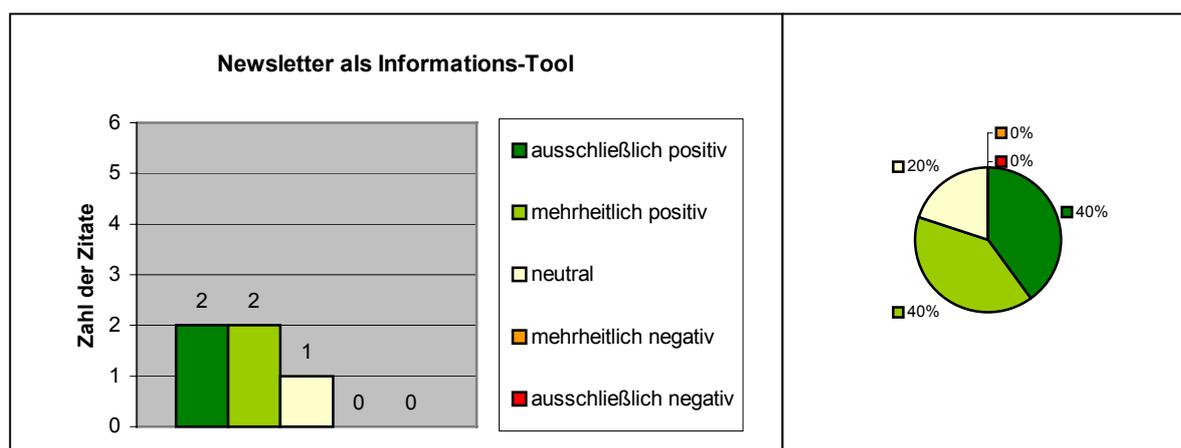


Abb. 15: Newsletter als Informations-Tool

[Quelle: eigen]

Die grundsätzliche Eignung des Newsletters zum Informations-Tool im Rahmen der Rückbindungsarbeit wird sowohl von Mitgliedern des Mediationsteams als auch von Bürgerinitiativenrepräsentanten anerkannt. So sei es damit möglich gewesen, eine breite Öffentlichkeit zu erreichen – und zwar auch jenen Teil, der sich nicht über die Website informieren will oder kann. Bürgerinitiativen haben selbst auch den Newsletter verteilt oder an ihre Mitglieder ausgeschickt. Ein Vertreter einer Bürgerinitiative beklagt allerdings, dass der Newsletter zu selten erschienen sei. Ein weiterer meint, der Newsletter habe zwar für mehr Verständnis in Bezug auf sachliche und technische Details gesorgt, die

Akzeptanz sei deshalb allerdings trotzdem nicht gestärkt worden. Dazu trägt nach Meinung einiger der befragten Experten wohl auch die konkrete inhaltliche Ausgestaltung des Newsletters im Mediationsverfahren Flughafen Wien bei.

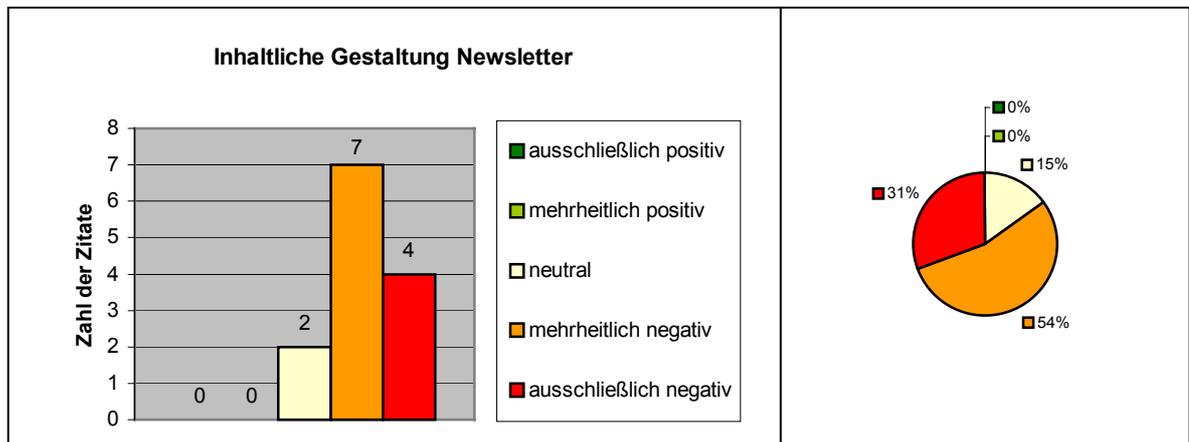


Abb. 16: Inhaltliche Gestaltung Newsletter

[Quelle: eigen]

Immerhin kritisieren sämtliche acht Bürgerinitiativenvertreter, die sich zur inhaltlichen Gestaltung des Newsletters äußern, in der einen oder anderen Weise, dass dieser nicht objektiv über das Verfahren berichtet habe. Das Wort „Jubelbroschüre“ wird von einigen der Repräsentanten verwendet: Es sei alles immer „schöngefärbt“ worden, heißt es da. Erst später im Verfahren seien auch Neubelastungen durch Fluglärm zugegeben worden, meint ein anderer. Darüber hinaus wird kritisiert, dass der Flughafen „das große Sagen“ bei der Gestaltung des Newsletters gehabt hätte. Insgesamt habe der Newsletter „mehr zur Aufregung geführt als zur Beruhigung“.

Ein Mitglied des Mediationsteams führt ins Treffen, dass die Teilnahme an der Erstellung des Newsletters im Rahmen des Arbeitskreises Öffentlichkeitsarbeit in der Eigenverantwortung der jeweiligen Verfahrensteilnehmer gelegen ist:

„Die Möglichkeit zur Teilnahme bestand, man muss diese halt auch nützen.“

Allerdings gesteht auch dieses Mitglied des Mediationsteams zu, dass es vielleicht möglich gewesen wäre, noch etwas differenzierter zu berichten, was im Verfahren gelungen und

was offen geblieben ist. Ein Experte der externen Begleitforschung meint, dass es für alle Beteiligten „immer sehr schwierig“ ist, das richtige Maß zu finden.

Die von Seiten des Verfahrens eingerichtete *telefonische Beschwerdeline* zieht in den Interviews überhaupt nur einer der befragten Experten als mögliches Instrument zur Information innerhalb der Rückbindungsarbeit in Betracht. Man habe relativ bald gesehen, dass das „nicht klappen kann“, so der Repräsentant einer Bürgerinitiative. Die Leute im Callcenter hätten „einfach keine Ahnung“ gehabt.

Die Chance, kompetente Informationsarbeit von Angesicht zu Angesicht zu betreiben, hat sich hingegen bei den beiden *öffentlichen Veranstaltungen* des Mediationsverfahrens ergeben. Deren Erfolg im Rahmen der Rückbindungsarbeit wird von den befragten Experten folgendermaßen beurteilt:

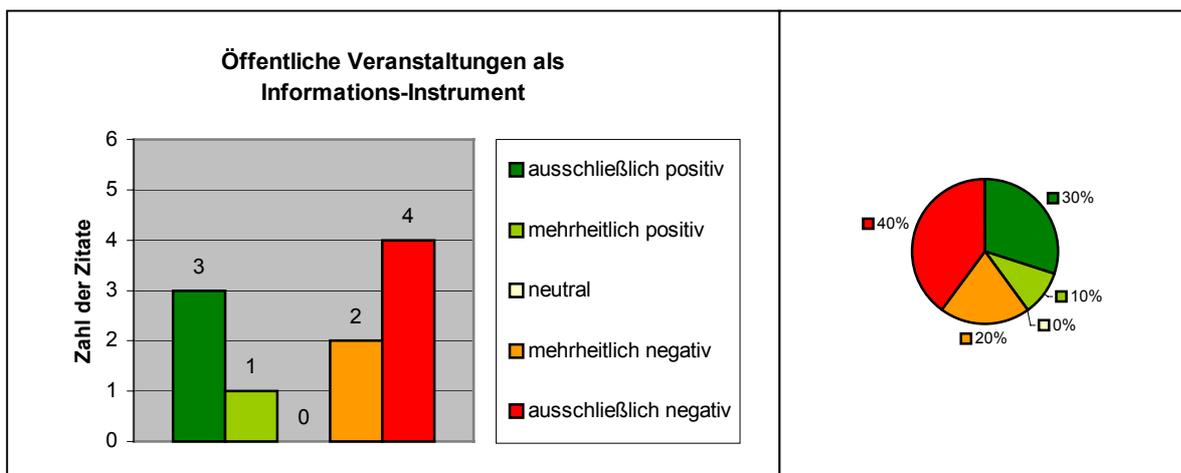


Abb. 17: Öffentliche Veranstaltungen als Informations-Instrument

[Quelle: eigen]

Während die erste der beiden öffentlichen Veranstaltungen des Mediationsverfahrens als gute Möglichkeit gesehen worden ist, um Informationen einzuholen, glauben viele der befragten Experten, dass bei der zweiten Veranstaltung die Skepsis gegenüber dem Verfahren und dessen Vertretern zu groß gewesen sei, um erfolgreiche Informationsarbeit betreiben zu können. Ein Repräsentant einer Bürgerinitiative meint etwa:

„Das war damals schon [...] sehr unverständlich für Leute von außen, dass wir da jetzt gemeinsam mit dem Flughafen-Vorstandsdirektor stehen und die Mediation vertreten als ein sinnvolles Instrument.“

Da scheint es auch wenig zu helfen, dass einige Experten die Informationsaufbereitung und Präsentationstechnik mit Wandtafeln und Erläuterungen durch unterschiedliche Vertreter des Verfahrens als professionell einstufen. Ein Vertreter der externen Begleitforschung bedauert allerdings, dass es nicht mehrere öffentliche Veranstaltungen gegeben habe.

Nachdem sich zumindest in Zusammenhang mit der zweiten öffentlichen Veranstaltung des Mediationsverfahrens derartige Glaubwürdigkeits- und damit – im Sinne Habermas' – auch Wahrhaftigkeitsprobleme offenbart haben, stellt sich nun die Frage, wie es mit der Erfüllung eines anderen Geltungsanspruchs kommunikativen Handelns im Rahmen der Informationsarbeit des Mediationsverfahrens aussieht – der Verständlichkeit:

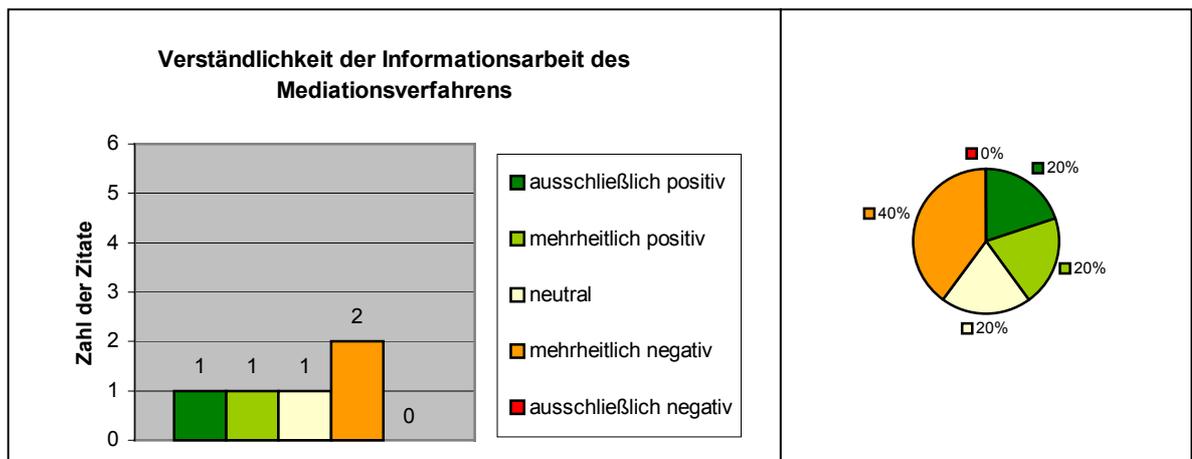


Abb. 18: Verständlichkeit der Informationsarbeit des Mediationsverfahrens

[Quelle: eigen]

Wie sich den Aussagen der befragten Experten entnehmen lässt, ist seitens des Mediationsteams sehr wohl Wert auf die Verständlichkeit von Protokollen, Presseaussendungen, Zusammenfassungen und dergleichen gelegt worden. So hat es etwa bei Verträgen aber auch beim Newsletter den Versuch gegeben, Fachbegriffe und Abkürzungen zu erklären. Ein Mitglied des Mediationsteams sieht hier jedoch auch Grenzen des Machbaren:

„Jemand, der vielleicht nicht so gedanklich mitgegangen ist, und dann [...] die fünfte Ausgabe des Newsletters erst gelesen hat, der ist vielleicht dann irgendwo in einem Entwicklungsprozess eingestiegen, wo er nicht gleich alles verstanden hat. Aber das ist halt auch so die Grätsche, die man schaffen muss: auf der einen Seite verständlich zu sein und auf der anderen Seite aber nicht in einer gewissen Beliebigkeit zu verschwinden, sondern auch die Dinge klar zu benennen.“

Das Problem, dass mit zunehmender Distanz zum tatsächlichen Verfahren Verständlichkeitsprobleme auftauchen, sieht auch ein Mitglied der externen Begleitforschung. Außerhalb stehende Personen hätten etwa mit Protokollen zeitweise nichts mehr anfangen können. Mit der Zeit seien einfach auch immer mehr Fachausdrücke dazugekommen.

Fasst man alle Aussagen der befragten Experten – seien es allgemeine oder konkret auf einzelne Informationsstrategien und Maßnahmen bezogene – zusammen, ergibt sich folgende Einschätzung der Informationsarbeit des Mediationsverfahrens:

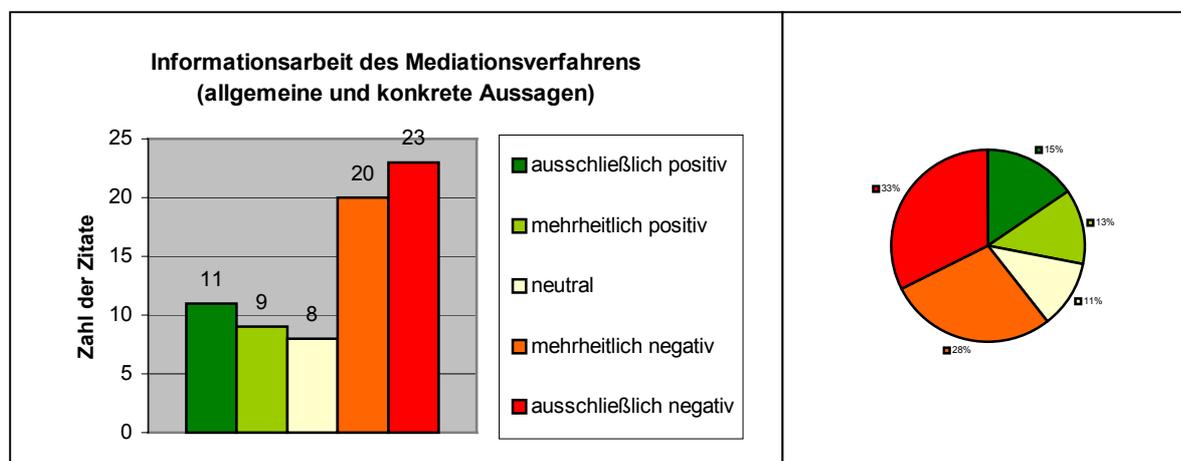


Abb. 19: Informationsarbeit des Mediationsverfahrens

[Quelle: eigen]

Trotz der Vielzahl an genutzten Informationskanälen und einer – von einigen Experten durchaus gelobten – professionellen Herangehensweise überwiegt die Kritik an der Informationstätigkeit des Mediationsverfahrens hinsichtlich deren Erfolg in Zusammenhang mit der Rückbindungsarbeit der Bürgerinitiativen. Auffallend ist dabei,

wie unterschiedlich die Einschätzungen sind, die sich ergeben, wenn man nach dem Expertenmilieu ausdifferenziert:

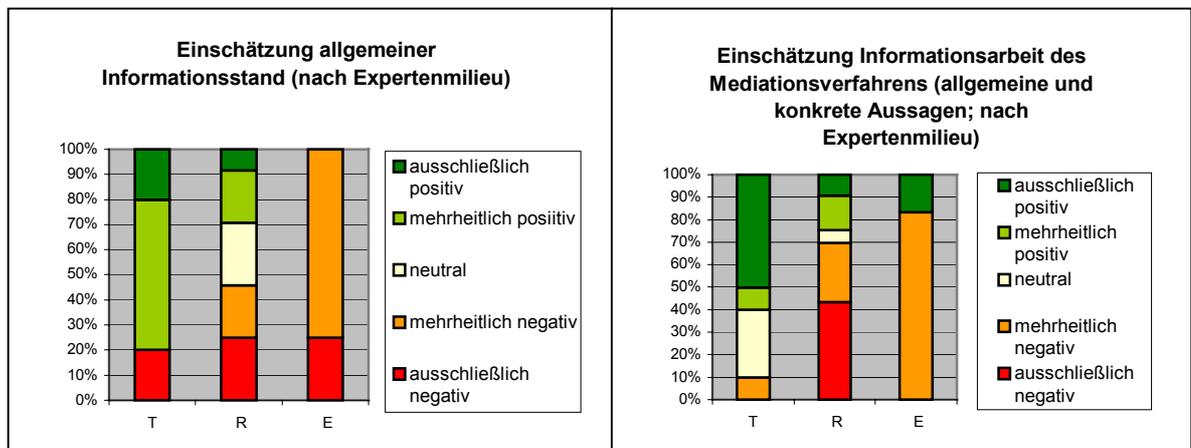


Abb. 20: Einschätzung Informationsstand und Informationsarbeit nach Expertenmilieu

[Quelle: eigen]

Sowohl bei der Einschätzung des allgemeinen Informationsstandes als auch bei der Beurteilung der Informationsarbeit des Mediationsverfahrens zeigt sich, dass die Mitglieder des Mediationsteams (T), deutlich optimistischere Aussagen getroffen haben als die Repräsentanten von Bürgerinitiativen (R). Besonders kritisch eingestellt sind die befragten Mitglieder der externen Begleitforschung (E). Letzteres Ergebnis könnte – auch wenn es dafür keine Anhaltspunkte gibt – unter Umständen dadurch verzerrt sein, dass nur zwei Mitglieder dieser Forschungsgruppe im Rahmen dieser Arbeit befragt worden sind, und dadurch eventuell eine besonders negative Einzelmeinung überproportional Gewicht erlangt haben könnte. In Sachen Mediationsteam und Repräsentanten von Bürgerinitiativen hat jedoch praktisch eine Vollerhebung stattgefunden. Da sich Mediatoren und Prozessprovider naturgemäß für die Arbeit des Mediationsverfahrens verantwortlich fühlen, ist nicht auszuschließen, dass sie eher geneigt sind, weniger hart mit dieser ins Gericht zu gehen. Andererseits verfügt dieser Personenkreis auch über ein Erfahrungspotenzial in Sachen Mediation, das über jenes der Bürgerinitiativenvertreter hinausgeht, und stuft – möglicherweise deshalb – Geleistetes anders ein. Die deutlich kritischere Haltung der Repräsentanten von Bürgerinitiativen soll in einem weiteren Schritt näher analysiert werden:

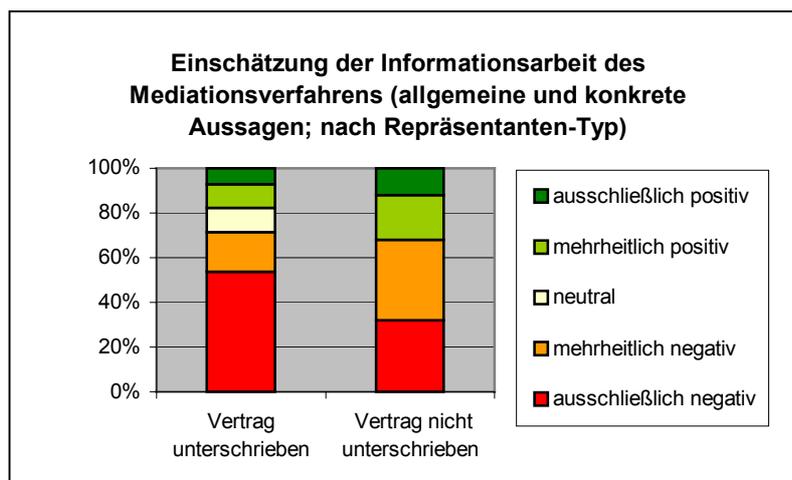


Abb. 21: Einschätzung Informationsarbeit nach Repräsentanten-Typ

[Quelle: eigen]

Grundsätzlich schiene es logisch, dass vor allem jene Bürgerinitiativenvertreter, die die Ergebnisse des Mediationsverfahrens ablehnen und daher die Unterschrift unter den Schlussvertrag verweigert haben, aus Enttäuschung über das Verfahren mit dessen Aktivitäten härter ins Gericht gehen als solche, die die Ergebnisse mittragen. Wie Abbildung 21 zeigt, ist dies aber nicht der Fall. Die Einschätzung der Informationsarbeit durch das Verfahren – in Hinblick auf deren Tauglichkeit als Teil kommunikativer Rückkoppelung – wird sowohl von jenen, die den Vertrag unterschrieben haben, als auch von denen, die ihn nicht unterschrieben haben, ähnlich – und mehrheitlich – kritisch betrachtet. Auch wenn manche die Ergebnisse des Verfahrens akzeptieren, heißt das allem Anschein nach noch lange nicht, dass die Informationsarbeit gutgeheißen wird.

3.3.1.1.4 Informationsarbeit der Bürgerinitiativenvertreter

Nun hat aber nicht nur das Mediationsverfahren zur Rückkoppelungen beigetragen, auch die Bürgerinitiativenvertreter selbst haben Informationsarbeit betrieben. So gut wie alle Bürgerinitiativen haben zum Beispiel eigene Aussendungen, Zeitungen, Rundschreiben oder Informations-E-Mails herausgebracht – manche regelmäßig, bei anderen wiederum abhängig von zeitlichen und personellen Ressourcen. Obwohl manche Repräsentanten angeben, gelegentlich auch gewisse Hintergründe erklärt zu haben, dürfte mehrheitlich doch eher auf Zusammenfassungen – etwa Sitzungsprotokolle – als auf die Darstellung von Details gesetzt worden sein.

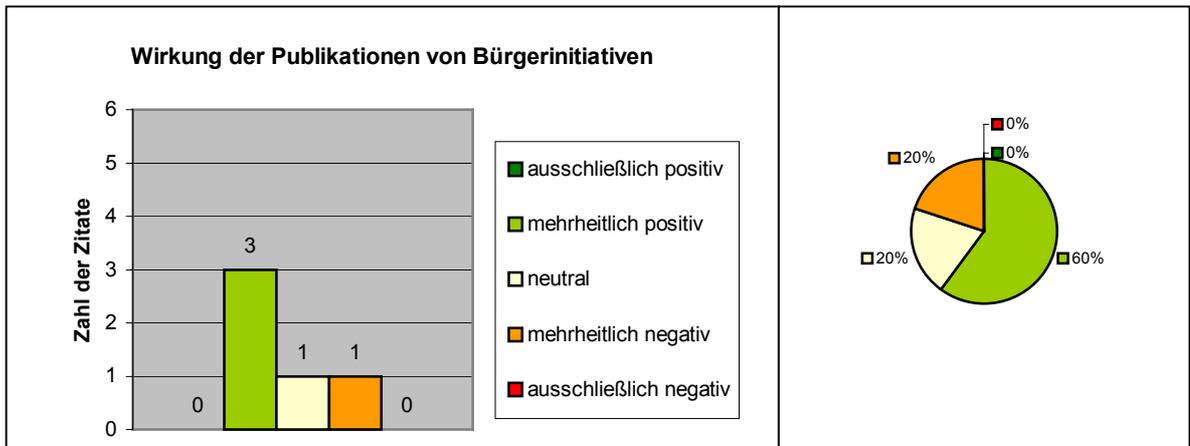


Abb. 22.: Wirkung der Publikationen von Bürgerinitiativen

[Quelle: eigen]

Ein Bürgerinitiativenrepräsentant verweist darauf, dass er regelmäßig Rückmeldungen auf seine *Aussendungen* erhalten hat, ein anderer ist überzeugt, durch das wiederholte Zusammenfassen von Kernthemen des Mediationsverfahrens die wichtigsten Zusammenhänge im Gedächtnis der Bevölkerung verankert zu haben. Ein kritisch eingestellter Vertreter einer Bürgerinitiative bezweifelt hingegen, dass die eigenen Aussendungen zu einer Stärkung des Verständnisses beigetragen haben:

„[...] ob das wirklich vom Bürger irgendwie begriffen wird, was da abgeht, und worüber wir überhaupt reden, ich glaube, das ist nie wirklich rüber gekommen.“

Eindeutig negativ sehen einige der befragten Experten jedoch die Ressourcenausstattung der Bürgerinitiativen für die Erstellung eigener Publikationen: Manche haben – etwa aus Personalmangel – nur wenige Aussendungen gestalten können.

Ressourcenprobleme beklagt auch einer der befragten Bürgerinitiativenrepräsentanten in Zusammenhang mit eigenen *Informationsveranstaltungen* der Initiativen: Man habe keine entsprechende Unterstützung – etwa finanzieller Natur – bekommen, so die Kritik. Nichtsdestoweniger hat ein Gutteil der im Mediationsverfahren Flughafen Wien vertretenen Bürgerinitiativen in der einen oder anderen Form Informationsveranstaltungen organisiert. Die Palette reicht dabei von einer Radsternfahrt zum geplanten Standort der

dritten Piste bis hin zu einer Präsentationstour durch die jeweiligen Nachbarortschaften. Teilweise konnten Bürgerinitiativenvertreter auf Gemeinden sowie andere Bürgerinitiativen als Mitorganisatoren bauen oder – umgekehrt – sich Gemeindeveranstaltungen anschließen. Die jährlichen Hauptversammlungen der – größtenteils als Vereine organisierten Bürgerinitiativen – waren Gelegenheit, nicht nur die eigenen Mitglieder, sondern die gesamte Ortschaft einzuladen. Eigene Informationsveranstaltungen im Rahmen der Rückbindungsarbeit werden von den Bürgerinitiativenvertretern größtenteils als positiv angesehen:

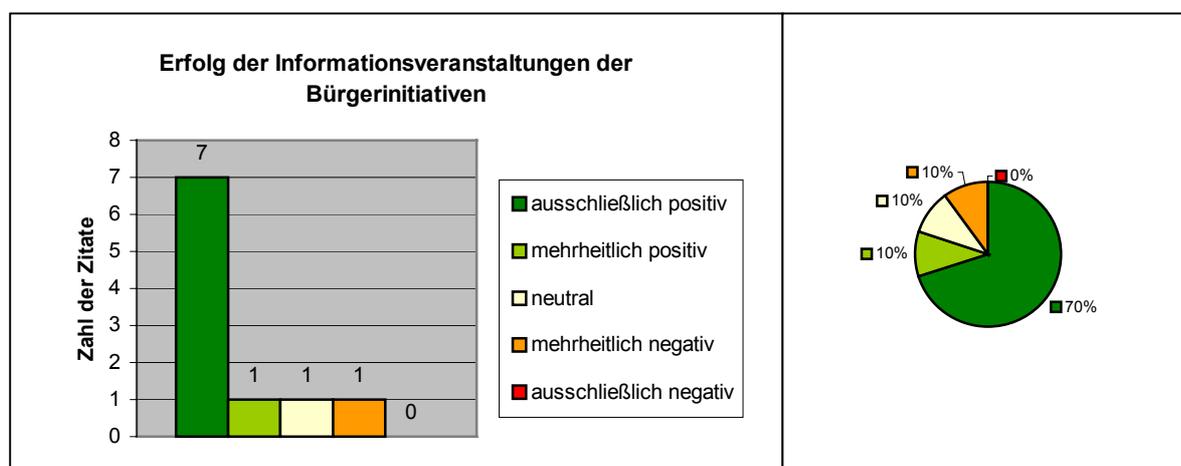


Abb. 23: Erfolg der Informationsveranstaltungen der Bürgerinitiativen
[Quelle: eigen]

Die im Rahmen dieser Analyse befragten Experten berichten von „guter Stimmung“ und zahlreichen Teilnehmern. Zumindest Letzteres dürfte aber nicht bei jeder Informationsveranstaltung der Fall gewesen sein. Auch werden Defizite in Sachen Präsentationstechnik deutlich:

„Wir haben das präsentiert, so gut es gegangen ist.“

Der Hauptteil der von Bürgerinitiativenvertretern geleisteten Informationsarbeit im Rahmen der kommunikativen Rückbindung dürfte nicht gegenüber einer breiten Öffentlichkeit, sondern bei den mehr oder minder regelmäßigen *Treffen und Sitzungen* der besonders aktiven Vereinsmitglieder geleistet worden sein. So hat es hier zum Teil ein-

oder zweimal pro Monat fixe Sitzungen gegeben, bei denen über den Verlauf des Mediationsverfahrens berichtet worden ist und versucht wurde, Fakten und Hintergründe darzustellen:

„Das waren größtenteils Berichte über den Sitzungsablauf. Und zwar nicht das, was im [*im Internet einsehbaren, Ann.*] Protokoll steht, sondern Berichte über das, was dazu geführt hat, dass das im Protokoll steht. Weil das ist ja das, worüber sich dann jeder wundert, und das keiner weiß.“

Die Vertreter der Bürgerinitiativen haben über die jeweiligen Arbeitskreise des Mediationsverfahrens berichtet, in denen sie selbst mitgearbeitet hatten. Mehrere Bürgerinitiativen setzten jedoch auch darauf, die direkte Teilnahme der eigenen Mitglieder am Verfahren zu stärken. Einerseits sollte dadurch die Rückbindung an die anderen Bürgerinitiativenmitglieder erleichtert werden, da diese dann durch mehrere Personen durchgeführt werden konnte und nicht nur von einem Einzigen abhängig war. Darüber hinaus konnte sich jeder, der sich besonders stark einbringen wollte, vor Ort ein unverfälschtes Bild über die Geschehnisse im Verfahren machen. Damit ist es leichter möglich gewesen, das von den befragten Experten geäußerten Hauptproblem der Unübersichtlichkeit von Unterlagen bei der Informationsarbeit innerhalb der eigenen Bürgerinitiative zu entschärfen. Manchmal sei das zu vermittelnde Material zu umfangreich gewesen, um es im bestehenden Zeitdruck zu bewältigen. Außerdem sei es mit der Zeit gelegentlich auch schon schwierig gewesen, aktuelle von unaktuellen Unterlagen zu trennen.

Selbstverständlich hat es auch abseits der regulären Sitzungstermine *informelle Zwischeninformationen* – etwa via E-Mail – gegeben. Manche Bürgerinitiativen sind auch im *Internet* vertreten gewesen, andere wiederum nicht – auch aus der Befürchtung heraus, dass dadurch falsche Eindrücke über die Bürgerinitiative entstehen könnten, die nur mehr schwer korrigierbar wären.

Alles in allem ergibt sich folgende Einschätzung der von den Bürgerinitiativenrepräsentanten geleisteten Informationsarbeit:

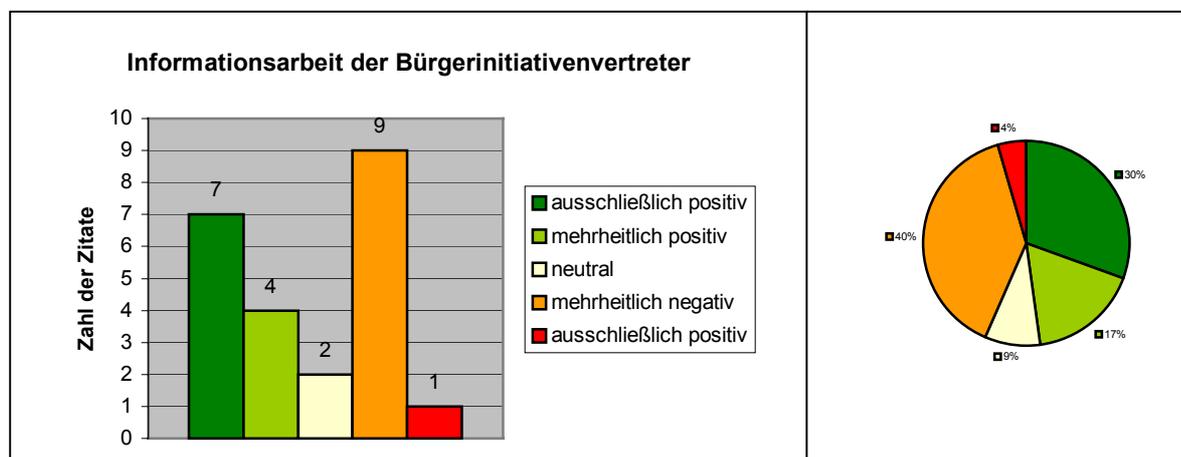


Abb. 24: Informationsarbeit der Bürgerinitiativenvertreter

[Quelle: eigen]

Da die Zitate zur Informationsarbeit der Bürgerinitiativenvertreter ausschließlich von solchen stammen, ist hier – auch wenn es dafür keinen Hinweis gibt – ein gewisser positiver Bias nicht auszuschließen. Ebenso wie bei den Mitgliedern des Mediationsteams, die sich besonders optimistisch über die von ihnen mitinitiierte Informationsarbeit des Mediationsverfahrens gezeigt haben, könnten auch Repräsentanten von Bürgerinitiativen geneigt sein, die eigene Tätigkeit nicht allzu sehr in den Schatten zu stellen.

3.3.1.1.5 Geltungsansprüche im Rahmen der Informationsarbeit

Sowohl die kommunikative Rückkoppelung seitens des Mediationsverfahrens als auch die durch die Bürgerinitiativenvertreter muss im Sinne verständigungsorientierter Öffentlichkeitsarbeit den *Geltungsansprüchen kommunikativen Handelns* gerecht werden. Neben der Verständlichkeit der vermittelten Informationen (siehe Kapitel 3.3.1.1.3) spielt hier auch die Wahrhaftigkeit eine wichtige Rolle. Zum einen geht es dabei um die Glaubwürdigkeit der Information und derer, die die Informationsarbeit leisten, zum anderen darum, im Rahmen der Informationstätigkeit die jeweiligen Ziele, Aktivitäten aber auch Ansprechpartner offen zu legen.

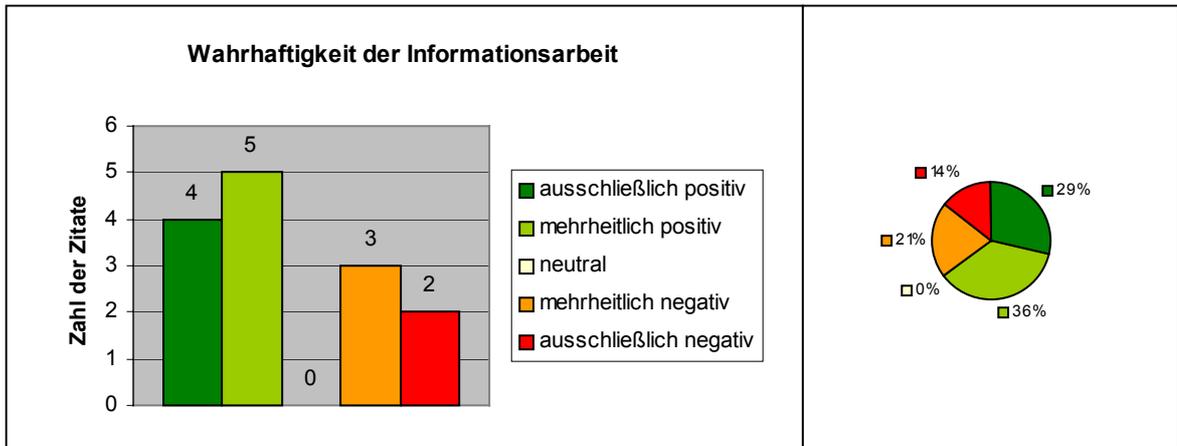


Abb. 25: Wahrhaftigkeit der Informationsarbeit

[Quelle: eigen]

Über alle Expertenmilieus betrachtet ergibt sich ein eindeutig positives Bild, was die Wahrhaftigkeit der Informationsarbeit angeht. Differenziert man hier jedoch nach Zitaten von Mitgliedern des Mediationsteams (T) und solchen von Bürgerinitiativenrepräsentanten (R) sowie externen Experten (E), ergeben sich deutlich Einschätzungsunterschiede:

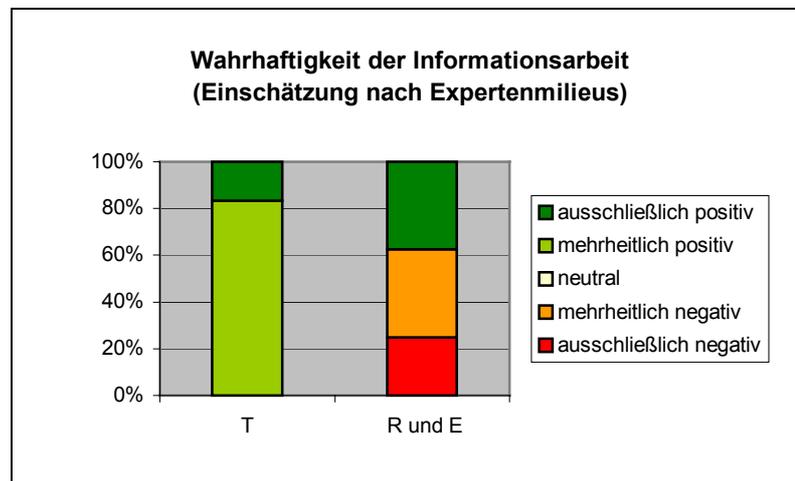


Abb. 26: Wahrhaftigkeit der Informationsarbeit

[Quelle: eigen]

Es zeigt sich, dass es seitens der Mitglieder des Mediationsteams (T) keinerlei Zweifel an der Wahrhaftigkeit der von ihnen geleisteten Informationsarbeit gibt: Einerseits seien

kompetente Ansprechpartner namhaft gemacht worden, andererseits sei Glaubwürdigkeit gegeben gewesen. Zu Letzterer hätte beigetragen, dass die Aktivitäten des Mediationsverfahrens von allen Teilnehmern mitgetragen worden wären und dass es keine Anliegen gebe, die im Verfahren nicht behandelt worden sind. Ein Mitglied des Mediationsteams nimmt für sich in Anspruch, als Repräsentant des Verfahrens auf Grund seiner Biographie und seiner Bekanntheit vor dem Start der Mediation „viel zur Glaubwürdigkeit“ beigetragen zu haben. Geholfen habe, sich immer offen der Diskussion zu stellen. Vorwürfe, ein „Lakai des Flughafens“ zu sein, wären nur von wenigen Einzelpersonen gekommen.

Deutlich negativer fällt die Einschätzung der befragten Bürgerinitiativenrepräsentanten (R) aus, was die Wahrhaftigkeit der Informationsarbeit angeht. Allerdings zeigt sich hier, dass Aktivitäten im eigenen Verantwortungsbereich besser eingestuft werden als solche seitens des Mediationsverfahrens. So gehen drei Bürgerinitiativenvertreter davon aus, ihre Tätigkeit im Verfahren ausreichend kommuniziert bzw. kompetente Ansprechpartner namhaft gemacht zu haben. Auf der anderen Seite kritisieren drei der befragten Bürgerinitiativenrepräsentanten die Informationsarbeit seitens des Mediationsverfahrens: So habe es vom Flughafen bezahlte Zeitungsinserte gegeben, in denen „gefärbte“ Darstellungen verbreitet worden wären. Darüber hinaus sei die PR-Arbeit des Verfahrens durch einzelne Vertreter des Mediationsteams „zensuriert“ worden. Hier zeigt sich, wie rasch vor allem bei schwer überprüfbaren Fakten Probleme der Wahrhaftigkeit auch zu Schwierigkeiten bei der Einlösung des Geltungsanspruchs der Wahrheit führen. Als Problem wird darüber hinaus angesehen, dass das Vertrauen zwischen denen, die im Verfahren gesessen sind, und denen außerhalb „oft entzwei gegangen“ sei. Erstere hätten einen gewissen Lernprozess durchgemacht und würden dadurch die Dinge anders sehen. Ein Mitglied der externen Begleitforschung (E) des Mediationsverfahrens bringt die zentrale Bedeutung von Wahrheit und Wahrhaftigkeit im Rahmen der kommunikativen Rückbindungsarbeit auf den Punkt:

„Es hat so viele Zweifel gegeben, dass manche [Bürgerinitiativen aus dem Mediationsverfahren, Anm.] ausgeschieden sind. Und die sagen heute noch: ‚Die haben alle [etwa bei der Erstellung von Lärmkarten, Anm.] falsch gemessen. Alles nicht wahr! Alle Karten sind falsch!‘“

Gerade bei der Vermittlung komplexer, für Laien kaum überprüfbarer Vorgänge ist die Glaubwürdigkeit derer, die die Information verbreiten, unabdingbar. Wird der Geltungsanspruch der Wahrhaftigkeit nicht eingelöst, wackelt automatisch auch jener der Wahrheit – und letztlich auch jener der Legitimität. So beklagt ein Repräsentant einer Bürgerinitiative, dass „politische Vorgaben“ an das Mediationsverfahren nicht transparent gemacht worden wären. Luftfahrtrechtliche Genehmigungsverfahren seien kaum zu durchschauen. Während ein Mitglied des Mediationsteams davon ausgeht, dass der rechtliche Stellenwert eines derartigen Verfahrens zumindest allen Interessierten klar gewesen sei, kritisiert ein Bürgerinitiativenvertreter, dass dieser nicht ausreichend kommuniziert worden wäre.

Insgesamt zeigt sich, was die Informationsarbeit im Rahmen der kommunikativen Rückkoppelung angeht, ein gemischtes Bild. Manche Kommunikationstools werden als für die Rückbindung besser geeignet eingestuft als andere: So sprechen die befragten Experten dem vom Mediationsverfahren herausgegebenen Newsletter grundsätzlich größeres Potenzial zu als der klassischen Medienarbeit. Die Möglichkeiten einer Website als zentrales und rund um akzeptiertes Informationsmedium scheinen begrenzt, und Informationsveranstaltungen können zum zweischneidigen Schwert werden. Die Vertreter von Bürgerinitiativen klagen ihrerseits über zu geringe Unterstützung bei ihrer eigenen Informationstätigkeit.

Was die – dem Konzept der verständigungsorientierten Öffentlichkeit zugrunde liegenden – Geltungsansprüche kommunikativen Handelns anbelangt, dürfte zumindest in einigen Bereichen aktiv versucht worden sein, diese einzulösen. Das gilt vor allem in Zusammenhang mit der Verständlichkeit. Allerdings offenbaren sich weitreichende Defizite im Bereich der Wahrhaftigkeit. Die Kluft zwischen jenen, die direkt am Verhandlungstisch sitzen, und Personen außerhalb des Verfahrens konnte durch die Informationsarbeit alleine nicht überbrückt werden. Umgekehrt behinderten diese Erfahrungsunterschiede in manchen Zusammenhängen sogar die Informationstätigkeit, da auf einmal auch Zweifel an Wahrheit und Legitimität auftauchten.

3.3.1.2. *Diskussionsphase*

Um die Kluft zwischen am Verfahren beteiligten und nicht beteiligten Personen zu überbrücken, bietet sich an, das direkte In-Kontakt-Treten zwischen Außenstehenden und kompetenten Vertretern des Mediationsverfahrens oder der Bürgerinitiativen zu forcieren. Dies geschieht in der zweiten Phase der verständigungsorientierten Öffentlichkeitsarbeit – der Diskussionsphase.

3.3.1.2.1 Allgemeine Kontaktmöglichkeit seitens des Mediationsverfahrens

Ähnlich wie in der Informationsphase gibt es auch hier unterschiedliche Kanäle, die sich zum Teil mit jenen in der Informationsphase überschneiden: So kann etwa die Website des Mediationsverfahrens als Plattform genutzt werden, um auf elektronischem Weg mit den zuständigen Personen in Kontakt zu treten oder um die Telefonnummern von Ansprechpartnern publik zu machen. Auch öffentliche Veranstaltungen oder Sitzungen der Bürgerinitiativen müssen nicht zwangsläufig reine Informationsveranstaltungen sein, sondern können als Diskussionsmöglichkeit genutzt werden.

Während die *Website des Verfahrens* laut einem Mitglied des Mediationsteams als Diskussionsforum – trotz entsprechender technischer Voraussetzungen – „nicht wahnsinnig viel benützt worden“ sei, habe man ansonsten sehr wohl für *ständig präsente Ansprechpartner* gesorgt. Leute von außerhalb seien eingeladen worden, mit kompetenten Vertretern des Verfahrens in Diskussion zu treten, bekräftigt ein anderes Team-Mitglied. Teilweise sind kleine Gruppen von Verfahrensteilnehmern – nicht unbedingt nur Mitglieder des Mediationsteams – als Diskussionspartner aufgetreten. Auch eine *Beschwerde-Hotline* sollte direkten Kontakt ermöglichen.

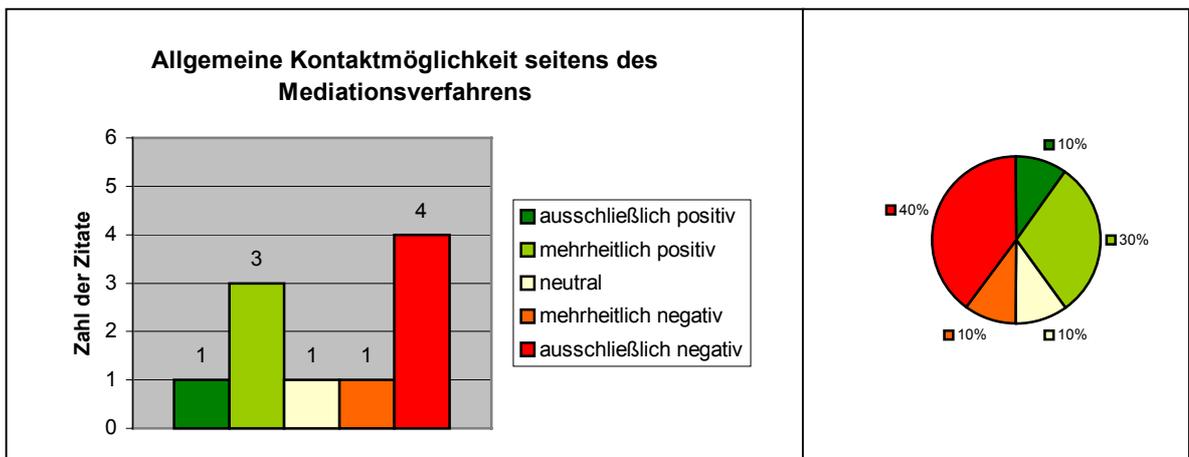


Abb. 27: Allgemeine Kontaktmöglichkeit seitens des Mediationsverfahrens

[Quelle: eigen]

Ein Mitglied des Mediationsteams spricht von einer eher offensiven Haltung des Verfahrens, was Diskussionsmöglichkeiten angeht. Das habe im Großen und Ganzen auch gut geklappt. Ein zweites Teammitglied teilt diese Euphorie nicht: Die Einladung zur Diskussion sei „teilweise“ angenommen worden. Ein Bürgerinitiativenrepräsentant lobt die Rolle eines anderen, in Fluglärmfragen besonders kompetenten Vertreters einer Bürgerinitiative. Dieser habe als kompetenter Ansprechpartner fungiert. Ein weiterer Bürgerinitiativenrepräsentant hätte sich mehr kleine Informationsveranstaltungen gewünscht. So sei alles an wenigen Ansprechpartnern hängen geblieben, die damit teilweise überfordert gewesen wären. Letztlich dürfte aber auch der Wille, aktiv nach außen zu gehen, beschränkt gewesen sein. Ein Mitglied des Mediationsteams erklärt:

„Es war kein wirklicher Bedarf nach aktiver Diskussion. Dann haben wir uns gesagt: ‚Machen wir den Newsletter, das ist ausreichend.‘ Und ich glaube auch, dass es ausreichend war.“

Ein Bürgerinitiativenvertreter teilt diese Ansicht: Man könne den Leuten nicht alles nachtragen, meint er. Diese müssten von selbst kommen.

Zur telefonischen Beschwerdeline äußert sich nur ein Bürgerinitiativenrepräsentant – und zwar größtenteils negativ. So habe sich diese durch entsprechende Werbung als mögliche Anlaufstelle zwar im Bewusstsein der Bevölkerung verankert, letztlich sei man dann aber „immer nur abgewimmelt“ worden. Versprochene Rückrufe seien nicht erfolgt.

3.3.1.2.2 Allgemeine Kontaktmöglichkeit seitens der Bürgerinitiativen

Nicht nur Vertreter des Mediationsverfahrens, auch Bürgerinitiativen selbst – bzw. deren Repräsentanten – können als ständige Ansprechpartner für die allgemeine Bevölkerung dienen. Die entsprechenden Telefonnummern sind auf der Website des Verfahrens veröffentlicht gewesen. Einige der Bürgerinitiativenvertreter haben mit Interessierten telefoniert oder sich persönlich mit ihnen getroffen. Einer hat sogar kleine Touren zum Flughafen veranstaltet, wo vor Ort Fragen gestellt werden konnten.

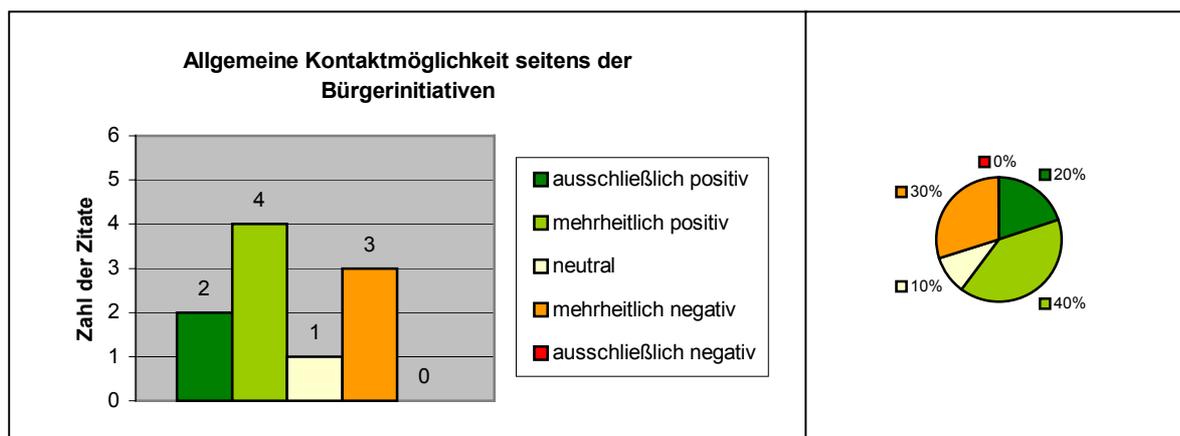


Abb. 28: Allgemeine Kontaktmöglichkeit seitens der Bürgerinitiativen

[Quelle: eigen]

Einige der befragten Experten bestätigen, dass vielfach Kontakt zu Bürgerinitiativenvertretern gesucht worden ist, andere berichten jedoch nur von wenigen Anfragen und Reaktionen. Ein Repräsentant einer Bürgerinitiative führt das auf eine „Resignation“ in der Bevölkerung zurück, ein anderer – deutlich optimistischer – darauf, dass die Leute ihren Vertretern im Verfahren eben ohne nachzufragen vertraut hätten.

3.3.1.2.3 Diskussionsmöglichkeit bei öffentlichen Veranstaltungen

Eine weitere – allerdings an fix vorgegebene Zeiten und Settings gebundene – Möglichkeit, mit kompetenten Vertretern des Mediationsverfahrens oder der Bürgerinitiativen in Kontakt zu treten, bildeten die beiden *öffentlichen Veranstaltungen des Verfahrens*. Hier sei man aktiv in die Diskussion hineingegangen, meint ein Mitglied des Mediationsteams. Anliegen und Themen seien gesammelt worden – unter anderem in organisierten Diskussionsrunden im Rahmen der groß angelegten Veranstaltungen.

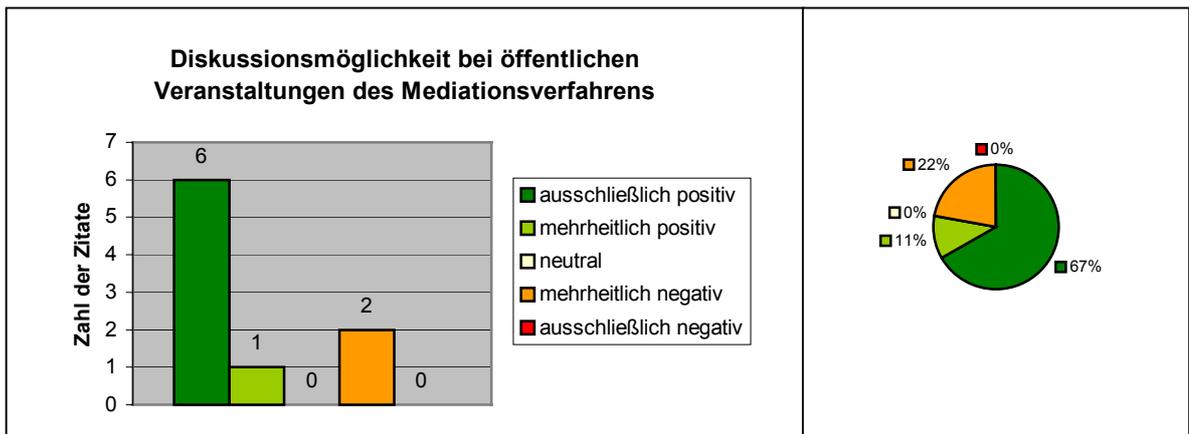


Abb. 29: Diskussionsmöglichkeiten bei öffentlichen Veranstaltungen des Verfahrens

[Quelle: eigen]

Die Möglichkeit, bei öffentlichen Veranstaltungen in Diskussionsprozesse einzutreten, beurteilen die befragten Experten äußerst positiv. Ein Mitglied der externen Begleitforschung des Mediationsverfahrens lobt die „professionelle Art der Kommunikation“. Kleine Gruppen von Ansprechpartnern mit verschiedenen persönlichen Interessenslagen seien zusammengestellt worden – etwa ein Flughafenvorstand mit einem Bürgerinitiativenvertreter. Die Besucher hätten die Möglichkeit gehabt, ihre Sorgen und Ängste los zu werden.

Befragte Bürgerinitiativenrepräsentanten sprechen zumindest in Bezug auf die erste der beiden Veranstaltungen von einem guten Besuch. Mitglieder des Mediationsteams bedauern, dass es nicht mehrere derartige Veranstaltungen gegeben hat, und wollen solche Diskussionen im Rahmen großer öffentlicher Veranstaltungen bei zukünftigen Verfahren forcieren.

Auch die *von den Bürgerinitiativen selbst organisierten öffentlichen Veranstaltungen* boten neben der Möglichkeit, sich zu Informieren, die Chance auf Diskussion. So ist üblicherweise zunächst eine Präsentation gehalten worden, im Anschluss konnte dann ein Meinungsaustausch stattfinden.

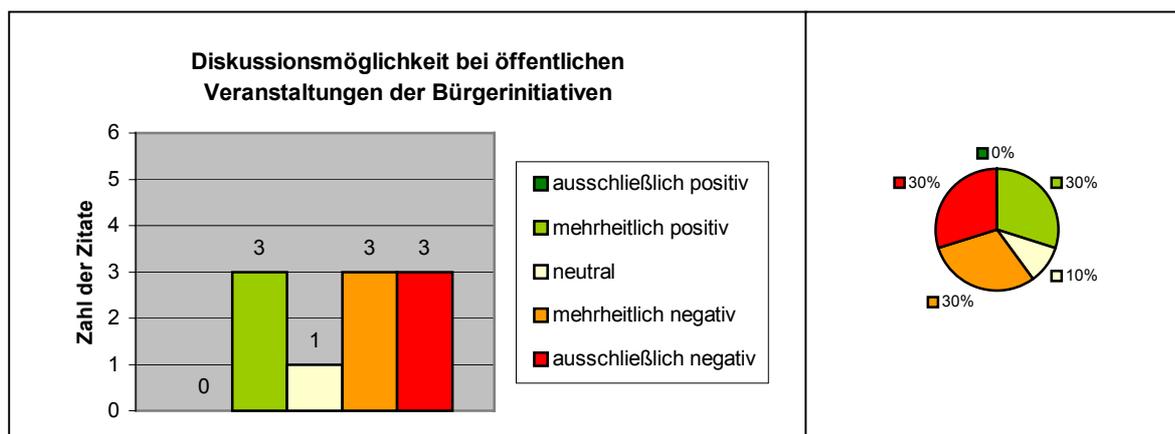


Abb. 30: Diskussionsmöglichkeit bei öffentlichen Veranstaltungen der Bürgerinitiativen

[Quelle: eigen]

Die befragten Experten beobachteten unterschiedlichen Zuspruch aus der Bevölkerung zu derartigen Diskussionsveranstaltungen. Teilweise sei man auch auf Interesselosigkeit gestoßen, die Leute wären nicht leicht zu bewegen gewesen. Gute Erfahrungen hat ein Bürgerinitiativenrepräsentant damit gemacht, andere (politische) Meinungsträger seines Ortes gezielt als mögliche Multiplikatoren zu derartigen Veranstaltungen einzuladen.

3.3.1.2.4 Diskussionsmöglichkeit bei Sitzungen und Treffen

Ein wichtiger Teil der von Bürgerinitiativenvertretern organisierten kommunikativen Rückbindungsarbeit fand jedoch innerhalb der Bürgerinitiative – etwa zwischen Obleuten und aktiven Mitgliedern – statt. Es wurde versucht, die Rückkoppelung durch *regelmäßige Sitzungen und Treffen* zu institutionalisieren. Darüber hinaus hat es auch immer wieder spontane Termine zu wichtigen Fragen gegeben. Eine Bürgerinitiative ist sogar so weit gegangen, Arbeitsgruppen zu speziellen Themen zu bilden – jeweils unter der Leitung des im Mediationsverfahren für diesen Bereich zuständigen Mitglieds der Initiative. Derartige Termine sind zum Teil auch im Internet publik gemacht worden, um auch einer breiteren Öffentlichkeit die Möglichkeit zur Teilnahme zu bieten.

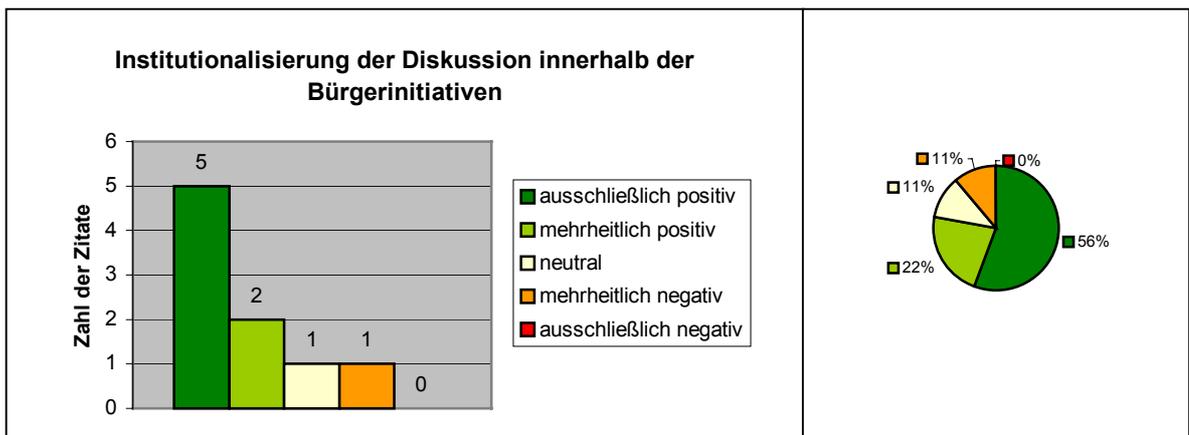


Abb. 31: Institutionalisierung der Diskussion innerhalb der Bürgerinitiativen

[Quelle: eigen]

Die befragten Experten zeichnen insgesamt ein sehr positives Bild von der Institutionalisierung einer Diskussionsplattform innerhalb ihrer Bürgerinitiative. Bei Sitzungen seien immer so gut wie alle Mitglieder eines „inneren Kreises“ anwesend gewesen. Die Diskussion sei auch teilweise „sehr lebhaft“ gewesen. Ein Repräsentant einer Bürgerinitiative, der besonders um regelmäßige Rückbindung bemüht gewesen ist, spricht jedoch von „grenzenloser Überforderung“. Es sei nicht mehr möglich gewesen, dass alle Mitglieder immer alle Themen „bearbeiten“ konnten. Deshalb habe er ein strafferes Berichtswesen – wie in einem Unternehmen – eingeführt.

Zwei Bürgerinitiativenrepräsentanten beklagen mangelnde Hilfestellung seitens des Mediationsverfahrens in Bezug auf die Diskussionstätigkeit. Wichtige Unterlagen seien vom Mediationsteam zu spät ausgegeben worden, um sie vor entscheidenden Sitzungen noch in der Bürgerinitiative durchzuarbeiten. Auch seien manche Unterlagen nicht gut genug aufbereitet gewesen, um darüber in der Bürgerinitiative zu diskutieren. Besonders sauer stößt einem Repräsentanten einer Bürgerinitiative auf, dass manche Unterlagen vertraulich behandelt werden mussten.

Von besonderem Interesse in Zusammenhang mit den Ausgangsfragestellungen dieser Arbeit (siehe Kapitel 1.3) scheint zudem, wie weit die Vertreter des Mediationsteams als kompetente Diskussionspartner im Rückbindungsprozess innerhalb der Bürgerinitiativen gefragt gewesen sind. Mediatoren haben den Bürgerinitiativen nämlich durchaus

angeboten, größere Sitzungen zu moderieren, und sie haben aktiv versucht, sich in den Diskussionsprozess „hineinzureklamieren“.

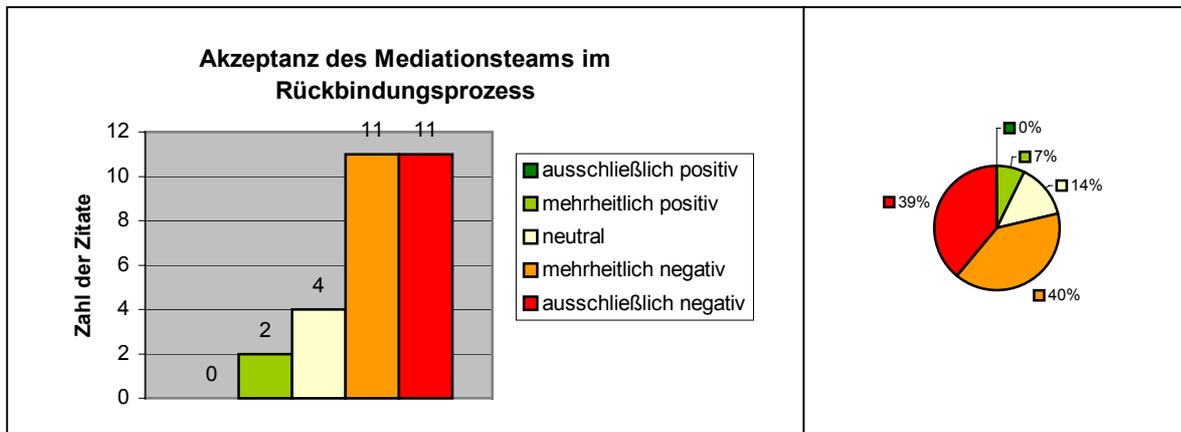


Abb. 32: Akzeptanz des Mediationsteams im Rückbindungsprozess

[Quelle: eigen]

Über alle Expertenmilieus hinweg offenbart sich, dass das Mediationsteam schlecht im Rückbindungsprozess akzeptiert gewesen ist. So sind dessen Mitglieder nur in Einzelfällen als Unterstützung bei Sitzungen der Bürgerinitiativen herangezogen worden. Es zeigt sich, dass es offenbar grundlegende Zweifel an der Allparteilichkeit der Mediatoren gegeben hat. So seien „interne Sitzungen“ immer selbst gemacht worden, erzählt ein Repräsentant einer Bürgerinitiative. Während ein anderer meint, dass es in seiner Bürgerinitiative gar nicht nötig gewesen sei, das Mediationsteam im Rückbindungsprozess beizuziehen, meint ein anderer, dass dies durchaus wichtig gewesen wäre. Allerdings seien derartige Angebote mangels Vertrauens abgelehnt worden. Ein Mitglied des Mediationsteams fasst diese Problematik – aus der Perspektive eines Bürgerinitiativenrepräsentanten – folgendermaßen zusammen:

„Und jetzt sollen [...] diese Leute zu mir in die Interessensgruppe kommen und eine interne Sitzung, wo wir streiten, wo wir unsere Nöte offen legen, wo wir unsere Strategien entwickeln, begleiten? Und dann soll ich dem noch glauben, dass er dicht hält, wenn er am nächsten Tag zu den anderen geht und dort das gleiche macht?“

Außerdem sind die Mediatoren in manchen Bürgerinitiativen als Teil eines Verfahrens angesehen worden, welches generell sehr kritisch beäugt worden ist. Ein Bürgerinitiativenvertreter hat darüber hinaus Angst gehabt, dass das Mediationsteam seine Gruppierung gegen ihn aufhetzen hätte können. Ein weiterer äußert überhaupt die Vermutung, dass „der Flughafen“ dagegen gewesen sein könnte, dass die Mediatoren zu eng mit den Bürgerinitiativen zusammenarbeiten.

Ein Mitglied des Mediationsteams bedauert, dass es zu wenig Möglichkeiten gegeben hätte, an diesen „Satellitenschauplätzen“ – in den Bürgerinitiativen – einzugreifen. Er glaubt allerdings, dass es auch bei den Bürgerinitiativen Taktiker gegeben hat, die „Spielchen“ gespielt haben und sich deshalb gegen die Mitwirkung von Mediatoren im Rückbindungsprozess ausgesprochen hätten. Die befragten Mitglieder der externen Begleitforschung hätten eine stärkere Mitwirkung der Mediatoren an den Sitzungen der Bürgerinitiativen auf alle Fälle durchaus begrüßt:

„Es war in den Rückbindungen eine besonders große Herausforderung, das, wo man eigentlich schon im Verfahren mitgegangen ist, den ganzen Prozess noch einmal mit der eigenen Gruppierung durch zu machen, und das alles ohne Unterstützung moderativer Art oder eben auch kommunikativer Art. Das hat – außer am Anfang – nicht gesteuert gewirkt [...].“

Zum Teil habe es zwar Unterstützung durch das Mediationsteam gegeben. Diese sei aber „sicher viel zu wenig“ gewesen, was ein „Manko“ darstelle.

In den wenigen Fällen, in denen tatsächlich Mediatoren an den Rückbindungssitzungen teilgenommen haben, wird dies von den befragten Experten durchaus als positiv bewertet. Ein Repräsentant einer Bürgerinitiative meint, die Mitglieder des Mediationsteams wären „sehr engagiert“ gewesen. Sie hätten dabei geholfen, Beschlüsse zu wichtigen Fragen zu treffen, erklärt ein zweiter. Darüber hinaus haben die Mediatoren auch versucht, schwankende Bürgerinitiativen im Verfahren zu halten. Zumindest teilweise seien sie als „neutrale Personen“ angenommen worden, meint ein Bürgerinitiativenrepräsentant.

In der Diskussionsphase geht es darum, das In-Kontakt-Treten zwischen Außenstehenden und am Mediationsverfahren beteiligten, kompetenten Personen in die Wege zu leiten. Als gute Möglichkeit dazu haben sich etwa die beiden groß angelegten öffentlichen Veranstaltungen des Mediationsverfahrens erwiesen. Die befragten Experten würden dies bei zukünftigen Verfahren forcieren. Innerhalb der Bürgerinitiativen haben sich Sitzungen eines „inneren Kreises“ mit den eigenen Repräsentanten als gute Diskussionsplattform herauskristallisiert. Allerdings beklagen manche Bürgerinitiativenrepräsentanten hier „Überforderung“ und mangelnde Unterstützung seitens des Mediationsverfahrens. Eine direkte Teilnahme von Mitgliedern des Mediationsteams an derartigen Treffen ist jedoch – oft mangels Vertrauen – nur in Einzelfällen akzeptiert gewesen. Die befragten Experten der externen Begleitforschung beklagen dies als „Manko“.

Was die Möglichkeit zum direkten Kontakt zwischen Außenstehenden und Vertretern des Mediationsverfahrens anbelangt, so zeigt sich ein gemischtes Bild. Letztlich dürfte es stark auf einzelne Personen angekommen sein. Diskussionsmöglichkeiten via Internet oder Beschwerdeline scheinen nur beschränkt erfolgreich gewesen zu sein. Kleine öffentliche Diskussionsveranstaltungen der Bürgerinitiativen dürften ebenfalls – zumindest teilweise – eher auf Desinteresse in der Bevölkerung gestoßen sein. Ein Bürgerinitiativenrepräsentant berichtet jedoch von positiven Erfahrungen bei dem Versuch, politische Meinungsträger seines Ortes gezielt als Multiplikatoren anzusprechen.

3.3.1.3. Diskursphase

In der Diskursphase als dritter Stufe verständigungsorientierter Öffentlichkeitsarbeit geht es darum, die zuvor hergestellten Diskussionsmöglichkeiten zu nutzen, um aktiv einen Konsens – oder zumindest einen rationalen Dissens – über in Frage gestellte Geltungsansprüche kommunikativen Handelns nach Habermas herzustellen. Grundlage dafür ist die Schaffung einer idealen Sprechsituation, in der eine möglichst symmetrische Verteilung der Dialogrollen herrschen sollte. In der Praxis zeigt sich dies an der Chance der Diskussionsteilnehmer, frei von den sogenannten Sprechakten Gebrauch zu machen. Darüber hinaus sollten zum Gelingen eines Diskurses auch externe Faktoren, die diesen verzerren könnten, weitgehend ausgeschaltet sein.

3.3.1.3.1 Website als Diskurs-Plattform

Ob es etwa beim Diskussionsforum auf der *Website* des Mediationsverfahrens gelungen ist, eine ideale Sprechsituation zu schaffen, wird von einigen Bürgerinitiativenvertretern stark in Frage gestellt. Als mögliches Indiz einer Verzerrung kann zum Beispiel gewertet werden, dass „immer die selben Leute“ die Möglichkeit zum Posten genützt haben. Grund dafür könnte sein, dass zu wenige Menschen mit dieser Form der Kommunikation vertraut gewesen sind, oder überhaupt über einen Internetzugang verfügen – beides wären klassische externe Einflüsse auf die Sprechsituation. Darüber hinaus äußert ein Bürgerinitiativenrepräsentant den – unbestätigten – Verdacht, dass Beiträge im Diskussionsforum auf der Website gefiltert worden sein könnten. Dies würde bedeuten, dass nicht alle Diskussionsteilnehmer die Chance gehabt hätten, frei sämtliche Sprechakte zu wählen. Bewusster Bürgerinitiativenvertreter beklagt, dass es nicht möglich gewesen sei zu überprüfen, ob tatsächlich alle Diskussionsbeiträge ins Internet gestellt worden sind oder nicht.

3.3.1.3.2 Diskurse bei öffentlichen Veranstaltungen

Direktere Kommunikationsmöglichkeiten als über das Internet hat es hingegen bei den *beiden öffentlichen Veranstaltungen des Mediationsverfahrens* gegeben. Wie man aus den Aussagen eines Mitglieds des Mediationsteams schließen kann, sollte den Besuchern hier tatsächlich die Chance zu einem echten Diskurs geboten werden:

„Bei den öffentlichen Veranstaltungen des Mediationsverfahrens wollten wir der allgemeinen Öffentlichkeit die Chance geben, auch Inputs zu geben, also die eigenen Fragen, Interessen [und] Problemsichten zu artikulieren, die dann ja auch eingegangen sind in die Arbeit des Mediationsforums. Wir haben da auch Formen verwendet, [...] die diskursive Diskussionen ermöglichen und keine Plenums/Podiums-Kontroversen herbeiführen, indem wir [...] an vielen großen runden Tischen die Leute informiert haben und ihnen Gelegenheit gegeben haben, das, was ihnen wichtig ist, zu artikulieren, das auch fest zu halten, und die wesentlichen Punkte aus diesen Diskussionen sind ja dann auch im Internet nachher von uns veröffentlicht worden.“

Tatsächlich hat es diese besondere Form der runden Tische bei der ersten der beiden Veranstaltungen gegeben. Aus dem obigen Zitat lässt sich erkennen, dass hier die Chance geschaffen werden sollte, verschiedene Formen von Sprechakten allgemein zuzulassen, womit eine – zumindest in Hinblick auf interne Faktoren – ideale Sprechsituation hergestellt werden könnte. Ein Mitglied der externen Begleitforschung weist auch darauf hin, dass es auf diese Weise möglich gemacht werden sollte, Emotionen zu kanalisieren. Der befragte Experte lobt diese Art der Kommunikation: Außenstehende hätten dadurch direkt am Verfahren partizipieren können. Auch ein Repräsentant einer Bürgerinitiative sieht es als positiv an, dass Betroffene auf diese Weise ihrer Befindlichkeit Ausdruck verleihen konnten. Die Besucher hätten diese Gelegenheit auch tatsächlich genutzt. Allerdings gibt es Kritiker: Ein Bürgerinitiativenvertreter meint, dass durch eine derart „zwängliche Art von Kommunikation“ kein lebendiger kommunikativer Austausch möglich gewesen sei. Ein anderer äußert den Verdacht, dass dies ein Trick gewesen sein könnte, um die Anwesenden zu „steuern“ und aus dem Konzept zu bringen, da niemand darauf vorbereitet gewesen sei.

Fast einhellig negativ bewerten die befragten Experten die Diskursführung bei der zweiten öffentlichen Veranstaltung des Mediationsverfahrens. Bei dieser gab es einzelne Stationen, bei denen es möglich gewesen ist, mit verschiedenen Vertretern des Mediationsverfahrens in Kontakt zu treten. Zwar seien auch hier Fragen und Themen gesammelt worden, erzählt ein Mitglied der externen Begleitforschung. Allerdings sei diese Form der Veranstaltung eher nur für extrovertierte Leute geeignet gewesen, die sich tatsächlich auch trauen, direkt Fragen zu stellen und sich zu Wort zu melden. Dies ist natürlich ein einschränkender

externer Einfluss auf die Sprechsituation. Wie sich aus den Aussagen mehrerer Bürgerinitiativenrepräsentanten schließen lässt, hat es zudem gerade bei der zweiten öffentlichen Veranstaltung schon teilweise kräftige Ressentiments gegen das Mediationsverfahren und dessen Wahrhaftigkeit gegeben, die scheinbar auch hier nicht ausgeräumt werden konnten.

Was die Diskursplanung bei den *öffentlichen Veranstaltungen der Bürgerinitiativen* angeht, so war auch hier gedacht, offene Diskussionen und Fragemöglichkeiten zuzulassen. Ein Repräsentant einer Bürgerinitiative meint, diese Debatten seien „nicht immer ganz angenehm“ gewesen, im Endeffekt habe es aber „keine größeren Probleme“ gegeben. Doch auch *abseits formaler Termine* hat die Möglichkeit bestanden, mit Bürgerinitiativenvertretern in Kontakt zu treten: Einer der befragten Experten meint, er sei sehr wohl von Leuten angesprochen oder angerufen worden und habe mit ihnen über Sachthemen und Lösungsmöglichkeiten diskutiert.

3.3.1.3.3 Diskurse bei Sitzungen und Treffen

Geht man nach der Anzahl der Zitate, lag den Bürgerinitiativenrepräsentanten in Sachen Diskursführung jene innerhalb ihrer Initiativen – also etwa *bei Sitzungen des aktiven „inneren Kreises“* – besonders am Herzen. Der Aufruf von Vertretern des Mediationsteams, die Konsensbildung innerhalb der Bürgerinitiativen zu forcieren, um Verständnis für das Verfahren herzustellen und Verhandlungspositionen abzustecken, scheint nicht auf taube Ohren gestoßen zu sein. Zumindest am Beginn des Verfahrens dürften einige Initiativen intensiv versucht haben, für sich eine einheitliche Linie zu finden und wichtige Eckpfeiler abzustecken. Auch später im Verfahren ist diskutiert worden, ob man bei Entscheidungen mitgeht oder nicht, wobei sich einzelne Initiativen – unter anderem aus zeitökonomischen Gründen – mitunter von einer völlig demokratischen Struktur verabschiedet und ihrem Repräsentanten größeren Ermessensspielraum zugestanden haben. Bei manchen Bürgerinitiativen dürfte das Vertrauen in den jeweiligen Repräsentanten so groß gewesen sein, dass dieser keine Details diskutiert, sondern nur gelegentlich Eckpunkte des Verfahrens vorgetragen hat, da seine Position von vornweg als konsensfähig erachtet worden ist.

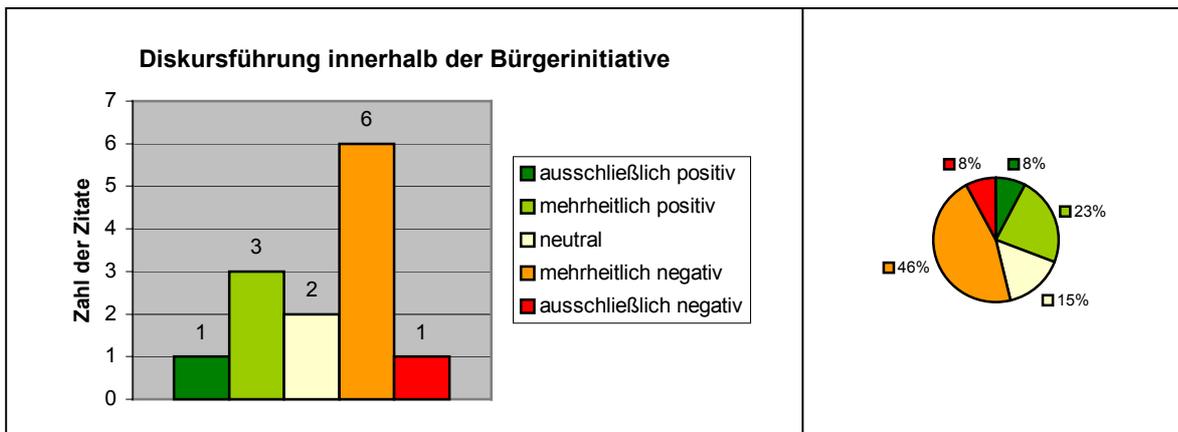


Abb. 33: Diskursführung innerhalb der Bürgerinitiative

[Quelle: eigen]

Repräsentanten, die selbst nach Belieben walten und schalten konnten, dürften sich deutlich leichter getan haben als jene, die auf intensive Rückbindung innerhalb der Bürgerinitiative bauen mussten. Ein Bürgerinitiativenvertreter beklagt, dass er bei manchen Teilnehmern an derartigen Sitzungen „wie vor einer Mauer gestanden“ sei. Manche wären kommunalpolitisch erfahren und in „Kampfrhetorik“ geschult gewesen. Da habe es mit Sachargumenten kein Durchkommen gegeben.

Darüber hinaus habe durchaus die Gefahr bestanden, dass die Mitglieder der Bürgerinitiative ihren Frust am Repräsentanten auslassen. Einer der befragten Experten meint, dass es später im Verfahren nicht mehr möglich gewesen sei, einen Kompromiss zu kommunizieren oder Konsens herzustellen, da kein gegenseitiges Vertrauen mehr dagewesen ist. Dies, obwohl zu Beginn des Mediationsverfahrens dessen Legitimität offen diskutiert worden sei und alle in der Bürgerinitiative voll dahinter gestanden seien. Während manche Repräsentanten davon berichten, dass viele Sitzungsteilnehmer gar nicht kritisch nachgefragt hätten und Sitzungen „nicht sehr intensiv gewesen“ seien, so hat es in anderen Initiativen durchaus heftige Diskurse mit „extrem kritischen“ Beteiligten und „endlosen Fragen“ gegeben.

Ähnlich heterogen ist das Bild, das sich ergibt, wenn Bürgerinitiativenvertreter über den Erfolg beim tatsächlichen Finden eines gemeinsamen Konsenses berichten:

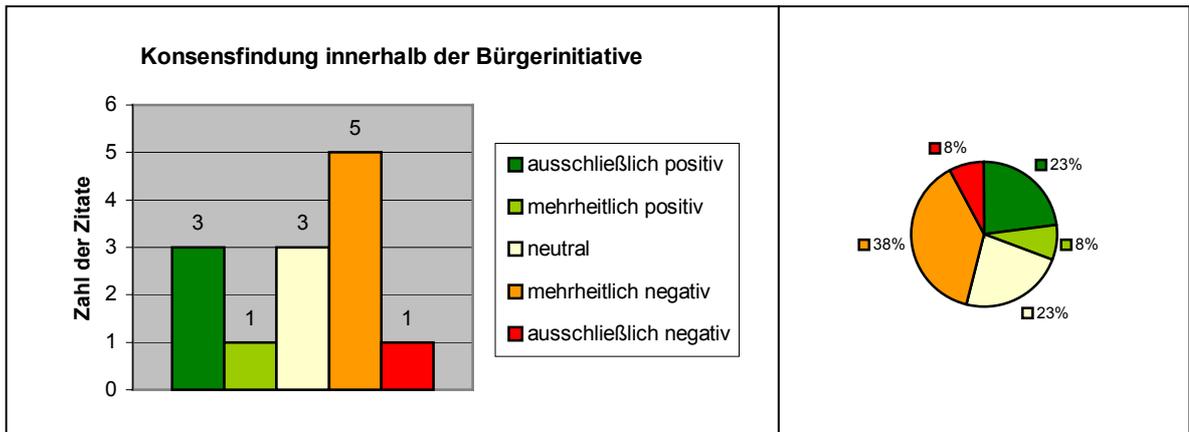


Abb. 34: Konsensfindung innerhalb der Bürgerinitiative

[Quelle: eigen]

Einige Bürgerinitiativenvertreter berichten, dass Entscheidungen immer gemeinsam getroffen worden seien. Die Ziele hätte man klar gesetzt und regelmäßig gemeinsam Strategien entwickelt. Ein Vertreter einer Bürgerinitiative berichtet, dass sich seine Initiative auf jede Sitzung des Mediationsverfahrens vorbereitet und sich auf Verhandlungsspielräume und Zielrichtungen geeinigt hätte. Es sei möglich gewesen, mit guten Argumenten die Leute auf eine Linie zu bringen. Umgekehrt klagen andere Bürgerinitiativenvertreter darüber, dass es sehr schwierig und langwierig gewesen sei, einen Konsens zu finden und gemeinsame Standpunkte herauszukristallisieren. Nach stundenlangen Sitzungen habe es immer noch Unklarheiten gegeben. Einer der befragten Bürgerinitiativenrepräsentanten berichtet, dass er es bei der Rückbindung besonders schwer gehabt habe, als sich seine Grundhaltung – und damit der Kurs der Bürgerinitiative – gegenüber dem Mediationsverfahren wegen geänderter Rahmenbedingungen stark verändert hatte. Ein anderer meint, dass aufgrund eines Vertrauensverlustes verschiedene Vorstellungen nicht mehr kommunikativ aufholbar gewesen seien.

Manche Bürgerinitiativenvertreter mussten sich mit derartigen Problemen nicht herumschlagen: Einer erzählt, er habe von vornherein eine Art Blankoscheck erhalten und sei damit als Repräsentant legitimiert gewesen, ohne viel Rückbindung machen zu müssen. Ein weiterer erzählt, dass auch er weitgehend freies Pouvoir gehabt hätte. Da seine Bürgerinitiative sehr klein gewesen sei, habe es keine Vertrauensprobleme gegeben, und es

sei nicht notwendig gewesen, regelmäßig Sitzungen einzuberufen. Die überschaubare Zahl aktiver Teilnehmer sei von Vorteil in Bezug auf den Diskurserfolg gewesen:

„Je kleiner natürlich die Gruppe ist, der man rückbinden muss, desto einfacher ist die Geschichte. Je größer sie ist, und wenn dann vielleicht im Untergrund weitere Gruppen bestehen, desto schwieriger wird die Geschichte. Die Sache ist aber in jedem Fall zeitintensiv.“

Das Zeitproblem dürfte überhaupt ein ausschlaggebender externer Einfluss auf die Sprechsituation im Rahmen der Rückbindungsdiskurse im Sinne Habermas' gewesen sein. So klagt ein Bürgerinitiativenvertreter darüber, dass in den Sitzungen viel zu wenig Zeit gewesen sei. Ein weiterer meint, dass diese im Laufe des Verfahrens – nicht zuletzt aufgrund ihrer Zeitintensität – immer spärlicher geworden seien. Ein Mitglied der externen Begleitforschung meint dazu:

„Die erste Auffälligkeit war, dass Rückbindung ein irres Terminproblem bedeutet hat. Wir hatten – ohne dabei gewesen zu sein – den Eindruck, dass es einige Schwierigkeiten gegeben hat beim Rückbinden, insofern dass die Termine zu kurz wurden, und man nicht die gesamte Materie besprechen konnte.“

Ein Bürgerinitiativenvertreter beklagt, dass keine Rückbindung möglich gewesen sei, da es zu viele Termine im Mediationsverfahren selbst gegeben hätte – was auch von einem der befragten externen Experten bestätigt wird:

„Das war auch eine irre Belastung. Also diese Art der Rückbindung war vor allem in Zeiten, in denen [...] einmal am Tag ungefähr [...] eine Sitzung war – da ging es echt schon ans Eingemachte. Also da habe ich mir schon gedacht: Dass man dann auch noch rückbinden muss, wenn man täglich ein bis zwei Sitzungen hat am Flughafen, und dann noch mit seiner Gruppe – [...] also das war sehr schwierig.“

Ein Bürgerinitiativenvertreter wirft den Organisatoren des Mediationsverfahrens vor, dass dem Wunsch nach mehr Zeit für die Rückbindungsarbeit nicht Rechnung getragen worden sei. Dabei wäre das „eigentlich das Um und Auf“ gewesen. In Sachen direkter Unterstützung durch Mediatoren beklagt einer der befragten Experten, dass nicht alle Mitglieder des Mediationsteams gleichermaßen als Diskurspartner geeignet gewesen wären. Einer von ihnen etwa habe jede Frage nur mit einer Gegenfrage beantwortet.

Wie sich an den Aussagen der befragten Experten zeigt, ist es im Rahmen der Rückbindungsarbeit des Mediationsverfahrens Flughafen Wien nur in sehr eingeschränktem Maße zu Diskursen gekommen, bei denen problematisierte Geltungsansprüche kommunikativen Handelns tauglich thematisiert werden konnten. Breitenwirksam ist dies lediglich bei einer der beiden öffentlichen Veranstaltungen des Mediationsverfahrens gelungen, innerhalb der Bürgerinitiativen war dies in erster Linie bei Sitzungen des aktiven inneren Kreises der Gruppierungen möglich – dort allerdings auch nur in sehr eingeschränktem Maße. Als verzerrender Einfluss zeigt sich hier in besonderem Maße das im Laufe des Verfahrens wachsende Zeitproblem. Mitunter konnten sich Bürgerinitiativenvertreter jedoch auch rhetorisch nicht gegenüber einzelnen Personen behaupten. Leichter getan haben sich hier Repräsentanten von kleineren Bürgerinitiativen. Solche, die überhaupt von vornherein über ein uneingeschränktes Verhandlungsmandat verfügt hatten, mussten gar keine Diskurse anstreben, sondern begnügten sich damit, gelegentlich Eckpunkte des Verhandlungsprozesses zu präsentieren. Gerade, was den Erfolg verschiedener Diskursangebote anbelangt, offenbart sich ein tiefes Vertrauensproblem. Dieses reicht vom Diskussionsforum der Website, bei dem Zensur unterstellt wird, bis zu Diskussionsrunden bei öffentlichen Veranstaltungen, wo manipulative Tricks vermutet werden. Dieser Vertrauenskrise hat es laut einem der befragten Experten schier unmöglich gemacht, Kompromisse zu kommunizieren oder einen Konsens zu wichtigen Fragen zu erzielen.

3.3.1.4. *Situationsdefinition*

Die vierte und letzte Phase verständigungsorientierter Öffentlichkeitsarbeit ist der Situationsdefinition – also quasi einer Evaluierung der bisherigen Kommunikationsleistung – gewidmet. Hier kann versucht werden, Missstände rechtzeitig zu orten und auszumerzen. Im Folgenden ist die Lernbereitschaft der PR-Treibenden im Mediationsverfahren Flughafen Wien – in Zusammenhang mit der kommunikativen Rückkoppelung – gezielt unter die Lupe genommen worden.

Was die allgemeine Evaluierung der Rückbindungsarbeit anbelangt, erzählt ein Mitglied des Mediationsteams, dass etwaige Schwierigkeiten in diesem Zusammenhang weder kontrolliert noch systematisch erfasst worden seien. Auch was die *Beurteilungstätigkeit der seitens des Mediationsverfahrens* durchgeführten Maßnahmen anbelangt, fällt die Bilanz nüchtern aus:

„Der Erfolg einzelner Kommunikations-Tools ist in Hinblick auf die Rückbindungsproblematik von uns eigentlich nicht zu beurteilen, weil wir darüber keine Informationen haben, wie das gewirkt hat, und das auch nicht kontrollieren konnten.“

Es sei nicht möglich gewesen, so der Mediator, eine derartige Qualitätskontrolle im Verfahren einzurichten. Ein weiteres Mitglied des Mediationsteams baut – zumindest in Sachen systematischer Erfolgskontrolle – auf ein Beurteilungskriterium, das erst lange nach Verfahrensende messbar sein wird: Eine gewisse „Nagelprobe“ sei die Zahl der Einwendungen im Rahmen des UVP-Verfahrens, meint der befragte Experte.

Was den Geltungsanspruch der *Verständlichkeit* – etwa bei den auf der Website veröffentlichten Sitzungsprotokollen – anbelangt, setzt der Mediator auf Selbstreflexion:

„[...] Wenn ich es verstanden habe und in meinen Worten wiedergeben kann, und es jetzt Ihnen oder sonst irgendjemandem erklären kann, [...] dann verstehen es alle anderen auch, und dann ist es nicht mehr ein unverständlicher Kauderwelsch.“

Einfacher hat es da einer der befragten Bürgerinitiativenrepräsentanten: Er ließe sich *bei Sitzungen* immer sofort unterbrechen, wenn jemand etwas nicht verstanden habe. Darüber hinaus habe er am Schluss immer gefragt, ob noch jemand Fragen habe. Dies scheint zumindest bei manchen Bürgerinitiativen gut funktioniert zu haben. Andere Bürgerinitiativenvertreter haben den Erfolg ihrer Tätigkeit an der Entwicklung der Teilnahme innerhalb der Bürgerinitiative gemessen, oder daran, ob es Ermunterungen gegeben hat, weiterzumachen.

Letztlich dürfte aber sowohl bei Bürgerinitiativenrepräsentanten als auch bei Mitgliedern des Mediationsteams das „Bauchgefühl“ eine wichtige – wenn nicht die wichtigste – Rolle gespielt haben. Vor allem bei Sitzungen oder öffentlichen Diskussionen – also *bei direkten Formen der Kommunikation* – scheint die Evaluierung vielfach nur auf Gefühlsebene erfolgt zu sein. Ein Mitglied des Mediationsteams verweist jedoch auch darauf, dass es wichtig sei, sich an den Reaktionen am Ende von öffentlichen Veranstaltungen zu orientieren.

Insgesamt offenbart sich ein deutlicher Mangel systematischer und zeitnahe Evaluierungsschritte. Vieles wird dem „Bauchgefühl“ überlassen. Lediglich auf Ebene der Bürgerinitiativen zeigt sich der eine oder andere zarte Ansatz einer Kontrolle der Rückbindungsarbeit.

3.3.1.5. *Schlussfolgerungen: Verständigungsorientierte Öffentlichkeitsarbeit*

Im Zuge der Analyse hat sich gezeigt, dass sich die PR-Treibenden im Mediationsverfahren Flughafen Wien bei der kommunikativen Rückkoppelung sehr wohl auf Elemente der verständigungsorientierten Öffentlichkeitsarbeit gestützt haben. Bei einigen der eingesetzten Kommunikationskanäle ist es möglich – und auch geplant – gewesen, über reine Information hinaus auch Diskussionsprozesse einzuleiten und Diskurse zu führen. *Hypothese 1 kann – wie bereits ausgeführt (siehe Kap. 3.3.1) – als bestätigt angesehen werden.*

H 1: Wenn kommunikative Rückkoppelung stattfand, dann stützten sich die PR-Treibenden dabei auf dem Konzept der verständigungsorientierten Öffentlichkeitsarbeit zugrundeliegende Ideen und Vorgehensweisen.

So wurden etwa bei den öffentlichen Veranstaltungen des Mediationsverfahrens oder der Bürgerinitiativen nicht nur Informations- sondern auch Diskussions- und Diskursmöglichkeiten geschaffen. Vor allem die Einrichtung von Diskussionsrunden bei der ersten öffentlichen Veranstaltung des Mediationsverfahrens wird in diesem Zusammenhang von vielen der befragten Experten als geglückter Versuch beurteilt.

Letztlich hat es aber nur sehr wenige dieser Veranstaltungen gegeben. Diejenigen, die von Bürgerinitiativen organisiert worden sind, waren – zumindest teilweise – schlecht besucht. Die beiden von Vertretern des Mediationsteams zu den wichtigsten Kommunikations-Tools erklärten PR-Instrumente, die Website des Verfahrens und der Newsletter, waren weitestgehend auf reine Informationstätigkeit ausgerichtet. Das Diskussionsforum auf der Website scheint nur spärlich benutzt und kaum als echte Diskurschance akzeptiert gewesen zu sein.

Echte Diskursmöglichkeiten boten sich vor allem bei den internen Sitzungen der Bürgerinitiativen. Diese waren allerdings von enormen Zeit- und Terminproblemen überlagert. Eine direkte Unterstützung der Bürgerinitiativenvertreter durch Mitglieder des Mediationsteams hat es hier nur in Ausnahmefällen gegeben. Eine systematische und zeitnahe Evaluierung, um aus bestehenden Problemen zu lernen, hat nicht stattgefunden.

Insgesamt ist die Rückbindungsarbeit im Rahmen des Mediationsverfahrens – trotz guter Absichten und einzelner entsprechender Versuche – weitgehend in der Informationsphase der verständigungsorientierten Öffentlichkeitsarbeit stecken geblieben. Das Ermöglichen von Diskussionen mit kompetenten Vertretern des Verfahrens und das Führen echter Diskurse spielt in den Ausführungen der befragten Experten letztlich eine untergeordnete Rolle. Wie die Ergebnisse der skalierenden Strukturierung verdeutlichen, dürfte die Rückbindungsarbeit in vielen Fällen demnach kaum ausgereicht haben, um einen rationalen Dissens – geschweige denn einen Konsens – zu erzielen. *Die Hypothese 3 muss demnach verworfen werden.*

H 3: Wenn kommunikative Rückkoppelung auf der Basis verständigungsorientierter Öffentlichkeitsarbeit stattgefunden hatte, dann konnte in vielen Bereichen ein „rationaler Dissens“ erzielt werden.

Auf der einen Seite reicht es also offenbar nicht aus, *nur einige Elemente* des Konzepts der verständigungsorientierten Öffentlichkeitsarbeit umzusetzen, wenn dabei vor allem die Diskursphase zu kurz kommt, die letztlich ja dazu da ist, Missverständnisse und Zweifel auszuräumen sowie gegensätzliche Meinungen auf einen Nenner zu bringen. Auf der anderen Seite zeigt sich, dass es mit den verwendeten Rückbindungsmethoden kaum möglich gewesen ist, bestehende *Vertrauensprobleme* zu überwinden. Von einem rationalen Dissens kann vielfach nicht die Rede sein. Oft ist es nicht einmal annähernd möglich gewesen, den bestehenden irrational-emotionalen Dissens zu überwinden. Gerade was Vertrauens- und damit Wahrhaftigkeitskrisen anbelangt, bietet jedoch auch Burkarts Konzept der verständigungsorientierten Öffentlichkeitsarbeit wenige Anhaltspunkte, wie diese überwunden werden können. Im Rahmen dieser Arbeit wurde daher eine entsprechende Erweiterung des Konzepts vorgeschlagen (siehe Kapitel 2.1.2.2).

Gemäß dem in Kapitel 2.2.2.2 dargelegten Modell der Kompromisskommunikation sollte am Ende der 1. Stufe, der *Verständigung*, zumindest ein rationaler Dissens aller Beteiligten stehen, damit weitere *Verhandlungen* (2. Stufe) auf einen möglichst fruchtbaren Boden fallen. Auch wenn – wie oben dargelegt – im Mediationsverfahren Flughafen Wien zumindest unter den Bürgerinitiativen kein genereller rationaler Dissens hergestellt werden konnte, ist im Verfahren heftig verhandelt worden. In den folgenden Kapiteln soll

dargelegt werden, inwieweit Elemente der Spieltheorie bei der Rückbindung dieses Prozesses zum Einsatz gekommen sind.

3.3.2. Spieltheorie im Rahmen der Rückbindung

Dort wo die Suche nach einem Konsens an ihre Grenzen stößt, muss etwas nachgeholfen werden, um doch noch zu akzeptablen Kompromisslösungen zu finden. Hier können Facetten der Spieltheorie einen wichtigen Beitrag leisten.

3.3.2.1. *Individueller Vorteil als Anreiz*

Zunächst soll der Frage nachgegangen werden, inwieweit die PR-Treibenden im Mediationsverfahren Flughafen Wien versucht haben, den individuellen Vorteil, der im Rahmen einer solchen Konfliktlösungssituation zu erzielen wäre, als Argument zur fortgesetzten Teilnahme am Mediationsverfahren zu nutzen (siehe Kapitel 2.2.2.2). Im Kern geht es hier darum, im Rahmen der Verhandlungen Abwägungsprozesse einzuleiten und zu unterstützen.

Zunächst sei jedoch darauf hingewiesen, dass ohnehin keiner der befragten Experten, die sich in diesem Zusammenhang geäußert haben, geglaubt hat, dass eine echte Win-Win-Lösung im Sinne der reinen Lehre der Mediation beim Flughafen-Verfahren erzielbar gewesen wäre. Es sei von vornherein nur ein Kompromiss möglich gewesen, heißt es da. Der bestmögliche Kompromiss sei erreicht worden, den hätten einige mittragen können, andere eben nicht. Ein Repräsentant einer Bürgerinitiative meint:

„Natürlich ist die dritte Piste als Ganzes schlecht. Andererseits glaube ich, dass das, was im Vertrag erreicht worden ist, schon das Optimale ist, was erreichbar war. Ich glaube auch, dass es nicht möglich ist, die Wünsche der Bevölkerung und des Flughafens zu jeweils 100 Prozent zu erfüllen. Unter den Umständen ist es der erreichbare Kompromiss.“

Ein Mitglied der externen Begleitforschung glaubt, dass viele Verfahrensteilnehmer diese Ansicht geteilt haben und einfach gehofft hätten, Verbesserungen zu erzielen und das

Bestmöglich herauszuholen. Die Spieltheorie bietet nun methodische Ansätze, die den Betroffenen die Möglichkeit geben sollen, derartige Verbesserungen auch rational einschätzen zu können. Dabei geht es einerseits um inhalts- und andererseits um prozessbezogene Abwägungsverfahren.

3.3.2.1.1 Abwägung möglicher Alternativen

So hat etwa das Mediationsteam die Teilnehmer am Mediationsverfahren dazu gedrängt, diese Art der Konfliktlösung mit anderen Verfahrensformen – etwa einer UVP – zu vergleichen. Die Abwägung, ob eine *bessere Alternative zur Mediation* (siehe: BATNA, Kapitel 1.1.3.1) existiert, sei den Beteiligten immer wieder nahe gelegt worden, meint einer der befragten Experten.

„Was wir auch Teilnehmern immer wieder geben müssen zu überlegen: [...] Was ist die Alternative? Gibt es ein anderes Verfahren, wo Sie mehr gewinnen können? Dann bitte verabschieden Sie sich besser heute als morgen aus der Mediation!“

Eines der Befragten Mitglieder des Mediationsteams macht auch kein Hehl daraus, den beteiligten Bürgerinitiativen nahe gelegt zu haben, dass das Ergebnis eines Mediationsverfahrens sicher besser sei, als jenes einer reinen UVP. Geht man nach den Zitaten der befragten Experten, dürfte diese Strategie weitgehend aufgegangen sein:

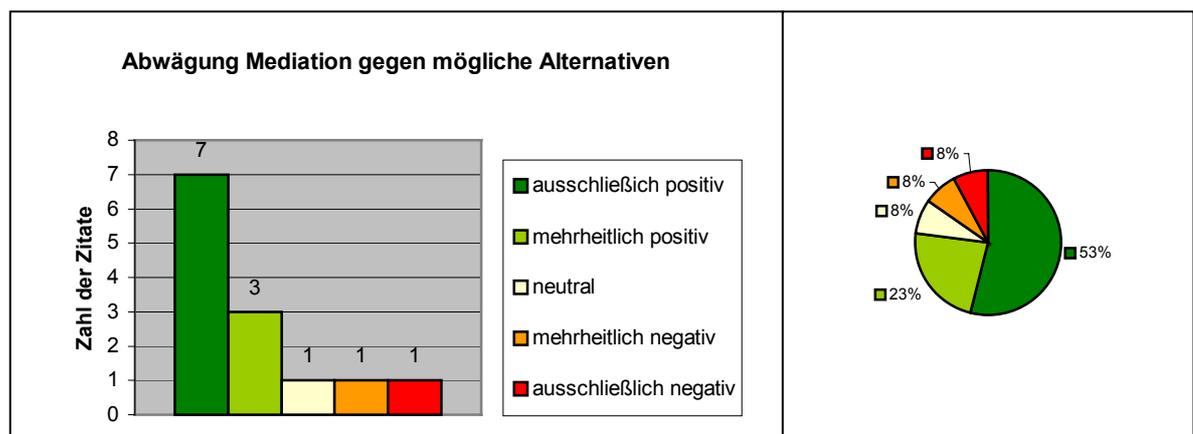


Abb. 35: Abwägung Mediation gegen mögliche Alternativen

[Quelle: eigen]

Tatsächlich scheint sich die Ansicht, dass in der Mediation am meisten zu gewinnen ist, fest im Bewusstsein der Teilnehmer verankert zu haben. Ein Repräsentant einer Bürgerinitiative meint etwa:

„Dass wir für [...] viele Leute etwas herausgeholt haben, das glaube ich schon. Ich glaube nicht, dass der Flughafen, wenn er nur eine UVP gemacht hätte, so viel Geld hergegeben hätte für rundherum. Das kann ich mir nicht vorstellen.“

Auch mehrere andere Bürgerinitiativenvertreter teilen diese Ansicht. Einer meint sogar, dass „der Flughafen“ zwar besser ausgestiegen sei als alle anderen Gruppierungen, die Mediation aber dennoch besser als ein reines UVP-Verfahren gewesen sei. Das Ergebnis sei eben ein Kompromiss gewesen. In der Aussage eines anderen – generell sehr kritischen – Bürgerinitiativenrepräsentanten offenbaren sich jedoch auch in diesem Zusammenhang Vertrauens- bzw. Wahrhaftigkeitsprobleme. So sei – allgemein gesprochen – Mediation zwar schon besser als eine UVP. Im konkreten Fall wäre mit dem Konfliktlösungsinstrument Mediation jedoch nicht ehrlich umgegangen worden, meint der Chef einer Bürgerinitiative, die letztlich die Ergebnisse des Verfahrens nicht mitgetragen hat.

Auch wenn für einige Bürgerinitiativen die Ergebnisse des Verfahrens nicht gut genug gewesen seien, so hätten andere sehr wohl die Schlussverträge unterschrieben, da derartige Vorteile auf anderem Wege nicht zu erreichen gewesen wären, meint ein Mitglied des Mediationsteams. Es sei auf diese Weise gelungen, die Konfliktparteien bei der Stange zu halten, glaubt ein weiterer der befragten Experten. Zumindest aber, was die Entscheidung, am Mediationsverfahren überhaupt teilzunehmen, angeht, dürften derartige Abwägungen eine wichtige Rolle gespielt haben. Ein Repräsentant einer Bürgerinitiative meint:

„Dass ich auf das eingegangen bin: weil ich ja [...] eine sehr intensive Phase der UVP S1 [*ein Straßenbauprojekt in Niederösterreich, Anm.*] miterlebt habe [...] und festgestellt haben, dass das UVP-Verfahren nicht sehr viel bringt für Bürgerinitiativen. Und da war die Hoffnung, dass die Mediation mehr bringt.“

Ein Bürgerinitiativenvertreter bedauert, diese Art der Abwägung nicht stärker auch im weiteren Verlauf des Mediationsverfahrens gegenüber der Öffentlichkeit forciert zu haben. Es sei verabsäumt worden, die „drohende Alternative“ ausreichend darzustellen.

3.3.2.1.2 Inhaltliche Abwägung von Ergebnissen

Ein weiterer Abwägungsprozess baut auf das *inhaltliche Bewerten von Ergebnissen* des Verfahrens. Im Unterschied zur Werbung für die Mediation, bei der man dieser in Gedanken ein scheinbar unattraktives UVP-Verfahren gegenüberstellt hat, hat sich hier das Mediationsteam nicht aktiv hervorgetan. Es wäre nicht sinnvoll gewesen, inhaltliche Bewertungen öffentlich durchzuführen, heißt es da. Diese Aufgabe wird an die Bürgerinitiativenvertretern delegiert: Ein derartiger Abwägungs- und Bewertungsprozess „obliegt den Teilnehmern jeweils individuell“, so einer der befragten Mediatoren. Ein weiteres Mitglied des Mediationsteams meint, man habe den Bürgerinitiativen nahe gelegt, Teilzugeständnisse ihrerseits immer vor dem Hintergrund einer Gesamtlösung zu betrachten. Diese Strategie scheint bei der Suche nach Akzeptanz für Kompromisse teilweise erfolgreich gewesen zu sein, teilweise aber auch nicht:

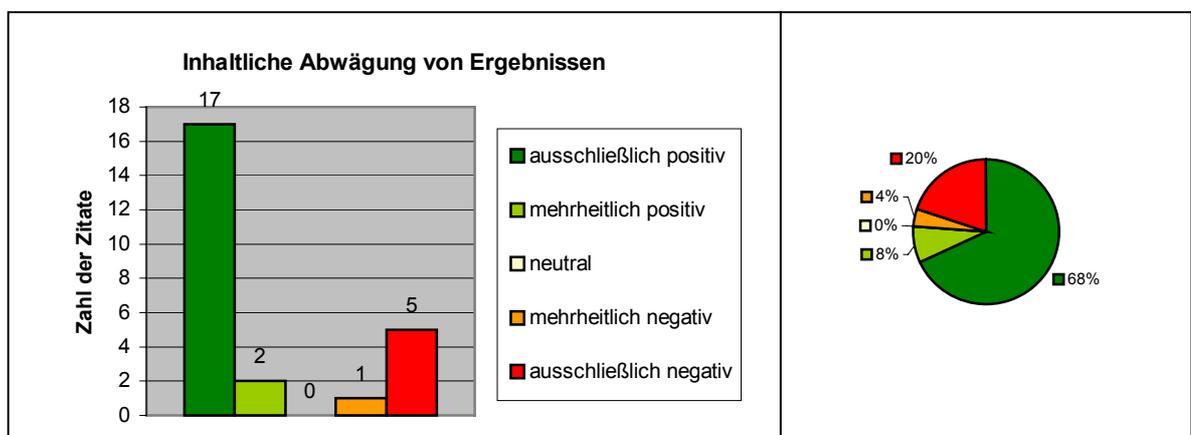


Abb. 36: Inhaltliche Abwägung von Ergebnissen

[Quelle: eigen]

Während ein Mitglied des Mediationsteams fest davon überzeugt ist, dass jeder Beteiligte das Mediationsverfahren nicht nur auf der Prozessebene sondern auch inhaltlich prüft, scheint sich ein Bürgerinitiativenrepräsentant bei dem Versuch zu vermitteln, dass auch ein teilweiser Erfolg – also ein Kompromiss – ein Gewinn sein kann, schwer getan zu haben:

„Es gibt natürlich Leute, die wollen über solche Abwägungen gar nicht reden. Die sagen: Wir sind gegen diese Weiterentwicklung der Luftfahrt. Wenn du mit denen redest und nicht hundertprozentig einen Erfolg in ihrem Sinne erzielst, [...] dann bist du ein Verräter, dann wollen [sie] gar nichts mehr hören.“

Bei einigen Vertretern von Bürgerinitiativen deutet sich sehr wohl eine entsprechende Bewusstseinsbildung an. Man habe vorgehabt zu erreichen, was möglich ist, heißt es da. Man habe das Interesse gehabt, eine Lösung zu finden und dabei das Bestmögliche heraus zu holen, meint ein anderer. Ein Bürgerinitiativenrepräsentant erzählt, dass man zu Beginn des Verfahrens nach dem Motto agiert habe: „Wir stimmen lieber einer schlechten Piste zu, sofern sie ein bisschen besser ist als gar nichts.“ Diese Einstellung hat sich in der betreffenden Bürgerinitiative allerdings – möglicherweise nicht zuletzt aus einem Mangel an unterstützter Rückbindungsarbeit – bis zum Ende des Verfahrens nicht durchhalten lassen.

Auch was die Abwägung konkreter Ergebnisse des Mediationsverfahrens angeht, gehen die Ansichten in den einzelnen Initiativen auseinander. So ist etwa der erste Teilvertrag für einige der befragten Experten ein tauglicher Kompromiss gewesen. Hauptforderungen der Bürgerinitiativen seien mit aufgenommen worden, man habe geglaubt, zu den „Gewinnern“ zu gehören. In Bezug auf den Abschlussvertrag geben sich manche ebenfalls zufrieden, was auf einen gelungenen Abwägungsprozess im Sinne der Spieltheorie schließen lässt: Man habe die Flugrouten zwar nicht recht weit weg gebracht, aber es sei wesentlich besser als vorher, meint ein Repräsentant einer Bürgerinitiative. Ein anderer gesteht dem Verfahren zu, eine gewisse Verbesserung bei der Nachtflugregelung bewirkt zu haben, obwohl diese nicht so gut ausgefallen sei, wie erhofft. Ein Vertreter einer Bürgerinitiative bringt es auf den Punkt:

„Ich bin auf der einen Seite froh, dass der Mediationsvertrag unterzeichnet worden ist, weil es ist besser, als gar nichts zu haben. So realistisch bin ich.“

Einer der befragten Experten meint, man habe zwar bei weitem nicht alles erreicht, aber er sei sehr froh, dass es diese Mediation gebe. Sie sei der richtige Weg. Auch die Aussagen

zweier anderer Bürgerinitiativenrepräsentanten lassen darauf schließen, dass hier rationale Abwägungsprozesse im Sinne der Spieltheorie stattgefunden haben:

„Uns war der Nachtflug ein sehr wichtiges Thema. [...] Wenn wir nicht beitreten, muss der Flughafen gar keine Nachtregelung machen. Folglich ist uns lieber, er macht die, die jetzt erreicht worden ist, [...] auch wenn sie nicht ideal ist.“

„Dann muss man halt irgendwo einmal mit sich selbst in Reine kommen und sagen: Was war die Ausgangssituation? [...] Vor dem Mediationsvertrag 57 Prozent der Landungen [über unseren Ort], und jetzt legen wir sie fest auf 41. Das ist doch eigentlich eh schon ein wirklich vertretbares Ergebnis.“

Allerdings gibt es auch Vertreter von Bürgerinitiativen, die nicht derart abgeklärt bei der Bewertung des Mediationsverfahrens vorgehen. Die Nachteile hätten die Vorteile überwogen, und deshalb habe man den Vertrag nicht unterzeichnet, erklärt einer der befragten Experten. Alles andere sei unter Umständen konsensfähig gewesen, der Nachtflug wäre aber nicht zufrieden stellend gelöst worden, bemängelt ein anderer. Diese Meinung teilt auch einer seiner Kollegen:

„Wie der Mediationsvertrag unterzeichnet worden ist, da war es für uns schon klar, dass das Ergebnis für uns nicht tragbar ist, weil eben beim Nachtflug zu wenig herausgeschaut hat.“

Was passiert, wenn derartige inhaltliche Abwägungsprozesse im Rahmen der Rückbindung nicht sauber und nachhaltig durchgeführt werden, zeigt sich bei zwei der befragten Bürgerinitiativenrepräsentanten: Der eine fühlt sich vom Mediationsverfahren „hineingelegt“, der andere kritisiert, dass statt einem versprochenen besseren Ergebnis tatsächlich eine Verschlechterung stattgefunden hätte. Beide haben sich weitgehend aus dem Verfahren zurückgezogen.

Abseits der in diesem Kapitel bisher geschilderten prozess- und inhaltsbezogenen Abwägungsmöglichkeiten, gibt es noch *alternative Überlegungen*, die Bürgerinitiativen auch dazu gebracht haben, am Mediationsverfahren teilzunehmen. So erzählt ein

Bürgervertreter, dass es sein Ziel in dem langwierigen Verfahren gewesen sei, die dritte Piste zumindest zu verzögern. Ein weiterer der befragten Experten meint dazu, man habe weitergemacht, da sich die Möglichkeit abgezeichnet hätte, dass irgendwann der Flughafen Wien den Flughafen Bratislava kauft, und damit eine dritte Piste nicht mehr benötigt würde. Ein anderer Bürgerinitiativenrepräsentant äußert jedoch auch die Angst, dass man – wenn man nicht am Mediationsverfahren teilnimmt – getreu dem sogenannten Floriani-Prinzip die Lärmbelastung anderer Gemeinden erbt.

Andere Bürgervertreter zeigten sich aber durchaus auch von der Idee der Mediation an sich angetan. Man wollte diese neue Chance nicht ungenutzt verstreichen lassen, so ein Experte. Immerhin sei dies ein international herzeigbares Verfahren gewesen, meint ein anderer. Umgekehrt haben aber auch schwere Zweifel am Verfahren selbst Bürgerinitiativen dazu veranlasst, diesem den Rücken zu kehren. Alle Ergebnisse seien letztlich schon vorher festgelegt gewesen, lautet der diesbezügliche Vorwurf eines Bürgervertreterers.

Im Rahmen der Analyse hat sich gezeigt, dass viele Bürgerinitiativenvertreter nicht an eine Win-Win-Lösung im Rahmen des Mediationsverfahrens Flughafen Wien geglaubt haben, sondern durchaus auf Kompromisse eingestellt gewesen sind. Zur Beurteilung solcher Kompromisse als tragfähig oder nicht tragfähig bietet die Spieltheorie verschiedene methodische Ansätze. So haben die PR-Treibenden im Mediationsverfahren intensiv und durchaus erfolgreich die teilnehmenden Parteien darauf hingewiesen, dass sie in der Mediation wohl mehr erreichen könnten als in einem alternativen Verfahren, zum Beispiel einer UVP. Ging es allerdings darum, konkrete inhaltliche Ergebnisse des Verfahrens abwäg- und vergleichbar zu machen, nahm sich das Mediationsteam aus der Verantwortung. Dies sei den einzelnen Parteien zu überlassen, hieß es. Tatsächlich haben in den Bürgerinitiativen entsprechende Abwägungsprozesse stattgefunden. Die Frage bleibt aber, ob diese in manchen Fällen nicht erfolgreicher abgelaufen wären, hätte es hier eine methodisch-systematische Unterstützung durch die Mediations-Profis gegeben. So fokussierte sich zum Beispiel vieles auf einzelne inhaltliche Probleme – etwa die Nachtflugregelung -, wodurch sonstige Verbesserungen möglicherweise unter ihrem Wert angesehen wurden.

3.3.2.2. *Hoffen auf die Zukunft*

Die Spieltheorie weist darauf hin, dass auf der Suche nach Verhandlungslösungen nicht nur gegenwärtige, sondern auch für die Zukunft erhoffte Vorteile eine wichtige Rolle spielen können. Der sprichwörtliche „Schatten der Zukunft“ liegt also über dem Verhandlungstisch. In diesem Kapitel soll untersucht werden, inwieweit es von den PR-Treibenden im Mediationsverfahren Flughafen Wien beabsichtigt gewesen ist, im Rahmen der Rückbindungsarbeit zukünftige Vorteile auf- und damit gegebenenfalls auch gegenwärtige Nachteile abzuwerten.

Ein Mitglied des Mediationsteams hält es grundsätzlich für zulässig, einzelne Punkte im Rahmen eines Verhandlungsergebnisses offen zu lassen. Es sei jedoch unklar, wie sich das auf die Absicht, den Vertrag zu unterschreiben, ausgewirkt habe. Tatsächlich zeigen sich hier auf Seiten der befragten Bürgerinitiativenvertreter zwei konträre Denkmuster: Während einer betont, dass die Basis für das Mediationsverfahren weg gewesen wäre, als es geheißen hat, dass Punkte offen bleiben würden, meint ein anderer, es sei von allen akzeptiert gewesen, dass man aus Zeitgründen einiges offen lässt.

Tatsächlich scheint jedoch eines der wichtigsten Argumente für eine fortgesetzte Teilnahme am Mediationsverfahren die Chance gewesen zu sein, weiter mitreden zu können und gegebenenfalls auch über das eigentliche Verfahren hinaus in Entscheidungsprozesse eingebunden zu sein. So ist für die Zeit nach der Mediation ein sogenanntes Dialogforum ins Leben gerufen worden, in dem weiterhin ein Austausch zwischen allen betroffenen Gruppierungen möglich sein sollte. Als Teilnahmebedingung wurde allerdings kommuniziert, dass nur jene mitmachen dürfen, die auch tatsächlich den Abschlussvertrag des Mediationsverfahrens unterzeichnen. Ein Repräsentant einer Bürgerinitiative meint:

„Man hat uns das so interpretiert, dass wir für immer ausgeschlossen wären, wenn wir nicht unterschreiben würden. Man hat uns schon gesagt: Ihr werdet da nie mehr wieder mitpartizipieren können.“

Ein anderer Bürgervertreter erklärt, von sich aus die Chance der fortgesetzten Teilnahme in der eigenen Rückbindungsarbeit offensiv kommuniziert zu haben. Ein Mitglied des Mediationsteams bestätigt die Macht des Arguments, weiterhin mitreden zu können:

„Die Aussicht, dass man in Zukunft noch eingebunden sein wird, ist ganz wichtig bei der Kompromissfindung. Also ich halte neben den ganzen inhaltlichen Vereinbarungen die Etablierung eines institutionalisierten regionalen Konfliktmanagements für genauso wichtig wie alle inhaltlichen Vereinbarungen. Es ist absolut notwendig.“

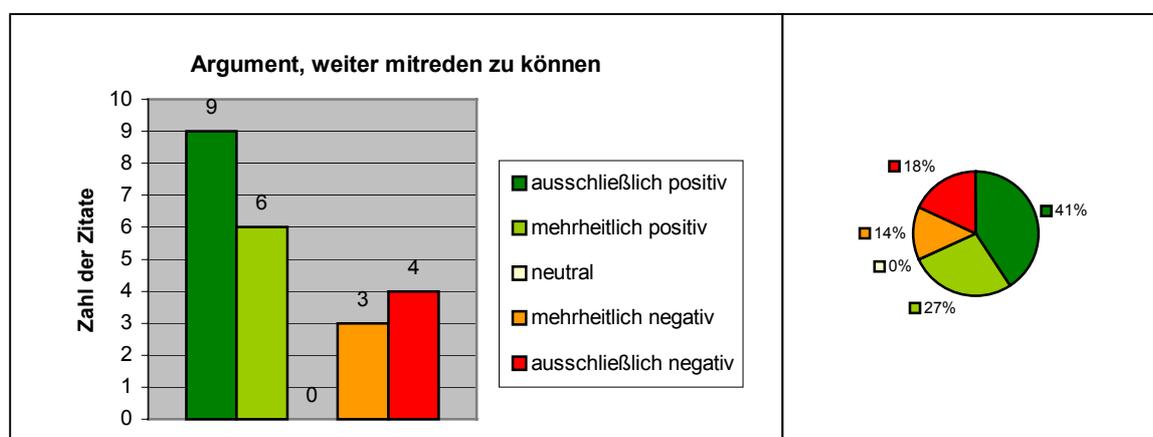


Abb. 37: Argument, weiter mitreden zu können

[Quelle: eigen]

Einerseits hat die Aussicht darauf, eingebunden zu bleiben, Bürgerinitiativenvertreter dazu gebracht, am Mediationsverfahren teilzunehmen und über die Jahre dabei zu bleiben. Andererseits war dieses Argument mitunter auch ausschlaggebend dafür, Verträge – sei es nun der erste Teilvertrag oder letztlich auch der Abschlussvertrag – zu unterzeichnen. Ein Bürgerinitiativenrepräsentant erklärt, dass es das Hauptziel seiner Initiative gewesen sei, dass nicht „über unsere Köpfe hinweg“ Entscheidungen getroffen werden. Ein anderer Vertreter einer Bürgerinitiative betont, dass es durch die Teilnahme am Verfahren gelungen sei, „endlich“ an einem funktionierenden Informationsaustausch teilhaben zu können. Im Verfahren selbst sei es besonders wichtig gewesen, aktiv dabei zu bleiben, da man sonst in entscheidenden Gremien nicht vertreten gewesen sei. Ein anderer Bürgervertreter führt ins Treffen, dass man quasi dazu gezwungen worden wäre, am

Verfahren teilzunehmen, da man sonst bei jeder Aktivität die Boykothaltung vorgehalten bekommen hätte. Teilweise sei es dennoch schwierig gewesen, die Leute dazu zu bringen, im Verfahren weiter zu machen, meint einer der befragten Experten. Ein Bürgerinitiativenrepräsentant erklärt, dass es gut gewesen sei, dass sich seine Initiative entschlossen hätte, aus der Mediation auszusteigen. Es hätte sonst die Gefahr gedroht, von unzufriedenen Bürgern attackiert zu werden.

Ein Vertreter einer Bürgerinitiative meint, dass einige Teilnehmer den ersten Teilvertrag nur unterschrieben hätten, weil ihnen angedroht worden wäre, sie müssten das Mediationsverfahren sonst verlassen. Doch auch beim Abschlussvertrag des Mediationsverfahrens spielten ähnlich Überlegungen eine Rolle. Ein Bürgerinitiativenvertreter erzählt:

„Und dann war noch eine Überlegung: die Möglichkeit dieses Dialogforums. [...] Wenn wir nicht unterschreiben [...], sind wir draußen. Und vielleicht können wir später im Dialogforum ja doch noch eine Stimme dazugeben oder selbst eine Idee einbringen [...]. Als Bürgerinitiative schauen wir vielleicht besser aus, wenn wir sagen wir unterschreiben den Vertrag nicht. Aber: Was erreichen wir damit? Wir erreichen vielleicht mehr, wenn wir sagen: Wir unterschreiben ihn mit Bauchweh, aber wir haben die Möglichkeit, nachher noch weiter mitzureden.“

Dass die Aussicht, weiter eingebunden zu sein, ein wichtiges Argument gewesen ist, den Abschlussvertrag zu unterzeichnen, zeigen nicht nur die Aussagen zahlreicher Bürgerinitiativenrepräsentanten, sondern auch jene von Mitgliedern des Mediationsteams und der externen Begleitforschung. Neben der weiteren Mitgestaltung wird auch die Möglichkeit ins Treffen geführt, besser auf Einhaltung der Verträge drängen sowie noch offene Punkte einfordern zu können. Nichtsdestoweniger haben einige Bürgerinitiativen den Vertrag nicht unterschrieben. Einerseits glauben manche, dass es ohnehin nicht möglich sei, jemanden komplett von den Geschehnissen auszuschließen. Andererseits betonen manche, dass der Vertrag generell untragbar gewesen sei, oder dass sich einfach zu viel Frust im Laufe des Verfahrens aufgestaut habe um weiterzumachen.

Insgesamt zeigt sich, dass das mächtige Argument, weiter mitreden zu können, von den PR-Treibenden im Mediationsverfahren Flughafen Wien weitgehend mit Erfolg eingesetzt worden ist. Der „Schatten der Zukunft“ hat viele Bürgerinitiativen dazu veranlasst, am Verfahren (fortgesetzt) teilzunehmen und den ersten Teilvertrag sowie den Abschlussvertrag zu unterschreiben. Manche haben sich diesem Argument dennoch verschlossen: Einerseits, weil sie glauben, dass es nicht möglich ist, jemanden aus einer öffentlichen Debatte rund um den Fluglärm auszuschließen, andererseits, weil gegenwärtige Nachteile in diesen Fällen wichtiger schienen als mögliche zukünftige Vorteile.

3.3.2.3. *Schlussfolgerungen: Spieltheorie*

Die Spieltheorie spielt bei Verhandlungen eine wichtige Rolle, wenn es darum geht, Verhandlungsergebnisse einzuschätzen oder abzuwägen. Im Rahmen von Kompromisskommunikation scheint ihr dann eine große Bedeutung zuzukommen, wenn es darum geht, von einem möglichst weitgehenden rationalen Dissens aus zu einer tragfähigen Gesamtlösung zu kommen. Im Zusammenhang mit der kommunikativen Rückkoppelung im Rahmen des Mediationsverfahrens Flughafen Wien treten zwei Aspekte besonders in den Vordergrund: Einerseits bemühten sich die PR-Treibenden, auf die Vorteile einer Mediation im Vergleich zu alternativen Verfahren der Konfliktlösung hinzuweisen (vgl. BATNA, Kapitel 1.1.3.1). Auf der anderen Seite wurde versucht, zukünftige Vorteile auf- und gegenwärtige abzuwerten (vgl. Schatten der Zukunft, Kap. 2.2.2.3.2). Wenig Wert wurde hingegen auf die Unterstützung der Bürgerinitiativen bei einer systematischen inhaltlichen Bewertung von einzelnen Verhandlungsergebnissen gelegt. Hypothese 2 kann dennoch als bestätigt angesehen werden:

H 2: Wenn kommunikative Rückkoppelung stattfand, dann stützten sich die PR-Treibenden dabei auf Aspekte der Spieltheorie.

Tatsächlich scheint der Hinweis seitens der PR-Treibenden, dass man als Bürgerinitiative bei einem UVP-Verfahren weniger erreichen kann als in einer Mediation und dass man, wenn man den Abschlussvertrag nicht unterschreibt, in Zukunft ausgeschlossen sein wird, die Bereitschaft zu einem Kompromiss erhöht hat. Hypothese 4 kann dennoch nur teilweise als bestätigt erachtet werden:

H 4: Wenn kommunikative Rückkoppelung auf der Basis von Aspekten der Spieltheorie stattgefunden hatte, dann haben die jeweiligen Dialoggruppen einen Kompromiss akzeptiert.

Ähnlich wie in Zusammenhang mit der ersten Stufe von Kompromisskommunikation, der verständigungsorientierten Öffentlichkeitsarbeit, haben die PR-Treibenden auch hier die methodischen Möglichkeiten des theoretischen Ansatzes nur teilweise ausgenutzt. Die Unterstützung der Bürgerinitiativen bei der konkreten Bewertung und Einschätzung von inhaltlichen Details ist von Vertretern des Mediationsteams nicht in Betracht gezogen worden. Eine professionelle Unterstützung der Bürgerinitiativenrepräsentanten ist dabei also ausgeblieben.

3.3.3. Allgemeine Facetten kommunikativer Rückbindung

Nach der Überprüfung der – auf Basis des Modells der verständigungsorientierten Öffentlichkeitsarbeit und von Elementen der Spieltheorie erstellten – Hypothesen mittels inhaltlicher und skalierender Strukturierung wurde anhand der Analyse der Zusammenfassung (siehe Kapitel 3.2.1.2.2) versucht, weitere wesentliche Elemente kommunikativer Rückkoppelung aus dem Textmaterial herauszufiltern (Anhang 2).

Hier spielt abermals die Problematik der *Unterstützung der Rückbindungsarbeit durch Mitglieder des Mediationsteams* eine Rolle. Zwei der befragten Mediatoren betonen, die Notwendigkeit derartiger Hilfe (KT3). Dazu sei jedoch Vertrauensbildung nötig, damit Bürgerinitiativen diese Unterstützung auch annehmen können. Es sei wichtig, schon bei den Vorgesprächen zur Mediation dringend auf diese Notwendigkeit hinzuweisen. Eventuell könne es hier auch zu einer sinnvollen Arbeitsteilung innerhalb des Mediationsteams kommen, wobei ein bei den Bürgerinitiativen besonders akzeptiertes Teammitglied diese sensible Hilfstätigkeit übernimmt. Es wäre auch denkbar, die Unterstützung der Bürgerinitiativen bei der Rückbindung indirekt über unabhängige Coaches durchzuführen, die sich lediglich mit dem Mediationsteam abstimmen.

Die befragten Experten der externen Begleitforschung des Mediationsverfahrens Flughafen Wien verweisen auf die Tatsache, dass Bürgerinitiativenvertreter doppelt kommunizieren müssen (KE1). Die Teilnehmer seien an vielen Veranstaltungen beteiligt gewesen. Rückbindung sei zur Selbstversicherung notwendig. Zu diesem Zweck müsse es zu einer entsprechenden *Vorausplanung im Rahmen des Verfahrens* kommen (KE2): So plädieren die Experten dafür, die Art der Unterstützung, die Einpassung der Rückbindungsarbeit in den Terminplan des Verfahrens, die Institutionalisierung der Rückbindung und die Art der

Berichterstattung über die kommunikative Rückkoppelung im Verfahren vorweg festzulegen. Kommunikationsstrategien müssten herausgearbeitet werden. Darüber hinaus sei es wichtig, auf die speziellen Bedürfnisse der einzelnen Gruppierungen einzugehen. Ein Bürgerinitiativenrepräsentant verweist zudem auf die unterschiedlichen Ansprüche, Erfahrungen und auch politischen Ziele einzelner Mitglieder der Bürgerinitiativen (KR3).

Ein Mitglied des Mediationsteams betont, dass durch die intensive Arbeit im Verfahren die Verhandler Inhalte verinnerlicht hätten, was ihnen dann auch bei der Rückbindung geholfen habe (KT1). Durch die gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit habe sich außerdem eine taugliche Sprachregelung ergeben. Inwieweit dies bei der individuellen Suche nach Kompromissen helfen kann, bleibt offen. Drei der befragten Mitglieder des Mediationsteams weisen aber darauf hin, dass es *unterschiedliche Ebenen bei der Rückbindung* gibt (KT2): Einerseits gilt es, Verhandlungsergebnisse der eigenen Basis zu kommunizieren, wobei die emotionale Ebene am schwierigsten zu vermitteln sei – hier ortet auch ein Mitglied der externen Begleitforschung Defizite im Flughafen-Verfahren. Ein Mediator sieht das Hauptproblem hingegen in der Rückbindung zwischen den Bürgerinitiativenrepräsentanten. Tatsächlich pochen auch mehrere der befragten Bürgerinitiativenvertreter auf eine breitere Meinungsbildung (KR4). Neben größeren Gesprächsrunden zum Austausch mit anderen in- und ausländischen Bürgerinitiativen sei der *Kontakt mit unabhängigen Experten* äußerst hilfreich.

Inwieweit Telefonate zwischen Mitgliedern des Mediationsteams und Bürgerinitiativenvertretern eine echte Alternative zur direkten Begleitung von Rückbindungssitzungen sein können, lässt einer der befragten Bürgerinitiativenrepräsentanten offen. Belastend – und vor allem zeitaufwendig – wären jedoch unter Umständen auch diese (KR10). Ein Repräsentant einer Bürgerinitiative klagt hingegen über zu wenig Unterstützung seitens des Mediationsverfahrens und zu geringes Budget, um – vor allem im städtischen Raum – ausreichende Kommunikationsarbeit leisten zu können (KR6). Direkter Unterstützung durch das Mediationsteam bei Rückbindungssitzungen steht ein anderer Repräsentant einer Bürgerinitiative skeptisch gegenüber. Es besteht die Befürchtung, dass dann die nötige *Offenheit bei der kommunikativen Rückkoppelung* nicht gegeben wäre (KR2). Letztere sei aber entscheidend, meinen mehrere Bürgervertreter. So sei es nötig, die Mitglieder

aufzufordern, ihre Meinung zu sagen. Konsens und Input wären zur Entscheidungsfindung notwendig.

Mehrere Bürgerinitiativenrepräsentanten sprechen sich für Vereinfachungen bei der Rückbindung aus (KR7). So könne eine *Aufgabentrennung* zwischen Verhandlern und Administratoren innerhalb der Initiative durchaus entlastend für Erstere wirken. Zudem solle man danach trachten, Information möglichst zu reduzieren. Eine besondere Bedeutung in Zusammenhang mit dem sogenannten Verrätersyndrom kommt indes der *Vermeidung von Wahrhaftigkeitsproblemen* zu (KR8). Hier sollte einem Bürgerinitiativenvertreter zufolge einerseits der Vergleich mit der eigenen Ausgangssituation und erzielten Erfolgen im Rahmen des Mediationsverfahrens helfen, andererseits ist es auch möglich, die eigene Situation am Beispiel anderer Betroffener zu messen, um geeignete Maßstäbe zur Beurteilung von Erreichtem zur Verfügung zu haben. Damit würde sich in vielen Fällen von vornherein keine Wahrhaftigkeitsproblematik ergeben. Sehr hilfreich ist es für einen der Bürgerinitiativenrepräsentanten auch gewesen, selbst Hauptbetroffener der Fluglärmproblematik in seinem Ort zu sein. Dadurch habe er bei der Rückbindungsarbeit eine klare und unangreifbare Position gehabt. Besonders leicht dürfte sich auch jener Bürgervertreter getan haben, der das einzige Ziel seiner Initiative im Verfahren erfolgreich durchgesetzt hat (KR11). Er habe deshalb auf Rückbindung überhaupt verzichten können, so der befragte Experte.

Ein Bürgerinitiativenvertreter, der nicht in einer derart komfortablen Position gewesen ist, betont die Notwendigkeit, seiner Basis im Rahmen der Rückkoppelung *möglichst weitgefaste Gesamtkonzepte* vorzulegen (KR9). Damit würde sich viel besser argumentieren lassen. Einer seiner Kollegen führt an, dass Rückbindung unter Umständen auch über das eigentliche Verfahren hinaus nötig sein kann: Dann nämlich, wenn Entscheidungen offen gelassen worden sind und erst später ausgehandelt werden müssen (KR13). Während – laut einem Mitglied der externen Begleitforschung – zu Beginn der Mediation im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit des Verfahrens in erster Linie Zustimmung zur Methode und zum Mediationsteam gesucht worden ist (KE3), betont ein Bürgerinitiativenrepräsentant, dass es nicht ausreicht, die Verfahrensstruktur zu vermitteln (KR5). Es sei in erster Linie wichtig, die Funktion zu kommunizieren, nicht die Struktur. Was die Form der Kommunikation innerhalb der Bürgerinitiative angeht stellen mehrere der befragten Experten fest, dass ein E-Mail-Zugang Mindestvoraussetzung für

die reibungsfreie Abwicklung ist (KR1). Dass auch Bürgerrepräsentanten mitunter bei ihrer Rückbindungsarbeit taktieren, beweist ein Experte, der zugibt, gezielt eine restriktive Informationspolitik betrieben zu haben (KR12). Man hätte mögliche zusätzliche Betroffene nicht vorwarnen wollen.

Im Rahmen des dritten Großkapitels dieser Diplomarbeit wurde zunächst durch eine Chronologie sowie eine genaue Beschreibung der Strukturen und Inhalte des Mediationsverfahrens Flughafen Wien die Verständnisbasis für die durchgeführte empirische Analyse der kommunikativen Rückbindung in diesem Verfahren gelegt. Methodisch baut die Arbeit auf der inhaltsanalytischen Auswertung von Experteninterviews auf. Letztere wurden mittels Leitfaden geführt und räumten den befragten Personen die Möglichkeit ein, eigene Themenkomplexe zur Sprache zu bringen. Die Experten lassen sich in drei Milieus einteilen: Mitglieder des Mediationsteams (Mediatoren und Prozessprovider), Bürgerinitiativenrepräsentanten und Mitglieder der vom Verfahren engagierten wissenschaftlichen Begleitforschung. Die Auswertung der Interviews erfolgte auf Basis der inhaltsanalytischen Modelle Mayrings. Diese erlauben die Verknüpfung qualitativer und quantitativer Elemente bei der grundsätzlichen Herangehensweise an den zu analysierenden Text sowie bei der Darstellung der Ergebnisse. Im Rahmen dieser Diplomarbeit wird sowohl hypothesengeleitet als auch offen kategoriegenerierend vorgegangen. Dabei enthalten auch die von vorab gebildeten Hypothesen und Forschungsfragen ausgehenden Erhebungsteile Elemente qualitativer Forschung.

In Zusammenhang mit der *verständigungsorientierten Öffentlichkeitsarbeit* als erster Stufe der Kompromisskommunikation ergibt die Analyse zwar, dass die PR-Treibenden im Mediationsverfahren Flughafen Wien sich bei der Rückbindung auf derartige Ideen gestützt haben, letztlich jedoch nicht in dem Ausmaß, um dadurch in vielen Bereichen einen rationalen Dissens oder gar einen Konsens herbeizuführen. Zu sehr stand die reine Informationsarbeit im Vordergrund. Die Schaffung von Diskussionsmöglichkeiten und Diskursen spielte eine untergeordnete Rolle, ebenso die Evaluierung der Kommunikationsarbeit. Teilweise sehr erfolgreich sind *Elemente der Spieltheorie*, die zur zweiten Stufe von Kompromisskommunikation gehören, eingesetzt worden. Vor allem die Betonung von Vorteilen der Mediation gegenüber anderen Formen der Konfliktlösung und das In-Aussicht-Stellen von zukünftigen Mitwirkungsmöglichkeiten hat Bürgerinitiativen zur fortgesetzten Teilnahme am Verfahren motiviert. Verzichtet wurde allerdings auf detailliert inhaltliche Abwägungsprozesse. Allgemein sprechen sich die befragten Experten unter anderem für eine starke Unterstützung der Rückbindungsarbeit durch Mitglieder des Mediationsverfahrens und eine detaillierte und umfassende Vorausplanung der kommunikativen Rückbindung im Verfahren aus.

Kommunikationskonzept und Resümee

4. Schlussfolgerungen

4.1. PR-Konzept

Abschließend soll nun auf Basis der Ergebnisse der empirischen Analyse und der theoretischen Grundlagen dieser Arbeit ein Kommunikationskonzept für die Rückbindungsarbeit in einem groß angelegten Umweltmediationsverfahren wie dem Mediationsverfahren Flughafen Wien erarbeitet werden. Es handelt sich hierbei um einen Handlungsleitfaden für die PR-Verantwortlichen eines fiktiven Mediationsverfahrens. In das Konzept sind die wesentlichsten Schlussfolgerungen dieser Diplomarbeit in Zusammenhang mit Strategien und Maßnahmen von Kompromisskommunikation verpackt. Wie jedes Kommunikationskonzept ist es unterteilt in einen strategischen und einen operativen Teil. Ersterer besteht aus Briefing und Re-Briefing sowie der Formulierung von Zielen, der Definition von Zielgruppen und der Festlegung strategischer Ansätze. Zweiterer befasst sich mit den konkreten Maßnahmen, die zum Einsatz kommen sollen, legt diesen einen Zeit- sowie einen Kostenplan zugrunde und gibt Evaluationsmechanismen vor, die zu einer stetigen Anpassung des Konzepts führen sollen.²³⁶

4.1.1. Briefing

Da kommunikative Rückkoppelung bereits von Beginn des Mediationsverfahrens an erfolgen sollte, muss ein entsprechendes Konzept am besten noch während der Vorbereitungsphase ausgearbeitet werden. Zu warten, bis die gesamte Organisation steht, und erst dann mit den handelnden Personen erste Gespräche zu führen, was die Planung der Öffentlichkeitsarbeit anbelangt, kann vermeidbare Defizite zur Folge haben – etwa, was den Organisations- und Zeitrahmen anbelangt, aber auch in Bezug auf die Sensibilisierung der Verantwortlichen hinsichtlich der Gesamtproblematik.

Im Normalfall ist bereits vor der Bestellung des eigentlichen Mediationsteams eine Person mit der Koordinierung der Vorbereitungsarbeiten für ein Mediationsverfahren befasst. Im Verfahren Flughafen Wien hat sich herausgestellt, dass diese Person einen besseren

²³⁶ Vgl. Lojka 2005, Mitschrift Lehrveranstaltung Öffentlichkeitsarbeit.

sprichwörtlichen Draht zu vielen Konfliktparteien aufbauen konnte als die Mediatoren, die erst Monate später dazugestoßen sind (siehe Kapitel 3.1.1.2.1). Es scheint nicht unlogisch, dieses Potenzial zu nutzen, und diese Person im Sinne einer Arbeitsteilung zu einer Art Kommunikationsbeauftragten zu machen (siehe Kapitel 3.3.3). Doch selbst, wenn dies nicht praktikabel ist, sollte der- oder diejenige bereits während der ersten Kontakte mit den Konfliktparteien grundlegende Informationen einholen, die im Rahmen von Kompromisskommunikation von Bedeutung sein können.

Diese Informationssammlung erfolgt zunächst im Rahmen sogenannter Briefing-Gespräche mit den Repräsentanten der Konfliktparteien. Folgende Punkte – und eventuell weitere – sollten dabei geklärt werden: (Im Sinne des Erkenntnisinteresses dieser Diplomarbeit sind die folgenden Fragen in erster Linie auf das Briefing von Bürgerinitiativenrepräsentanten zugeschnitten. Für andere Konfliktparteien müssten diese – wie dieses gesamte Kommunikationskonzept – entsprechend angepasst werden.)

- Wen konkret vertreten Sie?
- Wie viele Mitglieder hat Ihre Bürgerinitiative? Wie kommunizieren Sie mit dieser?
- Gibt es einen „harten Kern“, der sich regelmäßig trifft? Wie viele Personen sind das? Wie oft finden derlei Treffen statt? Gibt es regelmäßige Termine? Wie wird hier gearbeitet?
- Wie kommunizieren Sie nach außen? Gibt es eigene Publikationen? Gibt es öffentliche Veranstaltungen? Wie oft werden Sie von Leuten in Zusammenhang mit diesem Konfliktthema angesprochen?
- Ist ihre Bürgerinitiative politisch aktiv, oder sind es vielleicht einzelne Mitglieder?
- Warum vertreten gerade Sie Ihre Bürgerinitiative in dieser Angelegenheit?
- In welchen Bereichen könnten Sie sich vorstellen, in Zusammenhang mit Ihrer Kommunikationsarbeit Hilfe in Anspruch zu nehmen?
- Wie sehen Ihre personellen und finanziellen Ressourcen in Zusammenhang mit der Kommunikationsarbeit aus?
- Wie viel Zeit investieren Sie momentan in die Bürgerinitiative? Wie viel könnte es maximal werden?
- Hat es in der Vergangenheit schon einmal Führungsdebatten innerhalb Ihrer Bürgerinitiativen gegeben?

- Gibt es unter den aktiven Mitgliedern Skeptiker, was den Gang in eine Mediation angeht? Wie argumentieren diese?
- Was werden Sie in Bezug auf die Kommunikation innerhalb Ihrer Bürgerinitiative noch verbessern, um für ein Mediationsverfahren gerüstet zu sein?
- Haben Sie mit ihren Mitgliedern klare Ziele formuliert, die Sie im Mediationsverfahren erreichen wollen? Ist ein Kompromiss denkbar, wenn sich herausstellt, dass Ihre Ziele in dieser Form nicht haltbar sind?
- Wo sehen Sie selbst Stärken und Schwächen, was die Kommunikation innerhalb Ihrer Bürgerinitiative angeht? Wo könnten sich hier im Zuge eines Mediationsverfahrens Chancen und Risiken ergeben?

Sobald die Mediatoren bestimmt sind, sollten auch mit diesen Briefings durchgeführt werden. Dabei geht es darum, praktische Erfahrungen, theoretisches Vorwissen und Erwartungen in Zusammenhang mit der kommunikativen Rückbindung abzuklären:

- Welche Erfahrungen haben Sie bisher in Zusammenhang mit der kommunikativen Rückkoppelung bei Großgruppenverfahren gemacht? Welche Probleme hat es hier gegeben? Wie sind Sie diesen begegnet? Haben Sie als Mediator Hilfestellungen angeboten? Welche Strategien und Maßnahmen sind zum Einsatz gekommen? Wie haben diese gewirkt?
- Auf welche theoretischen Grundlagen stützen Sie sich bei dieser speziellen Problematik?
- Wie soll die kommunikative Rückkoppelung im aktuellen Mediationsverfahren erfolgen? Wo sehen Sie in diesem Zusammenhang Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken? Welche Strategien und Maßnahmen schweben Ihnen vor?

4.1.2. Problemanalyse

Auf Basis der Briefing-Gespräche, anderweitiger Beobachtungen und Recherchen sowie theoretischen Vorwissens soll in einem zweiten Schritt nun eine detaillierte Analyse der Rahmenbedingungen für die künftige Kommunikationsarbeit vorgenommen werden, wobei Strategien und Maßnahmen entweder den Rahmenbedingungen angepasst werden müssen, oder im Rahmen des Re-Briefings auf eine Veränderung der Rahmenbedingungen zu

drängen ist. Bei der Problemanalyse können Modelle wie die sogenannte SWOT-Analyse hilfreich sein, bei der Stärken (Strengths) und Schwächen (Weaknesses) sowie Chancen (Opportunities) und Risiken (Threats) einander gegenüber gestellt werden.²³⁷

Wie die Ergebnisse dieser Diplomarbeit zeigen, empfiehlt sich zunächst ein individueller Zugang (siehe Kapitel 3.3.3). Das heißt, dass für jede der betroffenen Bürgerinitiativen ein eigenes SWOT-Profil erstellt werden sollte. Faktoren, die über alle Konfliktparteien hin ähnlich sind, können bei der Formulierung eines Global-Konzepts berücksichtigt werden, während spezielle Gegebenheiten bei der individuellen Betreuung einzelner Gruppierungen eine wichtige Rolle spielen. Allgemeine Faktoren sind unter anderem jene, die im Rahmen dieser Diplomarbeit angesprochen worden sind.

Stärken:

- kleine Zahl aktiver Mitglieder
- vorneweg Blankoscheck für Verhandler im Verfahren
- Verhandler persönlich am stärksten vom Ausgang des Verfahrens betroffen
- breite Mitgestaltungsmöglichkeit bei koordinierter Öffentlichkeitsarbeit
- Glaubwürdigkeit aus persönlicher Biographie heraus
- fachkompetente Ansprechpersonen
- gute Argumentationslinie
- detaillierte Vorausplanung der Rückbindungsarbeit

Schwächen:

- Überforderung
- Vertrauensmangel
- zu wenig Ressourcen (Personal, Geld)
- Zeitmangel
- wichtige Mitglieder nicht via E-Mail zu erreichen oder keinen Internetzugang
- nur Information statt breiter Kommunikation
- Mediationsverfahren kaum geeignet für massenmediale Berichterstattung
- Finanzierung der Öffentlichkeitsarbeit durch eine Haupt-Konfliktpartei

²³⁷ Vgl. Lojka 2005, Mitschrift Lehrveranstaltung Öffentlichkeitsarbeit.

- schlecht informierte Auskunftspersonen (Telefon-Hotline)
- unübersichtliches Informationsmaterial
- Möglichkeiten zur Zensur
- unklarer rechtlicher Stellenwert eines Mediationsverfahrens
- persönliche Ressentiments
- mangelnde Bereitschaft wichtiger Personen, Fragen zu beantworten
- keine Evaluierungsmechanismen, um Tätigkeit gegebenenfalls neu auszurichten

Chancen:

- Unterstützung durch unabhängige Coaches und Experten
- breite Meinungsbildung
- Arbeitsteilung im Mediationsverfahren und in den Bürgerinitiativen
- Beteiligung an gemeinsam organisierten Veranstaltungen
- eigene Veranstaltungen über den Kreis der Mitglieder hinaus öffnen
- fixe Sitzungen der Bürgerinitiative zur detaillierten Kommunikation nutzen
- direkte Teilnahme möglichst vieler Bürgerinitiativenmitglieder am Mediationsverfahren
- Website als vielseitige Plattform (Forum, Kontaktdaten, Information)
- Veranstaltungen neben Information auch zur Diskussion nutzen
- gezieltes Ansprechen von Multiplikatoren
- schlechte Erfahrungen von Bürgerinitiativen mit anderen Konfliktlösungsverfahren
- Darstellung der drohenden Alternative zu einem Mediationsverfahren
- inhaltliche Abwägungsprozesse aktiv begleiten
- Teilzugeständnisse immer vor dem Hintergrund einer akzeptablen Gesamtlösung
- Verbesserungen durch Mediationsverfahren aufzeigen
- Aussicht darauf, weiter mitreden zu können und wichtige Informationen zu erhalten
- intensive Auseinandersetzung mit Inhalten im Verfahren

Risiken:

- Auseinanderdriften zwischen denen im Verfahren und jenen außerhalb
- Repräsentant steht als Verräter da
- gelernte Kampfrhetoriker im aktiven Kreis der Bürgerinitiativenmitglieder
- gute Lösung aus irrationalen Gründen oder aus Mangel an Wissen nicht akzeptiert
- lange Verfahrensdauer, komplexe Entwicklung und Fülle an Information
- lange Entscheidungswege statt spontaner Öffentlichkeitsarbeit
- selektive Kommunikationsarbeit statt Weitergabe aller Informationen an alle relevanten Rezipienten
- Vertrauensverlust durch einseitige Berichte
- Entwicklung einer eigenen Expertensprache
- nicht offen gelegte Interessen, etwa politischer Natur
- Überforderung durch neue Formen der Kommunikation
- nicht jeder traut sich, an Kommunikation teilzunehmen
- Frustration
- grundlegende Richtungswechsel
- unterschiedliche Grundströmungen innerhalb einer Bürgerinitiative
- enger Zeitplan im Verfahren
- Leute, die Argumente abblocken in der Bürgerinitiative
- Taktiker innerhalb der Bürgerinitiative
- falsche Hoffnungen wecken
- Vorspiegeln falscher Ergebnisoffenheit
- Entgleiten der emotionalen Ebene
- Mangel an Offenheit bei der Rückbindung

4.1.3. Re-Briefing

Nach Erstellung der Problemanalyse empfiehlt es sich, Mediationsteam und Bürgerinitiativenvertreter im Rahmen eines neuerlichen Briefings – dem Re-Briefing – mit deren Ergebnissen zu konfrontieren. Die Problemanalyse kann nämlich deutlich von der Eigensicht der verantwortlichen Personen abweichen. Die Ergebnisse der Analyse geben den Rahmen für die Rückbindungsarbeit vor. Strategien und Maßnahmen können diesen

Rahmenbedingungen angepasst werden. Allerdings scheint es gerade in Bezug auf manche Schwächen und Risiken von Bedeutung, hier vorab eine Veränderung der Gegebenheiten herbeizuführen. Diese Notwendigkeiten gilt es, im Rahmen des Re-Briefings anzusprechen. Hier ist mitunter auch Überzeugungsarbeit gefragt.

4.1.4. Zielformulierung

Ziel des vorliegenden Kommunikationskonzeptes ist es, die kommunikative Rückkoppelung im Rahmen eines großangelegten Mediationsverfahrens zu planen. Der Fokus liegt dabei – dem Erkenntnisinteresse dieser Diplomarbeit entsprechend – auf den am Verfahren beteiligten Bürgerinitiativen. Ziele sind:

- die Herstellung eines Konsenses oder zumindest eines rationalen Dissenses in Bezug auf die in der Mediation behandelten Grundproblematiken
- die kommunikative Begleitung bei der Suche nach akzeptablen Kompromisslösungen

4.1.5. Zielgruppen

PR-Treibende im Sinne dieses Kommunikationskonzeptes können sowohl Mitglieder des Mediationsteams, der Verfahrensleitung oder von dieser beauftragte Dritte sein, als auch Repräsentanten von Bürgerinitiativen, die direkt im Verfahren mitarbeiten und für ihre Gruppierung Öffentlichkeitsarbeit betreiben. Jene Zielgruppe, auf die die Kommunikationsmaßnahmen ausgerichtet sind, ist die jeweilige Basis der Bürgerinitiativen. Darunter fallen in erster Linie aktive Mitglieder, aber auch passive sowie potenzielle Mitglieder. Letztere sind als Teil der breiten Öffentlichkeit schwierig einzugrenzen, können aber räumlich in etwa am lokalen Wirkungskreis einer Bürgerinitiative festgemacht werden.

4.1.6. Strategie

Der strategische Ansatz dieses PR-Konzeptes fußt auf den im Rahmen dieser Diplomarbeit herausgearbeiteten Grundsätzen der Kompromisskommunikation (siehe Kapitel 2.2.2.2). Das Ziel, einen Konsens oder rationalen Dissens zu schaffen, soll mittels der Strategien

verständigungsorientierter Öffentlichkeitsarbeit erreicht werden. Die Findung von Kompromissen hingegen gilt es, mittels Elementen der Spieltheorie zu unterstützen.

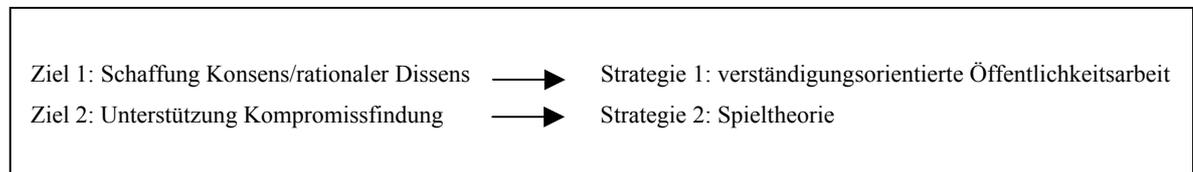


Abb. 38: Kommunikationsstrategie

[Quelle: eigen]

Die beiden Hauptstrategien dieses Kommunikationskonzepts lassen sich gemäß den theoretischen Vorgaben dieser Diplomarbeit (siehe Kapitel 2.3) in mehrere Subkategorien unterteilen:

Strategie 1: Schaffung Konsens/rationaler Dissens

Strategie 1.1: Information

Strategie 1.2: Schaffung von Diskussionsmöglichkeiten

Strategie 1.3: Führen von Diskursen

An dieser Stelle müsste gemäß dem Konzept verständigungsorientierter Öffentlichkeitsarbeit eine Phase der Situationsdefinition, der Evaluierung, stehen. Da sich eine solche aber auf das gesamte PR-Konzept beziehen soll und nicht nur auf Strategie 1, wird das Vorgehen bei der Evaluierung bei jeder einzelnen Maßnahme des Konzepts gesondert ausgeführt werden.

Strategie 2: Unterstützung Kompromissfindung

Strategie 2.1: Einschätzung des individuellen Vorteils

Strategie 2.2: Erweiterung des Schattens der Zukunft

Die im Rahmen der Diplomarbeit zusätzlich herausgearbeiteten allgemeinen Facetten kommunikativer Rückbindung (siehe Kapitel 3.3.3) stellen vielfach die Grundlage für die beiden Hauptstrategien dieses Konzepts dar.

4.1.7. Maßnahmen

Im Folgenden werden detaillierte Maßnahmen dargestellt, durch die die Strategien des PR-Konzepts in die Praxis umgesetzt werden können. Die Maßnahmen orientieren sich am Ergebnis der Problemanalyse und an den Erkenntnissen dieser Diplomarbeit. Die Darstellung schließt einen Zeitplan für die Umsetzung mit ein. Da die Kosten – abhängig von den jeweiligen Gegebenheiten – stark variieren können, wird lediglich auf kostenrelevante Faktoren verwiesen, ohne konkrete Zahlen zu nennen. Vorschläge für die Evaluierung der Maßnahmen sollen zu deren laufender Verbesserung beitragen.

4.1.7.1. *PR als Top-Management-Task*

Erste Maßnahme ist die Festlegung der nötigen Struktur für die Öffentlichkeitsarbeit des jeweiligen Mediationsverfahrens. Im Verfahren Flughafen Wien ist ein eigener Arbeitskreis eingerichtet worden, der für die Öffentlichkeitsarbeit des Verfahrens zuständig gewesen ist (siehe Kapitel 3.1.2.4.1). Darin waren alle relevanten Gruppierungen vertreten; Presseausendungen, Newsletter etc. mussten einstimmig angenommen werden. Das Resultat dieses Versuchs, es jedem recht zu machen, bezeichnet einer der befragten Verfahrensteilnehmer als „nichtssagenden Einheitsbrei“ (siehe Kapitel 3.3.1.1.2). Ein anderer verweist auf eine gewisse Schwerfälligkeit bei der PR-Tätigkeit. Dazu kommt, dass – ungeachtet dieser allparteilichen Zusammenarbeit – einige Bürgerinitiativenvertreter kritisieren, dass etwa der Newsletter des Verfahrens eine „Jubelbroschüre“ gewesen sei und der Flughafen bei der Erstellung das Sagen gehabt habe (siehe Kapitel 3.3.1.1.3). Damit ist der eigentliche Zweck dieser aufwendigen Struktur ad absurdum geführt.

Alles in allem bestätigt sich hier, dass schlagkräftige Öffentlichkeitsarbeit kaum basisdemokratisch organisiert werden kann. *PR ist eine Verantwortung des Top-Managements* – im Falle eines Mediationsverfahrens also der Verfahrensleitung. Den Grundsätzen der Mediation gemäß sind die Verfahrensparteien zwar für die Inhalte des Verfahrens zuständig, Öffentlichkeitsarbeit ist jedoch eine administrative Tätigkeit, die getrost Profis überlassen werden sollte. In Zusammenhang mit ihrer jeweiligen Gruppierung können die meisten der im Verfahren vertretenen Repräsentanten diesen Luxus ohnehin nicht in Anspruch nehmen und müssen selbst für die eigene PR-Tätigkeit gegenüber ihrer Basis und der breiten Öffentlichkeit sorgen – eine Aufgabe, die anspruchsvoll genug scheint.

Das Mediationsteam könnte in Sachen Öffentlichkeitsarbeit durchaus *arbeitsteilig vorgehen* und eine besonders geeignete Person oder eine professionelle Agentur mit dieser Aufgabe beauftragen. Entscheidend ist aber, dass die Letztverantwortung bei den Mediatoren bleibt und an deren Mandat gebunden ist. Die Verfahrensparteien sollten nur insofern Zugriff auf die PR-Tätigkeit erlangen, als sie den Mediatoren ihr Gesamtmandat entziehen können. Nur durch die *Trennung zwischen Verfahrensparteien und Verfahrenskommunikation* scheint es möglich, dass auch die eine oder andere unangenehme Wahrheit in geordneten Bahnen nach außen transportiert wird.

Die Festlegung der Struktur der Öffentlichkeitsarbeit des Mediationsverfahrens sollte bereits in dessen Grundsatzverträgen verankert sein. Die Kosten der hier vorgeschlagenen Aufgabenverteilung können stark variieren – je nachdem, ob die Mediatoren die PR-Tätigkeit selbst durchführen, ein zusätzliches Mitglied dafür in ihr Team aufnehmen, oder eine externe Agentur damit beauftragen. Die Evaluierung ist Teil der Gesamtbeurteilung des Mediationsteams durch die teilnehmenden Parteien. Das Thema Rückbindung und die Erfahrungen und Vorschläge der einzelnen Parteien damit sollte *in jeder Sitzung der Vollversammlung des Mediationsverfahrens ein fixer Tagesordnungspunkt* sein. Diese Maßnahme betrifft sämtliche Strategien der Rückbindungsarbeit, sofern diese nicht von den Bürgerinitiativenrepräsentanten alleine, sondern zumindest unter Mitwirkung des Verfahrens organisiert werden.

4.1.7.2. *Auswahl der Repräsentanten*

Die Verfahrensleitung kann Bürgerinitiativen nicht vorschreiben, wen sie als Repräsentanten ins Mediationsverfahren entsenden sollen. Nichtsdestoweniger gilt es, von Beginn an auf die Vorteile hinzuweisen, die es haben kann, wenn der Vertreter im Verfahren *persönlich besonders stark von der Konfliktproblematik betroffen* ist (siehe Kapitel 3.3.3). Außerdem ist auf die entlastende Wirkung einer Aufgabentrennung und einer *möglichst kompakten Organisationsstruktur innerhalb der Bürgerinitiative* hinzuweisen (siehe Kapitel 3.3.1.3.3). Als Grundvoraussetzung für die Teilnahme am Verfahren sollte jedoch darauf bestanden werden, dass alle relevanten Player in der Bürgerinitiative über einen *Internetzugang* verfügen (siehe Kapitel 3.3.3). Diese Maßnahme unterstützt sämtliche Strategien der Rückbindungsarbeit und verursacht keine Kosten. Eine Evaluierung der Situation der Repräsentanten sollte *regelmäßig mittels*

Befragung erfolgen – je nach Verfahrensdauer etwa nach dem ersten halben Jahr und in der Folge jährlich. Die Befragung ist im Rahmen einer externen Begleitforschung durchzuführen.

4.1.7.3. *Offenheit als oberstes Gebot*

Ein Grundproblem in großen Mediationsverfahren, das kommunikative Rückkoppelung überhaupt erst nötig macht, ist die sich rasch öffnende *Wissensklüft zwischen jenen, die im Verfahren sitzen, und denen außerhalb*. Umso problematischer scheint es, wenn Zweiteren gezielt wichtige Informationen vorenthalten werden. Es ist durchaus denkbar, dass Verfahrensparteien – vor allem große Unternehmen – den Vertrauensrahmen der Mediation nutzen und zur Untermauerung der Verständlichkeit ihrer Interessen Geschäftsgeheimnisse zumindest teilweise offen legen. Es ist selbstverständlich, dass diese nicht nach außen dringen dürfen.

Grundsätzlich sollte dies aber die Ausnahme sein. *Größtmögliche Offenheit* ist die Grundlage jeder überzeugenden Informationsarbeit und als solche auch von Beginn an in den Grundsatzverträgen eines Mediationsverfahrens festzuschreiben. Sollte oben beschriebener Ausnahmefall eintreten, muss es den Repräsentanten der anderen Konfliktparteien gestattet sein, bei ihrer Kommunikationstätigkeit darauf hinzuweisen, dass derartige vertrauliche Informationen vorgelegt worden sind, ohne dabei besagte Inhalte preiszugeben.

Diese Maßnahme ist kostenfrei. Ob die Regel für die Teilnehmer zufriedenstellend umgesetzt ist, sollte etwa nach einem Viertel der veranschlagten Verfahrensdauer – spätestens aber nach einem halben Jahr – im *Rahmen einer Befragung* erhoben werden. Diese Erhebung ist in regelmäßigen Abständen zu wiederholen.

4.1.7.4. *Kommunikationsrichtlinie*

Die Öffentlichkeitsarbeit des Mediationsverfahrens sollte so oft wie möglich und über alle ihr zur Verfügung stehenden Kommunikationskanäle auf die Vorteile verweisen, die bei dieser Art der Konfliktlösung erzielt werden können (siehe Kapitel 3.3.2.1.1). Zum einen ist der Vergleich mit alternativen Verfahren – etwa einer UVP – zu forcieren. Zum anderen sind Teilzugeständnisse immer im Lichte einer akzeptablen Gesamtlösung darzustellen. Auf diese Weise sollen Abwägungsprozesse angeregt und die Bereitschaft Betroffener zu

einem Kompromiss gestärkt werden. Der Begriff der Win-Win-Lösung ist weitgehend zu vermeiden, da dadurch unter Umständen Hoffnungen geschürt werden, die kaum eingehalten werden können (siehe Kapitel 1.1.3.2).

Generell sollte die Möglichkeit, weiter mitreden zu können, als wichtiges Argument bei der Entscheidungsfindung eingesetzt werden. Ist vorgesehen, eine Nachfolgeorganisation für das Mediationsverfahren zu schaffen, kann die Teilnahme daran von der aktuellen Kompromissbereitschaft abhängig gemacht werden (siehe Kapitel 3.3.2.2).

Die Einführung dieser Kommunikationsrichtlinie ist kostenlos. Sie bezieht sich auf die Kommunikation mit sämtlichen relevanten Dialoggruppen im Rahmen aller Aktivitäten der Öffentlichkeitsarbeit des Mediationsverfahrens. Die Evaluierung erfolgt im Rahmen der regelmäßigen Befragung der Bürgerinitiativenrepräsentanten durch die externe Begleitforschung und durch Befragungen der breiten Öffentlichkeit. Dies kann entweder durch die Teilnahme an einer professionellen Marktforschungsumfrage erfolgen, oder auch an Studenten im Rahmen einer Seminar- oder Diplomarbeit vergeben werden.

4.1.7.5. *Kommunikationsbüro*

Besonderer Bedeutung kommt der Einrichtung eines zentralen Kommunikationsbüros zu, das sämtliche relevanten Unterlagen und Materialien des Mediationsverfahrens *verwaltet* und auf den jeweils *aktuellsten Stand* der Dinge bringt. Dies ist die Grundlage für zahlreiche Strategien und Maßnahmen im Rahmen der kommunikativen Rückkoppelung und eine entscheidende Hilfestellung für die Konfliktparteien bei der *Bewältigung der Materialfülle*, die komplexe und lang dauernde Mediationsverfahren unweigerlich mit sich bringen. Im Rahmen der Informationsarbeit sind korrekte und verständliche Unterlagen unverzichtbar. Ein derartiges Kommunikationsbüro sollte neben dem Verwalten und gegebenenfalls Vereinfachen von Information auch Bürgerinitiativenvertretern bei der Gestaltung von Präsentationen, Aussendungen oder Diskussionsgrundlagen zur Hand gehen.

Entscheidend ist aber, dass es keinerlei Zweifel an der Wahrhaftigkeit – und damit der Glaubwürdigkeit – dieses Büros gibt. Vertrauensprobleme wären das Ende einer solchen Einrichtung. Deshalb sollte dieses Kommunikationsbüro so unabhängig wie möglich organisiert sein – unter Umständen sogar abseits jenes Gremiums, das für die eigene Öffentlichkeitsarbeit des Mediationsverfahrens verantwortlich ist. Das Büro soll lediglich

als *Dienstleister für alle Beteiligten* fungieren und nicht im eigenen Namen Pressemitteilungen, Flugblätter oder dergleichen verfassen. Damit kommt dieses Büro nie in die Verlegenheit, öffentlich für oder gegen etwas Bestimmtes Stellung beziehen zu müssen. Eine Weisungsgebundenheit soll nur gegenüber einer Mehrheit der Mediationsparteien bestehen und auch nur, um gegebenenfalls operative Verbesserungen zu erreichen.

Besetzt werden könnte das Kommunikationsbüro sinnvollerweise etwa durch Mitglieder einer externen Begleitforschung, wie es sie auch im Rahmen des Mediationsverfahrens Flughafen Wien gegeben hat. Diese Gruppe von Wissenschaftlern hat dort ebenfalls als eine Art unabhängiger Dienstleister für das Verfahren agiert. Diese Tätigkeit könnte über das reine Feedback-Geben hinaus ausgeweitet werden. Der Mehraufwand würde, was die *Personalkosten* der Maßnahme anbelangt, über das Budget für die externe Begleitforschung abzudecken sein. Insgesamt sollten zumindest zwei Personen dieses Kommunikationsbüro betreuen, wobei dies nicht unbedingt eine Vollzeittätigkeit sein müsste. Zu den Kosten für das Personal kommen noch jene für *passende Räumlichkeiten und die nötige EDV-Infrastruktur* hinzu. Räumlich angesiedelt sollte das Büro in der Nähe des üblichen Verhandlungsortes sein. Bei Umweltmediationsverfahren wird dies wahrscheinlich auf dem Gelände jenes Unternehmens sein, das das jeweilige konfliktbehaftete Projekt vorantreibt. Umso wichtiger ist es, dass sich alle anderen Parteien zumindest symbolisch an den Kosten für die Räumlichkeiten beteiligen. Die Dienstleistungen des Kommunikationsbüros sollten aber auf alle Fälle kostenlos zugänglich sein.

Ein derartiges Büro ist bereits *mit dem Start eines Mediationsverfahrens* einzurichten und über dessen gesamte Dauer weiterzuführen. Seine Tätigkeit ist einer laufenden Evaluierung zu unterziehen. Zu diesem Zweck muss darüber Buch geführt werden, wer wie oft welche Serviceleistungen in Anspruch nimmt. Etwa nach einem Viertel der veranschlagten Verfahrensdauer – spätestens aber nach einem halben Jahr – sollen im Rahmen einer *Befragung* Zufriedenheit und Verbesserungsvorschläge ermittelt werden. Dies ist in regelmäßigen Abständen zu wiederholen.

4.1.7.6. *Kommunikations-Fonds*

Einige Bürgerinitiativenvertreter, die am Mediationsverfahren Flughafen Wien beteiligt gewesen sind, klagen über Ressourcenmangel in Zusammenhang mit eigenen Aussendungen oder Veranstaltungen im Rahmen der Rückbindungsarbeit (siehe Kapitel 3.3.3). Im Rahmen eines Mediationsverfahrens sollte deshalb von Beginn an ein *Fonds zur Unterstützung der Kommunikationsarbeit* eingerichtet werden, der – unabhängig von einzelnen Konfliktparteien – bei der Verfahrensleitung oder bei von dieser mit der Öffentlichkeitsarbeit des Verfahrens betrauten Personen angesiedelt ist und sich aus dem allgemeinen Verfahrensbudget speist. Finanzielle Unterstützung ist freilich ein zweischneidiges Schwert: Groß ist die Gefahr, dass der Eindruck entsteht, jemand habe sich „kaufen“ lassen. Der Kommunikations-Fonds muss allen Verfahrensparteien zu gleichen Bedingungen zur Verfügung stehen. Für jede Partei ist innerhalb einer gewissen Periode der selbe Höchstbetrag zu reservieren. Nach Ablauf der Periode – zum Beispiel nach einem Jahr – wird der Fonds wieder auf diese Höchstbeträge aufgefüllt. Nicht verbrauchtes Geld kann nicht gehortet werden, was eine gewisse *Regelmäßigkeit der Kommunikationstätigkeit* sichern soll. Die Inanspruchnahme des Fonds ist an strenge Auflagen geknüpft: Wollen sich Bürgerinitiativenvertreter oder andere Konfliktparteien Projekte fördern lassen, müssen sie vorab mit einem Konzept und einem Kostenvoranschlag an die Verwalter des Fonds herantreten. Anzahlungen können auf dieser Basis zwar erfolgen, sind im Nachhinein jedoch anhand ausgestellter Rechnungen genau zurückzurechnen. Die Verantwortlichen für die Öffentlichkeitsarbeit des Verfahrens, in deren Zuständigkeit auch der Fonds fällt, dürfen keinen Einfluss auf Inhalte der vorgelegten Konzepte nehmen, sofern diese nicht in krassem Widerspruch zu den Grundprinzipien des Mediationsverfahrens stehen. Sie müssen die Konzepte aber sehr wohl auf ihre Tauglichkeit in Sachen Rückbindungsarbeit beurteilen – und gegebenenfalls ablehnen, oder gemeinsam mit den Einreichern überarbeiten.

Ziel ist, dass die PR-Verantwortlichen auf diese Weise einen *Überblick über die Kommunikationsaktivitäten der Konfliktparteien* erhalten, Hilfestellungen leisten können und gegebenenfalls koordinierend einwirken. *Gemeinschaftsprojekte* – etwa Diskussionsveranstaltungen mehrerer Parteien – sollten forciert werden. Der Fonds ist auch entsprechend knapp zu dotieren, dass größere Projekte entweder nur durch einen

höheren Eigenanteil oder durch gemeinsames Vorgehen gestemmt werden können. Neben öffentlichen Veranstaltungen sollen zum Beispiel auch Aussendungen gefördert werden.

Als Gegenleistung für die Inanspruchnahme des Fonds sind die Konfliktparteien zu verpflichten, kompetente Vertreter des Verfahrens in regelmäßigen Abständen – etwa vierteljährlich – zu ihren eigenen Rückbindungssitzungen einzuladen. Die Tätigkeit des Fonds ist in regelmäßigen Abständen – etwa nach einem halben Jahr und in der Folge jährlich – durch eine *Befragung der Konfliktparteien* zu evaluieren. Gegebenenfalls können Förderkriterien, Auflagen und Dotierung entsprechend angepasst werden. Der Kommunikationsfonds gewährleistet Unterstützung bei der Informationsarbeit, dem Herbeiführen von Diskussionen und bei der Diskursführung.

4.1.7.7. *Unterstützung vor Ort*

Abgesehen von der Verpflichtung, bei Inanspruchnahme des Kommunikations-Fonds regelmäßig Vertreter des Mediationsverfahrens *zu Rückbindungssitzungen einzuladen*, sollte bereits in den Grundsatzverträgen festgeschrieben werden, dass Konfliktparteien an wichtigen Punkten im Verfahren entsprechende Unterstützung annehmen müssen. Diese kann nicht nur durch Mitglieder des Mediationsteams, sondern auch durch weitgehend unabhängige Coaches geleistet werden (siehe Kapitel 1.3.1).

Das Angebot zu einer freiwilligen Inanspruchnahme dieser Hilfeleistung muss über das gesamte Verfahren bestehen und laufend erneuert werden. Oft gibt es jedoch Vorbehalte, die im Fall des Falles eben durch vertraglichen Zwang überwunden werden müssen. Die Kosten für die Unterstützung vor Ort sind aus dem allgemeinen Verfahrensbudget zu bestreiten und können stark variieren – je nachdem, ob auf externe Experten zurückgegriffen werden muss, oder nicht. Die Hilfestellung bezieht sich auf die Informationsarbeit, das Herbeiführen von Diskussionen und das Führen von Diskursen. Darüber hinaus sind im Rahmen dieser Rückbindungssitzungen inhaltliche Bewertungen des Verfahrens und einzelner Ergebnisse vorzunehmen, sowie der „Schatten der Zukunft“ zu thematisieren. Gerade *vor wichtigen Entscheidungen oder Zwischenentscheidungen* im Mediationsverfahren müssen derartige Abwägungsprozesse aktiv forciert und genaue Verhandlungspositionen abgesteckt werden. BATNA-Vergleiche sind anzustellen (siehe Kapitel 1.1.3.1). Der Verweis auf – möglicherweise problematische – alternative

Konfliktlösungsverfahren soll die Teilnahmebereitschaft an der Mediation stärken. Inhaltliche Ergebnisse sind mittels Auszahlungsvergleichen einzuschätzen (siehe Kapitel 2.2.2.3), der Wert zukünftigen Einbezogenseins offensiv zu thematisieren.

Die Evaluierung hat durch Befragung der vor Ort tätig werdenden Personen und der Bürgerinitiativenvertreter zu erfolgen – unmittelbar nach einer der konzentrierten Rückbindungsphasen, ansonsten regelmäßig halbjährlich.

4.1.7.8. *Öffentliche Mediation*

Um erst gar nicht das Entstehen einer Wissenskluft zwischen am Verfahren beteiligten und außerhalb stehenden Personen zuzulassen, ist das Mediationsverfahren so öffentlich wie möglich zu gestalten – vor allem in Bezug auf die mitunter besonders kritischen aktiven Bürgerinitiativenmitglieder. Die Repräsentanten im Verfahren müssen – wie teilweise im Mediationsverfahren Flughafen Wien (siehe Kapitel 3.3.1.1.4) – die Möglichkeit erhalten und dazu animiert werden, Mitglieder ihrer Gruppierungen als Zuhörer zu Sitzungen des Verfahrens mitzunehmen. Um dies zu erleichtern, sollten Sitzungen zum Teil in einzelne betroffene Ortschaften ausgelagert werden. Diese Maßnahme stärkt das Gesamtverständnis für das Mediationsverfahren und unterstützt damit sowohl die Informationsarbeit wie auch die Diskussions- und Diskurstätigkeit. Es fallen keine nennenswerten Zusatzkosten an. Die Evaluierung erfolgt durch *Beobachtung und Aufzeichnung der Inanspruchnahme* dieses Angebots.

4.1.7.9. *Zeitmanagement*

Zeitmangel ist einer der entscheidenden negativen Einflüsse auf die Sprechsituation im Rahmen von Diskursen bei der Rückbindungsarbeit in Mediationsverfahren (siehe Kapitel 3.3.1.3.3). Bei der Planung der Sitzungstermine im Verfahren ist dementsprechend darauf zu achten, dass *genügend Freiräume für eigene Rückbindungstermine* der Bürgerinitiativenvertreter bleiben. Denkbar wäre etwa eine sitzungsfreie Woche pro Monat, die der Rückbindungsarbeit gewidmet sein soll. Diese Maßnahme unterstützt sämtliche Rückbindungsstrategien und verursacht keine Zusatzkosten. Die Evaluierung erfolgt mittels halbjährlicher Befragung der Bürgerinitiativenrepräsentanten.

4.1.7.10. Website

Der offizielle Internet-Auftritt des Mediationsverfahrens kann eine taugliche zentrale Kommunikationsplattform darstellen. Bei entsprechender Gestaltung wird eine Website zu einem wichtigen Instrument der Information, der Anbahnung von Diskussion, der Diskursführung und der Evaluation.

4.1.7.10.1 Information

Durch praktisch unbegrenzte Speichermöglichkeiten stellt das Internet, was Unterlagen, Protokolle etc. anbelangt, ein *wertvolles Archiv* dar. Einerseits kommt – vor allem bei einer großen Materialfülle – hier einer *übersichtlichen Gestaltung* größte Bedeutung zu, auf der anderen Seite ist aber auch sicherzustellen, dass sich die Informationsleistung der Website nicht auf ein Archiv-Service beschränkt. Interessierte mit wenig Zeit für Details sollten *auf den ersten Blick* beim Öffnen der Homepage den Verfahrensstand erkennen können. Wichtig ist zum Beispiel eine Kurzinformation darüber, worüber gerade verhandelt wird, was bereits abgeschlossen ist, was als nächstes auf die Tagesordnung kommt, wie lange das Verfahren schon dauert, und wie lange es noch dauern wird. Zusätzlich sollte das jeweils jüngste Memo (siehe Kapitel 4.1.7.11) sofort zum Download zur Verfügung stehen – für jene, die einige inhaltliche Details nicht abschrecken, aber sich dennoch nicht durch einen Datenberg wühlen wollen.

User müssen die Möglichkeit erhalten, einen *persönlichen Account* zu erstellen, um z.B. offizielle Aussendungen des Mediationsverfahrens per E-Mail zu erhalten. Selbstverständlich sollt die Website *generelle Informationen* über die Verfahrensstruktur, die Verfahrensleitung und die einzelnen Verfahrensparteien enthalten. Weiters sind die Hintergründe von Mediation und deren Legitimität – also die rechtliche Einordnung solcher Verfahren – zu erklären. Ein eigener Unterbereich sei der *Erklärung von Fachbegriffen* gewidmet. Dieser muss mit sämtlichen Dokumenten auf der Website verlinkt sein, sodass die Bedeutung von Fachtermini einfach per Mausklick offengelegt werden kann.

4.1.7.10.2 Schaffung von Diskussionsmöglichkeiten

Über die Website sollten Interessierte die Möglichkeit erhalten, mit kompetenten Vertretern des Verfahrens – seien es Mediatoren oder Bürgerinitiativenrepräsentanten – in

Kontakt zu treten. Bei der Präsentation der einzelnen Mediatoren und Verfahrensparteien ist deshalb auch immer eine *aktuelle Kontaktmöglichkeit* anzugeben – im Idealfall Telefonnummer und E-Mail-Adresse. Außerdem sollten öffentlich zugängliche Termine der Bürgerinitiativen prominent angekündigt werden. Darüber hinaus könnte auch direkt auf ein Diskussionsforum, einen Chatroom oder einen Weblog auf der Mediations-Website verwiesen werden.

4.1.7.10.3 Diskursführung

Das Internet bietet zahlreiche Möglichkeiten zur Diskursführung. Einerseits sollte ein *Diskussionsforum* eingerichtet werden, wo Benutzer Beiträge posten können, andererseits können im Rahmen eines *Weblogs* umfassendere Erfahrungen festgeschrieben werden, zu denen dann wiederum Stellung genommen werden kann. Schlüssel zu diesen Services sind persönliche Web-Accounts von Verfahrensteilnehmern und Außenstehenden. Beiträge Zweiterer sollten möglichst innerhalb eines Tages beantwortet werden. Sämtliche Beiträge sind zu speichern und in Echtzeit an jene Verfahrensparteien weiterzuleiten, die dies wünschen. Solche, die mit einem realen Namen und einer Wohnadresse versehen und nicht anstößig sind, gehören ausnahmslos veröffentlicht. Diese Kriterien schützen einerseits die Website vor Missbrauch durch User und garantieren andererseits, dass Zensur durch die Administratoren im Zweifelsfall leichter nachweisbar wäre – womit entsprechenden Vorwürfen (siehe Kapitel 3.3.1.3.1) besser entgegengetreten werden könnte.

Um besonders lebensechte Diskurse zu ermöglichen, sollte ein Chatroom eingerichtet werden. Vertreter des oder Teilnehmer am Verfahren können sich diesbezüglich mit Außenstehenden via E-Mail verabreden, bzw. sollte gleich beim Öffnen der Website ersichtlich sein, welche kompetenten Gesprächspartner gerade online sind. Einmal pro Woche zu einem fixen Zeitpunkt sollte ein einstündiger Live-Chat mit einem Mediator, einem Bürgerrepräsentanten oder einem sonstigen Experten veranstaltet werden. Alle Personen mit einem Web-Account sind rechtzeitig im Voraus per E-Mail dazu einzuladen und kurzfristig zu erinnern.

4.1.7.10.4 Evaluation

Sämtliche Besucher der Website sollen die Möglichkeit erhalten, via *Internet-Fragebogen* zum jeweiligen Konfliktthema und zum Mediationsverfahren Stellung zu nehmen. Die Aufforderung dazu kann zum Beispiel per Pop-Up auf der Startseite der Website erfolgen.

Zusätzlich sollte aber auch ein entsprechender Link vorhanden sein, da Pop-Ups mitunter automatisch gesperrt sein können. Der Fragebogen soll nicht zuletzt dazu beitragen, das Wissen über das Verfahren und die Zustimmung dazu zu erheben. Dies erlaubt wichtige Rückschlüsse für die Öffentlichkeitsarbeit. Während dieser allgemeine Fragebogen möglichst kurz gehalten sein sollte, können Personen, die über einen eigenen Account verfügen, gebeten werden, in gewissen Abständen – je nach veranschlagter Verfahrensdauer etwa viertel- oder halbjährlich – für etwas umfangreichere Internetbefragungen zur Verfügung zu stehen.

Die zeitnahe Auswertung der Befragungen kann – wie die Einrichtung und Betreuung der Website überhaupt – in der Verantwortung jener liegen, die sich insgesamt um die Öffentlichkeitsarbeit des Verfahrens kümmern. Je nach Struktur wäre aber auch eine Teilung denkbar, bei der sich etwa Mitglieder einer externen Begleitforschung der Fragebögen annehmen. Für die Einrichtung der Website mit Start des Verfahrens sind marktübliche Kosten zu veranschlagen. Die Betreuung ist Teil des Mandats der mit der Öffentlichkeitsarbeit des Verfahrens beauftragten Personen. Die Evaluierung der Nutzung der Website erfolgt über *Frequenzanalysen* der Zugriffe, eine Beurteilung der Akzeptanz der Diskussionsangebote und die Messung der Bereitschaft zur Teilnahme an den diversen Befragungen.

4.1.7.11. *Memos*

Im Mediationsverfahren Flughafen Wien wurden von sämtlichen Sitzungen Kurzprotokolle per Website veröffentlicht. Die Expertenbefragungen im Rahmen dieser Diplomarbeit haben jedoch aufgezeigt, dass wichtige Hintergründe hier nicht ausreichend dargestellt werden konnten (siehe Kapitel 3.3.1.1.3). Dabei hätte – ungeachtet dieser Verkürzung auf wenige Fakten – das Internet-Archiv mit der Zeit schier unbewältigbare Ausmaße angenommen. Ein weiteres Problem sei, dass nicht alle Bürgerinitiativenmitglieder mit dem Internet vertraut sind, oder über einen Zugang zu diesem verfügen. Insgesamt hat dies also nicht ausgereicht, um die – mit der Distanz zu den Verhandlungen zunehmenden – Wissensunterschiede auszugleichen, entscheidende Hintergründe zu erklären und Zwischenergebnisse des Verfahrens griffig zu vermitteln.

Um diesen Teil der Informationsarbeit zu verbessern, sollte diese – ob ihres Archiv-Charakters – wertvolle Form der Internet-Protokolle durch *Memos in Papierform* ergänzt

werden. Diese Memos können den Bürgerinitiativenrepräsentanten als *Leitfaden für die eigenen Rückbindungssitzungen* dienen. Dies hat den Vorteil, dass – im Unterschied zu Internet-Veröffentlichungen oder E-Mails – die Rezeption der Informationen nicht der augenblicklichen Prädisposition des Empfängers überlassen bleibt: Wie oft werden E-Mails nur angelesen oder überflogen, weil noch zig andere durchgegangen werden müssen und die Zeit drängt? Mit einem derartigen Memo-Leitfaden hingegen findet die Informationsweitergabe dann statt, wenn die volle Aufmerksamkeit ohnehin auf die jeweilige Thematik gerichtet ist – nämlich im Rahmen der Bürgerinitiativen-Sitzungen. Der im Verfahren anwesende Repräsentant kann die knapp zusammengefassten Protokolle wiedergeben und gleich mündlich um *wichtige Hintergrundinformationen* ergänzen – etwa woran es liegt, falls vielleicht noch keine Ergebnisse erzielt worden sind, oder wie die Stimmung im Verfahren und bei den anderen Parteien ist.

Derartige Memos sollten ungefähr *nach jeder vierten Sitzung* im Mediationsverfahren herausgegeben werden, mindestens jedoch einmal im Monat. Die Länge darf der Fasslichkeit halber eine A4-Seite nicht überschreiten. Inhaltlich soll der *Fokus auf Zwischenergebnissen und außergewöhnlichen Ereignissen* liegen. Gibt es keine nennenswerten Ergebnisse, sollen – durchaus kritisch – die Gründe dafür genannt werden, allerdings ohne einzelne Parteien gesondert durch Namensnennung bloßzustellen. Dies obliegt dann dem Gutdünken des jeweiligen Repräsentanten bei der folgenden Rückbindungssitzung. Die Inhalte des jeweiligen Protokolls sind – wie jene im Internet veröffentlichten – nach der jeweiligen Sitzung im Verfahren einstimmig zu beschließen. Verfasst werden die Memos entweder von der Verfahrensleitung oder von jenen Personen, die von dieser mit der Öffentlichkeitsarbeit des Verfahrens betraut worden sind. Ist eine Bürgerinitiative bei einem Gutteil der im jeweiligen Memo behandelten Sitzungen nicht vertreten, soll diese verpflichtet werden, im Rahmen ihrer Rückbindungssitzungen auf die erläuternden Dienste eines der Memo-Verfasser zurückzugreifen. Die Bereitschaft dazu ist als Teilnahmebedingung für das Mediationsverfahren vertraglich festzuschreiben.

Die Memos bilden eine wichtige Grundlage für die Informationsarbeit – und damit letztlich auch für Diskurse und das Ausloten von Kompromissen. Die Kosten dafür sind *Teil der Entlohnung der Verfahrensleitung* bzw. der der PR-Beauftragten des Mediationsverfahrens. Nach rund einem Viertel der veranschlagten Verfahrensdauer – spätestens aber nach einem halben Jahr – soll die Zufriedenheit der

Bürgerinitiativenvertreter mit den Memos sowie deren Nutzung per *Befragung* erhoben werden. Dies ist in regelmäßigen Abständen zu wiederholen.

4.1.7.12. *Medienarbeit*

Ungeachtet der direkten Ansprache der Zielgruppen durch die Kommunikationsarbeit des Mediationsverfahrens oder durch die Repräsentanten von Bürgerinitiativen spielt der Konsum von Massenmedien wie Zeitungen oder Fernsehen für Rezipienten eine wichtige Rolle bei der Informationsbeschaffung. Sowohl aktive Mitglieder einer Bürgerinitiative wie auch eine breitere, aber ebenfalls von der jeweiligen Problematik betroffene Öffentlichkeit schenken Medienberichten besondere Aufmerksamkeit. *Klassische Medienarbeit* ist im Rahmen der Rückbindungstätigkeit also unverzichtbar. Allerdings kann es sich dabei nur um eine Ergänzung der sonstigen Aktivitäten handeln, da Massenmedien aus Platzgründen oft kaum in der für die Rückbindung nötigen Tiefe berichten. Außerdem neigen Journalisten dazu, Inhalte und Konflikte zuzuspitzen, was gerade für die Beteiligten an einem kooperativen Konfliktlösungsverfahren irritierend wirkt (siehe Kapitel 3.3.1.1.3).

Die Medienarbeit kann sich im Wesentlichen auf vier Instrumente beschränken: *Presseaussendungen, Pressekonferenzen, Kamingespräche* und *Einladungen zu Feierlichkeiten*.

4.1.7.12.1 Presseaussendungen

Pressemitteilungen sollten in regelmäßigen Abständen an die Redaktionen der wichtigsten Printmedien, elektronischen Medien und Nachrichtenagenturen geschickt werden. Auch auf einschlägige Special-Interest-Medien darf hier nicht vergessen werden. Abgesehen von Pressekonferenzen und Hintergrundgesprächen, die automatisch mit Aussendungen zu begleiten sind, sollte es auch eigenständige Mitteilungen geben. Anlässe hierzu können zum Beispiel das Erreichen von kleineren Zwischenergebnissen oder Veränderungen im Verfahren sein – etwa, wenn neue Parteien aufgenommen werden. Solche *Aussendungen* sollte es etwa *alle zwei Monate* geben. Liegen keine entsprechenden Anlässe vor, wird die Gelegenheit genutzt, kurz *Zwischenbilanz* zu ziehen. Letztlich geht es bei derartigen Mitteilungen darum, den Redakteuren zu zeigen, dass im Mediationsverfahren

ordnungsgemäß gearbeitet wird. Großes Echo in der Berichterstattung ist bei derlei Aussendungen zweitrangig und nicht zu erwarten. Es handelt sich lediglich um ein Zusatzservice für Journalisten, die sich dieses Spezialthemas angenommen haben. Die Kosten sind entsprechend niedrig. Aussendungen, in denen kurz Zwischenbilanz gezogen wird, sollten postalisch verschickt werden. Jene, die sich auf einen aktuellen Anlass beziehen, sind per E-Mail zu verteilen. Größter Kostenpunkt wäre eine Eins-zu-eins-Veröffentlichung per Nachrichtenagentur (z.B.: APA-OTS). Alle Mitteilungen sollten auch auf der Website abrufbar sein.

Da das unmittelbare Hervorrufen einer Medienberichterstattung bei diesen Aussendungen nicht im Vordergrund steht, ist eine Evaluierung schwierig. Nichtsdestoweniger sollten *allfällige Reaktionen* seitens Journalisten dokumentiert werden. Folgen tatsächlich Berichte, sind diese mittels Pressespiegel auszuwerten.

4.1.7.12.2 Pressekonferenzen

Pressekonferenzen sollten *an wichtigen Punkten des Mediationsverfahrens* abgehalten werden- zum Beispiel zu Beginn, am Ende, nach dem ersten Jahr, oder wenn entscheidende Zwischenergebnisse erreicht worden sind. Hier lässt sich der Erfolg am hervorgerufenen *Medienecho* messen. Auch die Teilnehmerzahl und -zusammensetzung sollte dokumentiert werden. Die Einladung sollte postalisch, per E-Mail und telefonisch (durch sogenanntes Nachtelefonieren) erfolgen. Größter Kostenpunkt ist das Anmieten einer geeigneten Räumlichkeit inklusive Caterings.

4.1.7.12.3 Kamingespräche

Ausgewählte Journalisten sollten im Rahmen von *Hintergrundgesprächen* mit der Verfahrensleitung oder anderen Experten mit den Hintergründen des Konfliktlösungsverfahrens vertraut gemacht werden. Ein erstes derartiges Kamingespräch könnte etwa nach einem Viertel der veranschlagten Verfahrensdauer – spätestens aber nach einem Vierteljahr – angesetzt werden. Insgesamt reichen zwei Kamingespräche völlig aus. Bei der Terminplanung ist auf ausreichende Distanz zu den Pressekonferenzen zu achten. Die Evaluierung erfolgt durch die Auswertung der Berichterstattung. Die Kosten können je nach Ausgestaltung stark variieren. So reicht alleine beim Catering die denkbare Spannweite von belegten Brötchen bis zum Gourmet-Menü.

4.1.7.12.4 Einladungen zu Feierlichkeiten

Abgesehen von den bisher ausgeführten drei klassischen Instrumenten der Medienarbeit empfiehlt es sich auch, Journalisten zu diversen *Festivitäten* (Weihnachtsfeier, Sommerfest, Neujahrsempfang etc.) des Mediationsverfahrens einzuladen. Gerade bei Mediation, die ja ein Höchstmaß an allseitigem Vertrauen erfordert, ist es kaum denkbar, dass Journalisten selbst bei Sitzungen anwesend sind. Feierlichkeiten sind demnach die einzige Möglichkeit, um durch ungezwungene Gespräche Einblick quasi aus erster Hand zu erhalten. Die Einladungen sollten persönlich an bekanntermaßen interessierte Journalisten ergehen. Ähnlich wie bei reinen Presseausendungen ist eine Evaluierung hier schwierig. Die entstehenden Zusatzkosten sind allerdings auch sehr begrenzt.

Insgesamt ist der Umgang mit Medien bei Mediationsverfahren eine heikle Angelegenheit. Eine konsensuale Konfliktlösung ist nur möglich, wenn die Teilnehmer nicht parallel dazu medialen Druck aufeinander ausüben. Besonders schwierig ist die Situation bei Umweltmediationsverfahren, an denen meistens auch Kommunalpolitiker beteiligt sind. Der Umgang der einzelnen Parteien mit den Medien sollte vorab im Konsens festgelegt werden. Es ist darauf zu achten, dass aktive Pressearbeit in Bezug auf den jeweiligen Konflikt ausschließlich in die *Verantwortung der Verfahrensleitung* fällt. Diese kann diese Aufgabe gegebenenfalls an eine mit der gesamten Öffentlichkeitsarbeit des Verfahrens betraute Stelle delegieren. Auf diese haben dann auch Verfahrensparteien zu verweisen, sollten sie selbst von Journalisten angesprochen werden. Verfahrensparteien dürfen gegenüber Medien lediglich in kurzen Worten ihre grundsätzliche Position zum Konfliktthema bekannt geben und darauf verweisen, dass jegliche Details im Rahmen der Mediation zu besprechen sein werden. Diese Regelung muss bereits in den Grundsatzverträgen des Verfahrens den jeweiligen Gegebenheiten entsprechend formuliert sein.

4.1.7.13. Newsletter

Um die Oberflächlichkeit und mögliches Desinteresse der Medien auszugleichen (siehe Kapitel 3.3.1.1.3), empfiehlt sich bei der Informationstätigkeit zusätzlich zur klassischen Medienarbeit das *Veröffentlichen eigener Publikationen*. In diesem Zusammenhang kann

ein regelmäßig erscheinender Newsletter eine wichtige Rolle spielen. Eine derartige Publikation könnte etwa acht Seiten umfassen und vierteljährlich erscheinen. Beim Erreichen besonders wichtiger Punkte im Mediationsverfahren scheint es auch angebracht, Sondernummern herauszugeben. Dies reicht allerdings – je nach Verfahrensdauer und –verlauf – zwei- bis dreimal. Der Newsletter soll die breite Öffentlichkeit ansprechen und postalisch an alle denkbaren Betroffenen des jeweiligen Konflikts geschickt werden. Darüber hinaus empfiehlt es sich, Verteilaktionen durch Bürgerinitiativen zu forcieren (siehe Kapitel 3.3.1.1.3), um den Wert des Newsletters für deren Rückbindungsarbeit zu erhöhen. Grundvoraussetzung dafür ist allerdings, dass sich die Bürgervertreter mit den zu verbreitenden Inhalten identifizieren können. Eine kritiklose Positivdarstellung des Verfahrens reicht also keinesfalls aus.

Inhaltlich sollten in jedem Newsletter die Verfahrensleitung und *Vertreter aller wichtigen Grundtypen der Verfahrensparteien* (Bürgerinitiativen, Politiker, Unternehmen etc.) in Form von Beiträgen zu Wort kommen. Um den Informationswert über eine reine PR-Broschüre hinaus zu erhöhen, sollte jeweils eine Seite für einen *Gastbeitrag eines außenstehenden Experten*, der Relevantes zum Konfliktthema zu sagen hat, reserviert sein. Dies kann auch in Form eines Interviews erfolgen. Darüber hinaus sollte der Newsletter einen *Überblick über aktuelle und zukünftige Geschehnisse im Verfahren* geben sowie Zwischenergebnisse präsentieren und eine *Positionsbestimmung*, was den Verfahrensverlauf angeht, vornehmen.

Viele der im Rahmen dieser Diplomarbeit befragten Personen kritisieren den Newsletter des Mediationsverfahrens Flughafen Wien als zu unkritisch (siehe Kapitel 3.3.1.1.3) – und zwar, obwohl dieser eigentlich von allen Parteien abgesegnet werden musste. Um diesem Problem von vornweg zu begegnen, sollte rund eine Dreiviertelseite jedes Newsletters *Leserbriefen* gewidmet sein. Beispielhaft ausgewählte kritische Briefe könnten auch gleich im Newsletter öffentlich durch die Verfahrensleitung beantwortet werden.

Zur Erhöhung der Verständlichkeit sollten – nach Vorbild des Flughafenverfahrens – in jedem Newsletter wichtige Fachbegriffe aus dem Verfahren im Rahmen eines *Glossars* erklärt werden (siehe Kapitel 3.3.1.1.3). Um einen Diskussionsprozess mit der breiten Öffentlichkeit zu forcieren, sind in jedem Newsletter – ähnlich wie auf der Website – die

*Kontakt*daten von Verfahrensleitung und –parteien anzugeben. Dies wäre auf oder in der Nähe der Leserbriefseite sinnvoll.

Die Erstellung des Newsletters hat durch die Verfahrensleitung oder durch von dieser mit der Öffentlichkeitsarbeit des Verfahrens betraute Personen zu erfolgen. Die Kosten schwanken mit der Auflage, sind aber zweifelsohne beträchtlich. Eine Evaluierung ist durch eine *Auswertung der Leserbriefe* möglich. Wünschenswert wäre darüber hinaus eine *breite Umfrage* nach der Wirksamkeit des Newsletters in der Region, in der er verteilt wird. Dies könnte etwa durch die Teilnahme an einer professionellen Umfrage eines Marktforschungsinstituts erfolgen. Außerdem wäre es denkbar, Studenten im Rahmen einer Seminar- oder Diplomarbeit mit dieser Aufgabe zu betrauen. Sinnvoll ist eine derartige Evaluierung etwa nach ein bis eineinhalb Jahren.

4.1.7.14. *Öffentliche Veranstaltungen*

Öffentliche Veranstaltungen bieten die Möglichkeit, im Rahmen direkter Kommunikation zu informieren, Diskussionen einzuleiten und Diskurse zu führen, und sollten zum festen Repertoire der Rückbindungsarbeit eines Mediationsverfahrens gehören. Wichtig ist aber, sich nicht nur auf eine Auftakt- und eine Abschlussveranstaltung zu beschränken (siehe Kapitel 3.3.1.2.3). Bei einer mehrjährigen Verfahrensdauer sollte es mehrere dieser Möglichkeiten geben, sowohl mit aktiven und passiven Bürgerinitiativenmitgliedern wie auch der breiten Öffentlichkeit in Kontakt zu treten. Große Veranstaltungen könnten – je nach Verfahrensdauer – *halbjährlich bzw. jährlich* stattfinden.

Zu Beginn jeder Veranstaltung sollte ein *kurzer Informationsteil* stehen (Dauer etwa 30 bis 45 Minuten), in dem die Verfahrensleitung oder Verfahrensteilnehmer über den Verfahrensstand berichten. Darüber hinaus sollten Informationsmaterialien aufliegen. Danach wird eine *Diskussions- bzw. Fragerunde* eingeleitet. Neben klassischen Podiums-/Publikumsdebatten bieten sich hier *alternative Formen der Diskursführung* an, wie sie auch im Mediationsverfahren Flughafen Wien zum Einsatz gekommen sind (siehe Kapitel 3.3.1.3.2). Entscheidend ist, dass jeder Besucher, ohne große Hürden überspringen zu müssen, Fragen stellen oder Statements abgeben kann. Nur so ist eine möglichst ideale Sprechsituation zu gewährleisten (siehe Kapitel 3.3.1.3.2).

Die Einladungen zu derartigen Veranstaltungen sollten möglichst breit gestreut sein und könnten über die Website und E-Mail sowie über den Newsletter erfolgen. Darüber hinaus

sollten Bürgerinitiativenrepräsentanten dazu animiert werden, möglichst viele Interessierte aus ihren Gruppierungen oder ihrem Einzugsgebiet mitzubringen. Um möglichst breite Zugänglichkeit zu gewährleisten, empfiehlt es sich, *nicht immer den selben Veranstaltungsort* zu nutzen. Bei einem Konfliktthema, das mehrere Ortschaften betrifft, sollte jede davon im Laufe des Verfahrens zumindest einmal in den Genuss einer solchen Veranstaltung kommen. Die Auswahl kann zum Beispiel der Einwohnerzahl nach erfolgen, wobei absteigend vorgegangen wird. Die Kosten umfassen in erster Linie die Miete der Location und ein allfälliges Catering. Die Evaluierung erfolgt durch eine generelle Analyse des Besuchs und durch kurze Fragebögen, die im Anschluss an die jeweilige Veranstaltung beim Ausgang abgegeben werden können.

4.1.8. Überblick Kommunikationskonzept

Maßnahme	Strategie	Zielgruppe	Ausgestaltung	Zeitplan	Kosten	Evaluierung
PR als Top-Management Task	Schaffung Konsens/rationaler Dissens Unterstützung Kompromissfindung	aktive, passive und potenzielle Mitglieder	Verfahrensleitung verantwortlich für PR – kann Umsetzung delegieren; strikte Trennung zwischen Verfahrensparteien und Verfahrenskommunikation	laufend, von Beginn an	je nach Art der Arbeitsteilung bei der PR-Arbeit	Teil der Gesamtbeurteilung des Mediationsteams; Tagesordnungspunkt bei Vollversammlung
Auswahl der Repräsentanten	Schaffung Konsens/rationaler Dissens Unterstützung Kompromissfindung	aktive Mitglieder	Hinweis auf Vorteile, wenn Repräsentant selbst von Konfliktproblematik betroffen, und wenn kompakte Struktur innerhalb der Initiative	laufend, von Beginn an	keine für Maßnahme, sonst je nach Evaluierungsmethode	regelmäßige Befragung der Repräsentanten
Offenheit	Schaffung Konsens/rationaler Dissens (Information)	aktive, passive und potenzielle Mitglieder	Verweis auf vertrauliche Informationen, ohne deren Inhalte preiszugeben	laufend, von Beginn an	keine für Maßnahme, sonst je nach Evaluierungsmethode	regelmäßige Befragung der Mediationsteilnehmer
Kommunikationsrichtlinie	Unterstützung Kompromissfindung	aktive, passive und potenzielle Mitglieder	Auf Vorteile dieser Art der Konfliktlösung verweisen; Vergleich mit Alternativen forcieren; auf Möglichkeit verweisen, weiter mitreden zu können	laufend, von Beginn an	keine für Maßnahme, sonst je nach Evaluierungsmethode	regelmäßige Befragung der Repräsentanten und Befragung der breiten Öffentlichkeit
Kommunikationsbüro	Schaffung Konsens/rationaler Dissens (Information)	aktive, passive und potenzielle Mitglieder	unabhängige Stelle, die Unterlagen sichtet und auf letzten Stand bringt sowie Repräsentanten bei Erstellung von Präsentationen etc. unterstützt	laufend, von Beginn an	Räumlichkeit, EDV und Personal je nach Ausgestaltung	Dokumentation der Nutzung und regelmäßige Befragung der Repräsentanten
Kommunikationsfonds	Schaffung Konsens/rationaler Dissens (Information, Diskussion, Diskursführung)	aktive, passive und potenzielle Mitglieder	Fonds zur Unterstützung der Rückbindungsarbeit; strenge Auflagen	laufend, von Beginn an	je nach Dotierung	Befragung der Konfliktparteien

Unterstützung vor Ort	Schaffung Konsens/rationaler Dissens Unterstützung Kompromissfindung	aktive Mitglieder	verpflichtende Hilfe bei Rückbindungssitzungen durch Verfahrensleitung oder externe Coaches	laufend, vor wichtigen Entscheidungen	je nach Ausgestaltung	Befragung der vor Ort tätig werden Personen und der Repräsentanten
Öffentliche Mediation	Schaffung Konsens/rationaler Dissens (Information, Diskussion, Diskurs)	aktive Mitglieder	Möglichkeit, Mitglieder der eigenen Gruppierung zu Sitzungen mitzunehmen; verschiedene Verhandlungsorte	laufen, von Beginn an	keine oder geringe für Verhandlungsort	Beobachtung und Aufzeichnung der Inanspruchnahme
Zeitmanagement	Schaffung Konsens/rationaler Dissens Unterstützung Kompromissfindung	aktive, passive und potenzielle Mitglieder	ausreichend Zeit für Rückbindung einplanen	eine sitzungsfreie Woche pro Monat	keine für Maßnahme, sonst je nach Evaluierungsmethode	Befragung der Repräsentanten
Website	Schaffung Konsens/rationaler Dissens (Information, Diskussion, Diskurs, Evaluierung)	aktive, passive und potenzielle Mitglieder	Information auf einen Blick und Archiv; Kontaktdaten; Diskussionsforum, Weblogs und Chat; Online-Befragungen	laufend von Beginn an	Teil des Budgets für PR-Beauftragte	Frequenzanalysen
Memos	Schaffung Konsens/rationaler Dissens (Information)	aktive Mitglieder	Kurzzusammenfassung in Papierform als Leitfaden für Rückbindungssitzungen	nach jeder vierten Sitzung oder einmal im Monat	Teil des Budgets für PR-Beauftragte	regelmäßige Befragung der Repräsentanten
Medienarbeit	Schaffung Konsens/rationaler Dissens (Information)	aktive, passive und potenzielle Mitglieder	Presseaussendungen, Pressekonferenzen, Kamingespräche, Einladungen zu Feierlichkeiten	abgestimmt je nach Maßnahme	variieren je nach Maßnahme	je nach Maßnahme (z.B. Auswertung der Berichterstattung)
Newsletter	Schaffung Konsens/rationaler Dissens (Information)	aktive, passive und potenzielle Mitglieder	Überblick über das Verfahren; Beiträge externer Experten; Leserbriefe; Kontaktmöglichkeiten	vierteljährlich; Sondernummern	je nach Ausgestaltung und Auflage	breite Meinungsumfrage
Öffentliche Veranstaltungen	Schaffung Konsens/rationaler Dissens (Information, Diskussionen, Diskurse)	aktive, passive und potenzielle Mitglieder	Informationsteil und Diskussionsrunden; verschiedene Veranstaltungsorte	halbjährlich oder jährlich	in erster Linie für Vorbereitung, Location und Catering	Analyse des Besuchs und Fragebögen am Ende der Veranstaltung

Tab. 5: Kommunikationskonzept

[Quelle: eigen]

4.2. Resümee

Vorliegende Diplomarbeit befasst sich mit der Fragestellung, wie Repräsentanten bestimmter Gruppierungen Kompromisse, die sie am Verhandlungstisch eingehen, an ihre Basis kommunizieren. Im Konkreten wird diese Problematik an der Situation der Bürgerinitiativen im Mediationsverfahren Flughafen Wien festgemacht, wobei hier auch auf die diesbezügliche Verantwortung der Verfahrensleitung verwiesen wird.

Im ersten Kapitel werden die Grundzüge von Mediation im Allgemeinen und Umweltmediation im Speziellen dargelegt und das Erkenntnisinteresse herausgearbeitet. Der zweite Abschnitt dient der Präsentation und Diskussion der theoretischen Konzepte, auf denen die im dritten Kapitel durchgeführte empirische Analyse fußt. Deren Ergebnisse fließen schlussendlich im vierten Kapitel in ein Kommunikationskonzept ein, das bei zukünftigen groß angelegten Mediationsverfahren zum Einsatz kommen könnte.

Die Analyse hat gezeigt, dass das auf den Grundprinzipien der Theorie des kommunikativen Handelns von Jürgen Habermas aufbauende Konzept verständigungsorientierter Öffentlichkeitsarbeit von Roland Burkart sehr wohl helfen kann, Einverständnis oder zumindest einen rationalen Dissens in Bezug auf Kompromisslösungen herzustellen. Es reicht allerdings nicht aus, wenn sich PR-Treibende in erster Linie auf Informationsarbeit beschränken. Das Einleiten von Diskussionen, das Herbeiführen von Diskursen und eine systematische Evaluierung der Kommunikationstätigkeit sind unverzichtbar. Im Rahmen dieser Diplomarbeit wurde zudem der Wahrhaftigkeitsbegriff Burkarts in Richtung eines Glaubwürdigkeits- und Vertrauensbegriffes erweitert. Zahlreiche Maßnahmen im vorgelegten Kommunikationskonzept sind darauf ausgerichtet, erst gar keine Zweifel an der Wahrhaftigkeit der PR-Tätigkeit aufkommen zu lassen. Notfalls müsste jedoch auch versucht werden, die Glaubwürdigkeit des Verfahrens oder einzelner Teilnehmer im Diskurs aktiv zu thematisieren.

Lässt sich kein Konsens, aber eventuell ein rationaler Dissens in Bezug auf eine Kompromisslösung erzielen, kann der Einsatz bestimmter Elemente der Spieltheorie im Rahmen der kommunikativen Rückbindung zumindest zu einer Akzeptanz ursprünglich ungeliebter Verhandlungsergebnisse führen. Hierbei geht es in erster Linie um bestimmte

Abwägungsprozesse: So können etwa die möglichen Ergebnisse eines Mediationsverfahrens mit den bei einer alternativen Form der Konfliktbewältigung erreichbaren verglichen werden. Außerdem spielen mögliche zukünftige Vorteile bei der Entscheidungsfindung eine bedeutende Rolle – etwa wenn es um die Chance geht, weiter mitreden zu können.

Kritisch betrachtet offenbaren sich zwei Hauptprobleme in Zusammenhang mit dieser Diplomarbeit – eines methodischer und eines theoretischer Natur. Aus methodischer Sicht wurden im Laufe der empirischen Analyse gewisse Grenzen des durch nachträgliche Expertenbefragungen erfahrbaren Wissens aufgezeigt. Wollte man tatsächlich sämtliche der einzelnen Sub-Forschungsfragen, die im Rahmen dieser Arbeit gestellt werden, beantworten, würde kein Weg an einer teilnehmenden Beobachtung vorbeiführen. Sobald es um Details zu außerhalb der Alltagswahrnehmung liegenden Dingen wie Wahrhaftigkeit oder Legitimität im Rahmen von Diskursen – oder dergleichen – geht, stoßen viele der befragten Personen an die Grenzen dessen, was sie aktiv ausdifferenzieren oder formulieren können. Nichtsdestoweniger ist es durch die Leitfadeninterviews möglich gewesen, entscheidende Einordnungen von größeren Zusammenhängen zu treffen. Kleiner Ersatz für eine eigene Beobachtung – die natürlich im Nachhinein nicht mehr möglich gewesen wäre – ist die Befragung von Mitgliedern der externen Begleitforschung des Mediationsverfahrens Flughafen Wien, die im Rahmen ihres Mandats eine Beobachtung des gesamten Verfahrens vorgenommen haben.

Das Problem mit der theoretischen Grundlage besteht darin, dass sowohl das Konzept verständigungsorientierter Öffentlichkeitsarbeit als auch die angesprochenen Aspekte der Spieltheorie auf den Grundlagen der Rationalität fußen und somit im Rahmen dieser Diplomarbeit die ergänzenden Einflüsse der Emotionalität auf die Entscheidungsfindung ein wenig in den Hintergrund geraten. Diese vollständig und detailliert einzubeziehen hätte freilich den Rahmen einer derartigen Arbeit gesprengt. Umso mehr würde sich hier ein Anknüpfungspunkt für weitere Forschungsaktivitäten bieten.

5. Verzeichnisse

5.1. Literatur

Apel, Karl-Otto (Hrsg.) (1976): Sprachpragmatik und Philosophie. Suhrkamp-Verlag. Frankfurt am Main.

Axelrod, Robert (1984): The Evolution of Cooperation. Basic Books Inc. Publishers. New York.

Berger, Ulrike / Bernhard-Mehlich, Isolde (1993): Die Verhaltenswissenschaftliche Entscheidungstheorie. In: Kieser, Alfred (Hrsg.) (2002): Organisationstheorien. 5. Auflage. Kohlhammer. Stuttgart. S. 133-168.

Bogner, Alexander / Littig, Beate / Menz, Wolfgang (Hrsg.) (2005): Das Experteninterview. Theorie, Methode, Anwendung. VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.

Bogner, Alexander / Menz, Wolfgang (2005): Das theoriegenerierende Experteninterview. Erkenntnisinteresse, Wissensformen, Interaktion. In: Bogner, Alexander / Littig, Beate / Menz, Wolfgang (Hrsg.) (2005): Das Experteninterview. Theorie, Methode, Anwendung. VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden. S. 33-70.

Bogner, Franz M. (1999): Das neue PR-Denken. Strategien, Konzepte, Aktivitäten. 3. Auflage. Wirtschaftsverlag Ueberreuter. Wien.

Botan, Carl H. / Hazleton, Vincent (Hrsg.) (1989): Public Relations Theory. Erlbaum. Hillsdale.

Burkart, Roland (1993): Public Relations als Konfliktmanagement. Ein Konzept für verständigungsorientierte Öffentlichkeitsarbeit. Untersucht am Beispiel der Planung von Sonderabfalldeponien in Niederösterreich. Wilhelm Braumüller Verlag. Wien.

Burkart, Roland (2002): Kommunikationswissenschaft. Grundlagen und Problemfelder. Umriss einer interdisziplinären Sozialwissenschaft. 4., überarbeitete und aktualisierte Auflage. Böhlau Verlag. Wien / Köln / Weimar.

Dulabaum, Nina L. (1998): Mediation: Das ABC. Die Kunst, in Konflikten erfolgreich zu vermitteln. Beltz Verlag. Weinheim und Basel.

Falk, Gerhard (1998): Einleitung. In: Falk, Gerhard / Heintel, Peter / Pelikan, Christa (Hrsg.) (1998): Die Welt der Mediation. Entwicklung und Anwendungsgebiete eines interdisziplinären Konfliktregelungsverfahrens. Aletko Verlag, Klagenfurt. S. 9-16.

Falk, Gerhard / Heintel, Peter / Pelikan, Christa (Hrsg.) (1998): Die Welt der Mediation. Entwicklung und Anwendungsgebiete eines interdisziplinären Konfliktregelungsverfahrens. Aletko Verlag, Klagenfurt.

Falk, Gerhard / Goldmann, Harald / Heintel, Peter / Krainer, Larissa / Petsch, Sabine (2006): Das Mediationsverfahren am Flughafen Wien-Schwechat 2001-2005. Endbericht der wissenschaftlichen Begleitforschung. Abteilung für Weiterbildung und systemische Interventionsforschung, Fakultät für Interdisziplinäre Forschung und Fortbildung an der Alpen-Adria-Universität Klagenfurt.

Fietkau, Hans-Joachim (2000): Psychologie der Mediation. Lernchancen, Gruppenprozesse und Überwindung von Denkblockaden in Umweltkonflikten. Rainer Bohn Verlag. Berlin.

Fisher, Roger / Ury, William (1991): Das Harvard-Konzept: Sachgerecht verhandeln – erfolgreich verhandeln. 10. Auflage. Campus Verlag. Frankfurt / New York.

Fürst, Gerhart Conrad (2004): Umweltmediation. Methoden – Verfahren – Lösungswege für Entscheidungsträger und Mediatoren. Manz-Verlag. Wien.

Gaßner, Hartmut / Holznagel, Bernd / Lahl, Uwe (1992): Mediation. Verhandlungen als Mittel der Konsensfindung bei Umweltstreitigkeiten. Economica Verlag. Bonn.

Grunig, James E. / Hunt, Todd (1984): *Managing Public Relations*. Holt, Rinehart and Winston. Fort Worth.

Habermas, Jürgen (1971): *Vorbereitende Bemerkungen zu einer Theorie der kommunikativen Kompetenz*. In: Habermas, Jürgen / Luhmann, Niklas (1971): *Theorie der Gesellschaft oder Sozialtechnologie – Was leistet die Systemforschung?* Suhrkamp Verlag. Frankfurt am Main. S. 101-141.

Habermas, Jürgen (1976): *Was heißt Universalpragmatik?* In: Apel, Karl-Otto (Hrsg.) (1976): *Sprachpragmatik und Philosophie*. Suhrkamp-Verlag. Frankfurt am Main. S. 174-272.

Habermas, Jürgen / Luhmann, Niklas (1971): *Theorie der Gesellschaft oder Sozialtechnologie – Was leistet die Systemforschung?* Suhrkamp Verlag. Frankfurt am Main.

Haynes, John M. / Bastine, Reiner / Link, Gabriele / Mecke, Axel (1993): *Scheidung ohne Verlierer. Ein neues Verfahren, sich einvernehmlich zu trennen. Mediation in der Praxis*. Kösel-Verlag. München.

Heintel, Peter (1998): *Veränderung in der Konfliktkultur*. In: Falk, Gerhard / Heintel, Peter / Pelikan, Christa (Hrsg.) (1998): *Die Welt der Mediation. Entwicklung und Anwendungsgebiete eines interdisziplinären Konfliktregelungsverfahrens*. Aletko Verlag, Klagenfurt. S. 17-58.

Heintel, Peter (2006): *Mediation und Politik*. In: Falk, Gerhard / Goldmann, Harald / Heintel, Peter / Krainer, Larissa / Petsch, Sabine (2006): *Das Mediationsverfahren am Flughafen Wien-Schwechat 2001-2005. Endbericht der wissenschaftlichen Begleitforschung. Abteilung für Weiterbildung und systemische Interventionsforschung, Fakultät für Interdisziplinäre Forschung und Fortbildung an der Alpen-Adria-Universität Klagenfurt*.

Hösl, Gerhard G. (2004): Mediation – die erfolgreiche Konfliktlösung. Grundlagen und praktische Anwendung. 2. Auflage. Kösel-Verlag, München.

Iklé, Fred Charles / Leites Nathan (1957): Political Negotiations as a Process of Modifying Utilities. Conflict Resolution, VI, Nr.1. S. 19-28. In: Shubik, Martin (1964) (Hrsg.): Spieltheorie und Sozialwissenschaften. S. Fischer Verlag, Hamburg. S. 255-270.

Kieser, Alfred (Hrsg.) (2002): Organisationstheorien. 5. Auflage. Kohlhammer, Stuttgart.

Klammer, Gerda / Geißler, Peter (Hrsg.) (1999): Mediation. Einblicke in Theorie und Praxis professioneller Konfliktregelung. Falter Verlag, Wien.

Klammer, Gerda (1999): Was ist Mediation? In: Klammer, Gerda / Geißler, Peter (Hrsg.) (1999): Mediation. Einblicke in Theorie und Praxis professioneller Konfliktregelung. Falter Verlag, Wien. S. 9-23.

Kleindienst-Passweg, Susanna / Wiedermann, Eva (Hrsg.) (2004): Handbuch Mediation. WEKA-Verlag, Wien.

Köberle, Sabine / Gloede, Fritz / Hennen, Leonhard (1997): Einleitung. In: Köberle, Sabine / Gloede, Fritz / Hennen, Leonhard (Hrsg.) (1997): Diskursive Verständigung? Mediation und Partizipation in Technikkontroversen. Nomos Verlag, Baden-Baden. S. 11-26.

Köberle, Sabine / Gloede, Fritz / Hennen, Leonhard (Hrsg.) (1997): Diskursive Verständigung? Mediation und Partizipation in Technikkontroversen. Nomos Verlag, Baden-Baden.

Krabbe, Heiner (Hrsg.) (1991): Scheidung ohne Richter. Neue Lösungen für Trennungskonflikte. Rowohlt Verlag, Reinbek bei Hamburg.

Krainer, Larissa (2006): Das Mediationsverfahren am Flughafen Wien-Schwechat 2001-2005. Chronologie, Zusammenfassung, Überblick. In: Falk, Gerhard / Goldmann, Harald / Heintel, Peter / Krainer, Larissa / Petsch, Sabine (2006): Das Mediationsverfahren am Flughafen Wien-Schwechat 2001-2005. Endbericht der wissenschaftlichen Begleitforschung. Abteilung für Weiterbildung und systemische Interventionsforschung, Fakultät für Interdisziplinäre Forschung und Fortbildung an der Alpen-Adria-Universität Klagenfurt.

Krainer, Larissa (2006b): Mediation und Öffentlichkeitsarbeit. In: Falk, Gerhard / Goldmann, Harald / Heintel, Peter / Krainer, Larissa / Petsch, Sabine (2006): Das Mediationsverfahren am Flughafen Wien-Schwechat 2001-2005. Endbericht der wissenschaftlichen Begleitforschung. Abteilung für Weiterbildung und systemische Interventionsforschung, Fakultät für Interdisziplinäre Forschung und Fortbildung an der Alpen-Adria-Universität Klagenfurt.

Krippendorff, Klaus (1980): Content Analysis. An Introduction to its Methodology. Sage. London.

Kunczik, Michael (1984): Kommunikation und Gesellschaft. Theorien zur Massenkommunikation. Böhlau Verlag. Köln.

Lenz, Cristina / Wostratzky, Petra (2004): Prozessproviding am Beispiel des Mediationsverfahrens Flughafen Wien. Ein gutes Ende braucht einen guten Anfang. Verlag Österreich. Wien.

Lojka, Klaus (2005): Übung zum Praxisfeld Öffentlichkeitsarbeit. Lehrveranstaltung. Universität Wien.

Marschak, Jacob (1954): Nutzenmessung und Wahrscheinlichkeit. In: Shubik, Martin (1964) (Hrsg.): Spieltheorie und Sozialwissenschaften. S. Fischer Verlag. Hamburg. S. 103-118.

Mayring, Philipp (2003): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. Beltz Verlag, Weinheim/Basel.

Montada, Leo / Kals, Elisabeth (2001): Mediation. Lehrbuch für Psychologen und Juristen. Psychologie Verlags Union, Verlagsgruppe Beltz. Weinheim.

Murphy, Priscilla (1989): Game Theory as a Paradigm for the Public Relations Process. In: Botan, Carl H. / Hazleton, Vincent (Hrsg.) (1989): Public Relations Theory. Erlbaum. Hillsdale. S. 173-192.

Priewasser, Reinhold (Hrsg.) (2005): Dimensionen der Umweltwirtschaft. Festschrift zum 65. Geburtstag von Adolf Heinz Malinsky. Universitätsverlag Rudolf Trauner, Linz.

Proksch, Roland (1991): Geschichte der Mediation. In: Krabbe, Heiner (Hrsg.) (1991): Scheidung ohne Richter. Neue Lösungen für Trennungskonflikte. Rowohlt Verlag, Reinbek bei Hamburg. S. 170-189.

Shubik, Martin (1964): Spieltheorie und die Untersuchung des sozialen Verhaltens: Eine einführende Darstellung. In: Shubik, Martin (1964) (Hrsg.): Spieltheorie und Sozialwissenschaften. S. Fischer Verlag. Hamburg. S. 13-85.

Shubik, Martin (1964) (Hrsg.): Spieltheorie und Sozialwissenschaften. S. Fischer Verlag. Hamburg.

Von Neumann, John / Morgenstern, Oskar (1955): Theory of Games and Economic Behavior. Princeton University Press. Princeton. In: Shubik, Martin (1964) (Hrsg.): Spieltheorie und Sozialwissenschaften. S. Fischer Verlag. Hamburg. S. 99-102.

Weber, Anke (2004): Ein kurzer Abriss zur Geschichte der Mediation. In: Kleindienst-Passweg, Susanna / Wiedermann, Eva (Hrsg.) (2004): Handbuch Mediation. WEKA-Verlag. Wien. Register 2, Kapitel 1.

Weber, Anke / Wiedermann, Eva (2004): Begriffsklärung. In: Kleindienst-Passweg, Susanna / Wiedermann, Eva (Hrsg.) (2004): Handbuch Mediation. WEKA-Verlag. Wien. Register 2, Kapitel 2.

Wiedemann, Peter M. / Nothdurft, Werner (1997): Alle Macht den Diskursen? Über Missverständnisse von Diskursen am Beispiel von umweltbezogenen Mediationsverfahren. In: Köberle, Sabine / Gloede, Fritz / Hennen, Leonhard (Hrsg.) (1997): Diskursive Verständigung? Mediation und Partizipation in Technikkontroversen. Nomos Verlag. Baden-Baden. S. 175-188.

Zieher, Anita (1999): Umweltmediation. Praktische Erfahrungen in Österreich. Österreichische Gesellschaft für Umwelt und Technik. Wien.

Zilleßen, Horst (1998a): Einführung. In: Zilleßen, Horst (Hrsg.) (1998): Mediation. Kooperatives Konfliktmanagement in der Umweltpolitik. Westdeutscher Verlag. Opladen/Wiesbaden. S. 8-16.

Zilleßen, Horst (1998c): Mediation als kooperatives Konfliktmanagement. In: Zilleßen, Horst (Hrsg.) (1998): Mediation. Kooperatives Konfliktmanagement in der Umweltpolitik. Westdeutscher Verlag. Opladen/Wiesbaden. S. 17-38.

Zilleßen, Horst (Hrsg.) (1998): Mediation. Kooperatives Konfliktmanagement in der Umweltpolitik. Westdeutscher Verlag. Opladen/Wiesbaden.

Zilleßen, Horst (1998b): Umweltmediation: eine Voraussetzung für nachhaltige Entwicklung. In: Falk, Gerhard / Heintzel, Peter / Pelikan, Christa (Hrsg.) (1998): Die Welt der Mediation. Entwicklung und Anwendungsgebiete eines interdisziplinären Konfliktregelungsverfahrens. Aletko Verlag, Klagenfurt. S. 214-225.

Zilleßen, Horst (2005): Flughafenmediation in Wien-Schwechat. Das Bemühen um ein faires Miteinander von Ökonomie und Ökologie. In: Priewasser, Reinhold (Hrsg.) (2005): Dimensionen der Umweltwirtschaft. Festschrift zum 65. Geburtstag von Adolf Heinz Malinsky. Universitätsverlag Rudolf Trauner, Linz. S. 155-172.

5.2. Internetquellen

<http://www.viemmediation.at>, gefunden am 1.11.2006.

Notini, Jessica (2006): Effective Alternatives Analysis in Mediation: „BATNA/WATNA“ Analysis Demystified. <http://www.mediate.com/articles/notini1.cfm>. (gefunden am 27.1.2006).

5.3. Abkürzungen

Abb.	Abbildung
BATNA	Best Alternative to Negotiated Agreement
bzw.	beziehungsweise
d.h.	das heißt
et al.	et alii
etc.	et cetera
FF	Forschungsfrage
FWAG	Flughafen Wien Aktiengesellschaft
H	Hypothese
HK	Hauptkategorie
Hrsg.	Herausgeber
PR	Public Relations
S.	Seite
Tab.	Tabelle
UK	Unterkategorie
usw.	und so weiter
UVE	Umweltverträglichkeitserklärung
UVP	Umweltverträglichkeitsprüfung
vgl.	vergleiche
WATNA	Worst Alternative to Negotiated Agreement
z.B.	zum Beispiel

5.4. Abbildungen

Abb. 1: Auffassungen von Umweltmediation als Entwicklungsstufen, S. 36. [Quelle: Fietkau 2000, S.15.]

Abb. 2: Entwicklungsstufen von Öffentlichkeitsarbeit, S. 60. [Quelle: Bogner 1999, S. 52.]

Abb. 3: Verständigungsorientierte Öffentlichkeitsarbeit nach Burkart, S. 63. [Quelle: Burkart 1993, S. 28.]

Abb. 4: Kommunikationsströme, S. 64. [Quelle: eigen]

Abb. 5: Erweitertes Modell verständigungsorientierter Öffentlichkeitsarbeit, S. 67. [Quelle: eigen]

Abb. 6: Varianten der Konfliktlösung, S. 81. [Quelle: Hösl 2004, S. 60.]

Abb. 7: Kompromisskommunikation, S. 82. [Quelle: eigen]

Abb. 8: Einordnung von Ergebnissen, S. 87. [Quelle: eigen]

Abb. 9: Zahl der Zitate, S. 143. [Quelle: eigen]

Abb. 10: Allgemeiner Informationsstand, S. 145. [Quelle: eigen]

Abb. 11: Informationsarbeit des Mediationsverfahrens, S. 148. [Quelle: eigen]

Abb. 12: Nutzung der Website als Informationsmedium, S. 149. [Quelle: eigen]

Abb. 13: Gestaltung der Website als Informationsmedium, S. 150. [Quelle: eigen]

Abb. 14: Erzielte Publizität in den Medien, S. 151. [Quelle: eigen]

Abb. 15: Newsletter als Informations-Tool, S. 152. [Quelle: eigen]

Abb. 16: Inhaltliche Gestaltung Newsletter, S. 153. [Quelle: eigen]

Abb. 17: Öffentliche Veranstaltungen als Informations-Instrument, S. 154. [Quelle: eigen]

Abb. 18: Verständlichkeit der Informationsarbeit des Mediationsverfahrens, S.155. [Quelle: eigen]

Abb. 19: Informationsarbeit des Mediationsverfahrens, S. 156. [Quelle: eigen]

Abb. 20: Einschätzung Informationsstand und Informationsarbeit nach Expertenmilieus, S. 157. [Quelle: eigen]

Abb. 21: Einschätzung Informationsarbeit nach Repräsentanten-Typ, S. 158. [Quelle: eigen]

Abb. 22: Wirkung der Publikationen von Bürgerinitiativen, S. 159. [Quelle: eigen]

Abb. 23: Erfolg der Informationsveranstaltungen der Bürgerinitiativen, S. 160. [Quelle: eigen]

Abb. 24: Informationsarbeit der Bürgerinitiativenvertreter, S. 162. [Quelle: eigen]

Abb. 25: Wahrhaftigkeit der Informationsarbeit, S. 163. [Quelle: eigen]

Abb. 26: Wahrhaftigkeit der Informationsarbeit, S. 163. [Quelle: eigen]

Abb. 27: Allgemeine Kontaktmöglichkeit seitens des Mediationsverfahrens, S. 167. [Quelle: eigen]

Abb. 28: Allgemeine Kontaktmöglichkeit seitens der Bürgerinitiativen, S. 168. [Quelle: eigen]

Abb. 29: Diskussionsmöglichkeiten bei öffentlichen Veranstaltungen des Verfahrens, S. 169. [Quelle: eigen]

Abb. 30: Diskussionsmöglichkeit bei öffentlichen Veranstaltungen der Bürgerinitiativen, S. 170. [Quelle: eigen]

Abb. 31: Institutionalisierung der Diskussion innerhalb der Bürgerinitiativen, S. 171. [Quelle: eigen]

Abb. 32: Akzeptanz des Mediationsteams im Rückbindungsprozess, S. 172. [Quelle: eigen]

Abb. 33: Diskursführung innerhalb der Bürgerinitiative, S. 178. [Quelle: eigen]

Abb. 34: Konsensfindung innerhalb der Bürgerinitiative, S. 179. [Quelle: eigen]

Abb. 35: Abwägung Mediation gegen mögliche Alternativen, S.187. [Quelle: eigen]

Abb. 36: Inhaltliche Abwägung von Ergebnissen, S. 189. [Quelle: eigen]

Abb. 37: Argument, weiter mitreden zu können, S. 194. [Quelle: eigen]

Abb. 38: Kommunikationsstrategie, S. 211. [Quelle: eigen]

5.5. Tabellen

Tab. 1: Auszahlungen für Spieler 1, S. 77. [Quelle: Vgl. Shubik 1964, S. 25.]

Tab. 2: Auszahlungsliste, S. 86. [Quelle: eigen]

Tab. 3: Skala, S. 135. [Quelle: eigen]

Tab. 4: Phasen verständigungsorientierter Öffentlichkeitsarbeit, S. 143. [Quelle: eigen]

Tab. 5: Kommunikationskonzept, S. 229-230. [Quelle: eigen]

Anhang 1: Leitfaden Experteninterviews

I. Narrativer Teil:

Eingangsfragestellung:

„Ich beschäftige mich mit dem Problem der kommunikativen Rückkoppelung zwischen den Organisationen, die an diesem Mediationsverfahren teilgenommen haben, und deren Repräsentanten am Verhandlungstisch. Ich gehe davon aus, dass es für die Letztgenannten oft schwierig ist, einen ausgehandelten Kompromiss den von ihnen Vertretenen zu kommunizieren. Ich vermute, dass es von Seiten des Mediationsverfahrens Bestrebungen gegeben hat, einzelne Repräsentanten hierbei zu unterstützen.

Was können Sie mir in diesem Zusammenhang erzählen? Welche Erfahrungen haben Sie dabei gemacht? Welche Strategien sind verfolgt worden? Welche Ergebnisse sind erzielt worden?“

II. Konkrete Nachfragen:

1. Block: allgemeine Einordnung

- Welche Arten von Aktivitäten/Veranstaltungen hat es gegeben?
- Welche Gruppen sind einbezogen gewesen?
- Wie oft hat es solche Veranstaltungen gegeben?
- Welche Ziele sind damit verbunden gewesen?
- Welche Strategie ist dabei verfolgt worden?

2. Block: mögliche Ausdifferenzierung

- Sind solche Veranstaltungen nach einem erkennbaren, gleich bleibenden Muster abgelaufen?
- Hat es ein großes Interesse an der Teilnahme an solchen Veranstaltungen gegeben?
- Sind die Teilnehmer durch einen/ihren Repräsentanten im Verfahren ausreichend auf dem Laufenden gehalten gewesen?

Fragereihenfolge: **PLAN – UMSETZUNG - ERFOLG**

Planung/Strategie → Selbstbild/Theorie „Wie sollte werden...?“

Umsetzung → Praxis „Wie wurde...?“

Erfolg → Evaluierung „Mit welchem Erfolg wurde...?“, „Was waren die Auswirkungen?“

3. Block: Verständigungsorientierte Öffentlichkeitsarbeit

Informationsphase:

- Sollten die Informationen so gestaltet werden, dass es der jeweiligen Dialoggruppe möglich wäre, die Vorgänge rund um das Mediationsverfahren zu verstehen? Wie sollte das geschehen?
- Sollte das Präsentationskonzept gezielt auf die Ansprüche der Dialoggruppe ausgerichtet werden? Wie sollte das geschehen?
- Sollte die Wortwahl der Dialoggruppe angepasst werden? Wie sollte das geschehen?
- Sollten zentrale Sachverhalte, relevante Kernbegriffe und allfällige Konsequenzen des Mediationsverfahrens erläutert werden? Welche sollten das sein?
- War es geplant, das Mediationsverfahren mit seinen Kompetenzen, Zuständigkeiten, Strukturen und Zielen darzustellen? Welche sollten das sein?
- Sollten Gründe angegeben werden, die die Rechtmäßigkeit bzw. die moralisch-ethische Angemessenheit der Konfliktlösung durch das Mediationsverfahren und die der einzelnen Inhalte des Mediationsverfahrens einsehbar machen würden? Welche sollten das sein?

Diskussionsphase:

- War es beabsichtigt, ausreichende Voraussetzungen zu schaffen, um das kommunikative In-Kontakt-Treten zwischen Vertretern des Mediationsverfahrens und der jeweiligen Dialoggruppe zu ermöglichen, und wollte man deren Mitglieder motivieren, die Kontaktchance tatsächlich wahrzunehmen? Wie sollte das geschehen?
- Sollten der Hinweis auf und die Erläuterungen in Zusammenhang mit der Kontaktchance auf eine der Dialoggruppe angepasste Weise erfolgen? Wie sollte das geschehen?
- Sollten die Mitglieder der Dialoggruppe Gelegenheit erhalten, mit kompetenten Vertretern des Mediationsverfahrens über die Beschaffenheit und die Folgen des Verfahrens bzw. der im Rahmen des Verfahrens behandelten Inhalte zu diskutieren? Über welche sollte diskutiert werden?
- War es geplant, über die Strukturen und Ziele zu diskutieren? Über welche sollte Diskutiert werden?
- Sollten die Mitglieder der Dialoggruppen die Möglichkeit haben, über die Frage zu diskutieren, ob die Konfliktlösung durch das Mediationsverfahren gerechtfertigt wäre, bzw. ob einzelne Lösungsvorschläge gerechtfertigt wären? Über welche sollte Diskutiert werden?

Diskursphase:

- War es geplant, in einen echten Diskurs zu treten? Wie sollte ein solcher aussehen?
- Sollte aktiv Verständlichkeit hergestellt werden? Wie sollte das geschehen?
- Sollte die Möglichkeit eingeräumt werden, Verständnisfragen zu stellen? Wie sollte mit solchen umgegangen werden?
- War es beabsichtigt, sich mit der Dialoggruppe auf Richtlinien zur Einschätzung von Sachurteilen zu einigen? Welche sollten das sein?
- Sollte versucht werden, mit der Hilfe von Fakten eigene Positionen zu belegen bzw. fremde zu widerlegen? Welche sollten das sein?
- Sollte die Möglichkeit gegeben sein, Fakten oder Behauptungen als unwahr anzuzweifeln? Wie sollte man damit umgehen?
- War es geplant, sich auf eine Vorgehensweise zur Beurteilung der Ziele des Mediationsverfahrens zu einigen? Welche könnte das sein?
- Wurde die Möglichkeit in Betracht gezogen, dass der Vorwurf der Täuschung erhoben werden könnte? Wie sollte darauf reagiert werden?
- Wurde damit gerechnet, dass Lösungsvorschläge als nicht zielführend bezeichnet werden könnten? Wie sollte damit umgegangen werden?
- Sollte ein Konsens über die Art und Weise erzielt werden, wie das Mediationsverfahren bzw. seine Inhalte zu rechtfertigen wären? Wie sollte das geschehen?
- War man darauf vorbereitet, dass die soziale, gesetzliche, wirtschaftliche, ökologische und moralische Legitimität des Mediationsverfahrens bzw. verschiedener Positionen im Mediationsverfahren in Zweifel gezogen werden könnten? Wie würde man damit umgehen?
- Sollte gezielt versucht werden, externe Einflüsse auszuschließen? Wie sollte das geschehen?
- War geplant, dem Diskurs genug Zeit zu widmen? Wie viel Zeit wäre das?
- Sollte versucht werden Zugangsbeschränkungen abzubauen? Welche hätten das sein können?
- Sollten Zeitpunkt und Veranstaltungsort günstig gewählt werden? Was würde das bedeuten?
- Sollten alle Teilnehmer die Möglichkeit erhalten, bis zum Ende der Veranstaltung zu bleiben? Wie könnte man das erreichen?
- Wurde damit gerechnet, dass wichtige potenzielle Teilnehmer nicht teilnehmen würden? Wie sollte das kompensiert werden?
- Sollten strukturelle Verzerrungen des Diskurses vermieden werden? Wie könnte das geschehen?
- Sollte ein Dialog hergestellt werden? Wie sollte das geschehen?
- Wie sollte der Dialog gesteuert werden?
- Sollten die Teilnehmer die Möglichkeit erhalten den Verlauf des Dialogs – z.B. thematisch – mitzubestimmen? Wie sollte damit umgegangen werden?
- War es geplant, dass Teilnehmer Fragen stellen durften, die außerhalb der vorgesehenen Ordnung der Veranstaltung gelegen waren? Wie sollte damit umgegangen werden?

- Sollte offener Widerspruch möglich sein? Wie sollte man damit umgehen?
- Sollten von Seiten der Teilnehmer unterschiedliche Behauptungen aufgestellt und Positionen begründet werden? Wie sollte man damit umgehen?
- Sollte man gegenüber von Teilnehmern Verpflichtungen eingehen? Welche Verpflichtungen sollten eingegangen werden?
- Sollten die Teilnehmer etwas verlangen oder erbitten können? Was könnte das sein?
- Sollten von verschiedenen Seiten Zugeständnisse gemacht werden? Welche könnten das sein?

Das Einverständnis:

- Sollte überprüft werden, ob es in allen konfliktbeladenen Fragen gelungen war, allgemein akzeptierte Standpunkte zu entwickeln? Wie sollte das überprüft werden?
- Sollte kontrolliert werden, ob die Standpunkte von allen verstanden worden waren? Wie sollte das kontrolliert werden?
- War es geplant zu kontrollieren, ob ein Konsens über zentrale Sachverhalte des Mediationsverfahrens und seine Konsequenzen bestand? Wie sollte das kontrolliert werden?
- Sollte überprüft werden, ob die Teilnehmer den Betreibern des Mediationsverfahrens glaubten, tatsächlich an einer für alle akzeptablen Problemlösung interessiert zu sein? Wie sollte das überprüft werden?
- Sollte kontrolliert werden, ob das Mediationsverfahren als Weg der Konfliktlösung und die einzelnen Lösungsansätze von allen Seiten als legitim empfunden wurden? Wie sollte das kontrolliert werden?

4. Block: Spieltheorie

Vorteil kooperativer Konfliktlösung als Anreiz zur Teilnahme:

- Sollte versucht werden, den individuellen Vorteil, der im Rahmen einer kooperativen Konfliktlösung zu erzielen wäre, als Argument zur fortgesetzten Teilnahme am Mediationsverfahren zu nutzen? Wie sollte das geschehen?
- Welche Vorteile sollten angesprochen werden? Wie sollte das geschehen?
- Welche Nachteile sollten angesprochen werden? Wie sollte das geschehen?
- Wie sollten Vor- und Nachteile abgewogen werden?

Der „Schatten der Zukunft“:

- Sollte versucht werden, die zukünftigen Vorteile auf- und die gegenwärtigen Nachteile abzuwerten? Wie sollte das geschehen?
- Welche Vorteile sollten angesprochen werden? Wie sollte das geschehen?
- Welche Nachteile sollten angesprochen werden? Wie sollte das geschehen?
- Wie sollten Vor- und Nachteile abgewogen werden?

Anhang 2: Auswertung der empirischen Analyse

Anhang 2a: Auswertung der inhaltlichen Strukturierung UK 1.1 / UK 3.1				
Zitat-Nr.	Fundstelle	Zitat	Paraphrase	Kategorie
UK 1.1 / UK 3.1				
	E1/3	Es hat die klassischen PR-Instrumente gegeben: Pressekonferenz, Presseaussendung etc., der Newsletter natürlich intern und auch extern, der ist ja sehr breit gestreut worden.	Mischung aus klassischen PR-Instrumenten gehabt	UK1.1.1: Mischung klassischer PR-Instrumente
				UK3.1.1.1: Allgemeiner Informationsstand
	T1/7	Ja, also du kannst die Leute auch überfrachten, aber dass es das Mediationsverfahren gibt, war auf breitester Basis bekannt, und was die Themen sind, war auf breitester Basis bekannt.	Grundzüge des Mediationsverfahrens ausreichend bekannt	<ul style="list-style-type: none"> • Grundzüge ausreichend bekannt
	T1/11	Also, ich glaube jetzt auf die erste Phase des Verfahrens bezogen bis April 2004 war das für die damals betroffenen Bevölkerungen und Gemeinden ausreichend kommuniziert. Ich habe auch das Gefühl, das hat geklappt mit den Leuten. Es ist niemand angelahnt geblieben.	In erster Phase des Verfahrens ausreichend kommuniziert	<ul style="list-style-type: none"> • Verständnis für Verfahren gestärkt durch Information über klassische PR-Instrumente und Repräsentanten
	T1/12	Es war klar, dass es um die 3. Piste geht, Themen wie Nachtflug war vollkommen klar, und es war auch klar, dass es um die aktuelle Fluglärmbelastung geht, das sind die zwei zentralen Themen. Ich denke mir, das war allen klar.	Zentrale Themen des Verfahrens allen klar gewesen	<ul style="list-style-type: none"> • Wenig damit vertraut, wenn wenig damit zu tun, nicht daran interessiert oder nicht direkt im Verfahren gewesen
	T2/4	Ich denke schon, dass das dazu angetan war, die Verständlichkeit von Fakten herzustellen, die Ziele des Mediationsverfahrens zu erklären und die Legitimation des Verfahrens zu stärken. Es gab ja sehr viele Maßnahmen. Es gab die Homepage des Verfahrens. Es gab das virtuelle Bürgerbüro. Das heißt, man konnte über E-mail sich informieren. Es gab den Newsletter im Rahmen des Verfahrens. Es gab Pressekonferenzen. Es gab Presseinterviews. Es gab Presseveröffentlichungen seitens des Mediationsverfahrens. Ich denke, das alles hat dazu beigetragen, Verständnis für das Verfahren und für den Ablauf des Verfahrens zu stärken.	Durch viele Kommunikationsmaßnahmen Verständnis für Verfahren gestärkt	<ul style="list-style-type: none"> • Zumindest versucht, Mediation und inhaltliche Schwerpunkte verständlich zu machen
	R2/10	Ich glaube, der Großteil weiß schon, was ein Mediationsverfahren ist. Aber es gibt auch eine relativ große, -starke Gruppe, dies das, glaube ich, nicht wissen, weil sie einfach noch immer damit zu wenig zu tun gehabt haben.	Großteil mit Verfahren vertraut, relativ starke Gruppe nicht, weil zu wenig damit zu tun gehabt	<ul style="list-style-type: none"> • Zunächst unklar, wie Verfahren einzuordnen, dann schon Verständnis, worum gegangen
	R3/8	Manche habe sich dafür auch nicht interessiert. Die haben gesagt: Ich bin froh, dass du das weißt. Ich muss das nicht wissen.. Hauptsache du weißt das.	Manche nicht interessiert gewesen, aber auf Repräsentanten vertraut	<ul style="list-style-type: none"> • Unwissen bis zum Schluss nicht gebessert, da so umfangreich und komplex entwickelt und

R2/10	Ich meine, es gibt auch Gruppen von Menschen, die werden das nie akzeptieren. Also, denen ist das sowieso ein Gräuel, und das sind halt die, denen das einfach wurscht ist. Da braucht man auch keine Überzeugungsarbeit leisten. Aber der Großteil, mit denen ich so zu tun gehabt habe, die haben das dann schon akzeptiert. Also die haben das, - zumindest haben sie sich interessiert dafür.	Bei kleiner Gruppe von Menschen Informationsarbeit nicht notwendig, da ohnehin nicht interessiert gewesen	<p>und komplex entwickelt und keine spezielle Hilfe bei der Bewältigung der Materialfülle gehabt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Am Ende größeres Verständnis für Sachprobleme dagewesen, aber schwieriger Weg zu Kompromissen und Konsequenzen nicht ausreichend dargestellt • Noch klarere Kommunikation der Zwischenergebnisse nötig • Keine professionelle Hilfe bei Rückbindung gegeben
R7/10	Es ist schon rüber gekommen, worum es da in dem Verfahren geht: Natürlich hat es immer wieder Stimmen gegeben – und ich weiß nicht, ob Sie schon einmal so einen Sonntag in einer kleinen Ortschaft am Land zugebracht haben... Dann wissen Sie kreuzgut, wie das ist: Man geht in die Kirche, und nachher geht man ins Wirtshaus, und dort wird, - an der Bar steht man mit seinem Seiterl und dann wird ein bisschen diskutiert: Und was gibt's Neues, oder tut's nur Kaffee trinken dort? – so Zwischenbemerkungen. Aber im Großen und Ganzen war den Leuten bewusst, dass das ein riesengroßes Gremium ist, dass alle politischen Parteien vertreten sind, dass eine Vielzahl von Bürgermeistern – welche genau, das war gar nicht so – aber: Bürgermeister, Bürgerinitiativen, natürlich der Flughafen, die ACG, das Land Niederösterreich, das Land Wien und ein paar so Gruppen halt – Wirtschaft und Bauern und Ding. Wunderbar. Und das reicht auch. Wer die Personen sind oder Ding – der hat eh gesagt: Im Grunde genommen weiß ich, dass du dort bist, und dass der Bürgermeister dort sitzt! Und das reicht mir!	Grundzüge des Verfahrens ausreichend bekannt und Vertrauen in die eigenen Repräsentanten	
R8/2	Ob es für eine breitere Bevölkerung verständlich war? Sagen wir so: Wir haben probiert, dass es verständlich wird, wie die Mediation ist.	Versuch, Mediation verständlich zu machen, da gewesen	
R7/11	Es war zunächst überhaupt nicht klar, wie so ein Mediationsverfahren einzuordnen ist. Denn ich glaube, es hat fast ein Jahr gedauert, bis man nicht mehr gesagt hat Meditationsverfahren sondern Mediationsverfahren.	Wie Verfahren einzuordnen, zunächst unklar gewesen	
R8/5	Das ist oft die Schwierigkeit: Das Niveau – ist vielleicht zu negativ ausgedrückt oder so, aber: Vom Fachwissen her, das die Leute außen haben, da mangelt es eigentlich. Es sind immer die selben Schlagworte gekommen wie am Beginn des Mediationsverfahrens.	Unwissen bis zum Schluss nicht gebessert	

R1/8	<p>In der Zwischenzeit ist natürlich schon ein größeres Verständnis über die Probleme dort vorhanden als wie es früher war. Weil wir wissen jetzt, dass zum Beispiel Flugroutenänderungen eine Vorlaufzeit von mindestens einem Jahr haben, weil man ja, - ein halbes Jahr voraus müssen alle Airlines angeschrieben werden, es müssen alle Handbücher der Flugzeuge umgeschrieben werden, damit also die Flugrouten genau eingetragen werden. Also das hat einen unglaublichen Vorlauf, und jetzt wissen wir auch, warum 30 Jahre lang nichts gemacht worden ist. Und was noch dazu kommt ist: Jede Änderung ist eine Krise mit der Sicherheit. Das hat mir ja die Austro Control, - die Leute haben zu mir gesagt: Wir machen es nicht gern, weil das ist alles schon eingeschossen, da kann der fast blind fliegen. Wenn jetzt neue Sachen kommen, muss man wahnsinnig aufpassen, dass es nicht wieder Probleme gibt. Aber gut, das ist deren tägliches Brot, und mit dem müssen sie leben, und sie haben das dann auch gemacht. Allerdings – und das ist jetzt wieder zurückkommend auf den Teilvertrag – wir haben im Teilvertrag bei den Flugroutenänderungen sehr wohl Vorschläge eingebracht, aber die endgültige Festlegung hat die ACG gemacht. Das heißt: Wir sind nicht im Prinzip verantwortlich für die Festlegung der neuen Flugrouten. Und da hat sich gerne die ACG hinter uns wieder versteckt, weil sie gesagt hat: Auf Wunsch der Bürgerinitiativen haben wir das gemacht. Ich habe das eh dann versucht, öffentlich zu kommunizieren, wobei es innerhalb der Bürgerinitiativen klar geworden ist, aber ich glaube in der Bevölkerung nicht. Weil da hat natürlich der Flughafen wesentlich mehr Kommunikationsmöglichkeiten als wir. Aber: Es gibt ein anderes Verständnis dafür. Auch in den Augen der Bevölkerung. Das muss ich schon sagen. Es ist nicht mehr, wo man sagt, wutentbrannt haut man den Hut hin und sagt: Fliegts woanders! Dieses Verständnis ist jetzt durch die Mediation verbessert.</p>	Am Ende größeres Verständnis über Probleme da gewesen	
R4/14	<p>Auf rein sachlicher Ebene ist es zu einer erhöhten Aufklärung gekommen. Unbedingt! Wobei ich sagen muss: wieder diese Zweiteilung. Diejenigen, die etwas außerhalb stehen, wie sie nicht direkt vom Mediationsverfahren betroffen waren, denen ist das relativ wurscht.</p>	Erhöhte Aufklärung auf sachlicher Ebene nur bei denen erreicht, die direkt im Verfahren	
R8/7	<p>Die Sachverhalte sind meiner Meinung nach schon ausreichend dargestellt worden – nämlich, was die Problemstellungen sind, welche Lösungsmöglichkeiten es gibt. Die Konsequenzen sind nicht ausreichend dargestellt worden.</p>	Sachverhalte ausreichend, Konsequenzen nicht ausreichend dargestellt	

R4/15	Diese Informationsbroschüre stellt das Endergebnis dar, aber die Alternativen, warum wir solche Kompromisse überhaupt gemacht haben – und der Flughafen hat sie ja auch gemacht, weil der zahlt ja Länge mal Breite, und der Flughafen hat sich nächtlicher Weise eingeschränkt, und das wird also die AUA mittragen müssen; also die Kompromisse haben ja nicht nur wir gemacht -, und warum es zu diesem weiten Marsch gekommen ist, das geht eigentlich weder aus der Website noch aus der, - oh ja, aus der Website geht's hervor. Aber die Website, das sind halt wieder so Gute-Benimm-Protokolle. Da steht nicht drinnen, wer mit wem herumgeschrien hat. Und wer die Sitzung verlassen hat. Also da geht nicht hervor, unter welchem Druck das alles, - es hat Sitzungen gegeben, die sind echt von selber gerannt, aber die überwiegende Mehrzahl war nicht so. Und – wie gesagt – das geht aus der Website nicht hervor, das geht auch aus der Informationsbroschüre nicht hervor, - ich glaube, das ist eine Informationsarbeit, die jetzt die nächsten Jahre andauern wird.	Schwieriger Weg zu Kompromissen in Information nicht ausreichend dargestellt	
R6/7	Ich denke schon, dass das der Bevölkerung geholfen hat zu verstehen, worum es da geht. Das ist klar. Information ist Information. Also das ist klar.	Bevölkerung besser gewusst, worum es da geht	
T3/7	Ich vermute, dass das Mediationsverfahren keiner verstanden hat, weil es ist dann im Endeffekt, - wenn man über die Monate und Jahre dahin arbeitet, und Sie würden also den Empfänger eines Newsletters fragen: Hören Sie, in welcher Phase befindet sich das Mediationsverfahren denn gerade?, würde Ihnen der keine Antwort geben können.	Mediationsverfahren keiner verstanden, da so lange gedauert	
R2/3	Das, glaube ich, haben die Leute mit der Zeit schon mitgekriegt, um was es wirklich geht.	Leute mit der Zeit schon mitgekriegt, worum gegangen	
R11/6	Ja, man hat schon gewusst, was im Mediationsverfahren los war, weil eben der Salomon laufend informiert hat und ich, soweit ich Informationsstand gehabt habe. Ich habe ihn ja teilweise vertreten, wenn er einmal nicht konnte, und habe auch von ihm ständig die Informationen gekriegt – also Kopien der E-mails geschickt oder diese Sachen. Dann habe ich das natürlich auch in der Zeitung verfolgt, weil es ja bei uns da in der lokalen Presse ein Thema war.	Schon gewusst, was im Verlauf los war, da Infos von unserem Vertreter im Verfahren und aus Lokalpresse gekriegt	
R13/3	Bestimmte Teilbereiche wurden immer wieder besprochen. Alle wussten, was gerade los ist.	Alle gewusst, was gerade los, da immer wieder besprochen	

R9/2	Vermitteln lässt sich der Inhalt schwer, weil: Wer nicht an der Verhandlung unmittelbar teilnimmt, kann sich kaum vorstellen – für die ist es nicht vorstellbar -, warum oder an welchen Dingen es dann wirklich hängt. Und vor allem ist es nicht nachvollziehbar für die, die nicht teilnehmen, wo schon der Andere nachgegeben hat oder schon Schwierigkeiten hat, nach zu geben, also wo wirklich Verhandlungsspielräume überhaupt sind. Das auszuloten ist immer dann, - ist erstens einmal für einen schon schwierig, aber das dann gefühlsmäßig rüber zu bringen den Anderen, dass die dann auch das Gefühl haben: Ja, da war eben nicht mehr drinnen!, ist dann die nächste Schwierigkeit.	Inhalt schwer zu vermitteln gewesen, da für Leute außerhalb des Verfahrens nicht vorstellbar, wovon Dinge abhängen und welche Verhandlungsspielräume da gewesen
R9/5	Das kann man nicht verstehen. Also, das kann man einfach nicht verstehen. Das Verfahren hat sich so komplex entwickelt und ist so umfangreich, dass, wenn man nicht wirklich zumindest bei einem Großteil der Sitzungen dabei war, nicht gewusst hat bereits nach einem Monat, wo eigentlich der Verfahrensstand ist, und worum es geht.	Nicht möglich gewesen, Verfahren zu verstehen, wenn nicht bei Großteil der Sitzungen dabei gewesen, da so umfangreich und komplex entwickelt
R9/5	Die Frage ist dann immer: Was erzählt man den eigenen Leuten? Erzählt man das die Woche, ist das eigentlich nächste Woche schon wieder total überholt, und es stimmt eigentlich nichts mehr. Das lässt sich kaum vermitteln. Das war halt, - ich muss sagen, gerade bei so einer umfangreichen Geschichte, und das ist ja das größte Verfahren Europas: Das lässt sich nicht vermitteln. Das ist unmöglich.	Unmöglich gewesen, das zu vermitteln, da so umfangreich und alles sich rasch überholend
R9/7	Wenn sich einer wirklich die Mühe gemacht hätte, das alles nach zu lesen – also alles zu studieren -, dann hätte er vielleicht ein bisschen einen Eindruck gewonnen, aber ich glaube: Wer macht sich diese Arbeit? Es ist einfach zu viel. Also, ich denke mal: So etwas würde funktionieren, wenn das Thema abgegrenzt ist, und eben – ich weiß nicht – ein paar Eckfeiler sind, die man in der Diskussion bereden kann, aber das war ja so umfangreich, dass man überhaupt in kürzester Zeit eigentlich das Handtuch werfen musste – außer man hat nichts zu tun -, weil man ja nicht alles lesen kann.	Zu umfangreich gewesen, um Eindruck zu vermitteln
R9/7	Also, man hat sich beschränkt im Wesentlichen auf das, was die Teilnehmer darüber berichtet haben in die Gruppe, die unmittelbar teilgenommen haben, wo halt die Schwerpunkte sind, die gerade in der Verhandlung sind, aber da einzelne Protokolle heraus zu greifen, also das hat man nur getan, wenn man ganz speziell etwas gesucht hat.	Bei Rückbindung auf Schwerpunkte beschränkt
E2/18	Also, das war die Fülle der Materialien usw., - war sicher eben eine Herausforderung, aber da wäre sicher wichtig auch, immer eine spezielle Stelle dafür zu haben, die ganz genau darauf ausgelegt ist, und die sich auch dieser Aufgabe der Kommunikation noch ein bisschen stärker bewusst wird.	Keine spezielle Stelle gehabt, um Kommunikation der Fülle der Materialien zu bewältigen

	E2/19	Und es gab dann Situationen – das war wirklich eben so eine Grenze der Mediation -, das ist so komplex gewesen, dass man dann in der Diskussion oft nicht einmal die tatsächlichen Fachleute dann mehr wussten: Wie ist das jetzt wirklich? Also, man hat richtig gesehen, man steht ganz einfach auch an, - dass das ganz schwierig ist dann auch.	Manchmal so komplex gewesen, dass sich nicht einmal mehr tatsächliche Fachleute ausgemerkt haben	
	E2/19	Das wäre aus meiner Sicht eine professionelle Kommunikation, dass man sagt am Ende: Okay, das waren heute die Ergebnisse. So quasi ein Ergebnisprotokoll, wobei das wurde ja eh gemacht. Das wurde dann besprochen und so gesagt. Also das war eh so, aber das könnte man vielleicht noch ein bisschen klarer machen.	Noch klarere Kommunikation der jeweiligen Zwischenergebnisse nötig gewesen	
	R5/13	Es ist der Öffentlichkeitsarbeit des Mediationsverfahrens nicht gelungen zu vermitteln, wie die Sachverhalte sind, und was welche Konsequenzen hat.	Öffentlichkeitsarbeit des Mediationsverfahrens nicht gelungen, Sachverhalte und Konsequenzen zu vermitteln	
	R4/12	Der Informationsstand der Leute außerhalb des Verfahrens ist unzureichend. Aus meiner Sicht ist der unzureichend.	Informationsstand der Leute außerhalb des Verfahrens unzureichend gewesen	
	R8/8	Ich glaube nicht wirklich, dass die Leute viel über das Mediationsverfahren wissen: Also, wenn ich die breite Öffentlichkeit nehme, dann weiß sie es nicht wirklich. Die hat vielleicht mitbekommen, was Mediation ist, und dass da alles geregelt werden soll, auch dass ein Mediationsvertrag abgeschlossen worden ist, aber die eigentlichen Vertreter, die Sachlage glaube ich nicht. Und ich glaube auch nicht, dass der Bevölkerung bewusst ist, was auf sie zukommt an Flugverkehr, an Lärmbelastung.	Bevölkerung vielleicht Grundzüge des Verfahrens mitbekommen aber Konsequenzen nicht	
	R11/5	Ich würde sagen, dass in einem sehr geringen Ausmaß die Leute wissen, worum es da geht, eben weil das Interesse nicht da war. In weiterem Maße war die Bevölkerung nicht interessiert an dem Thema.	Wenig Interesse bei Leuten da gewesen, deshalb auch wenig Wissen da	
	E2/17	Also, ich habe mich immer gefragt – ich meine, ich sage das jetzt ganz plump heraus: Warum gibt's nicht ein paar Folien? Jeder hat dann seine Artikel geschrieben, jeder hat irgendwie erzählt, wie das war. Und warum kann das nicht sein, dass man eine professionelle Sache ganz einfach macht? Also das habe ich mich wirklich gefragt. Also, als Mediatorin und als Beteiligte habe ich mir gedacht: Jeder muss quasi das Rad neu erfinden. Jeder muss sich überlegen: Wie kann ich das kommunizieren? Also, das habe ich nicht so wirklich verstanden.	Mich immer gefragt, warum keine professionelle Hilfe bei Rückbindung	
				UK3.1.1.2: Kommunikationsarbeit
	T3/6	Die Kommunikation mit einer breiteren Öffentlichkeit über Website, Newsletter und Pressearbeit halte ich für super. Ich würde das wieder machen. Das ist eine fantastische Idee gewesen..	Kommunikation mit breiterer Öffentlichkeit super gewesen	<ul style="list-style-type: none"> • Super gewesen

	R6/6	Geld hat bei der Öffentlichkeitsarbeit durch das Mediationsverfahren keine Rolle gespielt. Also da ist sehr viel gemacht worden. Das klar.	Sehr viel in Sachen Öffentlichkeitsarbeit gemacht	<ul style="list-style-type: none"> • Sehr viel gemacht • Schriftliche Dokumentation zum Verständnis beigetragen • Zweifel ob Leute Informationsflut überhaupt gelesen • Information gut gewesen, Nutzung aber in Eigenverantwortung • Unterschiedliche Feedbacks • Unmöglich gewesen, alle Leute zu erreichen • Lobhudeleien nicht hilfreich gewesen • Nichtssagende Formulierungen wegen zu starkem Feilschen 	
	R7/8	Die Leute habe es auf alle Fälle besser verstanden, weil es ja eigentlich schriftlich dokumentiert war.	Leute besser verstanden, weil schriftlich dokumentiert gewesen		
	R8/7	Es ist die Frage, ob die Information ein Interesse erzeugt hat. Ja, das ist die andere Frage, ob es die Leute überhaupt gelesen haben. Ich bezweifle überhaupt, wenn so eine Informationsflut daher kommt. Was bekommen die Leute mit? Und: Was interessiert sie überhaupt?	Zweifel ob Leute Informationsflut überhaupt gelesen		
	T4/3	Transparenz wurde hergestellt. Die Nutzung liegt aber in der Eigenverantwortung.	Information gut gewesen, Nutzung aber in Eigenverantwortung		
	T4/3	Es gab unterschiedliche Feedbacks. Positiv war, dass man zumindest etwas darüber wusste.	Unterschiedliche Feedbacks da gewesen		
	R2/7	Man wird das nie allen Leuten so vermitteln können, das ist auch klar.	Unmöglich gewesen, alle Leute zu erreichen		
	R1/12	Die Aktionen des Arbeitskreises Öffentlichkeitsarbeit haben uns als Bürgerinitiativen sicher nicht geholfen. Die Öffentlichkeitsarbeit der Mediation war wie wohl von uns immer sehr, - also da war ich ganz, - sehr wild, ich kann mich erinnern, ich war oft ganz aggressiv, wenn man zu sehr auf die Lobhudeleien eingegangen ist. Aber auf jeden Fall war die Mediation in der Richtung nicht hilfreich, weil im öffentlichen Bild über die Mediation waren die Bürgerinitiativen nicht vertreten.	Öffentlichkeitsarbeit des Verfahrens für Bürgerinitiativen wegen Lobhudeleien nicht hilfreich gewesen		
	R5/9	Es gab auch eine eigene Arbeitsgruppe Öffentlichkeitsarbeit, und – das können Sie mir glauben – dort ist gefeilscht worden um jedes i-Punktchen, , und dort ist also so was von nichtssagend formuliert worden, weil: Hat der eine das Wort verlangt, hat der andere gesagt: Nein, das möchte er nicht! Vergessen Sie das. Das ist durch so einen breiten Filter gelaufen, dass in Wahrheit irgendetwas, ein Einheitsbrei – nichtssagend – herausgekommen ist.	Arbeitsgruppe Öffentlichkeitsarbeit wegen zu starkem Feilschen nichtssagende Formulierungen geliefert		
	T1/12	Wir haben die Homepage gehabt.	Website gehabt		UK1.1.2: Website
	T1/2	Darum sind zum Beispiel alle Protokolle, wenn sie von den einzelnen Verfahrensparteien genehmigt worden sind, auf der Homepage, und ich habe zu jeder einzelnen Veranstaltung kurz ein paar Zeilen Bericht hingestellt, so dass sich jeder jederzeit grosso modo über das Verfahren informieren konnte.	Alle Veranstaltungen auf Website protokolliert		<ul style="list-style-type: none"> • Alle Veranstaltungen protokolliert • Transparenz hergestellt
	E2/15	Es hat die Protokolle auf der Homepage gegeben, also diese Transparenz, die's dann gegeben hat in der Kommunikation- also eben größt mögliche Transparenz. Es wurde eben immer darauf hingewiesen, was sie machen. Dann wie auch dieser Newsletter erschienen ist, wurde auch auf den hingewiesen.	Durch Website größtmögliche Transparenz hergestellt darüber, was wir machen		
				UK3.1.2.1: Nutzung der Website	

	T1/2	Offensichtlich ist die Homepage aber insgesamt sehr stark benützt worden, von den Zugriffen wissen wir das, und wenn es Zugriffe gegeben hat, waren das sehr lange Zugriffe. Also das hat, glaube ich, ganz gut seine Funktion erfüllt.	Website sehr stark genutzt	<ul style="list-style-type: none"> • Stark genutzt • Beträchtlicher Teil der Leute genutzt • Relativ viele Leute Information bezogen • Mitglieder meiner Bürgerinitiative Informationen bezogen • Fundgrube für Internetfreaks gewesen • Leute gegeben, die nicht ans Internet angeschlossen • Mitglieder meiner Bürgerinitiative Website nicht genutzt • Keine Resonanz gegeben
	R2/11	Ein beträchtlicher Teil der Leute muss die Website schon genutzt haben.	Beträchtlicher Teil der Leute Website genutzt	
	R13/3	Relativ viele Mitglieder meiner Bürgerinitiative haben sich übers Internet informiert.	Relativ viele Leute Information über Website bezogen	
	R14/3	Die Mitglieder meiner Bürgerinitiative haben sich über die Website informiert.	Mitglieder meiner Bürgerinitiative Information über Website bezogen	
	R4/14	In Sachen Informationsstand: Die Website – für Internetfreaks eine Fundgrube – ganz sicher.	Website für Internetfreaks eine Fundgrube gewesen	
	R8/9	Also es hat sicher die Homepage der Mediation auch etwas gebracht für einen gewissen Teil der Bevölkerung, die das Medium benutzt.	Website für gewissen Teil der Bevölkerung etwas gebracht	
	R1/13	Aber wie viele Leute sind denn heute ans Internet angeschlossen? Es gibt auch Bürgerinitiativen, die nicht im Internet vertreten sind.	Leute gegeben, die nicht ans Internet angeschlossen	
	R11/6	Nein, ich glaube nicht, dass meine Mitglieder die Internet-Seite des Mediationsverfahrens genutzt haben.	Meine Mitglieder Website nicht genutzt	
	R2/11	In meinem erweiterten Bekanntenkreis hat es keine Resonanz in Bezug auf das Geschehen auf der Website gegeben.	Keine Resonanz auf Website gegeben	
				UK3.1.2.2: Gestaltung Website
	R4/14	Aber wie viele Leute gibt es schon, - ich meine, es gibt viele Leute, die surfen nächtelang, aber das sind dann halt andere Themen, die das Interesse fesseln, und nicht unbedingt Sitzungen von irgendeinem Arbeitskreis Lärmkriterien oder einer AG Landungen oder AG – Was weiß ich, was es da gegeben hat? – Ökologie oder Wasser oder Frösche. Also da muss man, - und das haben auch immer wieder Leute bestätigt, die sich da um Dokumentation und um Nachforschung bemüht haben, - die haben gesagt: Die Website ist viel zu umfangreich. Man müsste sich wirklich monatelang damit beschäftigen, dass man halbwegs weiß...	Website viel zu umfangreich gewesen	<ul style="list-style-type: none"> • Viel zu umfangreich gewesen für schnelle Information • Protokolle Wirklichkeit nur eingeschränkt wiedergegeben
	R4/14	Das taugt aber nicht zu einer schnellen Information. Das ist etwas, das fehlt.	Schnelle Information nicht möglich gewesen	

	R7/9	Jeder, den es interessiert, könnte das, worum es da geht, anhand der Website nachvollziehen. Es ist nur so umfangreich, dass man mit dem gar nichts anfangen kann. Man kann definitiv mit dem ganzen Auftritt im Internet überhaupt nichts anfangen. Das ist gerade nur für Insider, die im Mediationsverfahren vertreten waren als Nachschlagewerk, aber wenn du gesagt hast: Schau doch einmal! Sagt er: Geh bitte! Da kenne ich mich überhaupt nicht aus! Was soll ich denn mit dem Ganzen?	Website zu umfangreich gewesen	
	R10/25	Gut ist es, wenn es so etwas gibt – öffentlich und so weiter. Auf der anderen Seite: Die Wirklichkeit und die Protokolle waren einfach zwei verschiedene paar Schuhe. Und manchmal hat man einfach nicht die Kraft und Energie gehabt, das Protokoll richtig zu stellen, zu beanstanden.	Protokolle nicht der Wirklichkeit entsprochen	
	R10/25	Was steht im Protokoll? Das Protokoll ist ein sogenanntes Beschlussprotokoll, da steht nur drinnen, was beschlossen wird, Diskussionsverläufe nicht.	Diskussionsverlauf nicht im Protokoll gestanden	
	T1/2	Das erste Mal als das Mediationsverfahren überhaupt an die Öffentlichkeit gegangen ist, war auch eine Pressekonferenz aller zum damaligen Zeitpunkt am Verfahren beteiligten Parteien.	Gemeinsame Pressekonferenz aller Parteien gegeben	UK1.1.3: Pressearbeit
	T1/2	Es hat auch eine gemeinsame Presseerklärung gegeben.	Gemeinsame Presseerklärungen gegeben	<ul style="list-style-type: none"> • Aktivitäten gemeinsam gemacht
	T1/2	Vor allem in den ersten Jahren haben wir immer im Mediationsforum – das höchste Gremium – weil's so halbjährliche Zwischenschritte gegeben hat, und da wurde immer ein Presstext verfasst.	Presstext im obersten Gremium verfasst	
				UK3.1.3.1: Publizität
	T1/3	Es ist natürlich gegenüber der Öffentlichkeit ein Mediationsverfahren extrem schwer verkäuflich. Medien wollen Konflikte, aber Medien haben kein Interesse daran: Es ist alles eitel Sonnenschein. Obwohl unsere Pressekonferenzen immer ganz gut besucht waren, aber es hat keinen großen Konflikt gegeben, eigentlich nur dann, wenn jetzt irgendeiner quer geschossen hat, dann hat es öffentlich große Aufregung gegeben.	Mediationsverfahren schwer zu verkaufen gewesen, weil Medien Konflikte wollen	<ul style="list-style-type: none"> • Mediation schwer zu verkaufen, da keine Konflikte und Sensationen • Auch Wirtschaftszeitungen nicht interessiert
	R2/12	Es ist einfach ein schwieriges Thema, dass man da überhaupt einen Artikel in die Zeitung kriegt, über die Mediation. Das habe ich auch erfahren müssen. Das ist nicht so einfach gewesen. Es hat halt immer die Sensation gefehlt.	Schwierig gewesen, Artikel über Mediation in Zeitung zu bringen, da Sensation gefehlt	<ul style="list-style-type: none"> • In späterer Phase viele Zeitungsmeldungen gegeben
	R4/13	Es könnten vielleicht Wirtschaftszeitungen das Thema aufgreifen, nur die haben das – nach meinen Informationen – nicht getan.	Auch Wirtschaftszeitungen Thema nicht aufgegriffen	<ul style="list-style-type: none"> • Nicht immer gelungen, da zu wenig Zeit für Medienarbeit
	T1/6	Es hat doch gerade ab 2004 sehr, sehr viele Zeitungsmeldungen gegeben.	In späterer Phase sehr, sehr viele Zeitungsmeldungen gegeben	

	R8/1	Die breitere Öffentlichkeit, die man vertritt: Das ist die große Schwierigkeit beim Mediationsverfahren ganz sicher gewesen. Das heißt: eine Rückbindung – ich kann Themen transportieren über die Medien. Ist uns nicht immer gelungen, oder es ist auch sehr schwer, gleichzeitig die Medienarbeit zu betreiben, - also das ist eine Arbeit ganz einfach. Wenn man viele Termine am Flughafen hat und dann gleichzeitig noch Medienarbeit, - ist die Schwierigkeit.	Medienarbeit nicht immer gelungen, da zu wenig Zeit	
				UK3.1.3.2: Art der Berichterstattung
	R4/13	Jetzt ist natürlich aufgrund der Tatsache, dass es in Zeitungen steht, eher sehr allgemein gehalten. Das heißt, es haben die Bürgerinitiativen zu wenig, es hören die Gemeinden zu wenig drinnen, es hören die Bürger zu wenig.	Zeitungsbericht zu allgemein gehalten	<ul style="list-style-type: none"> • Berichte zu oberflächlich gewesen • Zeitungsberichte als Jubelberichte kritisiert
	R4/12	Eine Zeitung – wenn man jetzt so etwas hernimmt, wie diese Tageszeitungen – kann nicht in ausreichender Tiefe darüber berichten, weil ganz einfach der Platz – glaube ich aus meiner Sicht jetzt – der Platz nicht zur Verfügung steht, und das Interesse weder der Journalisten aber auch schon gar nicht der Leserschaft, - weil wer hat schon bitte Interesse daran, dass er sich jetzt über das informiert, was wirklich hinter Lärmzonen steckt – in der Früh beim Kaffee und beim Kipferl? Kein Mensch!	Zeitungen nicht in ausreichender Tiefe berichtet	
	R4/2	Da kommen die Zeitungen,- das heißt: lauter Jubelberichte.	Zeitungsberichte als Jubelberichte kritisiert	
	R4/13	Man macht Broschüren und Newsletter.	Broschüren und Newsletter gemacht	UK1.1.4: Newsletter
	T1/4	Wir haben versucht, diese Rückbindung einerseits auf einer breiten Ebene zu machen über den Newsletter.	Newsletter für Rückbindung auf breiter Ebene gedacht	<ul style="list-style-type: none"> • Für Rückbindung auf breiter Ebene gedacht und in starker Auflage gedruckt • Massiv bei Newsletter-Erarbeitung beteiligt gewesen • Zahlreiche Newsletter verteilt und verschickt
	R5/13	Der Newsletter wurde in einer sehr starken Auflage gedruckt.	Newsletter in sehr starker Auflage gedruckt	
	R1/13	Beim Newsletter waren wir natürlich massiv beteiligt.	Beim Newsletter massiv beteiligt gewesen	
	R8/2	Die Möglichkeit, die wir hatten, war in diesem Newsletter des Mediationsforums – also da war schon wer von uns auch dabei.	Von uns wer beim Newsletter beteiligt gewesen	
	R10/24	Den Newsletter haben wir überall verteilt. Wir haben sehr viele von denen verteilt am Anfang. Wir haben hier hunderte Newsletters ausgeteilt.	Haben hunderte Newsletter ausgeteilt	
	R11/6	Wir haben die Newsletter vom Flughafen gekriegt. Die haben wir verteilt – teilweise mit unseren Aussendungen ausgeschickt an alle Mitglieder.	Newsletter verteilt und mit unseren Aussendungen verschickt	
				UK3.1.4.1: Wirkung Newsletter

	T1/4	Das heißt, wir haben durch den Newsletter sicherlich eine sehr breite Öffentlichkeit auch erreicht.	Mit Newsletter breite Öffentlichkeit erreicht	<ul style="list-style-type: none"> • Breite Öffentlichkeit erreicht • Zu selten erschienen • Sehr wichtig gewesen, vor allem für sachliche Information • Verständnis gestärkt aber nicht Akzeptanz
	T3/7	Ich würde sagen, der Newsletter ist sehr wichtig gewesen. Und das war im Grunde genommen auch gut, und da ist der Flughafen – glaube ich – gut beraten gewesen, das Geld in die Hand zu nehmen.	Newsletter sehr wichtig gewesen	
	R1/13	Was die Erläuterung von technischen Details angeht, war der Newsletter, sachlich gesehen, wieder wichtig. Ich glaube schon, dass man das rübergebracht hat. Das ist ja das, was ich gemeint habe: Es ist heute ein größeres Verständnis für die Problematik, die beim Flughafen entsteht. Ändert nichts daran, dass ein jeder sagt: Okay, ich versteh's, aber deswegen akzeptiere ich es noch lange nicht. Verstehen und Akzeptieren sind zwei Dinge. Das, glaube ich, hat die Mediation schon gebracht. Aber auch in der Bevölkerung.	Newsletter für Erläuterung sachlicher Details wichtig gewesen und hat zwar Verständnis gestärkt aber nicht Akzeptanz	
	R7/9	Die Zusammenfassung im Newsletter oder im Vis-a-VIE war wesentlich besser als die Website für – sagen wir es – Otto-Normalverbraucher.	Schriftliche Nachrichten für Allgemeinheit besser gewesen als Website	
	R2/11	Von der Information her finde ich den Newsletter ja nicht so schlecht. Dass die Leute am Laufenden gehalten worden sind. Obwohl ja das nicht so oft passiert ist, dieser Newsletter. Also da waren meine Aussendungen sicher informativer, weil die ja regelmäßiger gekommen sind.	Newsletter für Information gut gewesen, aber zu selten erschienen	
				UK3.1.4.2: Gestaltung Newsletter
	T3/8	Über das kann man reden, dass man dort vielleicht etwas differenzierter hätte noch berichten können, was gelungen ist, und was offen geblieben ist.	Möglich gewesen, vielleicht etwas differenzierter zu berichten	<ul style="list-style-type: none"> • Undifferenzierte Jubelberichte, da Flughafen das Sagen gehabt • Auch positive Stimmen über Newsletter gegeben • Später auch Neubelastungen zugegeben • Teilnahme an Erstellung in Eigenverantwortung • Schwierig gewesen, das richtige Maß zu finden
	R2/10	Aus meiner Warte gibt es da folgendes Problem: Es war für mich immer ein riesen Kampf, wenn so ein Newsletter herausgekommen ist, dass das nicht so wie eine Werbung klingen soll. Das war, - ich glaube, da sind wir uns alle in den Bürgerinitiativen einig gewesen, dass das schwierig war. Weil ursprünglich ist der Text immer so gewesen, wie wenn das eine Werbeaussendung vom Flughafen wäre. Man hat halt immer wieder getan, was man kann, aber das war die größte Gefahr. Und ich glaube, das haben auch viele Leute so verstanden	Gefahr, dass Leute Newsletter als Werbeaussendung des Flughafens verstehen	
	R5/9	Überlegen Sie einmal: Wer hat da das große Sagen? Wer druckt's? Wer macht's? Wer macht die Endredaktion? Das ist die Kommunikationsabteilung am Flughafen Wien gewesen. Na ja,...	Flughafen das große Sagen gehabt	
	R4/2	Und da reicht die Öffentlichkeitsarbeit von Seiten der Mediation auch nicht mehr: weder in Form von Zeitungsberichten, auch nicht in Form von Newsletters, weil da wurde uns auch vorgeworfen: Das sind alles getürkte Jubelberichte.	Vorwurf gekommen, dass Newsletter getürkte Jubelberichte	

R7/8	Was ich aber trotzdem im Zuge dessen ein wenig als negatives Feedback bekommen habe: Es wurde immer alles so schöngefärbt. Und das war halt nicht schön. Weil: Wenn du permanent einen Lärm hast, dann kann das nicht schön sein. Das wurde alles so verniedlicht, verharmlost – also extrem positiv.	Im Newsletter alles immer schöngefärbt
R9/6	Die Newsletter haben mehr zur Aufregung geführt als zur Beruhigung, weil natürlich die Newsletter waren in Wirklichkeit, - also die Newsletter von den BIs, die waren ja noch sehr gemäßigt, sage ich einmal. Diese Informationsbroschüren des Flughafens haben gerade in der Mediation mehr zur Aufregung geführt, weil die Unsicherheit oder das Unverständnis natürlich total dann war. Die haben überhaupt kein gescheitertes Bild machen – das vermute ich -, weder die Befürworter noch die Gegner. Weil nicht einordenbar ist, warum – was da abgeht. Also, ich kann mir nicht wirklich vorstellen, dass man da überhaupt sich eine Vorstellung machen konnte – und wenn, dann nur eine falsche. Also, es war da immer die Diskussion dann in den Sitzungen gemeinsam, dass die einen gesagt haben: Wir haben, - es wurde gefärbt wiedergegeben, was da geschehen ist! Das entspricht nicht dem Stand! Es hat ja dann eine eigene Arbeitsgruppe gegeben nur für die Kommunikation oder Öffentlichkeitsarbeit, die nach außen hin entsprechend das gebracht hat, und selbst da hat's gekriselt permanent. Also, das hat einfach nicht hingehaut.	Newsletter nicht funktioniert, da gefärbt
R5/13	Also in meiner Bürgerinitiative hat es zum Teil dann schon Rückmeldungen auf den Newsletter gegeben: Geh bitte! Hör't's doch auf! Allweil der selbe Schmafu! Das schreibt eh alles der X.	Meine Bürgerinitiative Newsletter als einseitig kritisiert
R10/24	Ich war dann in dieser Gruppe und habe natürlich meine Bedenken und so weiter vorgebracht und habe gesagt: Man kann das zwar als Jubelbroschüre gestalten und, und.	Bedenken wegen Jubelbroschüre geäußert
R4/2	Es gibt auch Leute, die sagen: Na, was ihr da alles fertig bringt! Ich habe den Newsletter größtenteils auch quer durch Österreich verschickt. Also wie gesagt: Es hängt die Wahrnehmung der Öffentlichkeitsarbeit sehr, sehr von der eigenen Position ab.	Auch positive Stimmen über Newsletter gegeben
R8/2	Beim Newsletter hat man sehr aufpassen müssen, wie es eingefärbt ist, dass man wirklich vertreten ist darin von den Meldungen her.	Nötig gewesen, aufzupassen, dass man im Newsletter vertreten gewesen
R14/3	Der Newsletter war gut für den Flughafen. Da waren nur positive Eindrücke verarbeitet. Später hat sich das gebessert – vor allem durch den Crash nach dem Teilvertrag. Dann wurden auch Neubelastungen zugegeben.	Zunächst nur positive Eindrücke verarbeitet, später auch Neubelastungen zugegeben
T3/4	Die Teilnahme an der Erstellung des Newsletters lag in der Eigenverantwortung. Die Möglichkeit zur Teilnahme bestand, man muss diese halt auch nützen.	Teilnahme an Erstellung des Newsletters in Eigenverantwortung gelegen

	E2/11	Diese Jubelbroschüren – also wir haben selbst auch immer wieder nachgedacht und haben selbst auch einen Punkt über Kommunikation in unserem Abschlussbericht oder Zwischenbericht – haben Sie vielleicht eh gelesen – geschrieben -, und da ging es eh auch darum, dass das immer sehr schwierig ist, dass man das richtige Maß findet, also für alle.	Schwierig gewesen, richtiges Maß zu finden	
				UK1.1.5: Beschwerdehotline
	R5/14	Ich glaube, die Beschwerdehotline, die hat anfangs eine Funktion gehabt, dass Leute nicht nur das Ventil – also Dampf ablassen - , die Möglichkeit zu geben Dampf abzulassen, sondern auch Information.	Beschwerdehotline zu Beginn auch für Information geplant	<ul style="list-style-type: none"> • Zu Beginn auch für Information gedacht
	R5/14	Man hat aber relativ bald gesehen, dass das von dem Callcenter aus nicht klappen kann, weil die Leute einfach keine Ahnung gehabt haben. Ich meine, wenn man dort anruft als jemand, der sich ein bisschen auseinander gesetzt hat: Nach dem zweiten Satz habe ich schon gewusst: Okay, vergiss es! Das hat man relativ schnell herausgefunden.	Von Callcenter aus nicht geklappt, weil Leute keine Ahnung gehabt	UK3.1.5: Wirkung Beschwerdehotline <ul style="list-style-type: none"> • Nicht geklappt, da Leute keine Ahnung
	E2/3	Diese wirklich ganz offiziell stattgefundenen Termine, das heißt die vom Mediationsverfahren heraus, das waren aus meiner Sicht zwei.	Zwei öffentliche Veranstaltungen seitens des Mediationsverfahrens gegeben	UK1.1.6: Veranstaltungen seitens des Mediationsverfahrens:
	E2/5	Nach dem Vorstellen und nach dem allgemeinen Teil: Was ist Mediation? – mit Folien und Powerpoint wurde da präsentiert.	Mediation mit Folien und Powerpoint vorgestellt	<ul style="list-style-type: none"> • Zwei öffentliche Informationsveranstaltungen gegeben
	T1/8	Wir haben eine große öffentliche Veranstaltung ganz am Beginn des Verfahrens gemacht.	Erste Veranstaltung am Beginn des Verfahrens gemacht	<ul style="list-style-type: none"> • Einsatz von Folien und Powerpoint
	T2/3	Dies waren Veranstaltungen, die versuchen sollten, dem Verfahren, das ja auf ein großes öffentliches Interesse gestoßen ist, die notwendige Öffentlichkeit zu verschaffen. Dahinter steht das Bemühen, der allgemeinen Öffentlichkeit eine Chance zu geben, einerseits sich zu informieren über das, was da abläuft.	Bei Veranstaltungen Öffentlichkeit Chance gehabt, sich zu informieren	<ul style="list-style-type: none"> • Werbung für sowie Information über Mediation und uns als gemeinsame Gruppe präsentiert
	T3/4	Bei der Veranstaltung im November 2000 haben wir gesagt: Wir wollen der Bevölkerung, wer immer hier Interesse hat, erzählen über das Verfahren.	Bei erster Veranstaltung Bevölkerung über das Verfahren erzählt	<ul style="list-style-type: none"> • Von Bevölkerung und Leuten aus Bürgerinitiativen genutzt
	R8/2	Die zweite öffentliche Veranstaltung war eigentlich: Wir haben uns als Mediationsforum präsentiert, - dass wir gemeinsam arbeiten wollen.	Bei zweiter Veranstaltung als gemeinsame Gruppe präsentiert	
	R7/12	Bei den zwei öffentlichen Veranstaltungen waren vier Leute aus meiner Gruppierung dort.	Mehrere Leute aus meiner Gruppierung da gewesen	

	R9/9	Die erste Veranstaltung war einmal überhaupt eine – sage ich einmal – eine Promotion-Veranstaltung für Mediation schlechthin, - für Umweltmediation schlechthin. Da wurde ja nicht beworben so sehr das konkrete Flughafenverfahren, sondern einfach die Notwendigkeit von Mediation generell, - was man mit dem erreichen kann.	Erste Veranstaltung Werbung für Mediation an sich gewesen	
	R10/22	Bei der ersten Veranstaltung ist es darum gegangen, vorzustellen, was ist Mediation. Dass man zum Beispiel alles nur im Konsens beschließen kann und, und, und.	Bei erster Veranstaltung vorgestellt, worum es bei Mediation geht	
				UK3.1.6.1: Wirkung Veranstaltungen
	R5/7	Bei der ersten Veranstaltung konnte sich die Bevölkerung einmal informieren.	Bei erster Veranstaltung möglich gewesen, sich zu informieren	seitens des Mediationsverfahrens
	R10/22	Ich hatte nach der ersten Veranstaltung gemischte Gefühle, aber in der Gruppe war die Stimmung insgesamt eine ganz positive.	Nach erster Veranstaltung gemischte Gefühle gehabt	<ul style="list-style-type: none"> • Information möglich gewesen • Gemischte Gefühle gehabt • Müder Versuch, Gemüter zu beruhigen
	R9/9	Und bei der zweiten Veranstaltung: diese war dann eben der Versuch – der müde Versuch -, nach einem Jahr Gemüter zu beruhigen, die sich haben noch nicht beruhigen lassen. Nach einem Jahr – muss ich sagen – war es ja auch so, dass wir in der Sache ja nichts weiter gebracht hatten, sondern ein Jahr lang herumgenudelt worden ist betreffend der Struktur des Verfahrens schlechthin. Da wurde kaum in der Sache etwas bewegt, sondern da ging es nur darum, wer in welchem Arbeitskreis drinnen sitzt und mitspricht und irgendetwas sagt.	Zweite Veranstaltung müder Versuch gewesen, Gemüter zu beruhigen	<ul style="list-style-type: none"> • Gruppenharmonie für Bevölkerung unverständlich gewesen • Wenig Interesse aus Bevölkerung gegeben
	R8/2	Und das war damals schon bei dieser öffentlichen Veranstaltung – bei der Zweiten war das dann – sehr unverständlich für Leute von außen, dass wir da jetzt gemeinsam mit dem Flughafen-Vorstandsdirektor stehen und die Mediation vertreten als ein sinnvolles Instrument.	Bei zweiter Veranstaltung für Leute sehr unverständlich gewesen, dass wir gemeinsam mit Flughafendirektoren Mediation vertreten	
	R8/2	Wir haben auch, - eine Gruppenharmonie waren wir damals – eine sehr harmonische Gruppe, und das war für die Bevölkerung total unverständlich.	Gruppenharmonie für Bevölkerung unverständlich gewesen	
	E2/14	Der Besuch der zweiten Veranstaltung war ungefähr so wie beim ersten Mal, da war die Skepsis nur im Vergleich zum ersten – glaube ich – schon ein bisschen konkreter und größer. Also das – was weiß ich: Ihr macht's euch da eh eure eigenen Gschichtln. Usw. Das war eher in dieser Richtung. Also ich glaube, die eine Sache ist eben die, dass befürchtet wurde von denen die draußen sind: Was machen die drinnen? Die machen sich das eh aus! Die werden halt eingekocht, weil die sitzen beisammen, und dann sagen sie sowieso ja! Also diese Skepsis war immer, - und das ist eben genau diese Verrätergeschichte: Du gehörst jetzt zu den anderen! Du hast eine andere Färbung, und deshalb gehörst du nicht mehr zu uns! Oder: Wie weit vertreten die wirklich unsere Meinung? Das war auch immer da.	Skepsis und Verräter-Vorwurf bei zweiter Veranstaltung schon größer gewesen	

	R7/12	Im Grunde hätte ich mir seitens der Leute aus meinem Ort mehr Zuspruch in der Körnerhalle erwartet. Denn irgendwo war ich ein bisschen entsetzt über das Desinteresse der betroffenen Personen.	Leute aus meinem Ort desinteressiert gewesen	
				UK3.1.6.2: Kommunikationsstrategie
	R13/2	Die Informationstafeln bei der zweiten Veranstaltung in Schwechat sind gut angekommen.	Informationsstrategie bei zweiter Veranstaltung gut angekommen	Veranstaltungen
	E2/9	Ja, die zweite Veranstaltung war aus meiner Sicht auch sehr professionell.	Zweite Veranstaltung sehr professionell gewesen	<ul style="list-style-type: none"> • Gut angekommen • Sehr professionell gewesen • Zu wenig derartige Veranstaltungen
	E2/15	Ich meine, was für mich ein Manko war, oder was nicht so positiv war, dass es eigentlich nach diesen beiden Veranstaltungen nicht noch eine gegeben hat.	Manko gewesen, dass nicht noch eine Veranstaltung gegeben	
	T1/10	Eine verständliche Ausdrucksweise war natürlich immer ein Thema.	Verständlichkeit immer Thema gewesen	UK1.1.7: Maßnahmen für mehr
	T1/10	Zum Beispiel beim Teilvertrag gibt es ein Glossar, wo die einzelnen Begriffe, die im Vertrag drinnen stehen, erklärt worden sind.	Bei Verträgen Begriffe erklärt	Verständlichkeit
	T1/10	Es ist halt versucht worden, bei Newslettern oder Presseerklärungen aber durchaus auch bei den Texten, bei den ganzen Zusammenfassungen, Zwischenergebnissen und Verträgen das grosso modo so zu formulieren, dass jetzt ein Durchschnittlicher das auch lesen kann.	Versuch gegeben, Texte verständlich zu formulieren	<ul style="list-style-type: none"> • Verständlichkeit immer Thema gewesen • Versuch, Texte verständlich zu formulieren • Abkürzungen immer beschrieben gewesen
	E2/18	Dem Verständlichkeitsproblem wurde dann wieder entgegengearbeitet oder unterstützend geholfen mit diesem, - bei den Newslettern, dass die Abkürzungen immer beschrieben waren.	Abkürzungen immer beschrieben gewesen	
				UK3.1.7: Verständlichkeit
	T1/10	Ich habe den Großteil der Texte geschrieben: Protokolle, Presseerklärungen und Zusammenfassungen usw., und ich bin zwar ein gelernter Jurist, die eher gefährdet sind, in einem Fachchinesisch zu schreiben, was niemand versteht, ich bin immer gelobt worden für meine lesbaren Schriftsätze.	Immer Lob bekommen für lesbare Schriftsätze	<ul style="list-style-type: none"> • Information gut aufbereitet gewesen • Probleme wenn Wissensrückstand • Mit der Zeit immer unverständlicher geworden
	R8/7	Ja, ich glaube, dass es eigentlich schon recht gut aufbereitet war, dass sie verständlich war die Information.	Information recht gut aufbereitet gewesen	
	T3/9	Jemand, der vielleicht nicht so gedanklich mitgegangen ist, und dann – ich sage einmal – die fünfte Ausgabe des Newsletters erst gelesen hat, der ist vielleicht dann irgendwo in einem Eintwicklungsprozess eingestiegen, wo er nicht gleich alles verstanden hat. Aber das ist halt auch so die Grätsche, die man schaffen muss: auf der einen Seite verständlich zu sein und auf der anderen Seite aber nicht in einer gewissen Beliebigkeit zu verschwinden, sonder auch die Dinge klar zu benennen.	Jemand, der erst später damit beschäftigt, nicht gleich alles verstanden	

	E2/18	Na ja, die Verständlichkeit war auch immer Thema bei unseren Interviews, und das war halt so die Erfahrung dass, - am Anfang ging's noch, dann kamen immer mehr Fachausdrücke dazu.	Am Anfang Verständlichkeit noch möglich gewesen, dann immer mehr Fachausdrücke	
	E2/18	Und das Problem war, - speziell, wenn wir dann interviewt haben Leute, die etwas außerhalb oder in den äußeren Kreisen oder nur im Mediationsforum waren, die haben dann zeitweise mit diesen Protokollen nichts mehr anfangen können. Die haben gesagt: Wir wissen nichts.	Für Leute etwas außerhalb des Verfahrens zeitweise nicht möglich gewesen, mit Protokollen etwas anzufangen	
	R1/14	Wir haben mindestens zwei Aussendungen gehabt.	Mindestens zwei Aussendungen gemacht	UK 1.1.8: Informationstexte der Bürgerinitiativen <ul style="list-style-type: none"> • Aussendungen, Zeitungen, Rundschreiben und E-Mails gemacht und geschildert, was auf uns zukommt • Manche regelmäßig, bei manchen Frequenz von zeitlichen und personellen Ressourcen abhängig gewesen • Mehr auf Zusammenfassungen als auf Details gesetzt • Gelegentlich auch gewisse Hintergründe erklärt • Sitzungsprotokolle an Mitglieder geschickt • Bestehende Veröffentlichungen genutzt
	R2/2	Ich habe sehr viele Aussendungen produziert – über die ganzen Jahre bisher – und habe eigentlich die Bevölkerung am Laufenden gehalten. Das waren Postwurfsendungen – mindestens viermal im Jahr und im Umfang von einer A3-Seite. Es war hie und da auch mehr, weniger war es eigentlich nie.	Mindestens vier Postwurfsendungen im Jahr gemacht	
	R2/3	In den Aussendungen habe ich einmal geschildert, was passiert, was auf uns zukommt. Das war mit ganz wichtig. Es ist ja nicht so, dass wir in Zukunft nicht belastet werden. Es soll ja wirklich da eine Steigerung stattfinden, und das war mir wichtig, dass die Leute das auch wissen.	In Aussendungen geschildert, was auf uns zukommt	
	R4/1	Es gab Rundschreiben, mit denen ich diese Leute regelmäßig versorge.	Leute regelmäßig mit Rundschreiben versorgt	
	R4/2	Die Frequenz der Rundschreiben hängt davon ab, wie ich Zeit habe. Das kommt manchmal alle zwei Monate, manchmal – seit wir das per Mail machen – das war auch – kommt das, - hören sie zwei Monate nichts, dann kriegen sei in einer Woche fünf, - je nachdem, was anfällt.	Frequenz der Rundschreiben abhängig gewesen, wie Zeit gehabt und was angefallen	
	R3/4	Wir haben uns ja ein Jahr lang mit nichts anderem beschäftigt gehabt, als Werbung zu machen. Wir waren die ersten, die überhaupt Pressearbeit gemacht hatten.	Ersten gewesen, die Pressearbeit gemacht haben	
	R4/18	Ich verteile diese Berichte in Rundschreiben und gebe sie in Rundmails, und es gibt alle zwei Jahre eine Generalversammlung.	Rundschreiben, Rundmails und alle zwei Jahre Generalversammlung gehabt	
	R4/18	Meine Rundbriefe gehen an die Köpfe der einzelnen Bürgerinitiativen, die das wiederum – nach eigenen Möglichkeiten: Also da gibt's welche, wie zum Beispiel diese kleinen oberösterreichischen Flugplätze, - die drucken das aus. Denen ist es lieber, sie drucken es aus und verteilen es. Nehmen – was weiß ich – am Sonntag Vormittag ein Packerl mit – an die Mitglieder, je nach dem. Und dann gibt's welche, die schicken das per Mail weiter. Weil ich hätte ja so einen riesen Verteiler, von dem ich schon nicht mehr weiß, wer drauf ist. Also das funktioniert nach einem Schneeballsystem. In Graz geht es auch per Mail weiter. Innerhalb von Wien – also die Wiener Umgebung da -, da geht es auch per Mail weiter.	Rundschreiben und Mails im Schneeballsystem weitergegeben	

	R5/16	Wir haben einige Male einen eigenen, kleinen Newsletter herausgegeben.	Einige Male eigenen, kleinen Newsletter herausgegeben	
	R6/4	Wir haben natürlich auch irgendwelche Zeitungen und Flugblätter produziert. Die sind regelmäßig rausgegangen. Wenn irgendetwas passiert ist, ist natürlich ein Flugblatt rausgegangen, aber es sind in regelmäßigen Abständen – ich glaube sogar jedes Monat – ein Flugblatt raus gegangen.	Regelmäßig Zeitungen und Flugblätter produziert, wenn nötig auch dazwischen Flugblatt gemacht	
	R7/4	Nach jeder Gemeinderatssitzung haben wir eine Information an die Mitglieder von Pro Margarethen gegeben.	Nach jeder Gemeinderatssitzung Information an Mitglieder der Bürgerinitiative gegeben	
	R7/8	Wir haben in unserer monatlichen Aussendung auch immer so eine halbe Seite Stand des Mediationsverfahrens: Was wird erreicht? Was haben wir noch vor? – das war mit Bildern hinterlegt und recht plastisch illustriert.	Teil unserer monatlichen Aussendung immer übers Mediationsverfahren gewesen	
	R7/10	Es war gar nicht so wichtig, dass die Leute innerhalb der Bürgerinitiative das alles im Detail nachvollziehen können. Deswegen haben wir ja in unseren Aussendungen immer wieder Zusammenfassungen. Und es geht ja den Leuten im Grunde genommen nur um die Highlights: keinen Nachtflugverkehr – das kann man jetzt nur heraus sozusagen...: Keinen Nachtflugverkehr. Aber: Keine Starts! Keine Landungen! Und: Starts limitiert auf 22 Prozent! Landungen limitiert auf 41 Prozent! Und: Wenn die dritte Piste kommt, überhaupt keine Starts!	Aussendungen als Zusammenfassungen gestaltet, da Details für Mitglieder der Bürgerinitiative gar nicht so wichtig	
	R7/10	Das kann man ja auch schon wieder besser darstellen, indem man sagt: Keine Starts und keine Landungen! Man muss halt da ein bisschen versuchen, das in die positive Richtung zu bringen: Und tagsüber ist es limitiert! Und: Jetzt gibt's diese Fensterförderung die außertourliche! Und diese und jene! Also wirklich nur die Facts. Denn Details: viel zu komplex und zu umfangreich für den Normalbürger.	Knappe Darstellung wichtig gewesen, da Details viel zu komplex und umfangreich	
	R7/11	Dann haben wir einmal eine Aussendung gemacht und ein bisschen die Hintergründe der Mediation erklärt, also dieses gegenseitige Näherkommen; eine Gruppe, die dem Vorsteht und das ausgleicht; das ist kein Meeting im herkömmlichen Sinn, sondern man versucht halt da unter Einbindung aller Betroffenen, da etwas gemeinsam zu bewerkstelligen.	Einmal Aussendung gemacht, um Hintergründe der Mediation zu erklären	
	R8/4	Nach außen hin kommunizieren wir über unsere eigene Zeitung, über Presseaussendungen für die allgemeinen Medien und auch Fernsehinterviews. – Wir haben in Schwechat das Stadtfernsehen. Das ist eigentlich ein recht wichtiges Medium.	Über viele Kanäle kommuniziert	

	R10/19	Es wurde auch bei unseren Sitzungen protokolliert, hauptsächlich von der X, die das sehr gut konnte. Wenn sie nicht da war, waren die Protokolle viel, viel kürzer. Die Protokolle sind allen zugegangen, die dabei waren, und im Internet allen, die uns eine E-mail-Adresse gegeben haben. Ich würde schätzen, 20 Personen haben Zugang gehabt. Jeder, der sie hätte haben wollen, hätte sie haben können. Alle Interessierten haben das natürlich bekommen. Und wir haben das auch bewusst manchmal zusätzlich ausgeschickt, einfach um zu informieren.	Protokolle unserer Sitzungen allen Interessierten per E-Mail zugegangen	
	R11/3	Das einzige, was wir derzeit machen, ist, dass wir einen Jahresbericht über unsere Tätigkeit an die Mitglieder versenden.	Nur Jahresbericht an unsere Mitglieder versendet	
	R12/3	Wir haben halt versucht, ab und zu – wie eben mit dieser Aussendung, die Sie eh gesehen haben – zu informieren.	Versuch gegeben, per Aussendung zu informieren	
	R12/3	Flugblätter haben wir gemacht, ganz am Anfang, und dann die Zeitung der SPÖ genutzt, um dort eine Plattform zu haben.	Zu Beginn Flugblätter gemacht, dann an bestehende Veröffentlichungen angehängt	
	R13/2	Je nach Bedarf haben wir zwei bis vier Aussendungen pro Jahr gemacht.	Zwei bis vier Aussendungen pro Jahr gemacht	
	R14/2	Wir haben Flugblätter gemacht.	Flugblätter gemacht	
				UK3.1.8.1: Ressourcenproblem bei Publikationen der Bürgerinitiativen
	R1/14	Aber dann zum Schluss haben wir keine Aussendungen gehabt.	Am Schluss keine Aussendungen mehr gehabt	<ul style="list-style-type: none"> • Nicht immer gelungen, Publikation zu machen • Dann nur mehr Punkt unter vielen in unserem Jahresbericht gewesen
	R5/16	Es ist uns nur zwei Mal gelungen, einen kleinen Newsletter herauszugeben. Also das zeigt ja auch schon Einiges.	Nur zwei Mal gelungen, kleinen Newsletter herauszugeben	
	R11/3	Es gab auch schriftliche Mitteilungen. Ist aber durch das Ausscheiden einiger Leute, hat sich das aufgehört, weil wir derzeit niemanden haben, der das schreiben kann.	Keine schriftlichen Mitteilungen mehr gegeben, weil niemand mehr da, der das schreiben kann	
	R11/5	Und wie die Zeitung dann aufgehört hat, kam von uns keine Information mehr an die Bevölkerung. Im Jahresbericht war es ein Punkt unter vielen. Also, wenn ich zwei Seiten geschrieben hat, waren das vielleicht acht Zeilen: Eine kurze Stellungnahme, dass wir dabei sind, und das und das machen. Also im Großen und Ganzen war unser Eindruck Interesselosigkeit von der Bevölkerung.	Ohne eigene Zeitung nur mehr ein Punkt unter vielen in unserem Jahresbericht	
				UK3.1.8.2: Wirkung der Publikationen

	R2/11	Es hat bei meinen Aussendungen immer wieder Rückmeldungen gegeben. Regelmäßig wurde nachgefragt.	Regelmäßig Rückmeldungen auf meine Aussendungen gegeben	von Bürgerinitiativen <ul style="list-style-type: none"> • Regelmäßig Rückmeldungen gegeben • Rundschreiben später nicht mehr alle interessiert • Wichtigsten Informationen im Gedächtnis der Bevölkerung verankert • Grundlegende Dinge nie wirklich übergekommen
	R4/18	Meine Rundschreiben gehen an diejenigen, die es noch interessiert, weil wie gesagt: Es sind ja einige von den Wienern, die mir gram sind.	Rundschreiben dann nur noch an jene gegangen, die es interessiert	
	R7/9	Durch die Zusammenfassungen in unseren Aussendungen war das irgendwo in den Gedächtnissen der Bevölkerung verankert. Die Dezibel – ja, es gibt noch ein paar, der sagt: Ja, wir sind ja wieder über 60 Dezibel. Aber in Wirklichkeit sind das nur Einzelne, wenige, und der Rest sagt: Für uns ist wichtig, in der Nacht keinen Flugverkehr!	Durch Zusammenfassungen in unseren Aussendungen das wichtigste im Gedächtnis der Bevölkerung verankert	
	R7/11	In unseren Aussendungen ist dann auch übergekommen, worum es in dem Mediationsverfahren geht. Denn heute sagt ein jeder schon Mediationsverfahren. Also man hat schon in der Richtung eine gewisse Öffnung in diese Richtung erzielt.	In unseren Aussendungen überkommen, worum es im Mediationsverfahren geht	
	R9/6	Die BIs haben also immer dann dagegen steuern müssen, haben dann ebenfalls wieder Newsletter hinaus gegeben, aber ob das wirklich vom Bürger irgendwie begriffen wird, was da abgeht, und worum wir überhaupt reden, ich glaube, das ist nie wirklich über gekommen.	Nie wirklich über gekommen, worum es in Mediation geht	
				UK1.1.9: Informationsveranstaltungen
	R2/6	Das war noch vor der Unterzeichnung des Teilvertrages, da habe ich ausgearbeitet eine so eine Präsentation, was bisher passiert ist. Das haben wir in den Ortschaften rundherum präsentiert.	Selber Präsentation ausgearbeitet und in Ortschaften rundherum präsentiert	seitens der Bürgerinitiativen <ul style="list-style-type: none"> • Präsentationen und Veranstaltungen in mehreren Ortschaften gemacht • Veranstaltungen mitorganisiert oder daran teilgenommen
	R2/6	Wir haben zum Beispiel in Mannersdorf, dort ist das gemeindeorganisiert, eine Veranstaltung mitorganisiert. Dort ist halt diese Präsentation vorgeführt worden.	Veranstaltung mitorganisiert und Präsentation vorgeführt	
	R3/4	Wir haben einmal eine Radsternfahrt organisiert, eine Demonstrationsveranstaltung, wir haben eine Demonstrationsveranstaltung mitten in Schwechat organisiert, am sogenannten Tag des Lärms.	Demonstrationsveranstaltungen organisiert	
	R10/2	Wir haben zum Beispiel eine Radsternfahrt zum Standort der geplanten dritten Piste am Katharinen-Hof unternommen, mit Musikgruppen.	Demonstrationsveranstaltung organisiert	
	R6/4	Wir haben auch immer Versammlungen gemacht.	Versammlungen gemacht	
	R6/5	Wir haben sehr viele öffentliche Informationsveranstaltungen organisiert. Auch mit der Umweltministerium, die da – ich weiß ja gar nicht mehr, wer die alle waren da. Eh die Rauch-Kallat? Da war einmal der, - die war ja auch eine Zeit lang Umweltministerin, wenn mich nicht alles täuscht. Ja es waren etliche, die sind doch gegangen und gekommen. Wir haben im Volksheim in Enzersdorf etliche Veranstaltungen gehabt.	Etliche Informationsveranstaltungen organisiert	

R5/14	Wir Wiener waren einmal zu einer Informationsveranstaltung eingeladen, - eine große kann ich mich erinnern, die war im 14. Bezirk. Die hat die Bezirksvorstehung 14 organisiert. Und zwar war das in so einem riesen Heurigen – irgend einen Blablabla-Hof nennt sich der: ganz bekannt, Linzer Straße da irgendwo. Da wurden also die verschiedenen Gruppierungen mit Vertreter eingeladen, also: Wiener Bürgerinitiative, der Flughafen, die Austro Control und was weiß ich: natürlich auch das Magistrat. Und da hat man dann die Bevölkerung eingeladen, und das war also auch dezitiert eine Informationsveranstaltung. Ich würde sagen für uns als Bürgerinitiative auch eine Art von Präsentation, um den Leuten zu sagen: He! Wir sind eine Anlaufstelle! Weil woher hätten die von uns wissen sollen?	Einmal zu Informationsveranstaltung eingeladen gewesen	
R7/2	Wir machen einmal im Jahr Hauptversammlung, wo wir die ganze Ortschaft einladen, wo wir auch präsentieren: Was ist geschehen? Inwieweit? Und dergleichen mehr.	Einmal im Jahr Hauptversammlung, wo ganze Ortschaft eingeladen	
R7/12	Es hat noch weitere Veranstaltungen gegeben: in der Schule in Schwadorf, wo wir massiv präsent waren. Die hat der Bürgermeister initiiert. Ein Mitglied des Mediationsteams war auch dort.	Weitere Veranstaltungen gegeben, wo wir präsent waren	
R8/1	Wir haben es probiert mit öffentlichen Veranstaltungen, die wir intern – also für unsere Leute, die wir gemeint haben zu vertreten – gemacht haben.	Öffentliche Veranstaltungen gemacht, für Leute, die wir vertreten haben	
R8/4	Öffentliche Veranstaltungen hatten wir – glaube ich – eigene öffentliche Veranstaltungen – es war eigentlich die Plattform, die's veranstaltet hat -, haben wir zwei in Schwechat selbst gehabt und verschiedene in Ortschaften, also in Gemeinden. In Bruck war ich einmal als, - habe ich einen Vortrag gehalten -, Bruck an der Leitha. Dann haben es eigene Initiativen – also, was weiß ich: Haslau/Maria-Ellend – selbst gemacht, - oder Götzendorf.	Öffentliche Veranstaltungen in mehreren Ortschaften selbst gemacht oder daran teilgenommen	
R9/7	Von unserer BI hat es keine öffentliche Veranstaltung gegeben, aber gemeinsam, - ich glaube, die Enzersdorfer haben einmal so eine Großveranstaltung mit damals der Bürgerliste gegen – wie hat die geheißen? – Plattform gegen die 3. Piste.	Keine eigene Veranstaltung gemacht aber gemeinsam mit anderer Bürgerinitiative	
R14/2	Wir haben drei Informationsveranstaltungen gemacht.	Drei Informationsveranstaltungen gemacht	
R14/2	Es hat auch eine Info-Veranstaltung zusammen mit der Gemeinde gegeben.	Gemeinsame Info-Veranstaltung mit Gemeinde gemacht	
			UK3.1.9.1: Erfolg der
R2/6	Wir haben das präsentiert, so gut es gegangen ist.	Präsentiert, so gut es gegangen ist	Informationsveranstaltungen der
R3/4	Also bei diesen Großveranstaltungen- oder bei uns im Ort – waren wir auch immer, würde ich mal schätzen, um die 120 Leute, die wir da versammeln konnten, bei Veranstaltungen.	Immer um die 120 Leute versammelt	Bürgerinitiativen • Präsentiert, so gut es gegangen ist

	R10/2	Wir waren sicher hundert Teilnehmer, und es war ein echt schönes Event.	Hundert Teilnehmer gehabt und echt schönes Event gewesen	<ul style="list-style-type: none"> • Veranstaltungen gut besucht gewesen • Gute Stimmung gewesen • Bierzeltatmosphäre • Veranstaltung recht gut gewesen • Interesse an unserer Veranstaltung relativ gering gewesen
	R6/5	Unsere Veranstaltungen waren immer sehr gut besucht. Muss man schon sagen.	Veranstaltungen immer sehr gut besucht gewesen	
	R13/2	Manchmal gab es auch öffentliche Veranstaltungen, wo fast alle Mitglieder dabei waren.	Manchmal alle Mitglieder dabei gewesen	
	R14/2	Die Stimmung war gut bei unserer gemeinsamen Info-Veranstaltung mit der Gemeinde.	Gute Stimmung gewesen	
	R9/7	Gemeinsam mit einer anderen Bürgerinitiative haben wir damals etwas veranstaltet, groß – ich sage einmal: in Bierzeltatmosphäre.	Gemeinsam mit anderer Bürgerinitiative Veranstaltung in Bierzeltatmosphäre gehabt	
	R5/15	Die Informationsveranstaltung, die wir gemacht haben, war recht gut. Das war nicht schlecht.	Informationsveranstaltung recht gut gewesen	
	R7/12	Bei öffentlichen Veranstaltungen war Margarethen extrem vertreten.	Meine Ortschaft bei Veranstaltungen extrem vertreten	
	R14/2	Das Interesse an unseren Informationsveranstaltungen war relativ gering.	Interesse an unserer Informationsveranstaltung relativ gering gewesen	
				UK3.1.9.2: Frequenz der
	R8/2	Wir haben nicht sehr viele Veranstaltungen gemacht – das ist das Problem auch: Welche Ressourcen sind da – nämlich an Geld vor allem? Da haben wir keine Unterstützung bekommen seitens des Flughafens. Wir haben am Anfang eingefordert: ein Bürgerbüro – wäre unsere Vorstellung gewesen, um da wirklich Information transportieren zu können, oder einfach Ansprechstelle zu sein für Anliegen, die aus der Bevölkerung kommen. Das haben wir nicht bekommen und auch nicht eine Unterstützung für Aussendungen – also für eine Veranstaltung zum Beispiel.	Nicht sehr viele Veranstaltungen gemacht, da keine Ressourcen und keine Unterstützung vom Flughafen bekommen	Veranstaltungen der Bürgerinitiativen <ul style="list-style-type: none"> • Nicht viele Veranstaltungen gemacht, da keine Ressourcen und keine Unterstützung vom Flughafen
	R8/10	So viele öffentliche Veranstaltungen hatten wir nicht.	Nicht viele öffentliche Veranstaltungen gehabt	

R3/7	Die Hauptarbeit war die Vermittlung der Inhalte auf einem zunächst einmal ganz technischen Niveau, ohne Vertrauensfragen oder Strategiefragen zu berühren. Die Hauptarbeit war einmal das rüberzubringen. Dazu muss ich sagen, dass wir eigentlich weitgehend, - wir waren ja zu zweit in der Mediation, sehr früh: Also da war der X. Sowie es zwei Arbeitskreise gab, war der X in einem Arbeitskreis. Und die Y war immer bei einem von uns beiden dabei. Die Y war immer als Beobachter mit dabei und ist auch, - also ich war, glaube ich, ganz selten wirklich allein in einer Arbeitsgruppe. Auch wenn ich dann nur als allein aufgeführt bin dort, ist im Hintergrund häufig die Y dabeigesessen, sodass es da immer auch eine – beabsichtigter Weise – nicht damit ich beobachtet werde, dass ich keine Fehler mache, sondern – das vielleicht auch – aber vordergründig war sicher das Problem, dass wir, - es ist wahnsinnig mühsam, diese Inhalte den Leuten zu verklickern, und wenn wir das zu dritt tun, ist es leichter, als wenn ich es allein tun muss.	Hauptarbeit Vermittlung der Inhalte auf technischem Niveau gewesen, wobei immer mehrere von uns im Verfahren dabei gewesen, damit leichter bei Rückbindung	UK1.1.10: Mehrere-Augenpaare-Prinzip <ul style="list-style-type: none"> • Immer mehrere im Verfahren gewesen, damit Rückbindung leichter und jeder seine Interessen einbringen sowie sich selbst ein Bild machen konnte
R5/20	Ich war nicht die einzige aus der Gruppierung, die im Mediationsverfahren aktiv beteiligt war. Da gab's dann noch zwei andere Mitglieder, die regelmäßigst anwesend waren – je nach dem welches Thema. Wir haben damals schon die Gefahr geortet: Start 23.. Und es hat sich also in die Gruppe ein Herr aus dem 23. von Anbeginn hier miteingegliedert. Und den haben wir natürlich dann überall hingeschickt, wo es um die Starts ging. Haben wir gesagt: Du kennst dich besser aus. Geh dort hin! Weil das ist auch dein persönliches Problem! Du kannst emotional dich besser einbringen! Das haben wir gemacht. Und ein Techniker – ein wirklich ausgezeichneter -, den wir also eingebracht haben bei den diversen Anflugwinkel-Diskussion etc., der wirklich gut ist der Mensch. Ja, und dann gab es noch zwei Herrn: Der Eine, der zwar sein Maul immer weit offen gehabt hat, wenn's dann darauf ankam hat er eh nichts gesagt. Aber gut, wir haben ihn auch dann ein paar Mal mitgehen lassen, - wir haben gesagt: Mach dir selber ein Bild! Und dann war ein sehr kritischer Herr, der politisch sehr versiert ist, den haben wir dann auch ein paar Mal hingeschickt.	Mehrere Mitglieder aus unserer Bürgerinitiative aktiv am Verfahren beteiligt gewesen, damit jeder seine Interessen einbringen und sich selbst ein Bild machen konnte	
R7/1	Außerdem ist der Obmann von Pro Margarethen mein Stellvertreter im Mediationsverfahren. Das heißt, er hat sämtliche Dokumente natürlich auch bekommen.	Obmann der Bürgerinitiative mein Stellvertreter im Verfahren gewesen	
R9/2	Also wenn die BIs insgesamt zum Beispiel da irgendwie dabei waren bei verschiedenen Themenkreisen, dann waren ja meistens zwei oder drei von einer BI schon einmal da drinnen.	Meistens zwei oder drei von unserer Bürgerinitiative bei einzelnen Arbeitskreisen dabei gewesen	

	R3/8	Diese Meetings haben immer Sonntags stattgefunden – jeden zweiten Sonntag – bei mir im Arbeitszimmer. Das ist ein Tisch, wo ohne weiters zwölf Personen dran teilnehmen können – sitzen können. Wir haben mit Flipchart operiert und mit Beamer und Powerpoint. Wir haben alles versucht, was irgendwie menschenmöglich war, um diese Inhalte zu verklickern.	Jeden zweiten Sonntag Meeting gehabt und versucht, mit Flipchart, Beamer und Powerpoint Inhalte zu vermitteln	UK1.1.11: Information bei Sitzungen der Bürgerinitiativen <ul style="list-style-type: none"> • Regelmäßige Meetings unter Einsatz moderner Präsentationstechniken • Über Sitzungsablauf berichtet und versucht, Tatsachen darzustellen • Jeder über seinen Arbeitskreis Kurzfassung gegeben
	R4/7	Das waren größtenteils Berichte über den Sitzungsablauf. Und zwar nicht das, was im Protokoll steht, sondern Berichte über das, was dazu geführt hat, dass das im Protokoll steht. Weil das ist ja das, wo sich dann jeder wundert, und das keiner weiß.	Über Sitzungsablauf berichtet und zwar nicht nur das, was im Protokoll steht	
	R4/7	Man hat versucht eine reine Darstellung der Tatsachen. Dass man sagt: So und so und so ist es.	Versucht, die reinen Tatsachen darzustellen	
	R6/9	Bei unseren eigenen Sitzungen hat der, der in einem Arbeitskreis drinnen war, natürlich eine Kurzfassung geben müssen.	Jeder, der in Arbeitskreis gewesen, Kurzfassung gegeben	
	R7/1	Grundsätzlich hat die Rückbindung so stattgefunden, dass wir bei jeder Sitzung von Pro Margarethen einen Tagesordnungspunkt gehabt haben: Stand des Mediationsverfahrens	Bei jeder Sitzung einen Tagesordnungspunkt zum Stand des Mediationsverfahrens gehabt	
	R7/4	Unsere Sitzungen sind fix einmal im Monat.	Einmal im Monat fixe Sitzung gehabt	
	R7/4	Wenn es irgendetwas Schnelles war, haben wir uns am Sonntag Vormittag für zwei Stunden zusammengesetzt.	Wenn rasch nötig gewesen, uns spontan zusammengesetzt	
	R8/4	Von der Kommunikation her: Der engere Kreis ist sicher E-mail und in den Sitzungen, die wir haben, dass wir da Problemstellungen besprochen haben auch, oder einfach nur Informationen haben.	In Sitzungen mit engerem Kreis Problemstellung besprochen oder einfach nur Information gegeben	
	R11/2	Und der X hat uns halt dann regelmäßig bei unseren Vereinssitzungen, die normal einmal im Monat sind, da hat er uns berichtet, wie die Geschichte steht, und wie sich das Ganze entwickelt. Zirka eine halbe Stunde lang hat er zusammengefasst, weil natürlich die anderen Vereinsmitglieder bei Details gar nicht so mitkonnten, was weiß ich, wenn er von Waypoints, SIDs und so weiter geredet hat. Lauter Begriffe, mit denen die anderen Mitglieder kaum etwas anfangen konnten. Und er hat das komprimiert.	Unser Vertreter im Mediationsverfahren bei unserer monatlichen Vereinssitzung eine halbe Stunde lang Zusammenfassung gemacht	
				UK3.1.10.1:
	R4/5	Bei den Sitzungen hat man auf der Sachebene, wo ja – ich meine, die Unterlagen sind fürchterlich umfangreich, und die waren auch manchmal unter dem Zeitdruck nicht zu bewältigen.	Bei Sitzungen umfangreiche Unterlagen manchmal gar nicht zu bewältigen gewesen	Unübersichtlichkeitsproblem bei Informationssitzungen

	R4/6	Dann hat es Unterlagen gegeben, - Fehler können passieren, aber dann haben wir schon nicht mehr gewusst, wer jetzt die richtige Version in der Hand hat.	Oft schon nicht mehr gewusst, wer richtige Version der Unterlagen in der Hand hat	<ul style="list-style-type: none"> • Umfangreiche Unterlagen manchmal gar nicht zu bewältigen gewesen • Oft unklar, wer richtige Version der Unterlagen in der Hand gehabt
	R4/16	Wir haben mit voller Absicht keine Homepage. Weil wir auf diversen Webseiten sehen: Man legt sich offen. Man macht sich angreifbar. Man setzt sich einem Dialog aus, der auch für die andere Seite, - es ist mit etablierten Behörden wahnsinnig schwierig: Die glauben, ihr Gesicht zu verlieren. Wenn man also irgendwo etwas schwarz auf weiß stehen hat, ist man nicht mehr im Stande, einen falsch aufgefassten Eindruck zu korrigieren.	Mit voller Absicht keine eigene Homepage gehabt, weil falscher Eindruck entstehen kann	UK1.1.12: Eigene Websites der Bürgerinitiativen <ul style="list-style-type: none"> • eigene Website gehabt • keine eigene Website gehabt, weil falscher Eindruck entstehen kann
	R5/5	Wir haben eine eigene Website gehabt, die noch immer läuft.	Eigene Website gehabt	
				UK1.1.13: Informelle Information
	R7/1	Und diese ganzen bilateralen Aushandlungen, die vorweg stattgefunden haben, darüber habe ich den Obmann immer ganz kurz entweder telefonisch oder per kurzem E-mail informiert.	Obmann zwischendurch immer kurz von mir informiert	<ul style="list-style-type: none"> • Obmann zwischendurch kurz von mir informiert
UK3.1				
	R4/6	Das Vertrauen ist zwischen denen, die drin sitzen, und denen, die draußen waren, natürlich sehr oft entzwei gegangen, weil die, die drin sitzen, machen einen Lernprozess mit und sehen die Dinge naturgemäß anders, wie jemand, der draußen sagt: Heute ist schon wieder fünf vor sechs einer drübergeflogen.	Vertrauen zwischen denen, die drin sitzen, und denen, die draußen waren, sehr oft entzwei gegangen, weil ersterer Lernprozess durchmachen und Dinge anders sehen	UK3.1.11: Wahrhaftigkeit <ul style="list-style-type: none"> • Vertrauen zwischen denen im Verfahren und denen außerhalb oft entzwei gegangen, weil ersterer Lernprozess gehabt
	T1/13	Bei allen unseren öffentlichen Aktivitäten: Homepage, Newsletter, Pressekonferenzen, Presseerklärungen, war das immer eine Gschicht, die von allen mitgetragen wurde. Damit war es nicht möglich zu sagen: Na wenn der Flughafenvertreter oder der Bürgerinitiativenvertreter oder der das sagt, na das glaub ich nicht!, sondern wenn es alle gemeinsam gesagt haben, dass hat das Ganze insgesamt mehr Glaubwürdigkeit bekommen.	Öffentlichkeitsarbeit glaubwürdig gewesen, da von allen mitgetragen	<ul style="list-style-type: none"> • Öffentlichkeitsarbeit glaubwürdig gewesen, da von allen mitgetragen • PR-Arbeit zentral zensuriert gewesen

R5/9	Na ja mir fällt nur ein Begriff ein zu allen diesen kommunikationspolitischen Maßnahmen im Rahmen der PR. Das ist: Zentralverwaltungswirtschaft. Da gibt's jemanden, der zensuriert, und das war also dezidiert der X.	PR-Arbeit zentral zensuriert gewesen	gewesen
T1/14	Durch meine persönliche Geschichte als X, und weil ich wirklich auch an das Projekt geglaubt habe, und zu dem auch gestanden bin, und da auch sehr autent war, glaube ich, dass ich viel zur Glaubwürdigkeit einfach als Repräsentant des Verfahrens beitragen habe können. Mir kann man nicht so leicht umhängen, ich bin sozusagen die Marionette vom Flughafen oder so irgendwie, sondern ich war schon vor dem Verfahren bekannt, und damit habe ich, - zu dem bin ich auch immer gestanden und zum Verfahren auch gestanden.	Als Repräsentant des Verfahrens viel zur Glaubwürdigkeit beigetragen, wegen eigener Biographie und weil zum Verfahren bekannt	<ul style="list-style-type: none"> • Prozessprovider als Repräsentant des Verfahrens viel zu dessen Glaubwürdigkeit beigetragen, wegen Biographie, weil zum Verfahren bekannt und sich offen der Diskussion gestellt • Verfahren nicht angreifbar gewesen, da alle Anliegen ernsthaft behandelt worden • So viele Zweifel gegeben, dass manche aus Verfahren ausgeschieden • Nur Einzelpersonen
T1/15	Also wenn du glaubwürdig bist, einen Standpunkt hast, autent bist, und offen bist, und offen dich einer Diskussion stellst, und quasi auch gegenüber deinen Gegnern oder Kritikern wertschätzend bleibst, wirst du zwar Gegner haben, klar, aber es geht immer schon um das Gros der Leute.	Glaubwürdig gewesen, weil offen der Diskussion gestellt	<ul style="list-style-type: none"> • Prozessprovider als Lakai des Flughafens bezeichnet
T1/14	Dem Verfahren kann niemand vorwerfen, dass Anliegen nicht behandelt worden sind, auch wenn sie nicht immer zum gewünschten Ergebnis geführt haben, aber sie sind ernsthaft behandelt worden, und damit war das Verfahren nicht so leicht angreifbar.	Verfahren nicht so leicht angreifbar gewesen, da alle Anliegen ernsthaft behandelt worden	<ul style="list-style-type: none"> • Bezahlte, gefärbte Zeitungsinserate des Flughafens ärgerlich gewesen, da keine negativen Konsequenzen dargestellt • Ansprechpartner und deren Tätigkeit im Verfahren klar gewesen
E1/3	Es hat so viele Zweifel gegeben, dass manche ausgeschieden sind. Und die sagen heute noch: Die haben alle falsch gemessen! Alles nicht wahr! Alle Karten sind falsch!	So viele Zweifel gegeben, dass manche aus Verfahren ausgeschieden	
T1/14	Es hat dann eben ganz zum Schluss diese ganz wenigen Bürgerinitiativen, Einzelpersonen: X, Anti-Fluglärmgemeinschaft Klags-Verein, na klar, die haben gesagt, ich bin der Lakai vom Flughafen und gekauft und kriege das Geld vom Flughafen usw., aber, was wüsst bei 200 Millionen Leuten, wenn sich dann 20 finden, die das sagen, mit dem musst du leben können.	Nur Einzelpersonen gewesen, die gesagt haben, dass ich Lakai vom Flughafen gewesen	
R9/6	Dazu kommen noch dann diese bezahlten Einschaltungen in der NÖN, die der Flughafen entsprechend lanciert hat, und die natürlich für unsere Begriffe als BI zumindest gefärbt waren in der Darstellung. Das war nur Ärger.	Bezahlte Zeitungsinserate des Flughafens ärgerlich gewesen	
R8/7	Es hat eine vom Flughafen bezahlte Information seitens der Stadtgemeinde Schwechat gegeben, und es stimmt, was drinnen steht – würde ich einmal sagen – aber ich hätte es anders dargestellt. Nämlich: Es sind nicht die negativen Konsequenzen dargestellt worden.	In vom Flughafen bezahlter Information der Stadtgemeinde Schwechat keine negativen Konsequenzen dargestellt worden	

	T3/7	Ich glaube, wichtig war, dass man die Bereitschaft gesehen hat, dass man die Anhaltspunkte gefunden hat, dass man gesehen hat: Aha, da geht es jetzt in eine Richtung, das betrifft mich. Und dass man die Möglichkeit hatte – und das habe ich immer zu meiner Zeit sehr deutlich gemacht: Wer sind die Ansprechpartner für Herrn Müller oder Frau Berger da in Schwadorf oder im 23. Bezirk oder im 14. Bezirk? Und es waren im Verfahren ausreichend Leute vorhanden, wo sie sich anhängen konnten als ihre Vertreter.	Wichtig gewesen, dass Anhaltspunkte zu finden gewesen, und dass Ansprechpartner klar gewesen	
	R8/12	Ich glaube schon, dass ich's rüberbekommen hab, dass ich als die dastehe, die etwas gegen den Fluglärm tut.	Rüberbekommen, dass ich etwas gegen Fluglärm tue	
	R2/12	Ich glaube, dass es gelungen ist, den Menschen meine Tätigkeit im Mediationsverfahren ausreichend zu kommunizieren.	Meine Tätigkeit im Verfahren ausreichend kommuniziert	
	R12/7	Es ist klar, es gibt bei uns zwei Ansprechpartner, ich und mein Nachbar, der Herr X, wobei wir praktisch die zwei Fraktionen vertreten. Er ist zwar nicht im Gemeinderat, aber es ist klar: Die Schwarzen wenden sich an ihn und die Roten wenden sich an mich.	Klar gewesen, wer bei uns Ansprechpartner	
	T3/10	Ich denke schon, dass auch für eine breitere Öffentlichkeit ausreichend erklärt worden ist, welchen rechtlichen Wert die Ergebnisse eines solchen Verfahrens haben können. Es ist heute fast schon eine Binsenweisheit, dass die Mediation im UVP-Verfahren – seit langem – verankert ist, gesetzlich. Und ist auch von Anfang an immer lamentiert worden, - ganz klar gesagt worden: Das Ergebnis wird in einen Vertrag gegossen. In einen zivilrechtlichen Vertrag, der verbindlich ist, und zwar nicht nur für das derzeitige Management am Flughafen oder das derzeitige Management der Austro Control oder den derzeitigen Bürgermeister von Schwadorf oder Zwölfaxing, sondern dass das praktisch ihre Körperschaften verpflichtet. Das ist richtig, und das ist auch kommuniziert worden. Also das würde mich wundern, wenn zumindest Interessierte... Die rechtliche Seite ist – glaube ich – klar. Das mit dem Vertrag ist allen, die Interessiert waren, eigentlich klar.	Rechtlicher Wert eines solchen Verfahrens zumindest allen Interessierten klar gewesen	UK3.1.12: Legitimität <ul style="list-style-type: none"> • Rechtlicher Wert zumindest allen Interessierten klar gewesen • Rechtlicher Stellenwert und politische Vorgaben nicht ausreichend kommuniziert
	R8/8	Nein, nein, es ist nicht ausreichend kommuniziert worden, wo der rechtlichen Stellenwert eines solchen Mediationsverfahrens ist, meiner Meinung nach. Also, dass es Teil einer UVP sein kann, glaube ich nicht, dass das die Leute wissen. Das ist die eine Sache. Ich glaube, dass das eher so im Raum steht: Die haben sich da etwas ausgeschnapst...	Rechtlicher Stellenwert eines solchen Mediationsverfahrens nicht ausreichend kommuniziert	
	R4/13	Die luftfahrtrechtlichen Genehmigungsverfahren außerhalb der UVP – so es sie überhaupt gibt – sind eine riesen Blackbox, in die man erst mit dem UIG hineinschauen darf. Die politischen Vorgaben waren eindeutig: Man hat es ja bei uns gesehen. Also die beiden Hauptfarben, wie sie vertreten waren, die waren sich da in dieser Beziehung sehr, sehr einig. Und das ist etwas, das die Öffentlichkeit nicht weiß.	Luftfahrtrechtliche Genehmigungsverfahren und politische Vorgaben unklar gewesen	

	R4/21	Eine spontane, offensive Öffentlichkeitsarbeit, die hat mir immer wieder gefehlt und fehlt mir jetzt ganz besonders. Anlassbezogen – nicht spontan sondern anlassbezogen -, das war etwas, wo schon die Kritik am Teilvertrag, die natürlich als – sagen wir – Pauschalkritik am Mediationsverfahren, - wo das schon mitgegangen ist, wo es also wirklich Anschuldigungen gegeben hat, die diese Mediation nicht verdient hat. Da hat mir damals eigentlich schon die Gegenwehr gefehlt. Wo man damals gesagt hat: Du kannst dich nicht – und das höre ich immer wieder -, du kannst dich nicht auf jede falsche Behauptung und auf jeden Unsinn, - kannst du nicht reagieren, sonst hast du sonst nichts mehr zu tun. Das ist in meinen Augen so nicht richtig. Man muss auf gewisse Dinge reagieren. Die Diskussion im Moment, die aus Zwölfaxing kommt und aus Wien kommt, zeigt, dass man mit unrichtigen Behauptungen und Halbwahrheiten derart Stimmung machen kann, dass also dann wirklich viel Porzellan hin ist.	Anlassbezogene, spontane, offensive Öffentlichkeitsarbeit gefehlt	UK3.1.13: Formalisierung PR-Arbeit <ul style="list-style-type: none"> • Anlassbezogene, spontane, offensive Öffentlichkeitsarbeit gefehlt • Unklare und auf Verhinderung ausgerichtete Spielregeln der Informationsweitergabe • Bewusst Teile der Bevölkerung über gewisse Themen nicht informiert worden
	R4/21	Also das ist etwas, das mir fehlt: eine task-force, die unter Umständen mitten in der Nacht sich zusammenruft und am nächsten Tag in der Früh eine Presseaussendung fertig hat. Das ist etwas, das wollte ich jetzt noch anbringen. Das ist etwas, das mir gefehlt hat, - und man konnte mich nicht überzeugen, und die Ereignisse konnten mich auch nicht überzeugen, dass man das nicht braucht. Ich will das noch immer, und ich will das immer mehr.	Spontane Task-Force gefehlt	
	R5/9	Was ich ziemlich frech gefunden habe – wir haben uns zwar nie daran gehalten, aber dass zum Beispiel teilweise verlangt wird, dass gewisse Informationen einfach gar nicht von den Bürgerinitiativen weitergegeben werden in ihren eigenen kleinen Newslettern oder Papierln, die sie da hin und her geschickt haben, ich meine, das ist ja eine Farce! Das ist dezidiert verlangt worden.	Verlangt worden, dass gewisse Informationen gar nicht von Bürgerinitiativen weitergegeben werden	
	R10/27	Also, es ist nach meinem Dafürhalten eindeutig festgelegt, dass man über die Informationen reden darf, sogar reden soll, und informieren. Aber jegliches an die Öffentlichkeit treten hatte zur Folge: riesen Gewitter immer; man hat wieder die Regeln gebrochen. Und die Spielregeln, auch diese wurden immer ein bisschen verändert vom X, und sie wurden dann immer wieder neu interpretiert.	An die Öffentlichkeit treten Probleme gebracht, und Spielregeln der Informationsweitergabe immer wieder verändert worden	
	R12/8	Ich kann jetzt wenig zum Arbeitskreis Öffentlichkeitsarbeit sagen, weil ich weiß nicht, was die gearbeitet haben. Ich kenne Aussagen von einigen, die dort dabei waren, wo bewusst Teile der Bevölkerung nicht informiert worden sind. Da gehört unter anderem Trautmannsdorf dazu. Es hat dann viele Pro- und Contra-Stimmen gegeben: Ein paar haben gesagt, wir müssen die Leute informieren und müssen ihnen sagen, was auf sie zukommt. Dieser Teil hat sich allerdings nicht durchgesetzt. Andere haben gesagt: Nein, wir machen das nicht. Und alleine aus diesem Grund: Was soll ich von dem Arbeitskreis Öffentlichkeitsarbeit halten? Nix.	Arbeitskreis Öffentlichkeitsarbeit bewusst Teile der Bevölkerung nicht informiert	

	R8/8	Gewisse Themen sind schon auf der oberen Ebene nicht wirklich kommuniziert worden. Es ist nicht klar. Und natürlich ist es nach außen auch nicht getragen worden.	Gewisse Themen nicht nach außen getragen worden	
--	------	---	---	--

Anhang 2b: Auswertung der inhaltlichen Strukturierung UK 1.2 / UK 3.2

Zitat-Nr.	Fundstelle	Zitat	Paraphrase	Kategorie
UK 1.2 / UK 3.2				
	T1/2	Die Homepage war auch sozusagen zum Chatten, wo jeder posten konnte, was ihm halt passt.	Website zum Chatten und Posten	UK1.2.1: Website als Diskussionsplattform <ul style="list-style-type: none"> • Chatten, posten
	T1/2	Das Forum auf der Website ist nicht wahnsinnig viel benützt worden.	Forum auf Website nicht viel benützt	UK3.2.1: Nutzung der Website als Diskussionsplattform <ul style="list-style-type: none"> • Forum nicht viel benützt
	T1/12	Es hat ständig präsenste Ansprechpartner gegeben.	Ansprechpartner ständig präsent gewesen	UK1.2.2: Kontaktmöglichkeit seitens des Mediationsverfahrens <ul style="list-style-type: none"> • Ständig präsenste Ansprechpartner • Zu Diskussionen eingeladen, teilweise mit eigenem Team • Beschwerdenummer aktiv unter die Leute gebracht
	T4/4	Es war jederzeit möglich, mit kompetenten Vertreern des Verfahrens in Diskussion zu treten	Jederzeit möglich gewesen, in Diskussion zu treten	
	T4/4	Leute von außerhalb wurden eingeladen, mit kompetenten Vertreern des Verfahrens in Diskussion zu treten.	Leute von außerhalb zu Diskussion eingeladen worden	
	R8/7	Das könnten auch unterschiedliche, - hätte nicht die Verfahrensleitung sein müssen, die Mediatoren: Man hätte ein Team zusammenstellen können. Ist zwar auch sehr arbeitsintensiv, haben sie auch teilweise gemacht, dann der Vertreter der Austro Control und ein Mediator – die zwei waren es meistens.	Teilweise Team zusammengestellt, um Diskussionen zu halten	
	R11/7	Wir haben auch so Flugzettel mit der Beschwerdetelefonnummer darauf gemacht, die wir verteilt haben, um den Leuten die Möglichkeit zu geben: Da könnt ihr euch beschweren über den Fluglärm beim Flughafen.	Flugzettel mit Beschwerdenummer gemacht und verteilt	
	T4/4	Die Einladung zur Diskussion wurde teilweise angenommen	Einladung zur Diskussion teilweise angenommen	UK3.2.2.1: Erfolg Kontaktmöglichkeit seitens des Mediationsverfahrens <ul style="list-style-type: none"> • Teilweise angenommen, größtenteils funktioniert • Ansprechpartner überfordert gewesen, da arbeitsintensiv
	T1/12	Das mit den Ansprechpartnern hat grosso modo, glaube ich, geklappt.	Ansprechpartner größtenteils funktioniert	
	T1/13	Wir waren immer eher offensiv und nicht warten, bis wir in die Defensive kommen, und scheinbar hat das grosso modo ganz gut funktioniert.	Größtenteils gut funktioniert	
	R10/3	Zum Beispiel die Frau X war auch oft bei uns. Beziehungsweise die Frau X war sozusagen für uns ein Ansprechpartner als besondere Fachfrau.	Fachfrau aus dem Verfahren als Ansprechpartnerin oft bei uns gewesen	

R8/6	Ja, das hätte passieren müssen – glaube ich: So kleinere Informationsveranstaltungen. Das ist sehr arbeitsintensiv, das ist keine Frage. Ich glaube, dass sehr viel der X angerufen, kontaktiert worden ist mit diversen Problemen. Der war sicher überfordert teilweise damit und hätte da halt mehr Geld und Arbeit investieren müssen.	Mehr kleine Informationsveranstaltungen nötig gewesen, einzelne Ansprechpartner überfordert gewesen	<ul style="list-style-type: none"> Kein wirkliche Bedarf nach aktiver Diskussion, Leute müssen das wollen
T1/13	Es war kein wirklicher Bedarf nach aktiver Diskussion. Dann haben wir uns gesagt: Machen wir den Newsletter, das ist ausreichend, und ich glaube auch, dass es ausreichend war.	Kein wirklicher Bedarf nach aktiver Diskussion gewesen	
R4/15	Das wird Jahre dauern, bis die Leute alles begriffen haben. Weil man kann es den Leuten nicht nachtragen! Die müssen kommen und müssen das wollen.	Nicht möglich, Leuten das nachzutragen, sie müssen selbst kommen	
R5/10	Ich würde sagen: And diese Beschwerdehotline diese berühmterichtigte haben sich Leute mit ihren Fragen wenden können. Diese wurde ziemlich propagiert, und es würde mich einmal echt interessieren, wie viel Geld das tatsächlich gekostet hat – dem Flughafen, dem Magistrat und der Austro Control -, weil über die Bezirkszeitungen hinaus wird ja das total immer wieder – in bestimmten Abständen wurde das zumindest – veröffentlicht und darauf hingewiesen – also eigentlich Inserate, Werbeeinschaltungen -, und die die hat sich dann schon durchgesetzt, weil wir das auch mitpropagiert haben.	Beschwerdehotline sich dann schon durchgesetzt	UK3.2.2.2: Erfolg Beschwerdehotline <ul style="list-style-type: none"> Im Laufe der Zeit durchgesetzt Umgang nicht korrekt, da immer nur vertröstet oder abgewimmelt worden
R5/11	Leider wurde mit der Beschwerdehotline nicht ganz korrekt umgegangen. Wenn ich ungefähr 25 Anrufe getätigt habe, - bei jedem Anruf wird mir versprochen, - es wird mir jedes Mal versprochen, man wird mich kontaktieren – in welcher Form auch immer. Ich sage: Ja, gut. Wann? Dann wird gesagt: Okay, noch im Laufe der kommenden Woche oder im Laufe des nächsten Monats. Soll mir alles recht sein: Man hat Zeit zu warten. Und dann wird man in zwei Jahren nicht ein einziges Mal kontaktiert. Da frage ich mich schon, was das Ganze soll.	Umgang mit Beschwerdehotline nicht korrekt gewesen, da immer nur vertröstet worden	
R5/14	Deshalb hat man sich dann einfach darauf geeinigt, hier vor allem eine Abwimmel-Hotline zu schaffen: So ja, wir werden Sie zurückrufen! Und tschüss!	Bei Beschwerdehotline nur abgewimmelt worden	
R2/9	Wir haben es auch schon organisiert, dass wir einige zum Flughafen mitgenommen haben, - dass wir uns dort alles angeschaut haben. Dass wenn sie Fragen gehabt haben, fragen haben können und das beantwortet gekriegt haben. Das haben wir schon gemacht, das machen wir auch immer noch.	Interessierte zum Flughafen mitgenommen und Fragen beantwortet	
R2/12	Entweder habe ich mit den Leuten telefoniert, oder ich habe mich, wenn sie interessiert waren, habe ich mich mit den Leuten immer getroffen, also das ist immer so passiert.	Mit Interessierten telefoniert oder getroffen	UK1.2.3: Kontaktmöglichkeit seitens der Bürgerinitiativen <ul style="list-style-type: none"> Interessierte zum Flughafen mitgenommen Mit Interessierten telefoniert oder persönlich getroffen
R12/8	Wenn Aufklärungsarbeit notwendig ist, dann macht man das persönlich vor Ort.	Aufklärungsarbeit persönlich gemacht	
R4/2	Meine Telefonnummer, die ist amtsbekannt. Bitte nachfragen! Jederzeit!	Telefonkontakt jederzeit möglich gewesen	

	R8/9	Die Telefonnummern der Bürgerinitiativenvertreter waren auch auf der Website veröffentlicht.	Telefonnummern der Bürgerinitiativenvertreter auf Website veröffentlicht gewesen	
	R11/5	Von der Bevölkerung bin ich ein paar Mal angeredet worden. Zum Beispiel bei dem Anlass, wenn wir eine Mitteilung ausgetragen haben, oder wenn wir zu einem Vortrag über den Fluglärm eingeladen haben.	Von Bevölkerung ein paar Mal angeredet worden	UK3.2.3: Erfolg Kontaktmöglichkeit seitens der Bürgerinitiativen <ul style="list-style-type: none"> • Ein paar Mal angeredet worden • Öfters angerufen worden, auch mitten in der Nacht • Auch von Leuten aus anderen Bezirken kontaktiert worden • Später in Bevölkerung Resignation gespürt und wenig Reaktionen gehabt
	R4/2	Und es hat auch Leute gegeben, die um zwei in der Nacht angerufen haben.	Auch um zwei Uhr nachts angerufen worden	
	R8/9	Ich bin schon öfters angerufen worden.	Öfters angerufen worden	
	R8/9	Also, ich bin auch kontaktiert worden: auch von Leuten aus anderen Bezirken, die mit mir darüber diskutiert haben.	Auch von Leuten aus anderen Bezirken kontaktiert worden	
	R13/3	Ich bin als Ansprechpartnerin anerkannt gewesen und wurde auch vielfach angerufen. Später habe ich in der Bevölkerung aber Resignation gespürt.	Als Ansprechpartnerin anerkannt gewesen, später aber in Bevölkerung Resignation gespürt	
	R2/10	Wir haben das in einer Aussendung geschrieben: Also, wenn es Fluglärmbeschwerden gibt, sollen sie sich an mich wenden, und das machen sie auch.	Leute bei Fluglärmbeschwerden an mich gewandt	
	R8/9	Sicher war der persönliche Kontakt eine Möglichkeit zum offenen Meinungs-austausch: wenn mich Leute angerufen haben oder bei der Begegnung auf der Straße.	Leute mich angerufen oder auf Straße angesprochen	
	R2/12	Nachfragen auf Newsletter kann man an einer Hand abzählen.	Nachfragen an einer Hand abzählbar gewesen	
	R12/7	Das gibt es ganz, ganz selten, dass ich angerufen werde, weil jemand mit mir diskutieren will. Manchmal habe ich das Gefühl, die Leute vertrauen uns voll und ganz. Die lehnen sich eher zurück und sagen: Na, die werden das schon für uns machen.	Ganz selten angerufen worden, da Leute uns vertraut und sich zurückgelehnt haben	
	R2/12	Auf Zeitungsartikel habe ich eigentlich weniger Reaktionen gehabt.	Wenig Reaktionen gehabt	
	T1/13	Soweit es Veranstaltungen seitens des Mediationsverfahrens gegeben hat, ist man dort aktiv in Diskussionen hineingegangen.	Bei Veranstaltungen des Mediationsverfahrens aktiv in Diskussion hineingegangen	UK1.2.4: Veranstaltungen des Mediationsverfahrens als Diskussionsforum <ul style="list-style-type: none"> • Aktiv in organisierte Diskussion hineingegangen
	T3/4	Wir wollten bei der Veranstaltung inhaltlich Anliegen und Themen sammeln.	Bei Veranstaltung Anliegen und Themen gesammelt	

	T3/5	Wir haben bei der Veranstaltung Diskussionsforen eingerichtet und haben über die Interessensgruppen hinweg gesammelt, was sind Anliegen.	Diskussionsforen eingerichtet und Anliegen gesammelt	hineingegangen • Anliegen und Themen gesammelt
	E2/3	Dann gab's organisierte Diskussionsrunden und diese speziellen Informationstafeln, da wurden verschiedene Arbeitskreise also wirklich Informationen klar herüber gebracht, und die wurden immer von einzelnen Teilnehmern geleitet.	Organisierte Informationsrunden gegeben	
	T3/5	Die Diskussionen bei den großen öffentlichen Veranstaltungen, das ist auch etwas, was ich wahrscheinlich im Wiederholungsfall forcieren würde.	Diskussion bei Veranstaltungen in Zukunft zu forcieren	UK3.2.4: Erfolg von Diskussionsforen bei Veranstaltungen des Mediationsverfahrens
	E2/6	Da waren halt wirklich Leute auch, die von Anfang an gewusst haben, worum's da geht. Die waren dann so verteilt auf den Tischen, und die haben dann quasi so moderiert, und das war aber sehr viel, - also eine gute Möglichkeit, alle Sorgen, alle Ängste und alles los zu werden.	Gute Möglichkeit gewesen, Sorgen und Ängste los zu werden	<ul style="list-style-type: none"> • In Zukunft zu forcieren • Professionelle Art der Kommunikation
	E2/12	Als Ansprechpartner waren bei der Veranstaltung so bewusst zusammengestellte Paare aus an der Mediation direkt Beteiligten, die an und für sich zusammen passen, aber doch sehr unterschiedlich sind. Das war eigentlich sehr kunstvoll gemacht. Also das fand ich wirklich sehr gut. Also das heißt, wenn ich jetzt auch Anrainer bin, dann habe ich jetzt nicht nur von einer speziellen Gruppierung z.B. in Bezug auf Lärmkarten jetzt nur einen, wo ich mir schon denke: Oh Gott, was soll ich den fragen? Sondern die haben das immer so bewusst gewählt, dass sie ganz extrem unterschiedliche Menschen dort in eine Gruppe gegeben haben, die das präsentiert hat. Das fand ich sehr wichtig.	Ansprechpartner bei Veranstaltungen sehr gut zusammengestellt	<ul style="list-style-type: none"> • Gute Möglichkeit, Sorgen und Ängste los zu werden und Fragen von Zuständigen beantworten zu lassen • Ansprechpartner gut zusammengestellt
	R13/2	Fragen sind von den Zuständigen beantwortet worden.	Fragen von Zuständigen beantwortet worden	<ul style="list-style-type: none"> • Mitglieder meiner Bürgerinitiative Möglichkeit genutzt, auch von Bevölkerung sehr gut wahrgenommen, aber bei zweiter Veranstaltung weniger Leute und schon gewisse Frustration
	E2/3	Da war eine ganz professionelle Art der Kommunikation, wo einzelne Teilnehmer die Öffentlichkeit informiert haben.	Professionelle Art der Kommunikation gewesen	
	R13/2	Ich habe von meiner Gruppe verlangt, dass sie mitkommen und diese Möglichkeit nutzen.	Mitglieder meiner Bürgerinitiative Möglichkeit genutzt	
	R5/7	Die Möglichkeit, bei der ersten Veranstaltung in Diskussion zu treten, wurde auch von der Bevölkerung sehr gut wahrgenommen.	Möglichkeit von Bevölkerung sehr gut wahrgenommen worden	<ul style="list-style-type: none"> • Zu wenig Veranstaltungen, wo aktive Diskussion möglich
	R5/7	Bei der zweiten Veranstaltung waren schon weniger Leute anwesend, und zwar hat man eigentlich schon, - irgendwo war schon eine gewisse Frustration auch von der betroffenen Bevölkerung da, die nicht in der Mediation involviert war, weil man einfach gesehen hat, es tut sich nichts, und in Wahrheit – egal was die da drinnen diskutieren – gemessen wird ein Erfolg, wenn man einfach mehr Ruhe hat – mehr oder weniger Ruhe hat.	Bei zweiter Veranstaltung weniger Leute da gewesen, da schon gewisse Frustration in Bevölkerung	

	T1/13	Es hat aber nicht viele Veranstaltungen gegeben, wo man aktiv diskutieren hätte können.	Nicht viele Veranstaltungen, wo aktive Diskussion möglich gewesen	
	T2/2	Wir haben auch den Bürgerinitiativen angeboten, nicht nur Einzelgespräche zu führen, um ihnen dabei zu helfen, mit dieser Problematik klar zu kommen, sondern wir haben ihnen auch angeboten, dass wir größere Sitzungen, wo viele Bürgerinitiativen dann zusammenkommen, moderieren, um sie auch auf diese Weise zu unterstützen.	Bürgerinitiativen angeboten, größere Sitzungen zu moderieren	UK1.2.5: Begleitung der Rückbindung durch Mediatoren <ul style="list-style-type: none"> • Mediatoren den Bürgerinitiativen angeboten, größere Sitzungen zu moderieren und versucht, sich hinein zu reklamieren • Mediationsteam auch in Einzelfällen von Bürgerinitiative eingeladen, Sitzungen zu begleiten
	T3/10	Wir haben die internen Diskussionen aber auch zusätzlich forciert und darauf hingewiesen, und wir haben auch versucht, uns hinein zu reklamieren.	Versucht, uns in Diskussionsprozess in Bürgerinitiativen hinein zu reklamieren	
	R4/4	Die Rückbindungssitzungen haben sich, - die Notwendigkeit dazu hat sich ergeben nach irgendwelchen kritischen entweder Forumssitzungen oder Arbeitsgruppensitzungen, wo man also gesehen hat: Die Informationen fallen jetzt so weit auseinander, dass man Informationen nachergänzen muss, dass man einen Nachdenkprozess initiieren muss, dass man einen gemeinsamen Standpunkt finden muss zu Dingen. Eingeladen hat entweder der X, - ich kann mich dunkel erinnern: Einmal haben auch die Mediatoren eingeladen, die damals noch Mediatoren waren.	Mediationsteam eingeladen zu Rückbindungssitzungen	
	R4/2	Dann bietet das Mediationsteam seine Hilfe an zur Rückbindung, was sehr fein ist, weil man diese Streitereien, - wenn man sich einer Sache nicht sicher ist, dann geht das immer gleich ins Streiten, ins Persönliche, ins Positionen-Verteidigen. Das ist zu unterbinden! Das gelingt mir allein auf gar keinen Fall, weil ich ja Beteiligte quasi jetzt schon auf der andren Seite bin. Und da gehört natürlich ein neutraler mitten hinein.	Mediationsteam Hilfe bei Rückbindung angeboten	
	R9/8	Die vom Mediationsteam haben natürlich angeboten, dass sie behilflich sind bei diesen Rückbindungsgesprächen – als Verfahrensleiter, was natürlich notwendig gewesen wäre, weil ja oft die Rückbindung selbst schon nicht konfliktfrei war.	Mediationsteam Hilfe bei Rückbindung angeboten	
	E1/1	Es war in den Rückbindungen eine besonders große Herausforderung, das, wo man eigentlich schon im Verfahren mitgegangen ist, den ganzen Prozess noch einmal mit der eigenen Gruppierung durch zu machen, und das alles ohne Unterstützung moderativer Art oder eben auch kommunikativer Art. Also das hat außer am Anfang nicht gesteuert gewirkt, oder das, was erzählt wurde, war nicht sehr gesteuert, oder hat den Eindruck gemacht. Fallweise gab's dann ja auch die Mediatorinnen und Mediatoren dafür heranzuziehen. Die haben das in Einzelfällen – glaube ich – auch gemacht. Das war aber nicht die Regel.	Mediationsteam in Einzelfällen bei Rückbindung herangezogen, aber nicht die Regel gewesen	UK3.2.5.1: Akzeptanz des Mediationsteams im Rückbindungsprozess <ul style="list-style-type: none"> • Mediationsteam nur in Einzelfällen bei Rückbindung herangezogen

	E2/17	Zum Teil gab es schon eine Unterstützung durch das Mediationsteam, aber das ist sicher ein Manko. Also das war sicher viel zu wenig.	Zum Teil Unterstützung durch Mediationsteam gegeben aber sicher viel zu wenig	<p>herangezogen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mediatoren nichts näheres über die Rückbindung genutzt • Unterstützung viel zu wenig gewesen • Angebote mehrfach dezidiert abgelehnt worden, wenig Möglichkeiten gehabt einzugreifen • Mediatorengespräche wieder nur mit Repräsentanten • Bürgerinitiativen Vorbehalte sowie kein Vertrauen gehabt und gehemmt gewesen, Mediatoren Einblick in eigene Probleme und Strategien zu geben • Taktiker in Bürgerinitiativen gegen Teilnahme der Mediatoren gewehrt • Teilnahme der Mediatoren kontraproduktiv, da schlechte Stimmung gegen das Verfahren • Repräsentant Sorge, dass Mediatoren Bürgerinitiative gegen ihn aufhetzen • In Einzelfällen Begleitung nicht nötig gewesen • Flughafen dagegen gewesen, weil Parteinahme für Bürgerinitiativen befürchtet
	T3/10	Es war so, dass wir zum Teil einmal Bescheid wussten über die Meetings, wann die stattfinden, weil es wurde ja immer wieder darauf verwiesen, dass die gesagt haben, - also im Kern haben sich die ja sowieso wöchentlich getroffen. Und dann waren immer wieder Veranstaltungen, wo die gesagt haben: Also, bitte, wir brauchen dort und dort eine Entscheidung oder ein Okay unserer Leute, und das findet dann und dann statt. Also, dass das in irgendeiner Form stattfindet war uns bekannt.	Uns bekannt gewesen, dass Rückbindung in irgendeiner Form stattfindet	
	T4/2	Es hat sowohl autonome als auch begleitete Sitzungen gegeben.	Auch begleitete Sitzungen gegeben	
	T4/2	Unsere Angebote, Sitzungen der Bürgerinitiativen zu begleiten, sind teilweise angenommen worden.	Angebote teilweise angenommen worden	
	T3/3	Sie können im Grunde genommen gemäß der Philosophie der Mediation ja immer nur Angebote machen, und die sind mehrfach dezidiert abgelehnt worden.	Angebote mehrfach dezidiert abgelehnt worden	
	T3/3	Wir haben aber zu wenig auch die Möglichkeit gehabt, in diesen Satellitenschauplätzen einzugreifen und dort aktiv zu werden.	Zu wenig Möglichkeit gehabt, an Satellitenschauplätzen einzugreifen	
	R2/7	Es hat von Seiten des Mediationsverfahrens sicher Interesse gegeben, Veranstaltungen zu unterstützen, aber das ist von den Bürgerinitiativen relativ wenig angenommen worden.	Unterstützungsangebot relativ wenig angenommen worden	
	R14/2	Angebote seitens des Mediationsteams hat es gegeben. Diese wurden teilweise angenommen, teilweise wollten wir das aber auch nicht. Einmal war ein Mediator bei einem unserer Treffen dabei. Interne Sitzungen haben wir aber immer selber gemacht.	Angebote des Mediationsteams teilweise angenommen, interne Sitzungen aber immer selbst gemacht	
	R4/4	Die niederösterreichischen Bürgerinitiativen, - hat es zwei Runden gegeben, soweit ich mich erinnern kann, und dann natürlich innerhalb dieser Plattform gegen die 3. Piste hat es mehrere Treffen gegeben, die von den Mediatoren begleitet worden sind.	Mehrere von Mediationsteam begleitete Treffen gegeben	
	R10/2	Einmal war der X hier und hat uns sozusagen betreut. Der hat in den einzelnen Bürgerinitiativen direkt mitgearbeitet als Gast. In meiner Zeit als Obmann war das aber nicht mehr der Fall.	Einmal Mitglied des Mediationsteams bei uns gewesen, später aber nicht mehr der Fall gewesen	
	R6/8	Ja, die Mediatoren haben sich angeboten, in die Bürgerinitiative mitzugehen, um auch dort einmal als Diskussionspartner zur Verfügung zu stehen. Ich glaube, sie haben sogar einmal eine Veranstaltung gemacht in Enzersdorf.	Mediationsteam sich angeboten und sogar einmal eine Veranstaltung gemacht	
	R13/2	Wir haben ein Angebot von Herrn X abgelehnt, zu uns in die Bürgerinitiative zu kommen.	Angebot von uns abgelehnt	
	R13/2	Mediatorengespräche hat es nur mit Repräsentanten gegeben. Das musste also auch erst wieder rückgebunden werden.	Mediatorengespräche nur mit Repräsentanten	

	T2/2	Man kann die Bürgerinitiativen nicht dazu zwingen, so etwas zu akzeptieren. Sie haben es – in begrenztem Umfang – akzeptiert, aber wir haben natürlich auch insbesondere am Anfang Verständnis dafür gehabt, dass sie Vorbehalte gegenüber dem Einwirken oder dem Mitwirken des Mediationsteams haben.	Bürgerinitiativen Angebot in begrenztem Umfang akzeptiert, aber auch vielfach Vorbehalte gehabt	
	T3/2	Mediation schneidet natürlich den Taktikern immer wieder den Weg ab. Weil da müssen die Karten auf den Tisch. Und ich sage heute im Nachhinein: Es gab zweifelsohne Leute, die da Spielchen gespielt haben. Und die haben sich also mit Vehemenz dagegen gewehrt, dass da irgendwo ein Mediator in diesen Rückbindungsprozessen auftaucht.	Mediation schlecht für Taktiker, da Karten auf den Tisch gemusst, deshalb Leute mit Vehemenz dagegen gewehrt, dass Mediatoren bei Rückbindung dabei	
	R2/7	Irgendwo ist da eine Hemmschwelle, einen Vertreter des Mediationsteams einzuladen, ist mir vorgekommen, dass die Leute das nicht wollen, - die Bürgerinitiativen das nicht wollen.	Bürgerinitiativen gehemmt gewesen, Vertreter des Mediationsteams einzuladen	
	R9/8	Das wurde vielfach abgelehnt, - zu meinem Leidwesen wurde das vielfach abgelehnt. Bei unserer Gruppe war's nicht notwendig, weil das war das Vertrauen gegeben, aber in den anderen Gruppen wär's notwendig gewesen. Insbesondere – sage ich einmal – in Enzersdorf wäre das sehr notwendig gewesen. Aber das wurde abgelehnt, weil an der Allparteilichkeit der Mediatoren gezweifelt worden ist. Und das – ja, das war natürlich verheerend. Das war verheerend. Und das wiederum war ein bisschen ein Versäumnis halt vom X, der seine Rolle im Mediationsteam eben überzogen hat, und wo man das Gefühl gehabt hat: Na, die verfolgen auch quasi ein Eigeninteresse! Und damit haben die einen Vertrauensverlust natürlich gehabt. Das war klar. Damit waren sie auch ausgeschlossen aus diesen Rückbindungsprozessen, und damit hat sich in den Rückbindungen auch nicht das getan, was vielleicht hin und wieder notwendig gewesen wäre.	Angebote wegen Vertrauensverlust vielfach abgelehnt worden, obwohl notwendig gewesen	
	T2/2	Aber gleichwohl ist es für die Bürgerinitiativen zunächst einmal ungewöhnlich, dass solche allparteiliche Dritte dann bei ihnen auftauchen und beispielsweise Sitzungen moderieren, und zum anderen kann man sicher vom Anfang her sagen, dass die Bürgerinitiativen auch untereinander so viele Schwierigkeiten hatten, dass sie zunächst einmal gezögert haben, einen außenstehenden Dritten – und sei es ein allparteilicher Mediator – da Einblick nehmen zu lassen. Also insofern muss man Verständnis dafür haben, dass die Bürgerinitiativen das eher zögerlich angegangen sind.	Bürgerinitiativen selbst so viele Schwierigkeiten gehabt, dass gezögert, außenstehendem Dritten Einblick zu gewähren	

T3/10	Und das ist, - ich meine, ich kann es ja verstehen: Da sind drei Mediatoren, die sitzen da irgendwo oben und leiten Sitzungen. Ich sitze jetzt als meine Interessensgruppe da herunter. – Also wir sind schon immer auf gleicher Höhe gesessen... – Aber so erleben die Leute das. Daneben sitzt mein Gegner, der etwas anderes will. Da sitzt einer und da sitzt auch einer. Und jetzt sollen genau diese Leute zu mir in die Interessensgruppe kommen, und da eine interne Sitzung, wo wir streiten, wo wir unsere Nöte offen legen, wo wir unsere Strategien entwickeln, begleiten, und dann soll ich dem noch glauben, dass er dicht hält, wenn er am nächsten Tag zu den anderen geht und dort das gleiche macht? Also das ist ja das Schwierige und das ist ja auch die ethische Herausforderung, die wir in unserem Job haben: Genau das müssen wir können. Aber ich kann auch verstehen, dass einer sagt, er glaubt's mir nicht.	Nicht geglaubt, dass Mediationsteam Nöte und Strategien der Bürgerinitiativen für sich behalten
R10/20	Man hätte seitens des Mediationsteams Unterstützung bei der Rückbindung haben können und hätte man auch später haben können und wurde auch immer wieder später angeboten. Nur haben wir das Mediationsverfahren zu diesem Zeitpunkt quasi durchschaut.	Unterstützung durch Mediationsteam möglich gewesen, aber Verfahren durchschaut gehabt
R10/22	Aber auch später noch wurde uns immer wieder Hilfe angeboten: Ja, der X hat gesagt, er kommt und redet noch einmal mit uns allen. Und ich habe mir gedacht, ich werde mich hüten, den Herrn X hierher zu holen, weil entweder beschimpft man sich gegenseitig, oder – ich weiß nicht: Der Herr X ist rhetorisch gut – überzeugt er plötzlich die Bürgerinitiative, dass ja in Wirklichkeit ich ungehörig bin, und deswegen man anders – keine Ahnung.	Hilfe angeboten, Mediationsteam aber nicht eingeladen, da Sorge, ob nicht meine Bürgerinitiative gegen mich aufhetzt
R7/8	Es gab mehrmals die Anfrage – speziell der X hat sich immer wieder erbötig gemacht: Wir machen eine Veranstaltung in Margarethen! Alle Mediatoren kommen, der Flughafen-Vorstand! Und ich habe ihnen gesagt: Tut das nicht! Das ist kontraproduktiv! Denn es gibt nach wie vor einige extrem negativ denkende Leute.	Mediationsteam von mir abgeraten, Veranstaltung im Ort zu machen, da kontraproduktiv gewesen
R7/8	Ich habe dann halt ein bisschen hineingehorcht, und habe speziell den Vorstand meiner Bürgerinitiative gebeten, sich ein wenig umzuhören, wie so eine von Mediatoren und Flughafen-Leuten begleitete Veranstaltung ankommen würde. Und zu dem Zeitpunkt war es so, dass die gesagt haben: Es ist besser, wir machen das nicht!	Uns umgehört, aber keine Zustimmung zu Veranstaltung mit Mediatoren
R7/9	Ich bin nach wie vor der Meinung, dass es gut war, dass wir eine solche von Mediatoren und Flughafen-Leuten begleitete Veranstaltung nicht gemacht haben. Denn: Trotz Teilvertrag und trotz schriftlicher Fixierung des prozentuellen Anteils der Landungen wurde im ersten Jahr der Prozentsatz überschritten – was natürlich die Leute sofort wieder auf die Palme gebracht hat: Was habt ihr dort gemacht? Nur Kaffee getrunken? Weil, die halten sich eh nicht dran!	Gut gewesen, dass keine von Mediatoren begleitete Veranstaltung gemacht, da Verfahren nichts an Belastung verändert

	R6/8	Also in der Bürgerinitiative kann ich mich nicht erinnern, was ich die Zeit dort war, dass sie einmal da waren. Aber das war auch gar nicht notwendig, weil wir ja immer in den Ausschüssen oder was auch immer oder Arbeitskreise ja eh immer mitsammen gewesen sind.	In Bürgerinitiative Mediatoren nie dabei gewesen, auch gar nicht notwendig gewesen	
	R1/13	Der Flughafen hat nicht gewollt, dass jemand vom Mediationsteam bei unseren Veranstaltungen anwesend war.	Flughafen dagegen gewesen, dass Mediatoren bei unseren Veranstaltungen	
	R1/13	Wir wollten einmal eine Veranstaltung machen, wo wir den Chefmediator, dabeihaben wollten, und der wäre auch einverstanden gewesen, aber der Flughafen hat gesagt: Nein, das wäre eine zu große Parteinahme für die Bürgerinitiativen.	Flughafen zu große Parteinahme für die Bürgerinitiativen geortet	
	R11/24	Da war ich dabei bei einer Sitzung. Und die wollten also wirklich - wie einem kranken Ross haben sie dem X zugeredet, dass er sich in irgendeiner Weise entschuldigen muss, weil er die Leute vom Flughafen beleidigt hat. Und da habe ich den Y also schon bewundert, wie er da wie mit einem kranken Ross redet, dass er den dazu bewegt, da einen Schritt zu machen. Und das war schwierig. Aber dass er sich die Mühe nimmt, da herzukommen und mit ihm zu reden bei der Sitzung, da war er doch auch sehr engagiert. Und die haben ja auch versucht, dem goldene Brücken zu bauen, damit er drinbleiben kann.	Mediationsteam sehr engagiert gewesen und sich Mühe genommen herzukommen goldene Brücken zu bauen, dass Bürgerinitiative im Verfahren bleiben kann	UK3.2.5.2: Erfolg bei tatsächlicher Teilnahme des Mediationsteams an Rückbindungssitzungen <ul style="list-style-type: none"> • Sehr engagiert gewesen • Teilweise als neutrale Personen angenommen worden • Geholfen, zu Beschlüssen zu kommen und schwankende Bürgerinitiativen im Verfahren zu halten
	R4/7	Die Mediatoren sind teilweise als neutrale Personen angenommen worden, wenn sie bei den Sitzungen dabei waren. Es hat aber auch einige Sitzungen gegeben, wo man es sich verboten hat, dass sie kommen. Die haben also ihre Hilfe angeboten, und ein Teil vom Publikum hat gesagt: Wir wollen die da gar nicht sehen! Und das ist natürlich dann schon irgendwann blöd.	Mediationsteam teilweise als neutrale Personen angenommen, aber auch Sitzungen, wo man sich Begleitung verboten hat	
	R8/10	Wir haben dann – da war der X noch extra bei uns da in der Sitzung, - dass wir das ganz schnell durchbesprochen haben und dann zu einem Beschluss gekommen sind.	Mitglied des Mediationsteams noch extra in Sitzung dabei gewesen, damit wir zu Beschluss kommen	
	E2/17	Bürgerinitiativen haben immer wieder versucht, Rückbindung zu institutionalisieren, und die haben zum Beispiel sich einige Zeit immer vor Sitzungen getroffen oder regelmäßig irgendwie noch in der Freizeit zusätzlich an den Wochenende.	Bürgerinitiativen versucht, Rückbindung zu institutionalisieren	UK1.2.6: Rückbindung innerhalb der Bürgerinitiativen <ul style="list-style-type: none"> • Regelmäßige Treffen des Vorstandes oder eines inneren Kreises • Spontane Termine zu wichtigen Fragen
	R2/1	Wir sind im Vorstand der Bürgerinitiative sechs Leute und treffen uns mindestens einmal im Monat.	Regelmäßige Vorstandstreffen gegeben	
	R3/4	Aber ansonsten, dort wo es um Diskussion ging, da waren, ich würde schätzen, - wir hatten, das muss man dazu sagen, wir hatten ein vierzehntägiges Treffen des sogenannten inneren Kreises. Der war definiert aus ungefähr zwölf, dreizehn Personen.	Regelmäßige Treffen des inneren Kreises gegeben	

	R13/2	Es gab spontane Termine zu wichtigen Fragen, etwa wenn ich die Unterstützung des Vorstands gebraucht habe.	Spontane Termine zu wichtigen Fragen gegeben	Fragen <ul style="list-style-type: none"> • Teilweise eigene Strukturen aufgebaut • Kompetente Vertreter der Bürgerinitiative als Ansprechpartner für andere Mitglieder • Termine im Internet bekannt gegeben • Größere Veranstaltungen für alle Mitglieder
	R14/2	Wir hatten Rückbindungssitzungen.	Rückbindungssitzungen gehabt	
	R14/2	Wir hatten ein bis zweimal im Jahr Vorstandssitzungen.	Ein bis zweimal im Jahr Vorstandssitzung	
	R3/8	Wir hatten uns organisiert in Arbeitsgruppen. Jeder oder fast jedes Mitglied vom inneren Kreis hat eine Arbeitsgruppe geleitet mit der Aufgabe Informationsverarbeitung. Also Informationen zu sammeln und zu sehen, und hatte dann andere – immer – andere Mitglieder, die mitgearbeitet haben.	Eigene Arbeitsgruppen unter Leitung eines kompetenten Vertreters innerhalb der Bürgerinitiative gebildet	
	R13/3	Ein Techniker in unserer Gruppe hat Details geklärt.	Techniker in unserer Gruppe Details geklärt	
	R10/1	Und es waren – ab dem Zeitpunkt, ab dem die Mediation dann gelaufen ist, sehr regelmäßig – so ca. 14-tägig – Sitzungen in sehr entspannter, angenehmer aber auch arbeitsintensiver Atmosphäre.	Regelmäßige Sitzungen gehabt	
	R5/2	Wir haben einmal im Monat einen fixen Termin gehabt, der über das Internet auch bekannt gegeben wurde regelmäßig. Das war immer jeder erste Donnerstag im Monat. Das war ein Termin, der auch der Öffentlichkeit zugänglich war, und wir haben auch keine Scheu gehabt, da in aller Öffentlichkeit über die Probleme in der Mediation zu diskutieren.	Regelmäßig mit Öffentlichkeit über Verfahren diskutiert, Termin im Internet bekannt gegeben	
	R3/4	Wir hatten so um die 300 beitragszahlende Mitglieder, und denen musste man mit schöner Regelmäßigkeit gegenüber.	Regelmäßige Mitgliedertreffen gehabt	
	R3/5	Wir hatten regelmäßig, wahrscheinlich vier Mal im Jahr oder öfter, diese größeren Veranstaltungen.	Regelmäßig größere Veranstaltungen gemacht	
	R3/4	Bei den Sitzungen des inneren Kreises waren, würde ich sagen, eigentlich immer alle anwesend. Es hat sich immer der eine oder andere entschuldigen lassen, aber da sind wir nie weniger als zehn Leute gewesen, die sich bei mir zu Hause getroffen haben.	Bei Sitzungen immer so gut wie alle Leute anwesend gewesen	UK3.2.6.1: Erfolg bei Institutionalisierung der Rückbindung innerhalb der Bürgerinitiative
	R3/8	Da kann man sich schon vorstellen: Das ist eine Überforderung, die ist, - irgendwann ist sie grenzenlos geworden. Ich habe dann versucht, das Maß zu reduzieren, dass nicht alle immer alles bearbeitet haben, sondern dass wir eine Art Berichtswesen haben wie eine Firma, wie eine Organisation, und wir sagen: Okay, ich bin der CEO, wir brauchen, - wir müssen immer am Beginn, - und wir müssen uns berichten: Was ist vorgefallen? Was kommt aus den Arbeitskreisen Neues?	Grenzenlose Überforderung gewesen, deshalb straffere Organisation mit Berichtswesen gemacht	<ul style="list-style-type: none"> • Immer so gut wie alle Leute anwesend und lebhaftere Sitzungen gehabt • Manche keine Probleme, andere grenzenlos überfordert
	R2/1	Also mit der Bürgerinitiative, die da in der Ortschaft ist, gibt es keine Probleme bei der Rückbindung. Da haben wir unsere regelmäßigen Treffen, und da habe ich relativ freie Hand.	Keine Probleme bei Rückbindung und relativ freie Hand gehabt	<ul style="list-style-type: none"> • Engerer Kreis durch regelmäßige Treffen gut eingebunden

	R8/1	Der engere Kreis, - den zu vertreten und da sich rückzubinden, das ist sicher etwas, was leichter fällt, weil man hat die regelmäßigen Treffen, wo die Leute auch kommen.	Rückbindung mit engerem Kreis durch regelmäßige Treffen leichter gewesen	<p>Treffen gut eingebunden</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abstände der Sitzungen immer größer geworden • Hauptversammlungen meist nur Formalakt
	R10/3	Ein Tag in der Woche oder alle 14 Tage war einfach nur dem Thema Mediation gewidmet.	Ein Tag pro Woche nur dem Thema Mediation gewidmet	
	R10/19	Den Sitzungsmodus hat es auch im späteren Verlauf des Verfahrens gegeben, aber in immer größeren Abständen.	Abstände der Sitzungen immer größer geworden	
	R4/3	Bei den Rückbindungssitzungen, das ist ja eine beschränkte Öffentlichkeit, in der natürlich dann, - wo man drei, vier Stunden Zeit hatte sich auszuleben, und den Frust auszuleben – ich sage das auch gleich für mich, - das ist natürlich teilweise sehr lebhaft ausgefallen.	Rückbindungssitzungen sehr lebhaft ausgefallen	
	R3/5	Bei den größeren Treffen, da waren wir so vierzig, fünfzig Leute, in der Größenordnung. Das war die normale Versammlungsdichte dort.	Große Versammlungsdichte bei Treffen gehabt	
	R4/18	Die Einladungen zur Hauptversammlung – das sind meistens ja eh nur Formalien.	Hauptversammlungen meist eh nur Formalien gewesen	
	R3/13	Aber mir war klar, dass das Drängen des X, wo er auf nichts mehr eingehen will, wo man auf Forderungen: Wir würden das gern, - also auch die Dokumente, die entstanden sind, das sind, - man hat gesagt: Ich will die Dokumente. Ich brauch die Dokumente. Bevor ich sie mit meinen Leuten besprechen kann. Die sind ja am Tag davor ausgeteilt worden. Ich habe meine Unterlagen, - die habe ich auf der Klausurtagung selber erst gekriegt. Die vollständigen Unterlagen wurden erst am Wilhelminenberg ausgeteilt.	Wichtige Unterlagen von Mediationsteam zu spät ausgegeben, um sie in Bürgerinitiative durchzuarbeiten	<p>UK3.2.6.2: Hilfestellung des Verfahrens bei eigener Rückbindungsarbeit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unterlagen zu spät ausgegeben worden und Verbot, Unterlagen zu veröffentlichen
	R10/14	Die Unterlagen haben wir während der Klausur bekommen. Aber vor der Klausur haben wir auch ähnliche Unterlagen bekommen – zum Beispiel solche Heftchen, und das haben wir einfach in der Gruppe durchdiskutiert. Wir haben das angeschaut, in der Mitte hingelegt. Wir haben Papier drübergelegt und geschaut. Und da sind wir eben draufgekommen, man erkennt nicht, - und wo ist jetzt eigentlich mein Haus?	Unterlagen zu spät hergegeben worden und nicht geeignet gewesen, um darüber in Bürgerinitiative zu diskutieren	
	R10/19	Nach einer Veröffentlichung von Lärmkarten durch unserer Bürgerinitiative war auf einmal auf jeder Unterlage vom Flughafen so quer drübergestempelt: Nur für den persönlichen Gebrauch! Weil es ein riesen Verbrechen von uns als Bürgerinitiative ist, dass wir vertrauliche Unterlagen sozusagen öffentlich machen.	Verbot durch Verfahren, Unterlagen zu veröffentlichen	
	R2/6	Nach der Präsentation ist diskutiert worden.	Nach Präsentationen diskutiert worden	<p>UK1.2.7: Öffentliche Veranstaltungen der Bürgerinitiativen als</p>
	R3/4	Wir haben Veranstaltungen, - ich bin in Gasthäusern gesessen Abende lang.	Veranstaltungen in Gasthäusern gehabt	

	R8/6	Ich glaube, dass die direkte Kommunikation etwas Wichtiges ist. Also sprich: öfter Veranstaltungen in kleineren Kreisen. Das heißt nicht jetzt die große öffentliche Veranstaltung in der Körnerhalle sonder in den einzelnen Ortschaften.	Direkte Kommunikation bei öffentlichen Veranstaltungen in einzelnen Ortschaften wichtig gewesen	Diskussionsforen <ul style="list-style-type: none"> • Nach Präsentationen in Ortschaften und Gasthäusern diskutiert worden
	R11/3	Noch bevor wir in das Verfahren eingetreten sind, haben wir einmal eine Veranstaltung in Pellendorf gemacht zum Thema: Die Auswirkungen des Fluglärms auf die Gesundheit. Da war eine Frau Professor von der Uni Wien da. Also das Thema war schon präsent. Wir hatten auch einmal eine Veranstaltung, wo Vertreter vom Flughafen und Vertreter dagegen waren. Zum Beispiel die X war damals vertreten mit einem Vortrag über dieses Thema.	Öffentliche Veranstaltung gemacht	
	R1/14	Wir haben uns schon überlegt, gemeinsame Sitzungen zu machen. Wir hätten sollen mehr Bürgerinitiativen gewinnen. Also wir haben zwar immer Jahresversammlungen gemacht, die, weiß ich, zum Beispiel in Schwadorf einmal waren und einmal in Enzersdorf, aber das war nur im Rahmen der Mitglieder. Aber nicht offen, vollkommen offen. Das waren sozusagen Vereins-Jahresversammlungen. Das war zu wenig.	Vereins-Jahresversammlungen zu wenig gewesen, hätten in breitere Öffentlichkeit gehen müssen	UK3.2.7: Erfolg der Institutionalisierung öffentlicher Veranstaltungen der Bürgerinitiativen als Diskussionsforen <ul style="list-style-type: none"> • Zu wenig in breitere Öffentlichkeit gegangen • Nicht notwendig, wenn Grundinformation geklappt hat • Präsentationen für andere Meinungsträger gut funktioniert • Unterschiedlicher Zuspruch, aber auch Interesselosigkeit der Bevölkerung gemerkt
	R1/15	Diskussionsveranstaltungen haben sich dadurch erübrigt, dass die Grundinformation in den meisten Fällen funktioniert hat.	Keine Diskussionsveranstaltungen nötig gewesen, da Grundinformation geklappt	
	R12/8	Ich habe auch den Teil in der Fraktion aus den anderen Katastralgemeinden eingeladen. Ich mache da Powerpoint-Präsentationen und habe sie informiert. Weil es ist wichtig, dass die informiert sind und das auch weitergeben an Leute. So funktioniert das, und das funktioniert meines Erachtens nach besser, als wenn ich da große Veranstaltungen mache und dort mit Leuten – mit speziellen Leuten, die dort hineingesetzt werden, die dich bombardieren und sekieren und darauf aufmerksam machen, dass du gegen die da drüben arbeitest und eigentlich auch die Gemeinde vertreten sollst und nicht nur die Bürger von der einen Ortschaft. Und so funktioniert das. So habe ich auch die Sachen am Badesee aufklären können, und, ja, wir machen das weiter so.	Präsentationen für andere Meinungsträger gut funktioniert	
	R1/13	Wir haben insgesamt, glaube ich, drei Diskussionsveranstaltungen gemacht, wobei zwei wirklich ganz interessant waren. Eine ganz zu Beginn in Enzersdorf. Die war wirklich gut. Und eine zweite dann mitten drinnen in Schwechat, - die war nicht so gut besucht, aber war trotzdem sehr gut.	Zwei ganz gute Diskussionsveranstaltungen gemacht	
	R2/6	Unsere Diskussionsveranstaltungen waren eher schwach besucht.	Veranstaltungen eher schwach besucht	
	R2/6	Bei einer Diskussionsveranstaltung, die wir mit einer Gemeinde mitorganisiert haben, da war eigentlich ganz ein guter Zuspruch.	Eigentlich ganz guter Zuspruch bei Diskussionsveranstaltung gewesen	

	R11/5	Wir haben die Interesselosigkeit der Bevölkerung auch bemerkt, wenn wir zu Veranstaltungen nach Zwölfaxing gefahren sind, wo alle eingeladen waren, wo wir selber noch in Velm, Himberg und Pellendorf Einladungen ausgeteilt haben, dass dann dort in Zwölfaxing bei der Sitzung von Himberg niemand da war.	Interesselosigkeit der Bevölkerung bemerkt	
	R11/6	Also, es war nicht so, dass die Leute zu bewegen gewesen wären, irgendetwas zu tun.	Leute nicht zu bewegen gewesen	
	R12/7	Wir haben am Anfang im alten Gemeindeamt von Sarasdorf so Sitzungen, Besprechungen abgehalten, haben Leute dazu eingeladen. Es sind ein paar sogar gekommen, aber das war's.	Ein paar Leute zu öffentlichen Sitzungen gekommen	
	R14/3	Die Bedürfnisse im Ort waren nicht so groß, dass man viele Diskussionsveranstaltungen hätte machen müssen.	Wenig Bedürfnis im Ort nach vielen Diskussionsveranstaltungen gewesen	

Anhang 2c: Auswertung der inhaltlichen Strukturierung UK 1.3 / UK 3.3

Zitat-Nr.	Fundstelle	Zitat	Paraphrase	Kategorie
UK 1.3				
	T2/2	Natürlich haben wir von Anfang an denen klar gemacht, dass wir uns in einer allparteilichen Rolle fühlen, dass wir sie auch unterstützen wollen in einer Konsensbildung innerhalb der Bürgerinitiativen, weil wir sie als eine einheitliche Kraft auch im Verfahren brauchen.	Von Anfang an klar gemacht, dass Konsensbildung in Bürgerinitiativen notwendig	UK1.3.1: Diskursplanung innerhalb der Bürgerinitiativen <ul style="list-style-type: none"> • Klar gemacht, dass notwendig, Konsens und möglichst großen Verhandlungsspielraum herauszuarbeiten • Mehrstufiges Rückbindungsverfahren, um eine Linie zu finden • Vor Verhandlungen Eckpunkte abgesprochen und Strategie diskutiert • Später nicht mehr diskussionsorientierte Kultur gepflegt • Derartige Meinungsbildung nicht herausgefordert • Der Gruppe nur Überschriften vorgetragen
	T3/2	In den Bürgerinitiativen muss sauber gearbeitet werden, damit das Verständnis für das Verfahren, Verständnis für die Notwendigkeiten und natürlich ein möglichst großer Verhandlungsspielraum herausgearbeitet wird – in diesen Rückbindungsgesprächen, dass daraus eine eher kleine Zahl von betrauten Mandatären losziehen kann.	Notwendig, dass in Bürgerinitiativen Verständnis für Verfahren und möglichst großer Verhandlungsspielraum herausgearbeitet	
	R3/5	Ich habe von Beginn an immer zwei Dinge gesagt: Erstens, wir müssen einmal klären, was wir tatsächlich wollen. Da müssen wir einen Konsens haben zwischen den unterschiedlichen extremen Ansichten.	Immer gesagt, nötig zu klären, was wir tatsächlich wollen	
	R9/2	Da hat man schon einmal diesem kleinen Kreis natürlich wieder rückgebunden, wie man da jetzt tut, und dann eine Linie gesucht. Dann musste man das der größeren BI wieder rückbinden und natürlich dann seinen eigenen Leuten auch wieder verklickern.	Mehrstufiges Rückbindungsverfahren, um eine Linie zu finden	
	R9/1	Und dann muss man noch mit der eigenen Partie auch noch vor der Verhandlung natürlich sich absprechen: Welche Eckpfeiler – quasi – gilt's einzuhalten, und wo kann man nachgeben – wo nicht?	Vor Verhandlung Eckpfeiler mit der eigenen Partie abzusprechen gewesen	
	R3/8	Und wir haben dann in der Sitzung Strategie diskutiert. Wie verhalten wir uns weiterhin in dieser oder jener Frage? Wo steht das Verfahren, und wie verhalten wir uns dazu?	In Sitzungen Strategie diskutiert	
	R10/1	Mein Vorgänger hat uns von den einzelnen Sitzungen berichtet und davon berichtet, was alles passiert ist, und es wurden auch Arbeitsaufträge besprochen, und überhaupt unsere Position zu den einzelnen Punkten besprochen. Und es wurde auch besprochen, wer dann zu welcher Veranstaltung geht, und so weiter. Wie man eben hier die Arbeiten einteilt.	Unsere Position zu den einzelnen Punkten besprochen	
	R10/2	Jeder Punkt wurde dokumentiert, besprochen und terminisiert.	Jeder Punkt besprochen	
	R6/9	Es ist diskutiert worden natürlich. Es sind oft Entscheidungen, ob man jetzt mitgeht oder nicht diskutiert worden. Das ist immer ein Diskussionsprozess gewesen.	Entscheidung, ob man im Verfahren mitgeht oder nicht, diskutiert worden	

	R3/9	Mein Nachfolger hat ja diese völlig demokratische Struktur, die ich hatte, und auch diese ausgeklügelte Organisationsstruktur mit Arbeitsgruppen, die zusammenkommen, - der hat das einfach nicht gemacht. Und er hat gesagt: Ich lasse mich einmal wählen, und dann bin ich es, und dann mache ich, und hat halt regelmäßig, - die Struktur ist auch völlig zerfallen. Er hat nur von den – Wie viele werden das gewesen sein? – ja, ich meine, dass vielleicht drei Leute, vier maximal, tatsächlich noch regelmäßig eng mitgearbeitet haben. Und der Rest hat sich dann halt so verhalten, wie das auch bei allen anderen Bürgerinitiativen der Fall war, nämlich: Der Sprecher wird's schon machen. Und der Sprecher muss nichts, - der hat das Problem einfach nicht mehr, dass er irgendetwas vermitteln muss. Der macht einfach. Und in unregelmäßigen Abständen, längeren Perioden, aber eben nicht vierzehntägig sagt er halt: Jetzt sollte jemand eine Unterschriftenaktion machen, oder jetzt sollte man...	Nachfolger nicht mehr diskussionsorientierte Kultur gepflegt	
	R7/1	Die restliche Gruppe hat eigentlich wirklich nur die Headlines vorgetragen bekommen, weil ich bin ja nicht umsonst Stunden und Tage dort gesessen, um dann noch einmal in der Gruppe zu diskutieren oder zu hinterfragen, ob das denn in Ordnung ist oder in Ordnung geht.	Restliche Gruppe nur Headlines vorgetragen bekommen	
	R1/15	Wir haben eine solche Meinungsfindung in Wirklichkeit nicht herausgefordert.	Solche Meinungsfindung von uns nicht herausgefordert	
				UK3.3.1.1: Erfolg Diskursführung
	R5/2	Es war meistens der sogenannte harte Kern, der bei den Sitzungen erschienen ist, also hat man da durchaus auch Interna offen plaudern können am Wirtshaustisch.	Durchaus möglich gewesen, Interna offen zu plaudern	innerhalb der Bürgerinitiative
	R3/5	Die Leute waren extrem kritisch, und die haben extrem aufgepasst.	Leute extrem kritisch gewesen	<ul style="list-style-type: none"> • Möglich gewesen, Interna offen zu plaudern
	R3/8	Manche wollten das bis ins Detail hinein wissen. Wir haben ja immer, - die Fragen sind ja endlos	Endlose Fragen gegeben	<ul style="list-style-type: none"> • Leute extrem kritisch gewesen
	R3/12	Wir haben die Legitimität des Verfahrens schon diskutiert, und wir sind voll dahinter gestanden. Alle, nicht nur ich. Alle sind voll dahinter gestanden.	Legitimität des Verfahrens diskutiert und alle voll dahinter gestanden	<ul style="list-style-type: none"> • Endlose Fragen gegeben • Legitimität des Verfahrens diskutiert und alle voll dahinter gestanden
	R1/15	Also diese Sitzungen von den einzelnen Bürgerinitiativen sind nicht sehr intensiv gewesen.	Sitzungen nicht sehr intensiv gewesen	<ul style="list-style-type: none"> • Sitzungen nicht sehr intensiv gewesen, keine härteren Diskussionen gegeben, viele gar nicht kritisch nachgefragt
	R7/4	Ich kann mich nicht erinnern, dass es irgendwann einmal wirklich in der Gruppe härtere Diskussionen gegeben hat. Das war eine Schilderung der Situation: die Facts auf den Tisch gelegt. Dann hat man gesagt: Na schau, ob du da noch etwas machen kannst! Oder: Schau, ob du da noch etwas machen kannst! – so gewisse Hints. Aber nicht: Das kannst du so nicht machen! Also, das war nie der Fall. So gesehen habe ich es eigentlich relativ leicht gehabt.	Nie wirklich härtere Diskussionen gegeben	

	R4/1	Und da muss man sagen, dass also dort, wo die Erfahrungen der jeweiligen Nachbarschaft mit dem Flugplatz sehr schlecht waren, - die habe ganz einfach aus der Öffentlichkeitsarbeit von der Mediation einen riesen Wunschraum hochgezüchtet. Die haben gar nicht kritisch nachgefragt.	Viele gar nicht kritisch nachgefragt	<ul style="list-style-type: none"> • Keine sachliche Diskussion möglich, wenn Teilnehmer Kampfrhetorik verwendet • Manche Teilnehmer total unzugänglich gewesen • Gefahr gewesen, im Frust an die Wand gestellt zu werden, weil Vertrauen nicht mehr da gewesen, um Konsens herzustellen und Kompromiss zu kommunizieren • Bei Diskussion gesehen, dass Obmann auf dem falschen Weg, weshalb er unter Druck gekommen ist
	R4/3	Wenn Teilnehmer drinnen sitzen, die genauso ihr Handwerkszeug gelernt haben wie ein Mediator, nützt das alles nichts. Die Kampfrhetorik gelernt haben im Zuge ihrer kommunalpolitischen Ausbildungen, die es ja alle gibt. Und da ist man natürlich auf der Sachebene verloren. Es hat aber auch Sitzungen gegeben, wo man Gelegenheit hatte, gewisse sachliche Zusammenhänge zu erläutern, gewisse – wie soll ich sagen – Hoffnungen, die man sich einfach als Laie macht, die ich mir ja auch gemacht habe, schön sachte abzulegen, - ich will nicht sagen: zerstreuen. Und dafür andere Dinge, Möglichkeiten zu erläutern und zu sagen: Da gibt es eine Möglichkeit, da können wir so und so.	Wenn Teilnehmer Kampfrhetorik gelernt, auf der Sachebene verloren	
	R4/6	Wie ich gesehen habe, es sitzt einer dort – schon von der Körpersprache her: zurückgelehnt, die Ärmel verschränkt, mit einem abgehobenen Lächeln – und sagt: Du kannst reden, was du willst. Da war die Mauer, vor der bin ich gestanden.	Bei manchen Teilnehmern wie vor einer Mauer gestanden	
	R4/6	Man hat versucht, erst einmal den Diskussionsgegenstand wieder und wieder heraus zu schälen – um was es eigentlich geht – und dann zu versuchen, in dem Frust nicht gleich an die Wand gestellt zu werden, das war eigentlich das Problem.	Problem gewesen, im Frust nicht gleich an die Wand gestellt zu werden	
	R3/5	Um einen Kompromiss zu kommunizieren braucht man sehr viel Vertrauen, gegenseitige Sympathie und so weiter. Und diese beiden Dinge sind im Laufe der Mediation zierweise zerbrochen. Es ist zunächst immer weniger Konsens da gewesen. Und am Schluss ist es auch immer schwieriger gewesen, als Gruppe insgesamt als sympathisch aufzutreten, sondern ist eigentlich meine Art der – quasi – Sympathiewerbung von den Anderen als, ja, bis hin zur Schleimerei betrachtet worden.	Vertrauen später nicht mehr da gewesen, um Kompromiss zu kommunizieren und Konsens herzustellen	
	R10/9	Wir haben uns immer zuhause abgesprochen, und wir haben schon begonnen uns langsam zu ärgern über die ganzen Sachen. Mein Vorgänger hat immer noch geglaubt, der Flughafen hat Recht, aber es war einfach schon zu sehen, dass das nicht stimmt, was sie uns erklären.	Uns immer zuhause abgesprochen und gesehen, dass mein Vorgänger auf falschem Weg	
	R10/10	Dann ist mein Vorgänger in gewisser Weise innerhalb der Diskussion in unserer Gruppe gewissermaßen unter Druck gekommen, weil er halt noch immer sehr, sehr stark ganz pro Flughafen war, aber innerhalb der Gruppe schon sehr viel sehr kritische Stimmen laut geworden sind.	Mein Vorgänger unter Druck gekommen, weil sehr viele kritische Stimmen innerhalb der Gruppe	
				UK3.3.1.2: Erfolg Konsensfindung

R3/5	Den gemeinsamen Konsens haben wir gefunden nach Wochen mühsamer Konsensfindung. Das war ein Konsens, der war tragfähig, den haben alle kapiert und mitgetragen gehabt.	Tragfähigen Konsens nach Wochen mühsamer Konsensfindung gefunden	<p>innerhalb der Bürgerinitiative</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sehr schwierig und langwierig gewesen, tragfähigen Konsens zu finden • Vor jeder Mediationssitzung auf Verhandlungsspielraum und Zielrichtung geeinigt sowie regelmäßig Strategien entwickelt • Entscheidungen immer gemeinsam festgelegt • Mit guten Argumenten Meinung bilden können • Strategiewechsel nicht einfach Rückzubinden gewesen • Unklarheiten nicht ausräumen können • Verschiedene Vorstellungen kommunikativ nicht aufholbar gewesen • Legitimiert gewesen, ohne viel Rückkoppelung zu machen • Einfach gewesen, da kleine Gruppe und Vertrauensfrage sich
R4/6	Das war sehr schwierig, da jetzt einmal einen Standpunkt herauszukristallisieren, den ich da wieder habe mit hereinbringen können ins Mediationsverfahren. Mit dem sind eigentlich die Sitzungen aufgegangen.	Sehr schwierig und langwierig gewesen, einen Standpunkt herauszukristallisieren	
R10/35	Wir haben uns wirklich für jede Sitzung vorbereitet. Wir haben Pläne gemacht, wir haben uns besprochen. Es ist nicht so – die tun immer so, als wäre man dort das Rumpelstilzchen, das aus dem Bauch heraus sagt, was es will. Andere Bürgerinitiativen sind ja wirklich Ein-Mann-Betrieben gewesen. Und wir haben uns vorher geeinigt, was, mit welchem Spielraum – was ist, sozusagen, unsere Zielrichtung? Das ist ja gut. Dadurch weiß man auch, was man will.	Uns für jede Sitzung vorbereitet gehabt und vorher auf Verhandlungsspielraum und Zielrichtung geeinigt	
R13/2	Wir haben Entscheidungen gemeinsam festgelegt.	Entscheidungen gemeinsam festgelegt	
R12/5	Also, wir sind schon regelmäßig zusammengesessen. Wir haben uns Nächte um die Ohren geschlagen, Strategien entwickelt, alles. Die Ziele waren klar, die waren klar gesetzt. Das wollen wir erreichen, und dort müssen wir hin.	Ziele klar gewesen und regelmäßig Strategien entwickelt	
R3/9	Also wir sind am Schluss, - wir haben uns getroffen am Sonntag um 4. Die ersten Meetings waren um 6 zu Ende, - war auch so gedacht, dass man den Sonntagabend dann der Familie widmen kann. Gegen Ende sind wir gegessen: Die letzten, - etliche haben dann im Laufe des Abends das Meeting verlassen, aber die letzten sind gegangen um 11 oder um Mitternacht. Von 4 am Nachmittag bis Mitternacht, und dann war der Sonntag vorbei. Ich habe vorher noch am Sonntag irgendetwas vorbereiten müssen für dieses blöde Meeting. Und wir haben am Sonntag um Mitternacht Unklarheiten gehabt. Und wenn es dann nicht funktioniert, dass man sagt, - jetzt blöd gesprochen: Der CEO hat da einfach Durchgriffsrecht, und der geht dorthin und macht das, dann passiert das, was bei uns passiert ist. Dann sitzt er halt dort und sagt: Nein, du darfst das nicht sagen. Und ich sage: Ich bin aber der Vorstand dieses Vereins. Du darfst es trotzdem nicht sagen. Und beschimpft mich choram publico.	Nach stundenlangen Sitzungen immer noch Unklarheiten gehabt	

R3/9	Und Kollegen dann gemeint haben – und zwar wirklich enge Freunde auch, also nicht irgendwelche fremden Leute, sondern das waren wirklich Freunde und eng mitgearbeitet im Verein und privat immer schon vorher Freund gewesen – die dann gesagt haben: Nein, du verstehst das nicht. Und wir hatten einen Streit über das. Grässlich, ja. Und ich habe irgendwann eingesehen, dass ich das nur zum Teil, - dass ich zum Teil recht habe, aber dass er eben auch zum Teil recht hat. Also andere Mitglieder haben mir halt immer gezeigt: So, wie ich mir das vorstelle, ist das nicht. Ja, und dann war, - das war kommunikativ nicht mehr aufholbar. Das konnte eigentlich nur noch gebrochen werden, indem man sagt: Okay, der alte CEO soll gehen, es kommt ein neuer CEO. Und mein Nachfolger hat das dann auch ganz anders gemacht.	Verschiedene Vorstellungen kommunikativ nicht mehr aufholbar gewesen	Gruppe und Vertrauensfrage sich nicht gestellt
R1/15	Wir hätten vielleicht mehr machen können. Aber es hätte eh nichts gebracht. Die haben alle gesagt: Wozu? Ihr müsst das dort ausschnapsen. Und wenn ihre auch untereinander einig seid, werdet ihr das schon machen. Und das, was das Bestmögliche ist. Damit waren die immer legitimiert sozusagen, dem zuzustimmen, was wir dann beschlossen haben, ohne dass sie jetzt viel Rückkoppelung haben mussten.	Legitimiert gewesen, ohne viel Rückkoppelung zu machen	
R9/2	Bei uns ist es ein bisschen einfacher, weil da gibt's quasi, - die Vertrauensfrage stellt sich da nicht so wirklich. Da vertraut jeder jedem. Und wenn der sagt: Das ist so!, dann ist es so. Aber das geht halt nur in einer ganz kleinen Gruppe.	Bei uns einfach gewesen, da kleine Gruppe und Vertrauensfrage sich nicht gestellt	
R9/3	Es war gar nicht notwendig, nach jeder Mediationsrunde eine Sitzung einzuberufen. Da hat es nur ganz selten Telefonate gegeben, wo man dann sagt: So und so steht die Geschichte! Ist das für Dich, - für uns noch irgendwie machbar, vertretbar? Als: Ja, nein? Und im Wesentlichen danach hat man sich dann gerichtet. Und sonst habe ich da freies Pouvoir gehabt, was ich tue, und was ich nicht tue. Da konnte ich also relativ frei schaffen, ohne mir die Vertrauensfrage stellen zu müssen.	Weitgehend freies Pouvoir gehabt, da keine Vertrauensprobleme, und nicht notwendig gewesen regelmäßig Sitzungen einzuberufen	
R10/18	Der Meinungswandel gegenüber dem Mediationsverfahren hat sich massiv innerhalb der Teilnehmer durchgesetzt. Wir konnten einfach genau zeigen, wie man hier mit uns verfährt. Wir haben anhand von Karten festgestellt, es wird eher lauter werden, und deswegen treten wir auch zurück. Und das haben wir den Leuten erklärt. Und so ähnliche Unterlagen haben natürlich auch unsere Mitglieder gehabt, und selbstverständlich waren die alle empört. Die waren alle dafür, dass wir vom Teilvertrag zurücktreten.	Meinungswandel gegenüber Mediationsverfahren massiv durchgesetzt, da an Unterlagen zeigen können, dass nicht in Ordnung	
R10/17	Die Phase, in der ich auf Konfrontationskurs zum Verfahren gegangen bin, war nicht einfach rückzubinden: einerseits Solidarisierung, andererseits auch Kritik, man hätte den Bogen überspannt.	Phase, in der ich auf Konfrontationskurs zum Verfahren gegangen bin, nicht einfach rückzubinden gewesen	

	R10/19	Bei der Rückbindung waren diese Punkte voll mitgetragen: Rücktritt vom Vertrag und die ganze Aufregung. Wo es zu bröckeln begonnen hat – das ist übertrieben: Wo es Risse gegeben hat und interne Kritik war plötzlich bezüglich des Auftretens. Ich habe das noch im Ohr: Ja sag halt nicht, die Lärmberechnungen sind falsch, sag halt, sie sind nicht richtig. Also man hat plötzlich begonnen, hier wortzuklauben. Weil man wollte auf gar keinen Fall irgendeinen Anlass geben, der berechtigt, dass wir ins Schussfeld geraten. Das war auch eine interessante Erfahrung. War nicht angenehm, weil plötzlich war ich in Frage gestellt in meiner Höflichkeit. Das war für mich nicht angenehm. Aber im Laufe der Zeit hat sich das auch gegeben.	Interne Kritik am Auftreten gegenüber dem Verfahren	
				UK3.3.1.3: Einflüsse auf Diskurserfolg
	E1/1	Die erste Auffälligkeit war, dass Rückbindung ein irres Terminproblem bedeutet hat. Wir hatten – ohne dabei gewesen zu sein – den Eindruck, dass es einige Schwierigkeiten gegeben hat beim Rückbinden, insofern dass die Termine zu kurz wurden, und man nicht die gesamte Materie besprechen konnte.	Rückbindung ein irres Terminproblem gewesen	innerhalb der Bürgerinitiative
	E2/17	Das war auch eine irre Belastung. Also diese Art der Rückbindung war vor allem in Zeiten, in denen natürlich – ich weiß nicht – einmal am Tag ungefähr bis mehr eine Sitzung war, - es gab ja wirklich Zeiten: Das ging echt schon ans Eingemacht. Also da habe ich mir schon gedacht: Dass man dann auch noch rückbinden muss, wenn man täglich ein bis zwei Sitzungen hat am Flughafen, und dann noch mit seiner Gruppe, - und zwar mit diesen Sitzungen sitzt man nicht nur so zum Spaß, sondern man muss auch entscheiden, soll man zustimmen oder nichts sagen, und dann kann man auch nicht immer in jeder Sitzung sagen: Nein, das weiß ich jetzt nicht, das muss ich noch rückbinden! Also das war sehr schwierig.	Rückbindung irre Belastung gewesen	<ul style="list-style-type: none"> • Terminproblem gegeben • Belastung gewesen • Zu wenig Zeit in Sitzungen gehabt • Immer weniger Sitzungen gehabt • Wunsch nach mehr Zeit vom Verfahren unterbunden worden • In kleiner Gruppe leichter gewesen
	R13/1	Die größte Schwierigkeit am Anfang war, dass es zu viele Termine gegeben hat. Dadurch war keine Rückbindung möglich. Wir haben dieses Problem angesprochen, dann hat es weniger Termine gegeben. Es waren aber immer noch viele.	Keine Rückbindung möglich gewesen, da zu viele Termine im Verfahren gehabt	
	R8/10	In den Sitzungen war viel zu wenig Zeit.	In Sitzungen viel zu wenig Zeit gewesen	

	R10/20	Die Sitzungen sind spärlicher geworden. Das hängt einfach aber auch zusammen, weil – an der physischen Mühsamkeit, sagen wir einmal so. Wir haben oben an diesem großen Tisch das dann abgehalten, aber man musste sich vorbereiten, jeder musste Zeit finden, alle sind berufstätig. Das ist oft so, dass man um sechs oder sieben oft schon so richtig ist. Dann muss man aber noch sich aufraffen, und wir waren dann meistens immer noch zu zehnt da. Acht bis sechzehn Leute sind da gesessen. Und jeder berichtet, und dann ist auch irgendwann einmal dieser Zustand, wo man anfängt, zu sehr sein Herz auszuschütten. Das ist einfach insgesamt dann nicht mehr so erfreulich. Und wenn man schon so viele hinter sich hat: Es geht einem einfach auf den Geist.	Sitzungen immer spärlicher geworden, da zeitmäßig sehr mühsam gewesen	
	R5/2	Ich behaupte, dass man also manchmal beinhart auf den Wunsch hin, man benötige Zeit, um eben Rückbindung hier zu machen, dass das dezidiert unterbunden worden ist. Dabei wäre das eigentlich das Um und Auf gewesen.	Wunsch nach mehr Zeit für Rückbindung dezidiert unterbunden worden	
	R9/1	Je kleiner natürlich die Gruppe ist, der man rückbinden muss, desto einfacher ist die Geschichte: Je größer die ist, und wie dann vielleicht unter Untergrund Gruppen besehen, desto schwieriger wird die Geschichte. Die Sache ist aber in jedem Fall zeitintensiv.	Je kleiner die Gruppe, desto leichter, aber dennoch sehr zeitintensiv	
	R9/2	Wir sind ja nur eine kleine Gruppe – eine Klein-Aktivgruppe, wenn man so will. Daher sind das nicht viele, die man da rückbinden muss, also wir sind da sieben oder acht Personen. Also das sind nicht viele, - das ist recht einfach.	Nur kleine Gruppe gewesen, deshalb einfach gewesen, rückzubinden	
	R10/21	Wir haben mit zwei Mediatoren gemeinsam diskutiert, was man besser machen kann, was man schlechter kann – wie man das verändern kann.	Diskussion mit Mediatoren geführt	UK1.3.2: Diskurs zwischen Bürgerinitiativen und Verfahrensvertretern <ul style="list-style-type: none"> • Diskussion mit Mediatoren geführt
				UK3.3.2: Erfolg Diskurs zwischen

	R10/21	Ein Mediator war ein viel besserer Gesprächspartner als der andere. Zweiterer war deswegen so unerträglich, weil er bei jeder Frage mit einer Gegenfrage geantwortet hat.	Nicht alle Mediatoren als Diskussionspartner geeignet gewesen	Bürgerinitiativen und Verfahrensvertretern <ul style="list-style-type: none"> • Nicht alle Mediatoren als Diskussionspartner geeignet gewesen
	T2/3	Bei den öffentlichen Veranstaltungen des Mediationsverfahrens wollten wir der allgemeinen Öffentlichkeit die Chance geben, auch Inputs zu geben, also die eigenen Fragen, Interessen, Problemsichten zu artikulieren, die dann ja auch eingegangen sind in die Arbeit des Mediationsforums. Wir haben da auch Formen verwendet, die ich in den USA zuerst kenne gelernt habe – Anfang der 90er-Jahre: Formen, die diskursive Diskussionen ermöglichen und keine Plenums/Podiums-Kontroversen herbeiführen, indem wir eben mit Hilfe auch der Mediationsteilnehmer an vielen großen runden Tischen die Leute informiert haben und ihnen Gelegenheit gegeben haben, das, was ihnen wichtig ist, zu artikulieren, das auch fest zu halten, und die wesentlichen Punkte aus diesen Diskussionen sind ja dann auch im Internet nachher von uns veröffentlicht worden.	Bei öffentlichen Veranstaltungen des Mediationsverfahrens Chance gegeben, Inputs zu geben, Fragen zu stellen und eigene Problemsichten zu artikulieren	UK1.3.3: Diskursplanung bei öffentlichen Veranstaltungen des Mediationsverfahrens <ul style="list-style-type: none"> • Versuch gewesen, Öffentlichkeit in Diskussionsprozess einzubeziehen • Chance gegeben, Inputs zu geben, Fragen zu stellen und eigene Problemsicht und Position zu artikulieren und einzubringen • Bei erster Veranstaltung möglich gewesen, an Tischgruppen Emotionen abzubauen • Zweite Veranstaltung wichtig gewesen, um Stand des Verfahrens darzustellen und Rückmeldungen zu bekommen
	E2/5	Bei der ersten Veranstaltung gab es dann so Tischgruppen. Das fand ich didaktisch sehr sinnvoll und sehr gut, weil diese Emotionen, die da entstanden sind, gleich in diesen Gruppierungen abgebaut werden. Das heißt, es waren Tischgruppen – glaube ich, haben wir aber auch noch irgendwo – wie viel Personen: 15 bis 20 Personen.	Tischgruppen bei erster Veranstaltung, um Emotionen abzubauen	
	E2/6	In den Tischgruppen wurden Fragen gestellt und verschiedene Themen bearbeitet.	In den Tischgruppen Fragen gestellt und Themen bearbeitet	
	T2/3	Es war bei den öffentlichen Veranstaltungen des Mediationsverfahrens durchaus auch mit Zustimmung der Bürgerinitiativen der Versuch, alle, die interessiert sind an dem Verfahren, die interessiert sind und auch betroffen sind durch den Fluglärm beispielsweise, einzubinden auch in die innerliche Diskussion in diesem Verfahren. An den runden Tischen, von denen ich sprach, sind dann als Moderatoren Mitglieder des Mediationsforums gesessen. Sie haben aufgenommen, was den Leuten wichtig war. Wir haben an jedem Tisch die Aufgaben gestellt, die drei, vier wichtigen Punkte schriftlich fest zu halten, die sind rückgemeldet worden, und sie sind dann auch eingeflossen in die Arbeit im Rahmen des Mediationsverfahrens.	Bei öffentlichen Veranstaltungen des Mediationsverfahrens Versuch gewesen, Öffentlichkeit in Diskussionsprozess einzubeziehen	

	R8/2	Bei der ersten Veranstaltung war es eher so: Faktenfinden – würde ich einmal sagen. Welche Anliegen, welche Probleme gibt's überhaupt mit dem Flughafen? Wie schaut das mit dem Flughafenausbau aus? Da sind die einzelnen Positionen dargelegt worden, angesammelt worden in der Bevölkerung, - also das war noch etwas Anderes. Die zweite öffentliche Veranstaltung war eigentlich: Wir haben uns als Mediationsforum präsentiert, - dass wir gemeinsam arbeiten wollen.	Bei erster Veranstaltung sind Positionen dargelegt und in der Bevölkerung gesammelt worden	
	R8/5	Die zweite Veranstaltung war uns wichtig, den Leuten den Stand des Mediationsverfahrens darzustellen: Welche Chancen, Möglichkeiten gibt es überhaupt? Das war, - ich glaube, das war ca. ein Jahr vor Abschluss der Mediation – ja, ungefähr. Erstens zu erklären: Was ist bis jetzt erreicht worden? Technischer Lärmschutz, der Umweltfonds und so weiter. Wo mangelt es uns? Und: Welche Möglichkeiten gibt es eigentlich noch? Und für uns war es schon auch wichtig, Rückmeldungen zu bekommen: Was sagen die Leute überhaupt? Wie schaut es aus?	Zweite Veranstaltung wichtig gewesen, um Stand des Verfahrens darzustellen und Rückmeldungen zu bekommen	
				UK3.3.3.1: Erfolg Diskursführung bei erster öffentlicher Veranstaltung des Mediationsverfahrens
	E2/7	Vom Setting her fand ich diese Lösung mit den Tischgruppen sehr positiv: also eine Art der Kommunikation, dass man wirklich eben in einer Weise diese Emotionen los wird, das heißt: Ich kann mich äußern! Ich habe eine direkte Möglichkeit, mich da zu etablieren! Das heißt, man hat wirklich das Gefühl gehabt: Da passiert etwas damit! Ich werde gehört! Das war eben sehr positiv aus meiner Sicht.	Tischgruppen sehr positiv gewesen, um sich äußern zu können und am Verfahren zu partizipieren	<ul style="list-style-type: none"> • Tischgruppen sehr positiv gewesen, um am Verfahren partizipieren zu können
	R5/7	Die erste Veranstaltung war wirklich einmal, - sagen wir einmal so: Um seiner Befindlichkeit als Betroffener Ausdruck zu verleihen.	Bei erster Veranstaltung Betroffene ihrer Befindlichkeit Ausdruck verleihen können	<ul style="list-style-type: none"> • Möglich gewesen, Befindlichkeit Ausdruck zu verleihen
	R5/8	Bei der ersten Veranstaltung da haben die Leute das wirklich als Gelegenheit benutzt: Okay, das ist jetzt die Klagemauer!	Bei erster Veranstaltung Leute die Gelegenheit genutzt	

R3/10	Das war ja absurd. Das waren ja völlig, - rein schon vom Feeling her in der Körner-Halle in Schwechat, - das waren absurde, - das waren keine Bürgerveranstaltungen, wo man versucht hätte, irgendetwas, - das hat immer den, - das hat immer so ausgesehen, wie: Der Flughafen präsentiert jetzt, wie toll er ist. Und was er für ein tolles Verfahren macht. Es war kein lebendiger kommunikativer Austausch. Ich habe immer gesagt – mehrmals – zum X gesagt, er soll, - weil er immer, - er hat ja eine panische Angst vor Großgruppen. Und ich habe mehrmals zu ihm gesagt, er soll bitte keine Angst vor Großgruppen haben, sondern Großgruppen funktionieren fabelhaft, wenn man sie etwas lässiger organisiert. Aber eine Großgruppe – 150, 200 Leute – an Tische zwingen in der Körnerhalle und dann sagen: So, und jetzt bitte! Da sind Poster! Jetzt schreiten wir die Poster ab! Und: Jetzt bitte an den Tisch zurück! Und: Jetzt kriegen Sie alle einen Moderator! Bitte auf den hören! Und der sammelt jetzt...! Das ist eine so zwängliche Art von Kommunikation, da entsteht genau dieses, - das Vertrauen nicht, das Zwischenmenschliche nicht. Das kann dort nicht entstehen. Sie hätten müssen das viel lockerer nehmen. Sie hätten sagen müssen: Okay. Mal sehen, wer nicht kommt. Und der Flughafen soll nicht immer so patzig sein, das ist völlig uninteressant. Der soll dankbar sein, dass man, - einmal umgekehrt: Er soll Demut zeigen, dass er nicht die großen Demos...	Kein lebendiger kommunikativer Austausch gewesen, da zwängliche Art von Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Leute diese Gelegenheit genutzt • Zwängliche Art von Kommunikation gewesen • Trick gewesen, um Leute zu steuern
R10/23	Es ist ja sozusagen irgendwie immer befremdlich dieser Mediationszirkus, weil bei der Schlussveranstaltung musste man ja auch plötzlich einen Tisch bilden. Das war irgendwie komisch. Die Leute waren nicht darauf eingestellt, und man kann damit so irrsinnig gut steuern. Man könnte über das Verfahren diskutieren und auf einmal reißt der Argumentationsfaden. Also das sind so gewisse – wenn man es negativ formulieren würde – Trick.	Trick gewesen, um Leute zu steuern	
			UK3.3.3.2: Erfolg Diskursführung bei zweiter öffentlicher Veranstaltung des Mediationsverfahrens
R5/8	Vor allem die zweite Veranstaltung hat das Mediationsteam gebraucht als eigene Publicity – sonst gar nichts.	Vor allem zweite Veranstaltung nur reine Publicity für Mediationsteam	<ul style="list-style-type: none"> • Reine Publicity für Mediationsteam gewesen • Für Leute total unverständlich gewesen, warum wir gemeinsam
R7/12	An den einzelnen Ständen ist es eher zu einer offenen Diskussion gekommen. In der Großgruppierung halten sich die Leute mit den Fragen zurück, das ist sonnenklar: Da sitzen die dort am Podium, und da steht man nicht auf und fragt diese vereinzelt Fragen. Es war nichts Gehässiges dabei. Diskussionen waren an den einzelnen Präsentationsständen.	An einzelnen Präsentationsständen eher zu einer offenen Diskussion gekommen als in Großgruppierung	

	R8/3	Die Art der Diskussion glaube ich schon, dass das gut angenommen worden ist. Ob es erfolgreich war, würde ich nicht sagen. Sagen wir: Es ist angenommen worden. Für manche Leute war es total unverständlich, wie wir da so gemeinsam als Gegner eigentlich des Fluglärms so mit dem Flughafen oder mit anderen Vertretern dort auftreten können.	Nicht erfolgreich gewesen, da für Leute total unverständlich, wie wir mit Flughafen-Vertretern gemeinsam auftreten können	<p>gewesen, warum wir gemeinsam mit Flughafen-Leuten aufgetreten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zu viele Leute gewesen • An einzelnen Präsentationsständen schon zu offener Diskussion gekommen • Für introvertierte Leute schwieriger gewesen • Fragen, Themen und Anregungen gesammelt
	E2/13	Also vor allem für Leute, die offen sind, für die war die Form der Kommunikation bei der zweiten Veranstaltung gut. Die konnten dort direkt fragen, wenn man das, - also wenn man quasi soviel Selbstbewusstsein oder wie auch immer, wenn man hat. Man kann sich dort melden. Man kann dort nachfragen. Also das war schon möglich. Wenn ich jetzt eher introvertiert bin und zurückhaltend, ist es wahrscheinlich schwieriger, in so einer Gruppe mich dann auch noch öffentlich quasi dort bloß zu stellen, zu fragen, das kann natürlich schon ein Problem sein für manche Leute.	Für Leute, die offen sind, Form der Kommunikation bei zweiter Veranstaltung gut gewesen, für Introvertierte schwieriger gewesen	
	E2/15	Auch hier wurden Fragen und Themen gesammelt, wenn es noch Anregungen gegeben hat. Das wurde auch immer vorher gesagt, und das wurde auch wirklich schriftlich fest gehalten	Fragen, Themen und Anregungen gesammelt	
	R9/9	Ich habe von dem nicht viel gehalten – diese Form bei der zweiten Veranstaltung. Ich kenne das von anderen Prozessen, wo man versucht, eben in Großgruppen etwa zu erarbeiten oder etwas auszutauschen, aber auch bei diesen Verfahren sind einfach zu viele Leute beteiligt, als dass man da irgendetwas machen kann.	Zu viele Leute gewesen, als dass man da irgendetwas machen hätten können	
				UK1.3.4: Diskursplanung bei öffentlichen Veranstaltungen der Bürgerinitiativen
	R2/6	Bei öffentlichen Veranstaltungen hat es eine offene Diskussion gegeben.	Offene Diskussion bei Veranstaltungen der Bürgerinitiativen gehabt	<ul style="list-style-type: none"> • Offene Diskussionen und Fragemöglichkeiten gegeben • Verfahrensergebnisse vertreten und Leute ernst genommen
	R14/3	Bei unseren Info-Veranstaltungen hat es Fragemöglichkeiten und angeregte Diskussionen gegeben.	Fragemöglichkeiten und angeregte Diskussion bei Info-Veranstaltungen gegeben	
	T1/14	Ich habe die Verfahrensergebnisse immer auch bei öffentlichen Veranstaltungen vertreten, auch wenn ich mir es hätte leicht machen können und sagen: Ich war ja wirklich nicht für die einzelnen Flugrouten verantwortlich. Aber es genügt halt schon dort, ja ich stehe dazu, zu dem Prozess, hätte man anders machen können, selbstverständlich, aber so war es, in Summe war das ein fairer Prozess, und mir ist es wirklich ein Anliegen, dass ihre Anliegen da behandelt werden. Ich glaube, dass das absolut gescheit war, dass man sich vor die Leute hinstellen muss, absolut nicht mauern darf, aber auch keineswegs sich verbiegen soll, sondern: Was es wiegt, das hat es, zu dem stehen, offen sein für Anregungen und die Leute, die sich dort aufregen ernst nehmen.	Verfahrensergebnisse auch immer bei öffentlichen Veranstaltungen vertreten, und Leute, die sich dort aufregen, ernst genommen	

	R10/25	Ins Forum habe ich ein paar Mal hineingeschaut. Das war immer so: Da waren immer Beiträge, die waren oft schon Jahre alt, weil so wenig dort überhaupt gepostet wurde.	Beiträge im Forum oft schon Jahre alt, weil so wenig gepostet	worden
	R5/10	Es schreiben auch immer die Selben Meldungen hinein.	Immer selben Leute gepostet	
	R5/10	Es wurde zwar immer gesagt, das ist nicht gefiltert dieses Medium, aber ich bin mir nicht sicher. Ich bin mir nicht sicher. Das kann kein Mensch überprüfen, ob jetzt wirklich hier Beiträge dezidiert nicht hineingestellt wurden oder doch.	Nicht sicher, ob nicht gefiltert wurde	

Anhang 2d: Auswertung der inhaltlichen Strukturierung UK 1.4 / UK 3.4

Zitat-Nr.	Fundstelle	Zitat	Paraphrase	Kategorie
UK 1.4 / UK 3.4				
	T1/10	Und mir ist es immer massiv darum gegangen, nämlich als einer, der das Protokoll immer gemacht hat, und damit schon übersetzt hat, wenn es ich verstanden habe und in meinen Worten wiedergeben kann, und es jetzt Ihnen oder sonst irgendjemandem erklären kann, ja dann wird das schon, - dann verstehen es alle anderen auch, und dann ist es nicht mehr ein unverständlicher Kauderwelsch.	Wenn möglich gewesen, Inhalte in eigenen Worten wieder zu gegeben, dann auch verständlich für andere gewesen	UK1.4.1: Evaluierung Verständlichkeit <ul style="list-style-type: none"> • Wenn eigenes Verständnis da, dann auch bei anderen
	T1/12	Eine gewisse Nagelprobe wird natürlich sein, wenn dann das eigentliche UVP-Verfahren stattfindet: Gibt's dann 5000, 10000 oder 100000 Einwendungen? Wird man sehen.	Zahl der Einwendungen im UVP-Verfahren als Nagelprobe	UK1.4.2: Evaluierung Gesamtkompromiss <ul style="list-style-type: none"> • Zahl der Einwendungen im UVP-Verfahren
	T1/15	Ich glaube, ich habe ein ganz ein gutes Gespür für Stimmungen, und wenn ich dort zwei Stunden sitze und im Diskurs bin, dann habe ich ein Gefühl, ob ich jetzt völlig daneben liege, ob ich jetzt ankomme oder nicht ankomme, ob ich die 700 Leute irgendwie in den Griff kriege, ob ich mit denen kommunizieren kann.	Gutes Gespür für Stimmungen	UK1.4.3: Evaluierung Erfolg öffentlicher Diskussionen <ul style="list-style-type: none"> • Gespür für Stimmung • Reaktionen nach der Veranstaltung
	T1/15	Fehlt dir das Gefühl: Bist du jetzt am falschen Dampf da vorne, und verlierst du die Gruppe, und hörst dir überhaupt niemand mehr zu, und kannst du das überhaupt nicht mehr steuern, na dann rennt es nicht gut.	Wenn Gefühl für Gruppe fehlt, dann Probleme	
	T1/15	Ob da meine Antworten, - welche Reaktionen meine Antworten auslösen, und ein Feedback bekommst du dann: Ich bleibe dann gerne noch bei solchen Veranstaltungen dort und suche eher das Gespräch, es reden mich eh Leute an, und dann kriegst du das mit, dann gehen halt ein paar vorbei, sagen: Gut gemacht! Lassen Sie sich nicht einschüchtern! Klar gibt es die Probleme, verstehe ich! Ja, also kriegt man schon ein Gefühl dafür. Ich schaue mir das sehr genau an.	Gefühl gekriegt durch Reaktionen nach Veranstaltungen	
	R2/12	Und ich merke das in der Bevölkerung an der Akzeptanz, die mir entgegenkommt. Und die Ermunterungen, auch weiterzumachen.	Erfolg gemerkt an Ermunterungen aus der Bevölkerung weiterzumachen	UK1.4.4: Evaluierung Erfolg der Bürgerinitiative <ul style="list-style-type: none"> • Ermunterung weiterzumachen • Rückmeldungen über Homepage • Bereitschaft, sich zu beteiligen, beobachtet
	R5/16	Es sind immer wieder Rückmeldungen über die Homepage gekommen.	Rückmeldungen über Homepage gekommen	
	R5/16	Die Aufforderungen: Na ja, dann beteiligen Sie sich halt auch aktiv!, die wurden nicht angenommen.	Aufforderung, sich auch aktiv zu beteiligen, nicht angenommen worden	

	R5/16	Die Leute sind weggebröckelt, die auch bereit waren, hier zu unterstützen.	Leute weggebröckelt	beobachtet
	R1/15	Vieles ist eine Bauchgeschichte bei der Sache, wenn man überprüft, ob man in einer Sitzung verstanden worden ist.	Vieles bei Sitzung ein Bauchgefühl gewesen	UK1.4.5: Evaluierung Erfolg von Bürgerinitiativen-Sitzungen <ul style="list-style-type: none"> • Bauchgefühl • Entwicklung der Teilnahme beobachtet • Leute aufgefordert nachzufragen
	R5/16	Wir wissen, dass die Kommunikation schlecht war, weil wir sukzessive gemerkt haben, dass immer weniger Leute kommen.	Immer weniger Leute gekommen	
	R7/13	Ich sage: Immer wenn irgendetwas unklar ist – gleich unterbrechen! Weil das ist das schlechteste, wenn man irgendetwas nicht versteht. Manche haken das Thema sowieso ab, und es gibt welche, die immer wieder nachsetzen, und genau an denen merkt man: Wieweit ist diese Information für Normalbürger verständlich von mir hinübergekommen.	Immer gleich unterbrechen lassen, wenn unverständlich gewesen	
	R7/13	Beim Abschluss habe ich gefragt: Gibt's noch irgendwelche Fragen? Und es hat dann manchmal, da war das offizielle Meeting beendet oder die Zusammenkunft, und dann ist die eine oder andere Person vorbeigekommen und hat gesagt: Hörst, das habe ich jetzt nicht ganz verstanden! Weißt du, wie das oder das ist?	Am Schluss gefragt, ob noch Fragen gewesen	
	R14/4	Wir waren so lange da, bis es keine Fragen mehr gab.	So lange da gewesen, bis keine Fragen mehr	
	R7/13	Durch die Aufforderung, mich bei Verständnisproblemen gleich zu unterbrechen, habe ich eigentlich immer das Feedback gehabt: Ich muss das ein bisschen – einen Level runter, bzw. ich muss es allgemein verständlich rüberbringen.	Immer Feedback gehabt	UK3.4.1: Erfolg der Evaluierung der Kommunikation bei BI-Sitzungen <ul style="list-style-type: none"> • Immer Feedback gehabt • Schwierig zu beurteilen
	R13/3	Es wurde frei gesagt: Wir verstehen nicht, was du sagst!	Sofort gesagt, wenn unverständlich	
	R13/3	Es ist schwierig zu beurteilen, ob es gelingt, allgemein akzeptierte Standpunkte zu entwickeln.	Schwierig zu beurteilen	
	R14/4	Manche wollen es aber nicht verstehen.	Manche nicht gewollt zu verstehen	
	T2/4	Wir haben das nicht systematisch erfasst oder kontrolliert, welche Schwierigkeiten es bei der Rückbindung gibt.	Schwierigkeiten bei Rückbindung nicht systematisch kontrolliert	UK1.4.6: Evaluierung der gesamten Rückbindungsarbeit <ul style="list-style-type: none"> • Nicht systematisch
	T2/4	Der Erfolg einzelner Kommunikations-Tools ist in Hinblick auf die Rückbindungsproblematik von uns eigentlich nicht zu beurteilen, weil wir darüber keine Informationen haben, wie das gewirkt hat, und das auch nicht kontrollieren konnten.	Erfolg einzelner Kommunikations-Tools bei Rückbindung für uns nicht zu beurteilen	UK3.4.2: Erfolg Evaluierung der Rückbindungsarbeit

	T3/16	<p>Ich wollte das ins Verfahren einbauen, und das ist leider nicht gelungen. Das ist also eine völlige Banalität in der Organisationsentwicklung, in der Mediation, - das ist eine völlig Banalität so etwas einzurichten. Genau so eine Qualitätskontrolle. Und zwar jedes Mal in kurzen Abständen. Und auch nicht zeitaufwändig und kein großes Blabla sondern wirklich schnell, blitzlichterhaft: Wie war es heute? Und das ist mir nicht gelungen.</p>	<p>Nicht möglich gewesen, solche Qualitätskontrolle ins Verfahren einzubauen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Beurteilung nicht möglich gewesen
--	-------	--	--	---

Anhang 2e: Auswertung der inhaltlichen Strukturierung UK 2.1 / UK 4.1

Zitat-Nr.	Fundstelle	Zitat	Paraphrase	Kategorie
UK 2.1				
	T1/16	Die, die vom Fluglärm betroffen sind, haben zwei Optionen. Die eine Option ist Widerstand, Konfrontationskurs, mit dem Ziel, die dritte Piste zu verhindern. Wobei es einerseits das Problem gibt, es gibt schon zwei Pisten, da wird sich wenig machen lassen, und die Steuerungsmöglichkeiten sind schlechter als in einem Drei-Pisten-System, und die werden auf Teufel komm raus fliegen, und wenn ich einen Flughafen habe, der eine nationale Einrichtung ist, wo es nicht unbedingt einen Privatunternehmer gibt, der sich irgendeinen Spaß macht, also wenn es den schon gibt, dann ist quasi den zusperren den Flughafen oder komplett limitieren, oder die Existenz der AUA zu riskieren, das wird dann politisch nicht mehr gehen, weil da muss es ein Wahlkampf entscheidendes Thema werden, weil auf der rein juristischen Ebene wird es nie gelingen. Aber wenn der X oder der Y Angst um ihre Mehrheit haben wegen dem Thema. Nur ich habe, - sage ich: Ihr müsst euch überlegen: Könnt ihr daraus ein Hainburg oder Zwentendorf machen, ja oder nein? Wenn ihr zu dem Ergebnis kommt, nein, dann ist die Alternative ein Mediationsverfahren, wobei sicher ist, dass die Ergebnisse im Mediationsverfahren jetzt aus der Sicht der Betroffenen besser sind, als wenn es nur ein UVP-Verfahren gäbe. Weil beim UVP-Verfahren gibt es nichts zu verhandeln. Da gibt es keinen Umweltfonds und keine Nachtflugregelung.	Zum Überlegen gegeben, dass Ergebnis eines Mediationsverfahrens sicher besser, als wenn nur UVP	UK2.1.1: Strategie Abwägung Mediation gegen anderes Verfahren <ul style="list-style-type: none"> • Zu Überlegen gegeben, dass Ergebnis eines Mediationsverfahrens sicher besser, als wenn nur UVP • Abwägung, ob bessere Alternative als Mediation, den Leuten immer wieder nahe gelegt worden
	T2/8	Das tun sie ja eigentlich sowieso. Darüber ist natürlich immer auch diskutiert worden, etwa mit der Frage: Was wäre wenn? Was wäre, wenn es kein Mediationsverfahren gäbe? Welche Ergebnisse müsste sie oder könnten sie erwarten, wenn das Verfahren sozusagen scheitert, und dann ein ganz normales Genehmigungsverfahren anstehen würde? Also solche Abwägungen die sind natürlich immer wieder den Leuten nahe gelegt worden, aber sie sind dann nicht coram publico oder für andere nachvollziehbar durchgeführt worden.	Abwägung den Leuten immer wieder nahe gelegt worden	
	T3/17	Was wir auch Teilnehmern immer wieder geben müssen zu überlegen: Was ist denn win-win? Was ist die Alternative? Gibt es ein anderes Verfahren, wo sie mehr gewinnen können? Dann bitte verabschieden Sie sich besser heute als morgen aus der Mediation!	Teilnehmer zu überlegen gegeben, ob bessere Alternative als Mediation	

T2/9	Einige haben das nicht mittragen können, weil sie nach wie vor der Meinung waren, dass die Belastungen, die durch den Flughafenbetrieb jetzt und in Zukunft, wenn er ausgebaut wird, für sie unerträglich sind, und dass sie dem – auch im Interesse ihrer Mitbürgerinnen und Mitbürger – nicht zustimmen können. Das ist – denke ich – eine ehrenhaft subjektive Haltung, die sie hier an den Tag gelegt haben. Andere waren der Meinung, dass es sinnvoll ist zu unterschreiben, weil sie mit diesem Vertrag Ergebnisse festgeschrieben haben, die sie auf keine andere Weise in keinem anderen Verfahren hätten bekommen können. Und die haben das offenbar für wichtiger angesehen als die Verweigerung der Unterschrift.	Für einige Ergebnis nicht gut genug gewesen, andere sehr wohl unterschrieben, da Ergebnisse in keinem anderen Verfahren zu erreichen gewesen wären	UK4.1.1.1: Erfolg Strategie Abwägung Mediation gegen anderes Verfahren gemessen an Bereitschaft zur Teilnahme <ul style="list-style-type: none"> Für einige Ergebnis nicht gut genug, andere sehr wohl unterschrieben, da Ergebnisse in keinem anderen Verfahren zu erreichen gewesen wären
T3/17	Und das hat, glaube ich, schon die Parteien im Verfahren am Stab gehalten. Weil sie gesagt haben: Wir haben nirgends so viele Möglichkeiten, für unsere Interessen uns einzusetzen und etwas zu tun, wie in der Mediation. Weil natürlich können sie im UVP-Verfahren auch ihre Interessen kund tun, aber da muss das eine ganz andere Stichhaltigkeit haben. Da kann man eher über hard facts reden, während über soft facts, - und vor allem der Gestaltungsfreiraum ist im Mediationsverfahren viel größer. Also man kann viel maßgeschneidertere Lösungen finden.	Parteien bei der Stange gehalten, dass nirgends so viele Möglichkeiten, sich für Interessen einzusetzen, wie in Mediation	<ul style="list-style-type: none"> Parteien bei der Stange gehalten, dass nirgends so viele Möglichkeiten wie in Mediation Auf Mediation eingegangen, da gewusst, dass UVP für Bürgerinitiativen nicht viel bringt
R1/1	Dass ich auf das eingegangen bin: Mediation -, weil ich ja zum Beispiel eine sehr intensive Phase der UVP S1 miterlebt habe, dort de facto auch federführend mitbeteiligt war und festgestellt habe, dass das UVP-Verfahren nicht sehr viel bringt für Bürgerinitiativen. Und da war die Hoffnung, dass die Mediation mehr bringt, was sich aber teilweise nicht bestätigt hat. Ich sage teilweise, weil es dann natürlich schon gewisse Vorteile gebracht hat.	Auf Mediation eingegangen, da gewusst, dass UVP für Bürgerinitiativen nicht viel bringt	<ul style="list-style-type: none"> Bestrebt gewesen, dass Mediation zustande kommt, da gehofft, dass besser als UVP
R1/10	Dadurch, dass ich sehr viele Erfahrungen gehabt habe mit der S1-UVP, habe ich natürlich sehr viel rechtlich einbringen können und war sehr bestrebt, dass die Mediation tatsächlich zustande kommt, weil ich gehofft habe, es wird besser als eine Umweltverträglichkeitsprüfung.	Bestrebt gewesen, dass Mediation zustande kommt, da gehofft, dass besser als UVP	<ul style="list-style-type: none"> Einigung in Mediation gesucht, da Drohung gegeben, einfach nur UVP zu machen
R4/9	Eine UVP macht ein Projekt umweltverträglich über die Einreichungsmodalitäten und genehmigt es dann. Aber ist nicht zum Verhindern da. Und noch so einen Flop wie Spielberg wird sich niemand leisten. Der war zwar damals noch nicht geschehen, aber wie ich das erste Mal gehört habe: Wenn ihr bei dieser Mediation nicht zu einer Einigung kommt, dann brechen wir sie ab, - das ist die Schwäche der Freiwilligkeit -, und dann gehen wir in die UVP! Und da habe ich mir gedacht: In der UVP – Schluck!, - ich weiß eh, was da draußen überall Grenzwerte sind! Da bleiben wir aber dran! Noch dazu werden in einer UVP sehr viele Aspekte nicht behandelt, die aber ganz wesentlich für die Nachhaltigkeit sind.	Einigung in Mediation gesucht, da sonst gedroht, einfach nur UVP zu machen	
R7/33	Also, auf dem üblichen Rechtsweg, Pressedruck, Einbeziehen der politischen Parteien hätte man sicherlich nicht das bewerkstelligen könne, was der Mediationsvertrag zustande gebracht hat.	Auf andere Weise nicht so viel möglich gewesen wie in Mediation	UK4.1.1.2: Erfolg Strategie Abwägung Mediation gegen anderes Verfahren

	R1/4	Für viele Gemeinden und auch Bürgerinitiativenvertreter haben sich natürlich Verbesserungen ergeben..	Viele Verbesserungen ergeben	Mediation gegen anderes Verfahren gemessen an Bewusstseinsbildung <ul style="list-style-type: none"> • Auf andere Weise nicht so viel möglich gewesen wie in Mediation • Viele Verbesserungen ergeben • Mehr herausgeholt, als wenn nur Bürgermeister verhandelt hätten • Flughafen mehr Geld fürs Rundherum ausgegeben als wenn nur UVP • Besser als UVP, obwohl Flughafen mehr gewonnen als wir • UVP wäre Untergang gewesen • Nicht besser als UVP, da keine echte Mediation gewesen
	R9/11	Ich behaupte – zumindest für meine BI oder meinen Ort – haben wir doch einiges herausgeschlagen. Also, ich meine, das hätten wir nicht bekommen, das hätten wir wirklich nicht bekommen – auch wenn es die Bürgermeister vielleicht sich aufs Fähnchen stecken – aber das hätte es nicht gespielt, hätten nur die Bürgermeister verhandelt, weil die Bürgermeister eben ganz andere Interessen verfolgen bzw. auch viel leichter breit zu schlagen sind. Und so gesehen haben wir etwas gewonnen. Und das hätten wir nicht bekommen. Das hätten wir einfach nicht gekriegt.	Mehr herausgeholt worden, als wenn nur Bürgermeister verhandelt hätten	
	R2/13	Und dass wir für einige, doch viele Leute etwas herausgeholt haben, das glaube ich schon. Ich glaube nicht, dass der Flughafen, wenn er nur eine UVP gemacht hätte, soviel Geld hergegeben hätte, für rundherum. Das kann ich mir nicht vorstellen.	Flughafen nur bei UVP nicht soviel Geld ausgegeben für rundherum	
	R14/5	Der Flughafen hat mehr gewonnen. Wir waren von vornherein auf einen Kompromiss ausgerichtet. Es ist besser als ein reines UVP-Verfahren. Wir würdigen die Bereitschaft des Flughafens zum Dialog.	Besser als UVP-Vverfahren, obwohl Flughafen mehr gewonnen als wir	
	R4/13	Jeder glaubt, die UVP ist die Rettung. Die UVP ist überhaupt erst der Untergang.	UVP wäre Untergang gewesen	
	R10/35	Dann heißt es immer, Mediation ist viel besser als die UVP. Ja, eine Mediation ist vielleicht besser, aber das war ja keine Mediation. Das war ja ein Schmäh.	Mediation nur besser als UVP, wenn echte Mediation, nicht so wie hier	
				UK4.1.1.3: Erfolg Abwägung
	R4/13	Und mir kommt jetzt im Laufe der Diskussion, die ja da sehr kritisch ist, immer mehr zu Bewusstsein, dass wir es verabsäumt haben, die drohende Alternative ausreichend darzustellen. Wir waren so mit dem Mediationsverfahren beschäftigt, weil wir eh alle gewusst haben, was in dem Abgrund lauert.	Verabsäumt gehabt, Alternative ausreichend darzustellen	Mediation gegen anderes Verfahren als Strategie seitens Bürgerinitiativen <ul style="list-style-type: none"> • Alternative nicht ausreichend dargestellt
	T2/8	Dieser Abwägungsprozess ist ein ganz selbstverständliches Ergebnis oder auch ein selbstverständliches Ergebnis im Verlauf eines solchen Mediationsverfahrens. Das ist nicht etwas, das man von Anfang an ansteuert. Es ergibt sich in der Auseinandersetzung unterschiedlicher Interessen.	Inhaltliche Abwägung nicht aktiv angesteuert, ergibt sich automatisch	UK2.1.2: Strategie inhaltliche Abwägung von Ergebnissen

	T2/8	Dieser Abwägungs- und Bewertungsprozess obliegt den Teilnehmern jeweils individuell, und das ist auch ihre ureigene Entscheidung, und ich halte es nicht für sinnvoll, solche Entscheidungen, die sich auf Inhalte beziehen, dann auch öffentlich zu machen. Was wir gemacht haben ist, dass wir die Teilnehmer gelegentlich gebeten haben, ihre Einschätzung des Verfahrens und deren Erfolgswahrscheinlichkeit abzuschätzen. Das halte ich schon für sinnvoll, einfach auch um die Bereitschaft aller erstens einmal sichtbar zu machen und zweitens auch weiterhin dadurch zu stärken, dass alle erkennen können: Eigentlich sind wir insgesamt der Meinung, dass das Verfahren auf einem guten Weg ist. Aber die inhaltlichen Ergebnisse einer solchen öffentlichen Bewertung zu unterziehen halte ich für falsch.	Nicht sinnvoll inhaltliche Bewertung öffentlich durchzuführen	<ul style="list-style-type: none"> • Nicht aktiv angesteuert, ergibt sich automatisch • Öffentliche inhaltliche Bewertung nicht sinnvoll • Nötig, dass Mediator auf genaue inhaltliche Abwägung drängt • Immer gewarnt, Teilzugeständnisse nur vorbehaltlich der Gesamtlösung zu machen • Meiner Gruppe gesagt, dass wir für Abstriche in einem Punkt woanders wieder etwas kriegen
	T3/19	Ein Mediator wird immer sagen: Freunde, überlegt's euch das gut! Redet's noch einmal mit euren Ehepartnern, mit euren Nachbarn, mit euren Freunden, mit eurer Community oder mit eurer Interessensgruppe! Wägt es ab, ob's passt, ob es akzeptabel ist! Weh tun tut's sowieso immer. Jeder glaubt, er ist das ärmste Schwein. Aber es muss irgendwie akzeptabel sein. Und nur dann, wenn's wirklich noch einmal gegen's Licht gehalten ist, wenn man noch einmal darüber geschlafen hat, dann hält es auch. Weil es hilft nichts: Die Unzufriedenheiten kommen ja wieder. Und wenn man da sich drüberschummelt über diese – wie Sie sagen – Evaluierungsphase, diese Bewertungsphase nicht nur im Bezug auf den Prozess sondern wirklich auch in Bezug auf das Ergebnis, dann hält es nicht. Dann hält es emotional nicht.	Nötig, dass Mediator auf genaue inhaltliche Abwägung drängt	
	T3/21	Wir haben ja immer gewarnt. Wir sagen den Leuten: Passt's auf! Jede Teilentscheidung oder jedes Teilzugeständnis immer nur unter der Voraussetzung, immer nur vorbehaltlich der Gesamtlösung. Und wenn die passt,...	Immer gewarnt, dass Teilzugeständnisse immer nur vorbehaltlich der Gesamtlösung zu geben	
	R3/17	Ich kann meiner Gruppe sagen: Wir müssen in diesem Punkt Abstriche machen, dafür kriegen wir woanders etwas.	Gruppe gesagt, dass wir für Abstriche in einem Punkt woanders wieder etwas kriegen	
	T4/7	Ein Beteiligter prüft das Ergebnis sowohl auf der inhaltlichen als auch auf der Prozessebene.	Ergebnis sowohl inhaltlich als auch auf Prozessebene geprüft	UK4.1.2.1: Erfolg Strategie inhaltliche Abwägung von Ergebnissen gemessen

	R4/1	Es gibt natürlich Leute, die wollen über solche Abwägungen gar nicht reden. Die sagen: Wir sind gegen diese Weiterentwicklung der Luftfahrt. Wenn du mit denen redest, und nicht hundertprozentig einen Erfolg in unserem Sinn erzielst, dann müssen wir uns das sehr genau anschauen, oder dann bist du ein Verräter, dann wollen wir gar nichts mehr hören.	Manche Leute über so etwas gar nicht geredet, da nur hundertprozentigen Erfolg akzeptiert	Abwägung von Ergebnissen gemessen an der Durchführung solcher Prozesse <ul style="list-style-type: none"> • Ergebnis sowohl inhaltlich als auch auf Prozessebene geprüft • Manche Leute über so etwas gar nicht geredet, da nur hundertprozentigen Erfolg akzeptiert
				UK4.1.2.2: Erfolg Strategie inhaltliche
	R4/16	Und jetzt haben wir zeigen können, dass wir bereit sind, uns in die Materie zu vertiefen, und bereit sind, Lösungen, die vielleicht auch nicht machbar sind, - aber man stellt halt das Regal voll, und dann nimmt man heraus, was geht.	Vorgehabt, zu erreichen, was möglich ist	Abwägung von Ergebnissen gemessen an der Bewusstseinsbildung <ul style="list-style-type: none"> • Vorgehabt zu erreichen, was möglich ist • Auch schlechter Piste zugestimmt, wenn sich Lage etwas verbessert
	R8/3	Unser Interesse war, das Bestmögliche heraus zu holen, Lösungen zu finden.	Interesse gehabt, das Bestmögliche heraus zu holen	
	R10/9	Unter meinem Vorgänger haben wir gesagt: Wir stimmen lieber einen schlechten Lage oder einer schlechten Piste zu, die ein bisschen besser ist als gar nichts.	Zu Beginn gesagt, wir stimmen lieber schlechten Piste zu, wenn Lage etwas verbessert	
				UK4.1.2.3: Erfolg Strategie inhaltliche
	R4/4	Und im Teilvertrag ist da ein Kompromiss gefunden worden.	Teilvertrag Kompromiss gewesen	Abwägung von Ergebnissen gemessen an der Ergebnisbewertung <ul style="list-style-type: none"> • Teilvertrag Kompromiss gewesen • Beim Teilvertrag Entgegenkommen des Flughafens, über Ist-Situation zu verhandeln • Teilvertrag unterschrieben, da Hauptforderungen aufgenommen und geglaubt, dass zu den Gewinnern gehören
	R7/12	Und es war sonnenklar: wenn eine dritte Piste mit Zustimmung der Bevölkerung, dann muss in irgendeiner Form auch über das Zweipistensystem gesprochen werden. Und das wollten ja die Flughafenvertreter von Beginn an nicht. Die haben gesagt: Das ist existent! Da reden wir nicht drüber! Wir reden über die dritte Piste! Haben wir gesagt: Na ja, so geht's nicht! Und das war schon einmal der Kompromiss, das Entgegenkommen. Und der erste Teilvertrag hat ja eigentlich nur die Ist-Situation abgehandelt und reglementiert. Also so gesehen war für mich eigentlich schon der erste Teilvertrag ein riesen Erfolg.	Teilvertrag riesen Erfolg gewesen, da Entgegenkommen des Flughafens, auch über die Ist-Situation zu verhandeln	
	R10/11	Unser zwei Hauptforderungen sind wirklich erst Stunden vor dem ersten Teilvertrag mit aufgenommen und formuliert worden, und wir haben uns gedacht, wir sind die Kaiser, wir haben praktisch jetzt mit Druck zumindest das erreicht für uns und haben den Teilvertrag unterschrieben.	Teilvertrag unterschrieben, da Hauptforderungen mit aufgenommen	

	R10/24	Beim Teilvertrag haben wir noch geglaubt, wir sind bei den Gewinnern.	Beim Teilvertrag geglaubt, dass zu den Gewinnern gehört	Gewinnern gehören
	R2/4	Wir haben Flugrouten drüber gehabt. Richtige Startrouten. Die sind drübergegangen. Die haben wir weggebracht. Wir haben sie zwar nicht recht weit weggebracht, aber es ist wesentlich besser geworden.	Flugrouten nicht weit weggebracht, aber besser als vorher	<ul style="list-style-type: none"> • Flugrouten nicht weit weggebracht, aber besser als vorher
	R7/2	Dann muss man halt irgendwo einmal mit sich selbst ins Reine kommen und sagen: Was war die Ausgangssituation? Muss man sich vorstellen: Vor dem Mediationsvertrag 57 Prozent der Landungen, und jetzt legen wir sie fest auf 41. Das ist doch eigentlich eh schon ein wirklich vertretbares Ergebnis.	Vertretbares Ergebnis, da nachher weniger Landungen über unseren Ort als vorher	<ul style="list-style-type: none"> • Vertretbares Ergebnis, da nachher weniger Landungen über unserer Ort
	R14/2	Eines unserer Ziele war es, die Lärmbelastung zu reduzieren. Da haben wir noch nicht allzu viel erreicht. Die Routen sind bei anderen Gemeinden leichter verschiebbar. Dafür haben wir dann mit der dritten Piste aber weniger Verkehr.	Bei Lärmreduzierung nicht allzu viel erreicht, aber bei dritter Piste dann weniger Verkehr über unserem Ort	<ul style="list-style-type: none"> • Bei Lärmreduzierung nicht allzu viel erreicht, aber bei dritter Piste dann weniger Verkehr über unserem Ort
	R1/9	Also haben sie bei der Nachtflugregelung halt irgendetwas, was schon einen gewissen Hinblick auf Verbesserungen geben könnte, aber nicht einmal annähernd mit dem, was wir schon mit dem Flughafen vereinbart gehabt haben.	Gewisse Verbesserung bei Nachtflugregelung, obwohl nicht so gut wie erhofft	<ul style="list-style-type: none"> • Gewisse Verbesserung bei Nachtflugregelung erzielt, obwohl nicht so gut wie erhofft
	R10/10	Außerdem hatten wir wirklich Angst – und haben Angst und hatte die Hoffnung, wir können es verbessern. Man hat uns immer erzählt, es wird halb so laut werden dann. Also, wir haben gesagt: Nein, wir machen weiter.	Weitergemacht, da Hoffnung auf Verbesserung gehabt	<ul style="list-style-type: none"> • Weitergemacht, da Hoffnung auf Verbesserung gehabt
	R7/11	Für mich ist es ein herzeigbares Resultat!	Herzeigbares Resultat gewesen	<ul style="list-style-type: none"> • Herzeigbares Resultat gewesen
	R7/13	Deswegen sage ich ja, dass das gesamte Vertragswerk, das letztendlich herausgekommen ist, ein gutes ist.	Gesamtes Vertragswerk gut gewesen	<ul style="list-style-type: none"> • Mediationsvertrag besser, als gar nichts zu haben
	R8/13	Ich bin auf der einen Seite froh, dass der Mediationsvertrag unterzeichnet worden ist, weil es ist besser als gar nichts zu haben. So realistisch bin ich.	Mediationsvertrag besser, als gar nichts zu haben	<ul style="list-style-type: none"> • Bewusst gewesen, dass man bei dem einen oder anderen Punkt nachgeben muss
	R10/25	Mein Eingangsstatement war: Wir haben bei weitem nicht alles erreicht, aber ich bin sehr froh, dass es diese Mediation gibt, und das ist der richtige Weg.	Bei weitem nicht alles erreicht gehabt, aber froh gewesen, dass es Mediation gibt	<ul style="list-style-type: none"> • Positives nicht überwogen, aber wenn nicht beigetreten, hätte es gar keine Nachtflugregelung
	R10/27	Uns war durchaus bewusst, dass man bei dem einen oder anderen Punkt nachgeben muss. Wir sind absolut angetreten mit einem sehr realistischen Background. Wir sind sogar mit einem zu defensiven Background angetreten.	Bewusst gewesen, dass man bei dem einen oder anderen Punkt nachgeben muss	<ul style="list-style-type: none"> • Positives nicht überwogen, aber wenn nicht beigetreten, hätte es gar keine Nachtflugregelung

R11/8	Na ja, dass die positiven Geschichten überwiegen, könnte man nicht sagen. Uns war schon der Nachtflug ein sehr wichtiges Thema. Und, was wir auch gesagt haben: Wenn da nichts geschieht, das wäre schlimm. Was geschehen ist, ist sicher zu wenig. Aber wir haben uns gesagt: Es ist besser, es geschieht das – also diese sechs Stunden, die jetzt letztlich herausgekommen sind – als gar nichts. Sechs Stunden ist sicher nicht ideal, aber wir sind unter dem Gesichtspunkt herangegangen, dass wir gesagt haben: Okay, unsere Entscheidungen sind jetzt so, als ob das alle machen würden, also als ob die jetzt entscheidend wären: Wir haben nicht gesagt, was wir entscheiden, ist eh egal, die anderen entscheiden eh dagegen. Sondern: Wenn wir nicht beitreten, muss der Flughafen gar keine Nachtregelung machen. Folglich ist uns lieber, er macht die, die jetzt erreicht worden ist – ist besser als keine. Auch wenn sie nicht ideal ist.	Positiven Geschichten nicht überwogen, aber wenn nicht beigetreten, hätte Flughafen gar keine Nachtflugregelung machen müssen	gar keine Nachtflugregelung gegeben <ul style="list-style-type: none"> • Nicht unterzeichnet, da mehr Nachteile als Vorteile • Ergebnis nicht tragbar gewesen, da Nachtflug nicht zufrieden stellend gelöst • Ausgestiegen, da bemerkt, dass im Endeffekt keine Verbesserung
R8/13	Die Nachteile haben die Vorteile überwogen, und deswegen haben wir es nicht unterzeichnet.	Nicht unterzeichnet, da mehr Nachteile als Vorteile	
R1/2	Die massiv betroffenen Gemeinden, wo es Bürgerinitiativen gegeben hat, die haben diese Sache nicht unterschrieben. Weder Enzersdorf, noch Schwechat, noch Zwölfaxing, noch Schwadorf, die haben diesen Vertrag nicht unterschrieben, weil die Frage des Nachtflugs konnte nicht zufrieden stellend gelöst werden. Alles andere war, - wäre unter Umständen konsensfähig gewesen, nur die Frage des Nachtflugs, da hat es keine Einigung gegeben.	Alles andere unter Umständen konsensfähig gewesen, Nachtflug aber nicht zufrieden stellend gelöst	
R8/11	Wie der Mediationsvertrag unterzeichnet worden ist, da war es für uns schon klar, dass das Ergebnis für uns nicht tragbar ist, weil eben beim Nachtflug zu wenig herausgeschaut hat.	Ergebnis nicht tragbar gewesen, da beim Nachtflug zu wenig herausgeschaut	
R6/11	Und wenn man natürlich merkt, dass man eben da mehr oder weniger hineingelegt wird, dann ist klar, dass man da... Also ich, wenn es nach mir gegangen wäre, also dann hätte ich schon früher gesagt: Ich steige aus. Weil man natürlich dann mitverantwortlich ist gegenüber der Bevölkerung.	Ausgestiegen, da bemerkt, dass hineingelegt worden	
R10/14	Es ist nachher lauter geworden. Und das haben wir eben festgestellt, und dann haben die – Es hat Wochen und Monate gebraucht, bis der Flughafen uns endlich seine Statistik vorgelegt hat, wo es wie viel lauter und leiser wird. Und dann haben wir in der Sitzung – das war in der Sitzung nachher – beschlossen, wir treten vom Teilvertrag zurück.	Vom Teilvertrag zurückgetreten, da bemerkt, dass im Endeffekt keine Verbesserung	
T1/16	Im Verhältnis, wenn ich jetzt sozusagen als Alternative sehe, ein strittiges, hochskaliertes UVP-Verfahren als Alternative, dann ist es eine Win-Win-Situation.	Im Verhältnis zu anderen Verfahren ist Mediation eine Win-Win-Situation	UK2.1.3: Strategie Argumentation Win-Win

	T2/7	Es ist klar, dass bei umweltrelevanten Mediationsverfahren – wie dieses Verfahren -, es eine wirkliche Win-Win-Lösung meist nicht geben kann, weil eben die Belastungen, die die industrielle Zivilisation für die Umwelt mit sich bringt, schlicht nicht wegdiskutiert werden kann. Es geht eigentlich in solchen Verfahren im Wesentlichen darum, eine Optimierung von Entscheidungsgrundlagen und dann auch letztlich von Entscheidungen selbst zu erreichen, was für die Umwelt und für die Vertreter der Umwelt in der Regel nur eine Minimierung oder eine Verringerung der Belastung bedeutet aber keine Beseitigung derselben. Insofern kann man in umweltrelevanten Mediationsverfahren eigentlich in der Regel nicht davon ausgehen, dass es eine wirkliche Win-Win-Lösung geben könnte.	Keine wirkliche Win-Win-Lösung, da letztlich nur Verringerung der Belastung	<ul style="list-style-type: none"> • Im Verhältnis zu anderen Verfahren Win-Win-Situation gewesen • Keine wirkliche Win-Win-Lösung gewesen, da letztlich nur Verringerung der Belastung • Frage der subjektiven Wahrnehmung, was eine Win-Win-Situation
	T2/7	Natürlich ist es eine Frage der Wahrnehmung, ob ich beispielsweise veränderte Flugrouten oder sonstige Maßnahmen, die im Rahmen dieses Verfahrens jetzt beschlossen worden sind, wie der Einbau von Schallschutzfenstern auf Kosten des Flughafens, - ob man das als eine Win-Situation sieht. Es ist – objektiv betrachtet – sicher eine Verbesserung oder eine Besserstellung der Betroffenen im Vergleich zu jedem anderen Verfahren – beispielsweise UVP-Verfahren -, wo solche Maßnahmen sicher nicht eingeschlossen wären. Aber ob man subjektiv das als eine Win-Situation betrachtet, hängt von den jeweiligen individuellen Voraussetzungen ab.	Frage der subjektiven Wahrnehmung, was eine Win-Win-Situation	
	R4/3	Was immer sehr, sehr hart war in diesen Sitzungen, ist, die Tatsache zu verbreiten, dass hier politisch ein sehr breiter Konsens vorgelegen ist, und es zwei Möglichkeiten gibt: Ich kann sagen, ich bin total dagegen und kann mich jeden Tag in den Spiegel schauen und sagen, ich war wenigstens dagegen, habe aber sonst nichts erreicht. Oder aber ich springe auf den Karren auf, der eine bestimmte Richtung hat, und versuche, ihm ein bisschen eine andere Richtung zu geben. Ich mach mir nichts vor: Das ist ein Kompromiss.	Nur Kompromiss möglich gewesen	UK4.1.3: Erfolg Strategie Argumentation Win-Win <ul style="list-style-type: none"> • Nur Kompromiss möglich gewesen • Nicht möglich gewesen, Wünsche der Bevölkerung und des Flughafens zu 100 Prozent zu erfüllen • Bestmöglichen Kompromiss erreicht, den einige tragen konnten, andere nicht
	R4/11	Es ist sich – um gleich beim wichtigsten Thema zu beginnen – für die Nacht ein Kompromiss ausgegangen, der deshalb gut ist, weil er allen gleich weh tut.	Beim wichtigsten Thema nur Kompromiss möglich gewesen	
	R11/13	Natürlich ist die dritte Piste als Ganzes schlecht. Andererseits glaube ich, dass das, was im Vertrag erreicht worden ist, schon das Optimale ist, was erreichbar war. Ich glaube auch, dass es nicht möglich ist, die Wünsche der Bevölkerung und des Flughafens zu jeweils 100 Prozent zu erfüllen. Unter den Umständen, ist es der erreichbare Kompromiss.	Kompromiss gewesen, da nicht möglich, Wünsche der Bevölkerung und des Flughafens zu 100 Prozent zu erfüllen	

	R11/17	Das war schon das Optimum, das irgendwie gegangen ist. Man kann natürlich fantasieren, aber ich will das realistisch sagen. Ich glaube nicht, dass eine bessere möglich gewesen wäre. Das war wirklich das, was drin war. Die Bürgerinitiativen waren hier wirklich am Aufgeben: Dann gibt es halt keine Mediation, wenn das nicht geht. Und dann haben sie aber doch einen Kompromiss erreicht, wo sie gesagt haben: Okay, den können wir noch tragen – aber einige auch nicht.	Bestmöglichen Kompromiss erreicht, den einige tragen konnten, andere nicht	konnten, andere nicht <ul style="list-style-type: none"> • Vielen klar gewesen, dass am Ende Kompromiss stehen würde
	E1/7	Ich denke, es war vielen klar, dass am Ende ein Kompromiss stehen würde. Ich meine, es haben doch sehr viele einfach gehofft, Verbesserungen zu erzielen und eben auch das Bestmögliche zu kriegen. Ich glaube nicht, dass Teilnehmer dabei waren, die wirklich geglaubt haben, am Schluss wird das alles bestmöglich gelöst sein. Es gibt sicher nach wie vor einige, die sagen, sie können damit nicht leben, und sie wollen einfach keinen Flughafen Wien oder so etwas.	Vielen klar gewesen, dass am Ende ein Kompromiss stehen würde	
	R1/4	Dann die Frage Bratislava war damals noch nicht so konkretisiert wie jetzt, aber war offen. In der Zwischenzeit hat sich ja herausgestellt, dass Bratislava, egal ob's jetzt vom Flughafen miteinbezogen wird, ein System 3. Piste auf gar keinen Fall verhindert. Aber das war damals nicht klar. Also haben wir schon aus diesem Grund weitermachen müssen.	Weitergemacht, da gehofft, dass Bratislava später dritte Piste ersetzen würde	UK4.1.4: Alternative Ergebnis-Abwägungen <ul style="list-style-type: none"> • Weitergemacht, da gehofft, dass Bratislava später dritte Piste ersetzen würde • Weitergemacht, da wenn nicht bei Mediation dabei, Gefahr gewesen, dass belastet worden wäre • Ziel gehabt, dritte Piste zumindest zu verzögern
	R2/3	Wir haben gewusst: Der Flughafen wird einmal eine dritte Piste brauchen, und wir werden diese mit normalen Mitteln nicht verhindern können. Das war mir auch von Anfang an klar. Was ich wollte, war, dass wir für unsere Bevölkerung das Beste heraushole. Weil was passiert dort in der Mediation? Man sagt zwar immer, es gibt kein Floriani-Prinzip, aber in Wirklichkeit, in dem Moment, wo man nicht dort ist, passiert es einem, dass man belastet werden kann, und das hat man ja auch gesehen bei den Ergebnissen, die herausgekommen sind. Und das habe ich verhindern wollen.	Weitergemacht, da wenn nicht bei Mediation dabei, Gefahr gewesen, dass belastet worden wäre	
	R6/3	Und wir hatten natürlich auch das Ziel, dass die dritte Piste zumindest verzögert oder eben nicht gebaut wird.	Ziel gehabt, dritte Piste zumindest zu verzögern	
	R5/12	Da war ein – erstens einmal – Idealismus: Jö, da gibt es ein neues Instrument! Schauen wir doch einmal! Lassen wir keine Chance ungenutzt verstreichen!	Mediation als neue Chance nicht ungenutzt lassen wollen	UK4.1.5: Alternative Abwägung in Bezug auf das Verfahren

	R4/12	Also keine uralten Gutachten, sondern man hat sich wirklich auf einer herzeigbaren – wirklich international herzeigbaren – Ebene damit auseinandergesetzt und das ganze Einigungspotenzial daraus bezogen. Und da sage ich noch einmal: Es ist nicht lustig. Wirklich nicht. Ist keine gute Idee. Aber sie wurde so gemacht, dass ich sagen kann: Mir ist es so lieber, als ohne mich.	International herzeigbares Verfahren gewesen	<ul style="list-style-type: none"> • Entschieden, Mediation als Chance nicht ungenutzt zu lassen • International herzeigbares Verfahren gewesen
	R10/12	Und wir waren einerseits euphorisch, weil wir haben etwas erreicht, und andererseits wahnsinnig deprimiert, weil wir einfach schon gesehen haben: Wir sitzen da, wir reden da, wir glauben an ein großes Verfahren, und in Wirklichkeit ist das vorher festgelegt, und wir laufen wie die Hamster im Radl. Es kommt halt das, was sie sich vorher ausgemacht haben. Ganz egal, was immer man diskutiert hat: Wenn es nicht ins Konzept passt, dann wird es nicht aufgenommen.	Alles vorher festgelegt gewesen	<ul style="list-style-type: none"> • Deprimiert gewesen, da Ergebnisse vorher festgelegt gewesen

Anhang 2f: Auswertung inhaltliche Strukturierung UK 2.2 / UK 4.2

Zitat-Nr.	Fundstelle	Zitat	Paraphrase	Kategorie
UK 2.2 / UK 4.2				
	T1/18	Die Aussicht, dass man in Zukunft noch eingebunden sein wird, ist ganz wichtig bei der Kompromissfindung. Also ich halte neben den ganzen inhaltlichen Vereinbarungen die Etablierung eines institutionalisierten regionalen Konfliktmanagements für genauso wichtig wie alle inhaltlichen Vereinbarungen. Es ist absolut notwendig.	Aussicht, in Zukunft noch eingebunden zu sein, ganz wichtig bei Kompromissfindung	UK2.2.1: Strategie, in Aussicht zu stellen, weiter eingebunden zu sein <ul style="list-style-type: none"> • Aussicht, in Zukunft noch eingebunden zu sein, ganz wichtig bei Kompromissfindung • Drohung, für immer ausgeschlossen zu sein • Weitervermittelt, diese Chance zu nützen, dabei zu sein
	R1/7	Man hat uns das so interpretiert, dass wir für immer ausgeschlossen wären, wenn wir nicht unterschreiben würden. Man hat uns schon gesagt: Also, ihr werdet da nie mehr wieder mitpartizipieren können.	Uns gedroht, für immer ausgeschlossen zu sein	
	R4/16	Diese Chance zu nützen, sich da als Gesprächspartner zu etablieren, das ist so wichtig, und das ist etwas, das ich allen, die dabei sind, oder die das nur aus der Ferne miterleben, wirklich weitervermitteln will.	Weitervermittelt, dass wichtig, diese Chance zu nützen, dabei zu sein	
				UK4.2.1.1: Erfolg Strategie,
	R6/3	Natürlich war das das Hauptziel, dass nicht über unsere Köpfe hinweg entschieden wird. Das ist ganz klar. Dass man quasi mitredet.	Hauptziel, dass nicht über unsere Köpfe hinweg entschieden	Bürgerinitiativen zur fortgesetzten Teilnahme im Verfahren zu bewegen <ul style="list-style-type: none"> • Hauptziel, dass nicht über unsere Köpfe hinweg entschieden • Mitmachen müssen, da sonst Boykothaltung immer vorgeworfen bekommen • Ganz wesentlich gewesen, dass endlich Informationsaustausch da gewesen • Teilvertrag unterschrieben, da sonst aus Verfahren geflogen • Wichtig gewesen, in Gremien im Verfahren dabei zu sein
	R5/12	Sie müssen das Ganze auch politisch betrachten. Da gibt's eine Bürgerinitiative, die sagt, sie macht nicht bei der Mediation mit. Wir haben da schon mitbedacht, dass wir keine Chance haben, irgendwo politisch tätig zu sein, - bei irgendwelchen Politikern vorsprechen zu können. Was wäre das Argument gewesen? Na ja, Sie können ja etwas tun! Warum machen Sie nicht bei der Mediation mit? Ja ja, alles boykottieren und dann alles haben wollen, das geht auch nicht!	Mitmachen müssen, da sonst Boykothaltung immer vorgehalten bekommen	
	R3/14	Einige haben den Teilvertrag dann doch unterschrieben, weil sie dachten, - weil ein Mitglied des Mediationsteams gesagt hat, er haut sie raus aus dem Verfahren, wenn sie nicht unterschreiben.	Einige Teilvertrag unterschrieben, da gedroht, aus Verfahren zu fliegen	
	R4/11	Es ist die Tatsache, dass endlich ein funktionierender Informationsaustausch da ist, von Lärmkarten über Sachwissen über konkrete Beschwerden bis hin zu Entwicklungsplänen für Gemeinden, die es jetzt wirklich sehr schwer haben. Und dass dieser Informationsaustausch nicht nur im Verfahren bestanden hat, sondern jetzt auch weitergetragen wird, - also dieses Gemeinsam-daran-arbeiten an dem Problem. Das ist für mich ganz, ganz wesentlich.	Für mich ganz wesentlich, dass endlich funktionierender Informationsaustausch da gewesen	

	R4/12	Nach dem Teilvertrag hat man dann gesehen: Na, da wird man dran bleiben müssen! Gründung der Evaluierungsgruppe, Strukturieren des Monitorings, - also das war ganz, - hat sich dann gezeigt, dass es sowieso sein muss, dass man hier weiter mitreden kann.	Wichtig gewesen, bei weiteren Gremienbildungen im Verfahren dabei zu sein	Verfahren dabei zu sein <ul style="list-style-type: none"> • Nur teilweise gelungen zu vermitteln, dass wichtig, dabei zu sein • Gut gewesen, dass ausgestiegen, da wir sonst persönlich attackiert worden wären
	R4/16	Teilweise ist es gelungen zu vermitteln, wie wichtig es ist, dabei zu sein.	Teilweise gelungen zu vermitteln, dass wichtig, dabei zu sein	
	R4/6	Teilweise ist es schwierig gewesen, die Leute wieder dazu zu bringen, dass sie weitermachen.	Teilweise schwierig gewesen, Leute dazu zu bringen weiterzumachen	
	R5/19	Nachträglich war es gut, dass wir ausgestiegen sind und den Teilvertrag nicht unterschrieben haben. Hätten wir damals unterschrieben, ich schwöre es Ihnen, dass wir wahrscheinlich auch persönlich attackiert worden wären.	Gut gewesen, dass ausgestiegen, da wir sonst persönlich attackiert worden wären	
				UK4.2.1.2: Erfolg Strategie,
	T1/18	Sicher haben einzelne Bürgerinitiativen den Mediationsvertrag unterschrieben wegen der Aussicht, weiter mitreden zu können. Das war auch für die ein ganz ein wesentlicher Punkt. Ganz ein, wesentlicher Punkt, aber auch für die Bürgermeister, und auch für die Länder. Also das war quasi für alle ganz, ganz, ganz, ganz wichtig, dass sie so die Sicherheit haben, das ist nicht aus, wenn sie die Verträge unterschrieben haben, sonder eigentlich fängt es erst an.	Sicher einzelne Bürgerinitiativen Mediationsvertrag unterschrieben, um weiter dabei zu sein	Bürgerinitiativen durch Aussicht, weiter Eingebunden zu sein, zu Unterschrift unter Mediationsvertrag zu bewegen <ul style="list-style-type: none"> • Manche Bürgerinitiativen Mediationsvertrag unterschrieben, um weiter dabei zu sein, auf alle Fälle wichtiges Argument gewesen
	T2/9	Es ist schwer zu sagen, ob bei einer Partei, die noch im Schwanken ist, ob sie zustimmen solle oder nicht, diese Möglichkeit, in Zukunft weiter eingebunden zu sein, den Ausschlag für eine positive Bewertung gibt. Es ist ein Element unter vielen gewesen, und vielleicht kann man sagen, es ist ein wesentliches Argument gewesen, aber ob es den Ausschlag gegeben hat, das kann man eigentlich nur die Parteien selbst fragen.	Weiter dabei zu sein, sicher wesentliches Argument für eine Unterschrift gewesen	<ul style="list-style-type: none"> • Vorteil, weiter mitgestalten, und auf Einhaltung der Verträge drängen zu können sowie noch offene Punkte klären zu können
	E2/26	Ich glaube, die Aussicht, auch in Zukunft noch dabei zu sein, war ein wichtiger Punkt.	Aussicht, weiter dabei zu sein, wichtiger Punkt gewesen	<ul style="list-style-type: none"> • Manche nicht unterschrieben, weil gedacht, dass ohnehin nicht komplett außengeschlossen bzw. Ausschluss nicht so schlimm
	R12/9	Unser Grund zu unterschreiben war, dass wir sonst nicht im regionalen Konfliktmanagement vertreten wären. Die maßgeblichen Kräfte in der Mediation wollten, dass wir weiterhin dabei sind. Sie wollten nicht – also, dass der X abgesprungen ist, ein paar andere abgesprungen sind, das war schon genug. Es waren am Anfang nicht so viele. Jetzt sind es 13, weil wir viele aufgenommen haben. Aber es waren am Anfang nicht so viele. Und da war es ihnen wichtig, dass wir dabei sind. Das war praktisch unser Bonus, den wir gehabt haben. Wir haben gesagt: Wir reden zuerst über unsere Flugroute. Jetzt sitzen wir schon ein Jahr zusammen und stoßen da auf Widerstand, und keiner ist bereit, irgendetwas zu bewegen, dann sind wir auch dabei.	Unser Grund zu unterschreiben, dass wir sonst nicht im regionalen Konfliktmanagement vertreten wären	

	R2/5	Das ist ein ganz ein wichtiger Grund, warum man das auch unterschrieben hat, dass man eben weiter dabei ist.	Ganz wichtiger Grund zu unterschreiben, dass man weiter dabei ist	<ul style="list-style-type: none"> • Wenn Vertrag als untragbar eingestuft oder zu viel Frust da, dann hat das auch nicht gewirkt
	R7/14	Dass wir weiter mitreden könne, ist meines Erachtens nach überhaupt das wichtigste, denn die Verlegung des Startpunktes auf Piste 16 zu unseren Gunsten – das war nach dem Mediationsvertrag.	Das wichtigste für mich gewesen, dass weiter mitreden können	
	R9/13	Die Einflussmöglichkeit in Hinkunft, dass man halt an diesen Frage beteiligt ist – der Vorteil ist natürlich der, dass man also irgendwie mitbekommt, was passiert, und man kann irgendwie mitgestalten und auf Einhaltung der Vereinbarung drängen und schlimmstenfalls eben das Schiedsgericht in Anspruch nehmen, wenn das nicht funktioniert.	Vorteil, dass man mitgestalten und auf Einhaltung der Vereinbarung drängen kann	
	R14/5	Die Möglichkeit, im Dialogforum dabei zu sein, war einer der wichtigsten Punkte, warum wir unterschrieben haben, da einige Punkte noch zu klären sind.	Möglichkeit, im Dialogforum dabei zu sein, einer der wichtigsten Punkte gewesen, warum unterschrieben, da noch einige Punkte zu klären	
	R11/8	Und dann war noch eine Überlegung: die Möglichkeit, dieses Dialogforums. Dass wir gesagt haben: Wenn wir jetzt austreten – also, wenn wir nicht unterschreiben die Mediation, sind wir draußen. Und vielleicht können wir später im Dialogforum ja doch noch eine Stimme dazugeben oder selber eine Idee einbringen, wenn sich ergibt, um noch etwas zu machen. Sonst sagen wir: Okay, als Bürgerinitiative schauen wir vielleicht besser aus, wenn wir sagen, wir unterschreiben den Vertrag nicht. Aber: Was erreichen wir damit? Wir erreichen vielleicht mehr, wenn wir sagen: Wir unterschreiben ihn mit Bauchweh, aber wir haben die Möglichkeit, nachher noch weiter mitzureden.	Trotz Bauchweh unterschrieben, um weiter mitreden zu können	
	R1/7	Es hat zwar den Eindruck gehabt, dass man in Zukunft ausgeschlossen sein würde, aber ich habe gesagt, das gibt es nicht, und daher war für mich klar, dass das eigentlich keine Frage ist, deswegen den Vertrag zu unterschreiben.	Kein Grund zu unterschreiben, da nicht möglich, jemanden in Zukunft komplett auszuschließen	
	R1/6	Also man hat gesagt: Dann sammeln wir die Ergebnisse, und wer die Ergebnisse mittragen kann, unterschreibt, und wer nicht, ist halt dann de facto von den Ergebnisse ausgeschlossen, was in Wirklichkeit nicht ganz geht, weil ja zum Beispiel der Umweltfonds ja sowieso über die Gemeinden zum Tragen kommt, und jetzt auch Bürgerinitiativen wie die ALS Schwachat natürlich auch partizipieren davon. In dem regionalen Konfliktmanagement kann man sowieso immer wieder aktiv werden, weil ja die dazu da sind, um die Dinge, dies mit Bürgerinitiativen gibt, zu bereinigen nach Möglichkeit. Also das habe ich immer wieder gesagt, dass man da keine Sorge haben muss, dass man jetzt ausgegrenzt ist, weil man dieses Papier nicht unterschreibt. Und das hat sich auch bisher jetzt bestätigt.	Nicht möglich, jemand gänzlich auszuschließen, der nicht unterschrieben	

	R1/7	Teilweise sind wir natürlich ausgegrenzt, weil wir nicht unterschrieben haben, wie wir zum Beispiel sicher nicht in dem Vorstand des Dachverbandes der Bürgerinitiativen sind und einfach beitreten, wir werden auch nicht im Umweltfonds als Vorstandsmitglieder beteiligt sein. Aber noch einmal: Wir müssen das nicht. Es ist nur Arbeit, und wir haben fünf Jahre genug gearbeitet. Und das ist auch einer der Punkte, warum jetzt momentan nachher ziemlich zerfallen ist.	Teilweise ausgegrenzt, da nicht unterschrieben, aber nicht so schlimm	
	R8/14	Im Moment ist es sicher so, dass der Dialogprozess, in den ich vorher eingebunden war, dass ich in den nicht eingebunden bin, was den Flughafen anbelangt. Wobei ich dran arbeite, dass ich in die Bezirkskonferenz hineinkomme und vielleicht auch am Evaluierungsprozess beteiligt bin. Das ist es im Wesentlichen, - die Nachteile, wenn man so will. Also ich bin nicht voll integriert mehr in die Kommunikations-Geschehnisse, die jeden Tag passieren. Aber das wäre mir nicht wichtig genug, deswegen den Vertrag zu unterschreiben. Der war nicht tragbar, ganz einfach.	Eingebunden zu sein mir nicht wichtig genug gewesen, deswegen den Vertrag zu unterschreiben, da dieser nicht tragbar gewesen	
	R13/4	Damals hat eine weitere Gestaltungsmöglichkeit keinen Einfluss auf unsere Entscheidung gehabt. Es war einfach zuviel Frust da.	Aussicht, dabei zu sein, keinen Einfluss auf unsere Entscheidung gehabt, da zuviel Frust da gewesen	
				UK2.2.2: Strategie, zukünftige
	T3/20	Ich halte das an sich für zulässig, dass man Punkte offen lässt und damit zukünftige Vorteile stärker ins Treffen führt als gegenwärtige Nachteile.	Zulässig, dass man Punkte offen lässt	Vorteile stärker ins Treffen zu führen als gegenwärtige Nachteile <ul style="list-style-type: none"> • Punkte offen gelassen
				UK4.2.2: Erfolg Strategie, zukünftige
	T3/20	Die Frage, wie sich das auf die Absicht zu unterschreiben auswirkt, wenn jemand gar nicht genau weiß, wie sich etwas entwickeln wird, müssen die Betroffenen selber beantworten.	Weiß nicht, wie sich das auf Absicht zu unterschreiben auswirkt	Vorteile stärker ins Treffen zu führen als gegenwärtige Nachteile
	R2/4	Eine weitere Sorge ist natürlich das, was die Zukunft bringt, aber das ist noch nicht ausgestanden. Da wird es noch Verhandlungen geben, wie dann die Flugrouten gehen. Da kann man heute schwer etwas darüber sagen.	Natürlich Sorge über das, was Zukunft bringt	<ul style="list-style-type: none"> • Unklar, wie sich das auf Absicht zu unterschreiben auswirkt • Natürlich Sorge über das, was Zukunft bringt • Akzeptiert gewesen, dass aus Zeitgründen einiges offen gelassen
	R7/14	Das war ja auch Bestandteil des Vertrags, dass man gesagt hat: Und gewisse Feinjustierungen, Verbesserungen werden wir im Nachhinein vornehmen, weil sonst – wenn wir das alles unter Dach und Fach bringen wollen – sind wir im Jahr 2015 und haben noch immer keinen Vertrag! Und nachdem das auch akkordiert war und von allen akzeptiert war, war's damit eigentlich sonnenklar. Dass es funktioniert, ist für mich der Beweis, dass man jetzt diese Verlegung des Startpunkts auf der Piste 16 zu unseren Gunsten durchgezogen hat.	Akkordiert und von allen akzeptiert gewesen, dass man aus Zeitgründen einiges offen lässt	

	R10/29	<p>Ursprünglich war die Voraussetzung für die Mediation: Wir legen vorher fest, wie man fliegt, und baut dann die Piste. Man einigt sich vorher. Ganz kurz vor Abschluss haben sie gesagt: Ja, das können wir jetzt nicht klären. Die jetzige Verteilung ist nur provisorisch für die Einreichung. Und wenn die Piste dann gebaut wird, dann setzen wir uns alle noch einmal zusammen, und dann legen wir die Verteilung fest. Und das heißt, die Basis des Verfahrens, dass man vorher festlegt, was man später macht, war plötzlich weg. Ich habe gesagt: Wenn Sie das machen, das ist doch undenkbar! Ja, da sind wir eh alle dabei. Und jetzt wenn man sich vorstellt, man ist in Zwölfaxing zuhause, und die Piste ist gebaut, und man legt nachher die Verhandlung fest, und der Bürgermeister sagt: Nein, das kommt nicht in Frage! – Die anderen lachen ja nicht einmal. Weil hier ist Schwechat viel größer, da ist Wien viel größer, da ist Himberg viel größer. Der braucht ja überhaupt dort nicht hingehen, weil die legen halt so die Flieger, wie da man effizient fliegt. Also für uns ist das eigentlich eine Katastrophe.</p>	<p>Basis für Verfahren weg gewesen, als geheißen, dass Punkte offen bleiben</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Basis für Verfahren weg gewesen, dadurch dass Punkte offen gelassen
--	--------	---	---	---

Anhang 2g: Skalierende Strukturierung UK 3.1

Bewertung	Fundstelle	Zitat	Paraphrase	Kategorie
UK3.1				
				UK3.1.1.1: Allgemeiner Informationsstand
++	T2/4	Ich denke schon, dass das dazu angetan war, die Verständlichkeit von Fakten herzustellen, die Ziele des Mediationsverfahrens zu erklären und die Legitimation des Verfahrens zu stärken. Es gab ja sehr viele Maßnahmen. Es gab die Homepage des Verfahrens. Es gab das virtuelle Bürgerbüro. Das heißt, man konnte über E-mail sich informieren. Es gab den Newsletter im Rahmen des Verfahrens. Es gab Pressekonferenzen. Es gab Presseinterviews. Es gab Presseveröffentlichungen seitens des Mediationsverfahrens. Ich denke, das alles hat dazu beigetragen, Verständnis für das Verfahren und für den Ablauf des Verfahrens zu stärken.	Durch viele Kommunikationsmaßnahmen Verständnis für Verfahren gestärkt	<ul style="list-style-type: none"> • Grundzüge ausreichend bekannt • Verständnis für Verfahren gestärkt durch Information über klassische PR-Instrumente und Repräsentanten • Wenig damit vertraut, wenn wenig damit zu tun, nicht daran interessiert oder nicht direkt im Verfahren gewesen • Zumindest versucht, Mediation und inhaltliche Schwerpunkte verständlich zu machen • Zunächst unklar, wie Verfahren einzuordnen, dann schon Verständnis, worum gegangen • Unwissen bis zum Schluss nicht gebessert, da so umfangreich und komplex entwickelt und keine spezielle Hilfe bei der Bewältigung der Materialfülle gehabt • Am Ende größeres Verständnis
++	R6/7	Ich denke schon, dass das der Bevölkerung geholfen hat zu verstehen, worum es da geht. Das ist klar. Information ist Information. Also das ist klar.	Bevölkerung besser gewusst, worum es da geht	
++	R11/6	Ja, man hat schon gewusst, was im Mediationsverfahren los war, weil eben der Salomon laufend informiert hat und ich, soweit ich Informationsstand gehabt habe. Ich habe ihn ja teilweise vertreten, wenn er einmal nicht konnte, und habe auch von ihm ständig die Informationen gekriegt – also Kopien der E-mails geschickt oder diese Sachen. Dann habe ich das natürlich auch in der Zeitung verfolgt, weil es ja bei uns da in der lokalen Presse ein Thema war.	Schon gewusst, was im Verlauf los war, da Infos von unserem Vertreter im Verfahren und aus Lokalpresse gekriegt	
+	T1/7	Ja, also du kannst die Leute auch überfrachten, aber dass es das Mediationsverfahren gibt, war auf breiter Basis bekannt, und was die Themen sind, war auf breiter Basis bekannt.	Grundzüge des Mediationsverfahrens ausreichend bekannt	
+	T1/11	Also, ich glaube jetzt auf die erste Phase des Verfahrens bezogen bis April 2004 war das für die damals betroffenen Bevölkerungen und Gemeinden ausreichend kommuniziert. Ich habe auch das Gefühl, das hat geklappt mit den Leuten. Es ist niemand angelahnt geblieben.	In erster Phase des Verfahrens ausreichend kommuniziert	
+	T1/12	Es war klar, dass es um die 3. Piste geht, Themen wie Nachtflug war vollkommen klar, und es war auch klar, dass es um die aktuelle Fluglärmbelastung geht, das sind die zwei zentralen Themen. Ich denke mir, das war allen klar.	Zentrale Themen des Verfahrens allen klar gewesen	

+	R7/10	<p>Es ist schon rüber gekommen, worum es da in dem Verfahren geht: Natürlich hat es immer wieder Stimmen gegeben – und ich weiß nicht, ob Sie schon einmal so einen Sonntag in einer kleinen Ortschaft am Land zugebracht haben... Dann wissen Sie kreuzgut, wie das ist: Man geht in die Kirche, und nachher geht man ins Wirtshaus, und dort wird, - an der Bar steht man mit seinem Seiterl und dann wird ein bisschen diskutiert: Und was gibt's Neues, oder tut's nur Kaffee trinken dort? – so Zwischenbemerkungen. Aber im Großen und Ganzen war den Leuten bewusst, dass das ein riesengroßes Gremium ist, dass alle politischen Parteien vertreten sind, dass eine Vielzahl von Bürgermeistern – welche genau, das war gar nicht so – aber: Bürgermeister, Bürgerinitiativen, natürlich der Flughafen, die ACG, das Land Niederösterreich, das Land Wien und ein paar so Gruppen halt – Wirtschaft und Bauern und Ding. Wunderbar. Und das reicht auch. Wer die Personen sind oder Ding – der hat eh gesagt: Im Grunde genommen weiß ich, dass du dort bist, und dass der Bürgermeister dort sitzt! Und das reicht mir!</p>	<p>Grundzüge des Verfahrens ausreichend bekannt und Vertrauen in die eigenen Repräsentanten</p>	<p>für Sachprobleme dagewesen, aber schwieriger Weg zu Kompromissen und Konsequenzen nicht ausreichend dargestellt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Noch klarere Kommunikation der Zwischenergebnisse nötig • Keine professionelle Hilfe bei Rückbindung gegeben
+	R1/8	<p>In der Zwischenzeit ist natürlich schon ein größeres Verständnis über die Probleme dort vorhanden als wie es früher war. Weil wir wissen jetzt, dass zum Beispiel Flugroutenänderungen eine Vorlaufzeit von mindestens einem Jahr haben, weil man ja, - ein halbes Jahr voraus müssen alle Airlines angeschrieben werden, es müssen alle Handbücher der Flugzeuge umgeschrieben werden, damit also die Flugrouten genau eingetragen werden. Also das hat einen unglaublichen Vorlauf, und jetzt wissen wir auch, warum 30 Jahre lang nichts gemacht worden ist. Und was noch dazu kommt ist: Jede Änderung ist eine Krise mit der Sicherheit. Das hat mir ja die Austro Control, - die Leute haben zu mir gesagt: Wir machen es nicht gern, weil das ist alles schon eingeschossen, da kann der fast blind fliegen. Wenn jetzt neue Sachen kommen, muss man wahnsinnig aufpassen, dass es nicht wieder Probleme gibt. Aber gut, das ist deren tägliches Brot, und mit dem müssen sie leben, und sie haben das dann auch gemacht. Allerdings – und das ist jetzt wieder zurückkommend auf den Teilvertrag – wir haben im Teilvertrag bei den Flugroutenänderungen sehr wohl Vorschläge eingebracht, aber die endgültige Festlegung hat die ACG gemacht. Das heißt: Wir sind nicht im Prinzip verantwortlich für die Festlegung der neuen Flugrouten. Und da hat sich gerne die ACG hinter uns wieder versteckt, weil sie gesagt hat: Auf Wunsch der Bürgerinitiativen haben wir das gemacht. Ich habe das eh dann versucht, öffentlich zu kommunizieren, wobei es innerhalb der Bürgerinitiativen klar geworden ist, aber ich glaube in der Bevölkerung nicht. Weil da hat natürlich der Flughafen wesentlich mehr Kommunikationsmöglichkeiten als wir. Aber: Es gibt ein anderes Verständnis dafür. Auch in den Augen der Bevölkerung. Das muss ich schon sagen. Es ist nicht mehr, wo man sagt, wutentbrannt haut man den Hut hin und sagt: Fliegts woanders! Dieses Verständnis ist jetzt durch die Mediation verbessert.</p>	<p>Am Ende größeres Verständnis über Probleme da gewesen</p>	

+	R4/14	Auf rein sachlicher Ebene ist es zu einer erhöhten Aufklärung gekommen. Unbedingt! Wobei ich sagen muss: wieder diese Zweiteilung. Diejenigen, die etwas außerhalb stehen, wie sie nicht direkt vom Mediationsverfahren betroffen waren, denen ist das relativ wurscht.	Erhöhte Aufklärung auf sachlicher Ebene nur bei denen erreicht, die direkt im Verfahren	
+	R2/3	Das, glaube ich, haben die Leute mit der Zeit schon mitgekriegt, um was es wirklich geht.	Leute mit der Zeit schon mitgekriegt, worum gegangen	
+	R13/3	Bestimmte Teilbereiche wurden immer wieder besprochen. Alle wussten, was gerade los ist.	Alle gewusst, was gerade los, da immer wieder besprochen	
0	R2/10	Ich glaube, der Großteil weiß schon, was ein Mediationsverfahren ist. Aber es gibt auch eine relativ große, - starke Gruppe, die das, glaube ich, nicht wissen, weil sie einfach noch immer damit zu wenig zu tun gehabt haben.	Großteil mit Verfahren vertraut, relativ starke Gruppe nicht, weil zu wenig damit zu tun gehabt	
0	R3/8	Manche habe sich dafür auch nicht interessiert. Die haben gesagt: Ich bin froh, dass du das weißt. Ich muss das nicht wissen.. Hauptsache du weißt das.	Manche nicht interessiert gewesen, aber auf Repräsentanten vertraut	
0	R2/10	Ich meine, es gibt auch Gruppen von Menschen, die werden das nie akzeptieren. Also, denen ist das sowieso ein Gräueltat, und das sind halt die, denen das einfach wurscht ist. Da braucht man auch keine Überzeugungsarbeit leisten. Aber der Großteil, mit denen ich so zu tun gehabt habe, die haben das dann schon akzeptiert. Also die haben das, - zumindest haben sie sich interessiert dafür.	Bei kleiner Gruppe von Menschen Informationsarbeit nicht notwendig, da ohnehin nicht interessiert gewesen	
0	R8/2	Ob es für eine breitere Bevölkerung verständlich war? Sagen wir so: Wir haben probiert, dass es verständlich wird, wie die Mediation ist.	Versuch, Mediation verständlich zu machen, da gewesen	
0	R8/7	Die Sachverhalte sind meiner Meinung nach schon ausreichend dargestellt worden – nämlich, was die Problemstellungen sind, welche Lösungsmöglichkeiten es gibt. Die Konsequenzen sind nicht ausreichend dargestellt worden.	Sachverhalte ausreichend, Konsequenzen nicht ausreichend dargestellt	
0	R9/7	Also, man hat sich beschränkt im Wesentlichen auf das, was die Teilnehmer darüber berichtet haben in die Gruppe, die unmittelbar teilgenommen haben, wo halt die Schwerpunkte sind, die gerade in der Verhandlung sind, aber da einzelne Protokolle heraus zu greifen, also das hat man nur getan, wenn man ganz speziell etwas gesucht hat.	Bei Rückbindung auf Schwerpunkte beschränkt	

-	R7/11	Es war zunächst überhaupt nicht klar, wie so ein Mediationsverfahren einzuordnen ist. Denn ich glaube, es hat fast ein Jahr gedauert, bis man nicht mehr gesagt hat Mediationsverfahren sondern Mediationsverfahren.	Wie Verfahren einzuordnen, zunächst unklar gewesen	
-	R4/15	Diese Informationsbroschüre stellt das Endergebnis dar, aber die Alternativen, warum wir solche Kompromisse überhaupt gemacht haben – und der Flughafen hat sie ja auch gemacht, weil der zahlt ja Länge mal Breite, und der Flughafen hat sich nächtlicher Weise eingeschränkt, und das wird also die AUA mittragen müssen; also die Kompromisse haben ja nicht nur wir gemacht -, und warum es zu diesem weiten Marsch gekommen ist, das geht eigentlich weder aus der Website noch aus der, - oh ja, aus der Website geht's hervor. Aber die Website, das sind halt wieder so Gute-Benimm-Protokolle. Da steht nicht drinnen, wer mit wem herumgeschrien hat. Und wer die Sitzung verlassen hat. Also da geht nicht hervor, unter welchem Druck das alles, - es hat Sitzungen gegeben, die sind echt von selber gerannt, aber die überwiegende Mehrzahl war nicht so. Und – wie gesagt – das geht aus der Website nicht hervor, das geht auch aus der Informationsbroschüre nicht hervor, - ich glaube, das ist eine Informationsarbeit, die jetzt die nächsten Jahre andauern wird.	Schwieriger Weg zu Kompromissen in Information nicht ausreichend dargestellt	
-	R9/2	Vermitteln lässt sich der Inhalt schwer, weil: Wer nicht an der Verhandlung unmittelbar teilnimmt, kann sich kaum vorstellen – für die ist es nicht vorstellbar -, warum oder an welchen Dingen es dann wirklich hängt. Und vor allem ist es nicht nachvollziehbar für die, die nicht teilnehmen, wo schon der Andere nachgegeben hat oder schon Schwierigkeiten hat, nach zu geben, also wo wirklich Verhandlungsspielräume überhaupt sind. Das auszuloten ist immer dann, - ist erstens einmal für einen schon schwierig, aber das dann gefühlsmäßig rüber zu bringen den Anderen, dass die dann auch das Gefühl haben: Ja, da war eben nicht mehr drinnen!, ist dann die nächste Schwierigkeit.	Inhalt schwer zu vermitteln gewesen, da für Leute außerhalb des Verfahrens nicht vorstellbar, wovon Dinge abhängen und welche Verhandlungsspielräume da gewesen	
-	E2/18	Also, das war die Fülle der Materialien usw., - war sicher eben eine Herausforderung, aber da wäre sicher wichtig auch, immer eine spezielle Stelle dafür zu haben, die ganz genau darauf ausgelegt ist, und die sich auch dieser Aufgabe der Kommunikation noch ein bisschen stärker bewusst wird.	Keine spezielle Stelle gehabt, um Kommunikation der Fülle der Materialien zu bewältigen	
-	E2/19	Und es gab dann Situationen – das war wirklich eben so eine Grenze der Mediation -, das ist so komplex gewesen, dass man dann in der Diskussion oft nicht einmal die tatsächlichen Fachleute dann mehr wusste: Wie ist das jetzt wirklich? Also, man hat richtig gesehen, man steht ganz einfach auch an, - dass das ganz schwierig ist dann auch.	Manchmal so komplex gewesen, dass sich nicht einmal mehr tatsächliche Fachleute ausgekannt haben	

-	E2/19	Das wäre aus meiner Sicht eine professionelle Kommunikation, dass man sagt am Ende: Okay, das waren heute die Ergebnisse. So quasi ein Ergebnisprotokoll, wobei das wurde ja eh gemacht. Das wurde dann besprochen und so gesagt. Also das war eh so, aber das könnte man vielleicht noch ein bisschen klarer machen.	Noch klarere Kommunikation der jeweiligen Zwischenergebnisse nötig gewesen
-	R8/8	Ich glaube nicht wirklich, dass die Leute viel über das Mediationsverfahren wissen: Also, wenn ich die breite Öffentlichkeit nehme, dann weiß sie es nicht wirklich. Die hat vielleicht mitbekommen, was Mediation ist, und dass da alles geregelt werden soll, auch dass ein Mediationsvertrag abgeschlossen worden ist, aber die eigentlichen Vertreter, die Sachlage glaube ich nicht. Und ich glaube auch nicht, dass der Bevölkerung bewusst ist, was auf sie zukommt an Flugverkehr, an Lärmbelastung.	Bevölkerung vielleicht Grundzüge des Verfahrens mitbekommen aber Konsequenzen nicht
-	R11/5	Ich würde sagen, dass in einem sehr geringen Ausmaß die Leute wissen, worum es da geht, eben weil das Interesse nicht da war. In weiterem Maße war die Bevölkerung nicht interessiert an dem Thema.	Wenig Interesse bei Leuten da gewesen, deshalb auch wenig Wissen da
--	R8/5	Das ist oft die Schwierigkeit: Das Niveau – ist vielleicht zu negativ ausgedrückt oder so, aber: Vom Fachwissen her, das die Leute außen haben, da mangelt es eigentlich. Es sind immer die selben Schlagworte gekommen wie am Beginn des Mediationsverfahrens.	Unwissen bis zum Schluss nicht gebessert
--	T3/7	Ich vermute, dass das Mediationsverfahren keiner verstanden hat, weil es ist dann im Endeffekt, - wenn man über die Monate und Jahre dahin arbeitet, und Sie würden also den Empfänger eines Newsletters fragen: Hören Sie, in welcher Phase befindet sich das Mediationsverfahren denn gerade?, würde Ihnen der keine Antwort geben können.	Mediationsverfahren keiner verstanden, da so lange gedauert
--	R9/5	Das kann man nicht verstehen. Also, das kann man einfach nicht verstehen. Das Verfahren hat sich so komplex entwickelt und ist so umfangreich, dass, wenn man nicht wirklich zumindest bei einem Großteil der Sitzungen dabei war, nicht gewusst hat bereits nach einem Monat, wo eigentlich der Verfahrensstand ist, und worum es geht.	Nicht möglich gewesen, Verfahren zu verstehen, wenn nicht bei Großteil der Sitzungen dabei gewesen, da so umfangreich und komplex entwickelt
--	R9/5	Die Frage ist dann immer: Was erzählt man den eigenen Leuten? Erzählt man das die Woche, ist das eigentlich nächste Woche schon wieder total überholt, und es stimmt eigentlich nichts mehr. Das lässt sich kaum vermitteln. Das war halt, - ich muss sagen, gerade bei so einer umfangreichen Geschichte, und das ist ja das größte Verfahren Europas: Das lässt sich nicht vermitteln. Das ist unmöglich.	Unmöglich gewesen, das zu vermitteln, da so umfangreich und alles sich rasch überholend

--	R9/7	Wenn sich einer wirklich die Mühe gemacht hätte, das alles nach zu lesen – also alles zu studieren -, dann hätte er vielleicht ein bisschen einen Eindruck gewonnen, aber ich glaube: Wer macht sich diese Arbeit? Es ist einfach zu viel. Also, ich denke mal: So etwas würde funktionieren, wenn das Thema abgegrenzt ist, und eben – ich weiß nicht – ein paar Eckfeiler sind, die man in der Diskussion bereden kann, aber das war ja so umfangreich, dass man überhaupt in kürzester Zeit eigentlich das Handtuch werfen musste – außer man hat nichts zu tun -, weil man ja nicht alles lesen kann.	Zu umfangreich gewesen, um Eindruck zu vermitteln	
--	R5/13	Es ist der Öffentlichkeitsarbeit des Mediationsverfahrens nicht gelungen zu vermitteln, wie die Sachverhalte sind, und was welche Konsequenzen hat.	Öffentlichkeitsarbeit des Mediationsverfahrens nicht gelungen, Sachverhalte und Konsequenzen zu vermitteln	
--	R4/12	Der Informationsstand der Leute außerhalb des Verfahrens ist unzureichend. Aus meiner Sicht ist der unzureichend.	Informationsstand der Leute außerhalb des Verfahrens unzureichend gewesen	
--	E2/17	Also, ich habe mich immer gefragt – ich meine, ich sage das jetzt ganz plump heraus: Warum gibt's nicht ein paar Folien? Jeder hat dann seine Artikel geschrieben, jeder hat irgendwie erzählt, wie das war. Und warum kann das nicht sein, dass man eine professionelle Sache ganz einfach macht? Also das habe ich mich wirklich gefragt. Also, als Mediatorin und als Beteiligte habe ich mir gedacht: Jeder muss quasi das Rad neu erfinden. Jeder muss sich überlegen: Wie kann ich das kommunizieren? Also, das habe ich nicht so wirklich verstanden.	Mich immer gefragt, warum keine professionelle Hilfe bei Rückbindung	
UK3.1.1.1				
	++	3		
	+	8		
	0	6		
	-	8		
	--	8		
				UK3.1.1.2: Kommunikationsarbeit

++	T3/6	Die Kommunikation mit einer breiteren Öffentlichkeit über Website, Newsletter und Pressearbeit halte ich für super. Ich würde das wieder machen. Das ist eine fantastische Idee gewesen..	Kommunikation mit breiterer Öffentlichkeit super gewesen	<ul style="list-style-type: none"> • Super gewesen • Sehr viel gemacht • Schriftliche Dokumentation zum Verständnis beigetragen • Zweifel ob Leute Informationsflut überhaupt gelesen • Information gut gewesen, Nutzung aber in Eigenverantwortung • Unterschiedliche Feedbacks • Unmöglich gewesen, alle Leute zu erreichen • Lobhudeleien nicht hilfreich gewesen • Nichtssagende Formulierungen wegen zu starkem Feilschen
++	R6/6	Geld hat bei der Öffentlichkeitsarbeit durch das Mediationsverfahren keine Rolle gespielt. Also da ist sehr viel gemacht worden. Das klar.	Sehr viel in Sachen Öffentlichkeitsarbeit gemacht	
++	R7/8	Die Leute habe es auf alle Fälle besser verstanden, weil es ja eigentlich schriftlich dokumentiert war.	Leute besser verstanden, weil schriftlich dokumentiert gewesen	
0	T4/3	Transparenz wurde hergestellt. Die Nutzung liegt aber in der Eigenverantwortung.	Information gut gewesen, Nutzung aber in Eigenverantwortung	
0	T4/3	Es gab unterschiedliche Feedbacks. Positiv war, dass man zumindest etwas darüber wusste.	Unterschiedliche Feedbacks da gewesen	
0	R2/7	Man wird das nie allen Leuten so vermitteln können, das ist auch klar.	Unmöglich gewesen, alle Leute zu erreichen	
-	R8/7	Es ist die Frage, ob die Information ein Interesse erzeugt hat. Ja, das ist die andere Frage, ob es die Leute überhaupt gelesen haben. Ich bezweifle überhaupt, wenn so eine Informationsflut daher kommt. Was bekommen die Leute mit? Und: Was interessiert sie überhaupt?	Zweifel ob Leute Informationsflut überhaupt gelesen	
--	R1/12	Die Aktionen des Arbeitskreises Öffentlichkeitsarbeit haben uns als Bürgerinitiativen sicher nicht geholfen. Die Öffentlichkeitsarbeit der Mediation war wie wohl von uns immer sehr, - also da war ich ganz, - sehr wild, ich kann mich erinnern, ich war oft ganz aggressiv, wenn man zu sehr auf die Lobhudeleien eingegangen ist. Aber auf jeden Fall war die Mediation in der Richtung nicht hilfreich, weil im öffentlichen Bild über die Mediation waren die Bürgerinitiativen nicht vertreten.	Öffentlichkeitsarbeit des Verfahrens für Bürgerinitiativen wegen Lobhudeleien nicht hilfreich gewesen	
--	R5/9	Es gab auch eine eigene Arbeitsgruppe Öffentlichkeitsarbeit, und – das können Sie mir glauben – dort ist gefeilscht worden um jedes i-Pünktchen, , und dort ist also so was von nichtssagend formuliert worden, weil: Hat der eine das Wort verlangt, hat der andere gesagt: Nein, das möchte er nicht! Vergessen Sie das. Das ist durch so einen breiten Filter gelaufen, dass in Wahrheit irgendetwas, ein Einheitsbrei – nichtssagend – herausgekommen ist.	Arbeitsgruppe Öffentlichkeitsarbeit wegen zu starkem Feilschen nichtssagende Formulierungen geliefert	

UK3.1.1.2				
	++	3		
	+	0		
	0	3		
	-	1		
	--	2		
				UK3.1.2.1: Nutzung der Website
++	T1/2	Offensichtlich ist die Homepage aber insgesamt sehr stark benützt worden, von den Zugriffen wissen wir das, und wenn es Zugriffe gegeben hat, waren das sehr lange Zugriffe. Also das hat, glaube ich, ganz gut seine Funktion erfüllt.	Website sehr stark genutzt	<ul style="list-style-type: none"> • Stark genutzt • Beträchtlicher Teil der Leute genutzt • Relativ viele Leute Information bezogen • Mitglieder meiner Bürgerinitiative Informationen bezogen • Fundgrube für Internetfreaks gewesen • Leute gegeben, die nicht ans Internet angeschlossen • Mitglieder meiner Bürgerinitiative Website nicht genutzt • Keine Resonanz gegeben
++	R14/3	Die Mitglieder meiner Bürgerinitiative haben sich über die Website informiert.	Mitglieder meiner Bürgerinitiative Information über Website bezogen	
+	R2/11	Ein beträchtlicher Teil der Leute muss die Website schon genutzt haben.	Beträchtlicher Teil der Leute Website genutzt	
+	R13/3	Relativ viele Mitglieder meiner Bürgerinitiative haben sich übers Internet informiert.	Relativ viele Leute Information über Website bezogen	
+	R4/14	In Sachen Informationsstand: Die Website – für Internetfreaks eine Fundgrube – ganz sicher.	Website für Internetfreaks eine Fundgrube gewesen	
+	R8/9	Also es hat sicher die Homepage der Mediation auch etwas gebracht für einen gewissen Teil der Bevölkerung, die das Medium benutzt.	Website für gewissen Teil der Bevölkerung etwas gebracht	
-	R1/13	Aber wie viele Leute sind denn heute ans Internet angeschlossen? Es gibt auch Bürgerinitiativen, die nicht im Internet vertreten sind.	Leute gegeben, die nicht ans Internet angeschlossen	
--	R11/6	Nein, ich glaube nicht, dass meine Mitglieder die Internet-Seite des Mediationsverfahrens genutzt haben.	Meine Mitglieder Website nicht genutzt	
--	R2/11	In meinem erweiterten Bekanntenkreis hat es keine Resonanz in Bezug auf das Geschehen auf der Website gegeben.	Keine Resonanz auf Website gegeben	

UK3.1.2.1				
	++	2		
	+	4		
	0	0		
	-	1		
	--	2		
				UK3.1.2.2: Gestaltung Website
				<ul style="list-style-type: none"> • Viel zu umfangreich gewesen für schnelle Information • Protokolle Wirklichkeit nur eingeschränkt wiedergegeben
-	R4/14	Das taugt aber nicht zu einer schnellen Information. Das ist etwas, das fehlt.	Schnelle Information nicht möglich gewesen	
-	R10/25	Gut ist es, wenn es so etwas gibt – öffentlich und so weiter. Auf der anderen Seite: Die Wirklichkeit und die Protokolle waren einfach zwei verschiedene paar Schuhe. Und manchmal hat man einfach nicht die Kraft und Energie gehabt, das Protokoll richtig zu stellen, zu beanstanden.	Protokolle nicht der Wirklichkeit entsprochen	
-	R10/25	Was steht im Protokoll? Das Protokoll ist ein sogenanntes Beschlussprotokoll, da steht nur drinnen, was beschlossen wird, Diskussionsverläufe nicht.	Diskussionsverlauf nicht im Protokoll gestanden	
--	R7/9	Jeder, den es interessiert, könnte das, worum es da geht, anhand der Website nachvollziehen. Es ist nur so umfangreich, dass man mit dem gar nichts anfangen kann. Man kann definitiv mit dem ganzen Auftritt im Internet überhaupt nichts anfangen. Das ist gerade nur für Insider, die im Mediationsverfahren vertreten waren als Nachschlagewerk, aber wenn du gesagt hast: Schau doch einmal! Sagt er: Geh bitte! Da kenne ich mich überhaupt nicht aus! Was soll ich denn mit dem Ganzen?	Website zu umfangreich gewesen	

--	R4/14	Aber wie viele Leute gibt es schon, - ich meine, es gibt viele Leute, die surfen nächtelang, aber das sind dann halt andere Themen, die das Interesse fesseln, und nicht unbedingt Sitzungen von irgendeinem Arbeitskreis Lärmkriterien oder einer AG Landungen oder AG – Was weiß ich, was es da gegeben hat? – Ökologie oder Wasser oder Frösche. Also da muss man, - und das haben auch immer wieder Leute bestätigt, die sich da um Dokumentation und um Nachforschung bemüht haben, - die haben gesagt: Die Website ist viel zu umfangreich. Man müsste sich wirklich monatelang damit beschäftigen, dass man halbwegs weiß...	Website viel zu umfangreich gewesen	
UK3.1.2.2				
	++	0		
	+	0		
	0	0		
	-	3		
	--	2		
				UK3.1.3.1: Publizität
+	T1/6	Es hat doch gerade ab 2004 sehr, sehr viele Zeitungsmeldungen gegeben.	In späterer Phase sehr, sehr viele Zeitungsmeldungen gegeben	<ul style="list-style-type: none"> • Mediation schwer zu verkaufen, da keine Konflikte und Sensationen • Auch Wirtschaftszeitungen nicht interessiert • In späterer Phase viele Zeitungsmeldungen gegeben • Nicht immer gelungen, da zu
0	T1/3	Es ist natürlich gegenüber der Öffentlichkeit ein Mediationsverfahren extrem schwer verkäuflich. Medien wollen Konflikte, aber Medien haben kein Interesse daran: Es ist alles eitel Sonnenschein. Obwohl unsere Pressekonferenzen immer ganz gut besucht waren, aber es hat keinen großen Konflikt gegeben, eigentlich nur dann, wenn jetzt irgendeiner quer geschossen hat, dann hat es öffentlich große Aufregung gegeben.	Mediationsverfahren schwer zu verkaufen gewesen, weil Medien Konflikte wollen	
-	R2/12	Es ist einfach ein schwieriges Thema, dass man da überhaupt einen Artikel in die Zeitung kriegt, über die Mediation. Das habe ich auch erfahren müssen. Das ist nicht so einfach gewesen. Es hat halt immer die Sensation gefehlt.	Schwierig gewesen, Artikel über Mediation in Zeitung zu bringen, da Sensation gefehlt	

--	R4/2	Da kommen die Zeitungen,- das heißt: lauter Jubelberichte.	Zeitungsberichte als Jubelberichte kritisiert	
UK3.1.3.2				
	++	0		
	+	0		
	0	0		
	-	0		
	--	3		
				UK3.1.4.1: Wirkung Newsletter
++	T1/4	Das heißt, wir haben durch den Newsletter sicherlich eine sehr breite Öffentlichkeit auch erreicht.	Mit Newsletter breite Öffentlichkeit erreicht	<ul style="list-style-type: none"> • Breite Öffentlichkeit erreicht • Zu selten erschienen • Sehr wichtig gewesen, vor allem für sachliche Information • Verständnis gestärkt aber nicht Akzeptanz
++	T3/7	Ich würde sagen, der Newsletter ist sehr wichtig gewesen. Und das war im Grunde genommen auch gut, und da ist der Flughafen – glaube ich – gut beraten gewesen, das Geld in die Hand zu nehmen.	Newsletter sehr wichtig gewesen	
+	R1/13	Was die Erläuterung von technischen Details angeht, war der Newsletter, sachlich gesehen, wieder wichtig. Ich glaube schon, dass man das rübergebracht hat. Das ist ja das, was ich gemeint habe: Es ist heute ein größeres Verständnis für die Problematik, die beim Flughafen entsteht. Ändert nichts daran, dass ein jeder sagt: Okay, ich versteh's, aber deswegen akzeptiere ich es noch lange nicht. Verstehen und Akzeptieren sind zwei Dinge. Das, glaube ich, hat die Mediation schon gebracht. Aber auch in der Bevölkerung.	Newsletter für Erläuterung sachlicher Details wichtig gewesen und hat zwar Verständnis gestärkt aber nicht Akzeptanz	
+	R7/9	Die Zusammenfassung im Newsletter oder im Vis-a-VIE war wesentlich besser als die Website für – sagen wir es – Otto-Normalverbraucher.	Schriftliche Nachrichten für Allgemeinheit besser gewesen als Website	
0	R2/11	Von der Information her finde ich den Newsletter ja nicht so schlecht. Dass die Leute am Laufenden gehalten worden sind. Obwohl ja das nicht so oft passiert ist, dieser Newsletter. Also da waren meine Aussendungen sicher informativer, weil die ja regelmäßiger gekommen sind.	Newsletter für Information gut gewesen, aber zu selten erschienen	

UK3.1.4.1				
	++	2		
	+	2		
	0	1		
	-	0		
	--	0		
				UK3.1.4.2: Gestaltung Newsletter
0	R4/2	Es gibt auch Leute, die sagen: Na, was ihr da alles fertig bringt! Ich habe den Newsletter größtenteils auch quer durch Österreich verschickt. Also wie gesagt: Es hängt die Wahrnehmung der Öffentlichkeitsarbeit sehr, sehr von der eigenen Position ab.	Auch positive Stimmen über Newsletter gegeben	<ul style="list-style-type: none"> • Undifferenzierte Jubelberichte, da Flughafen das Sagen gehabt • Auch positive Stimmen über Newsletter gegeben • Später auch Neubelastungen zugegeben • Teilnahme an Erstellung in Eigenverantwortung • Schwierig gewesen, das richtige Maß zu finden
0	T3/4	Die Teilnahme an der Erstellung des Newsletters lag in der Eigenverantwortung. Die Möglichkeit zur Teilnahme bestand, man muss diese halt auch nützen.	Teilnahme an Erstellung des Newsletters in Eigenverantwortung gelegen	
-	T3/8	Über das kann man reden, dass man dort vielleicht etwas differenzierter hätte noch berichten können, was gelungen ist, und was offen geblieben ist.	Möglich gewesen, vielleicht etwas differenzierter zu berichten	
-	R2/10	Aus meiner Warte gibt es da folgendes Problem: Es war für mich immer ein riesen Kampf, wenn so ein Newsletter herausgekommen ist, dass das nicht so wie eine Werbung klingen soll. Das war, - ich glaube, da sind wir uns alle in den Bürgerinitiativen einig gewesen, dass das schwierig war. Weil ursprünglich ist der Text immer so gewesen, wie wenn das eine Werbeaussendung vom Flughafen wäre. Man hat halt immer wieder getan, was man kann, aber das war die größte Gefahr. Und ich glaube, das haben auch viele Leute so verstanden	Gefahr, dass Leute Newsletter als Werbeaussendung des Flughafens verstehen	
-	R7/8	Was ich aber trotzdem im Zuge dessen ein wenig als negatives Feedback bekommen habe: Es wurde immer alles so schöngefärbt. Und das war halt nicht schön. Weil: Wenn du permanent einen Lärm hast, dann kann das nicht schön sein. Das wurde alles so verniedlicht, verharmlost – also extrem positiv.	Im Newsletter alles immer schöngefärbt	
-	R10/24	Ich war dann in dieser Gruppe und habe natürlich meine Bedenken und so weiter vorgebracht und habe gesagt: Man kann das zwar als Jubelbroschüre gestalten und, und.	Bedenken wegen Jubelbroschüre geäußert	

-	R8/2	Beim Newsletter hat man sehr aufpassen müssen, wie es eingefärbt ist, dass man wirklich vertreten ist darin von den Meldungen her.	Nötig gewesen, aufzupassen, dass man im Newsletter vertreten gewesen	
-	R14/3	Der Newsletter war gut für den Flughafen. Da waren nur positive Eindrücke verarbeitet. Später hat sich das gebessert – vor allem durch den Crash nach dem Teilvertrag. Dann wurden auch Neubelastungen zugegeben.	Zunächst nur positive Eindrücke verarbeitet, später auch Neubelastungen zugegeben	
-	E2/11	Diese Jubelbroschüren – also wir haben selbst auch immer wieder nachgedacht und haben selbst auch einen Punkt über Kommunikation in unserem Abschlussbericht oder Zwischenbericht – haben Sie vielleicht eh gelesen – geschrieben -, und da ging es eh auch darum, dass das immer sehr schwierig ist, dass man das richtige Maß findet, also für alle.	Schwierig gewesen, richtiges Maß zu finden	
--	R5/9	Überlegen Sie einmal: Wer hat da das große Sagen? Wer druckt's? Wer macht's? Wer macht die Endredaktion? Das ist die Kommunikationsabteilung am Flughafen Wien gewesen. Na ja,...	Flughafen das große Sagen gehabt	
--	R4/2	Und da reicht die Öffentlichkeitsarbeit von Seiten der Mediation auch nicht mehr: weder in Form von Zeitungsberichten, auch nicht in Form von Newsletters, weil da wurde uns auch vorgeworfen: Das sind alles getürkte Jubelberichte.	Vorwurf gekommen, dass Newsletter getürkte Jubelberichte	
--	R9/6	Die Newsletter haben mehr zur Aufregung geführt als zur Beruhigung, weil natürlich die Newsletter waren in Wirklichkeit, - also die Newsletter von den BIs, die waren ja noch sehr gemäßigt, sage ich einmal. Diese Informationsbroschüren des Flughafens haben gerade in der Mediation mehr zur Aufregung geführt, weil die Unsicherheit oder das Unverständnis natürlich total dann war. Die haben überhaupt kein gescheites Bild machen – das vermute ich -, weder die Befürworter noch die Gegner. Weil nicht einordenbar ist, warum – was da abgeht. Also, ich kann mir nicht wirklich vorstellen, dass man da überhaupt sich eine Vorstellung machen konnte – und wenn, dann nur eine falsche. Also, es war da immer die Diskussion dann in den Sitzungen gemeinsam, dass die einen gesagt haben: Wir haben, - es wurde gefärbt wiedergegeben, was da geschehen ist! Das entspricht nicht dem Stand! Es hat ja dann eine eigene Arbeitsgruppe gegeben nur für die Kommunikation oder Öffentlichkeitsarbeit, die nach außen hin entsprechend das gebracht hat, und selbst da hat's gekriselt permanent. Also, das hat einfach nicht hingehaut.	Newsletter nicht funktioniert, da gefärbt	
--	R5/13	Also in meiner Bürgerinitiative hat es zum Teil dann schon Rückmeldungen auf den Newsletter gegeben: Geh bitte! Hör't's doch auf! Allweil der selbe Schmafu! Das schreibt eh der X.	Meine Bürgerinitiative Newsletter als einseitig kritisiert	
UK3.1.4.2				
	++	0		

	+	0		
	0	2		
	-	7		
	--	4		
--	R5/14	Man hat aber relativ bald gesehen, dass das von dem Callcenter aus nicht klappen kann, weil die Leute einfach keine Ahnung gehabt haben. Ich meine, wenn man dort anruft als jemand, der sich ein bisschen auseinander gesetzt hat: Nach dem zweiten Satz habe ich schon gewusst: Okay, vergiss es! Das hat man relativ schnell herausgefunden.	Von Callcenter aus nicht geklappt, weil Leute keine Ahnung gehabt	UK3.1.5: Wirkung Beschwerdehotline <ul style="list-style-type: none"> • Nicht geklappt, da Leute keine Ahnung
UK3.1.5				
	++	0		
	+	0		
	0	0		
	-	0		
	--	1		
				UK3.1.6.1: Wirkung Veranstaltungen seitens des Mediationsverfahrens
++	R5/7	Bei der ersten Veranstaltung konnte sich die Bevölkerung einmal informieren.	Bei erster Veranstaltung möglich gewesen, sich zu informieren	<ul style="list-style-type: none"> • Information möglich gewesen • Gemischte Gefühle gehabt
+	R10/22	Ich hatte nach der ersten Veranstaltung gemischte Gefühle, aber in der Gruppe war die Stimmung insgesamt eine ganz positive.	Nach erster Veranstaltung gemischte Gefühle gehabt	

-	E2/14	Der Besuch der zweiten Veranstaltung war ungefähr so wie beim ersten Mal, da war die Skepsis nur im Vergleich zum ersten – glaube ich – schon ein bisschen konkreter und größer. Also das – was weiß ich: Ihr macht's euch da eh eure eigenen Gschichtln. Usw. Das war eher in dieser Richtung. Also ich glaube, die eine Sache ist eben die, dass befürchtet wurde von denen die draußen sind: Was machen die drinnen? Die machen sich das eh aus! Die werden halt eingekocht, weil die sitzen beisammen, und dann sagen sie sowieso ja! Also diese Skepsis war immer, - und das ist eben genau diese Verrätergeschichte: Du gehörst jetzt zu den anderen! Du hast eine andere Färbung, und deshalb gehörst du nicht mehr zu uns! Oder: Wie weit vertreten die wirklich unsere Meinung? Das war auch immer da.	Skepsis und Verräter-Vorwurf bei zweiter Veranstaltung schon größer gewesen	<ul style="list-style-type: none"> • Müder Versuch, Gemüter zu beruhigen • Gruppenharmonie für Bevölkerung unverständlich gewesen • Wenig Interesse aus Bevölkerung gegeben
--	R9/9	Und bei der zweiten Veranstaltung: diese war dann eben der Versuch – der müde Versuch -, nach einem Jahr Gemüter zu beruhigen, die sich haben noch nicht beruhigen lassen. Nach einem Jahr – muss ich sagen – war es ja auch so, dass wir in der Sache ja nichts weiter gebracht hatten, sondern ein Jahr lang herumgenudelt worden ist betreffend der Struktur des Verfahrens schlechthin. Da wurde kaum in der Sache etwas bewegt, sondern da ging es nur darum, wer in welchem Arbeitskreis drinnen sitzt und mitspricht und irgendetwas sagt.	Zweite Veranstaltung müder Versuch gewesen, Gemüter zu beruhigen	
--	R8/2	Und das war damals schon bei dieser öffentlichen Veranstaltung – bei der Zweiten war das dann – sehr unverständlich für Leute von außen, dass wir da jetzt gemeinsam mit dem Flughafen-Vorstandsdirektor stehen und die Mediation vertreten als ein sinnvolles Instrument.	Bei zweiter Veranstaltung für Leute sehr unverständlich gewesen, dass wir gemeinsam mit Flughafendirektoren Mediation vertreten	
--	R8/2	Wir haben auch, - eine Gruppenharmonie waren wir damals – eine sehr harmonische Gruppe, und das war für die Bevölkerung total unverständlich.	Gruppenharmonie für Bevölkerung unverständlich gewesen	
--	R7/12	Im Grunde hätte ich mir seitens der Leute aus meinem Ort mehr Zuspruch in der Körnerhalle erwartet. Denn irgendwo war ich ein bisschen entsetzt über das Desinteresse der betroffenen Personen.	Leute aus meinem Ort desinteressiert gewesen	
UK3.1.6.1				
	++	1		
	+	1		
	0	0		
	-	1		
	--	4		

				UK3.1.6.2: Kommunikationsstrategie
++	R13/2	Die Informationstafeln bei der zweiten Veranstaltung in Schwechat sind gut angekommen.	Informationsstrategie bei zweiter Veranstaltung gut angekommen	Veranstaltungen <ul style="list-style-type: none"> • Gut angekommen • Sehr professionell gewesen • Zu wenig derartige Veranstaltungen
++	E2/9	Ja, die zweite Veranstaltung war aus meiner Sicht auch sehr professionell.	Zweite Veranstaltung sehr professionell gewesen	
-	E2/15	Ich meine, was für mich ein Manko war, oder was nicht so positiv war, dass es eigentlich nach diesen beiden Veranstaltungen nicht noch eine gegeben hat.	Manko gewesen, dass nicht noch eine Veranstaltung gegeben	
UK3.1.6.2				
	++	2		
	+	0		
	0	0		
	-	1		
	--	0		
				UK3.1.7: Verständlichkeit
++	T1/10	Ich habe den Großteil der Texte geschrieben: Protokolle, Presseerklärungen und Zusammenfassungen usw., und ich bin zwar ein gelernter Jurist, die eher gefährdet sind, in einem Fachchinesisch zu schreiben, was niemand versteht, ich bin immer gelobt worden für meine lesbaren Schriftsätze.	Immer Lob bekommen für lesbare Schriftsätze	<ul style="list-style-type: none"> • Information gut aufbereitet gewesen • Probleme wenn Wissensrückstand • Mit der Zeit immer
+	R8/7	Ja, ich glaube, dass es eigentlich schon recht gut aufbereitet war, dass sie verständlich war die Information.	Information recht gut aufbereitet gewesen	

0	T3/9	Jemand, der vielleicht nicht so gedanklich mitgegangen ist, und dann – ich sage einmal – die fünfte Ausgabe des Newsletters erst gelesen hat, der ist vielleicht dann irgendwo in einem Eintwicklungsprozess eingestiegen, wo er nicht gleich alles verstanden hat. Aber das ist halt auch so die Grätsche, die man schaffen muss: auf der einen Seite verständlich zu sein und auf der anderen Seite aber nicht in einer gewissen Beliebigkeit zu verschwinden, sondern auch die Dinge klar zu benennen.	Jemand, der erst später damit beschäftigt, nicht gleich alles verstanden	unverständlicher geworden
-	E2/18	Na ja, die Verständlichkeit war auch immer Thema bei unseren Interviews, und das war halt so die Erfahrung dass, - am Anfang ging's noch, dann kamen immer mehr Fachausdrücke dazu.	Am Anfang Verständlichkeit noch möglich gewesen, dann immer mehr Fachausdrücke	
-	E2/18	Und das Problem war, - speziell, wenn wir dann interviewt haben Leute, die etwas außerhalb oder in den äußeren Kreisen oder nur im Mediationsforum waren, die haben dann zeitweise mit diesen Protokollen nichts mehr anfangen können. Die haben gesagt: Wir wissen nichts.	Für Leute etwas außerhalb des Verfahrens zeitweise nicht möglich gewesen, mit Protokollen etwas anzufangen	
UK3.1.7				
	++	1		
	+	1		
	0	1		
	-	2		
	--	0		
-	R1/14	Aber dann zum Schluss haben wir keine Aussendungen gehabt.	Am Schluss keine Aussendungen mehr gehabt	UK3.1.8.1: Ressourcenproblem bei Publikationen der Bürgerinitiativen
-	R5/16	Es ist uns nur zwei Mal gelungen, einen kleinen Newsletter herauszugeben. Also das zeigt ja auch schon Einiges.	Nur zwei Mal gelungen, kleinen Newsletter herauszugeben	<ul style="list-style-type: none"> • Nicht immer gelungen, Publikation zu machen

-	R11/3	Es gab auch schriftliche Mitteilungen. Ist aber durch das Ausscheiden einiger Leute, hat sich das aufgehört, weil wir derzeit niemanden haben, der das schreiben kann.	Keine schriftlichen Mitteilungen mehr gegeben, weil niemand mehr da, der das schreiben kann	<ul style="list-style-type: none"> • Dann nur mehr Punkt unter vielen in unserem Jahresbericht gewesen
-	R11/5	Und wie die Zeitung dann aufgehört hat, kam von uns keine Information mehr an die Bevölkerung. Im Jahresbericht war es ein Punkt unter vielen. Also, wenn ich zwei Seiten geschrieben hat, waren das vielleicht acht Zeilen: Eine kurze Stellungnahme, dass wir dabei sind, und das und das machen. Also im Großen und Ganzen war unser Eindruck Interessellosigkeit von der Bevölkerung.	Ohne eigene Zeitung nur mehr ein Punkt unter vielen in unserem Jahresbericht	
UK3.1.8.1				
	++	0		
	+	0		
	0	0		
	-	4		
	--	0		
				UK3.1.8.2: Wirkung der Publikationen von Bürgerinitiativen
+	R2/11	Es hat bei meinen Aussendungen immer wieder Rückmeldungen gegeben. Regelmäßig wurde nachgefragt.	Regelmäßig Rückmeldungen auf meine Aussendungen gegeben	<ul style="list-style-type: none"> • Regelmäßig Rückmeldungen gegeben • Rundschreiben später nicht mehr alle interessiert • Wichtigsten Informationen im Gedächtnis der Bevölkerung verankert • Grundlegende Dinge nie wirklich rübergekommen
+	R7/9	Durch die Zusammenfassungen in unseren Aussendungen war das irgendwo in den Gedächtnissen der Bevölkerung verankert. Die Dezibel – ja, es gibt noch ein paar, der sagt: Ja, wir sind ja wieder über 60 Dezibel. Aber in Wirklichkeit sind das nur Einzelne, wenige, und der Rest sagt: Für uns ist wichtig, in der Nacht keinen Flugverkehr!	Durch Zusammenfassungen in unseren Aussendungen das wichtigste im Gedächtnis der Bevölkerung verankert	
+	R7/11	In unseren Aussendungen ist dann auch rübergekommen, worum es in dem Mediationsverfahren geht. Denn heute sagt ein jeder schon Mediationsverfahren. Also man hat schon in der Richtung eine gewisse Öffnung in diese Richtung erzielt.	In unseren Aussendungen rüberkommen, worum es im Mediationsverfahren geht	
0	R4/18	Meine Rundschreiben gehen an diejenigen, die es noch interessiert, weil wie gesagt: Es sind ja einige von den Wienern, die mir gram sind.	Rundschreiben dann nur noch an jene gegangen, die es interessiert	

-	R9/6	Die BIs haben also immer dann dagegen steuern müssen, haben dann ebenfalls wieder Newsletter hinaus gegeben, aber ob das wirklich vom Bürger irgendwie begriffen wird, was da abgeht, und worum wir überhaupt reden, ich glaube, das ist nie wirklich rüber gekommen.	Nie wirklich rüber gekommen, worum es in Mediation geht	
UK3.1.8.2				
	++	0		
	+	3		
	0	1		
	-	1		
	--	0		
++	R7/12	Bei öffentlichen Veranstaltungen war Margarethen extrem vertreten.	Meine Ortschaft bei Veranstaltungen extrem vertreten	UK3.1.9.1: Erfolg der Informationsveranstaltungen der Bürgerinitiativen <ul style="list-style-type: none"> • Präsentiert, so gut es gegangen ist • Veranstaltungen gut besucht gewesen • Gute Stimmung gewesen • Bierzeltatmosphäre • Veranstaltung recht gut gewesen • Interesse an unserer Veranstaltung relativ gering gewesen
++	R3/4	Also bei diesen Großveranstaltungen- oder bei uns im Ort – waren wir auch immer, würde ich mal schätzen, um die 120 Leute, die wir da versammeln konnten, bei Veranstaltungen.	Immer um die 120 Leute versammelt	
++	R10/2	Wir waren sicher hundert Teilnehmer, und es war ein echt schönes Event.	Hundert Teilnehmer gehabt und echt schönes Event gewesen	
++	R6/5	Unsere Veranstaltungen waren immer sehr gut besucht. Muss man schon sagen.	Veranstaltungen immer sehr gut besucht gewesen	
++	R13/2	Manchmal gab es auch öffentliche Veranstaltungen, wo fast alle Mitglieder dabei waren.	Manchmal alle Mitglieder dabei gewesen	
++	R14/2	Die Stimmung war gut bei unserer gemeinsamen Info-Veranstaltung mit der Gemeinde.	Gute Stimmung gewesen	
++	R9/7	Gemeinsam mit einer anderen Bürgerinitiative haben wir damals etwas veranstaltet, groß – ich sage einmal: in Bierzeltatmosphäre.	Gemeinsam mit anderer Bürgerinitiative Veranstaltung in Bierzeltatmosphäre gehabt	
+	R5/15	Die Informationsveranstaltung, die wir gemacht haben, war recht gut. Das war nicht schlecht.	Informationsveranstaltung recht gut gewesen	

0	R2/6	Wir haben das präsentiert, so gut es gegangen ist.	Präsentiert, so gut es gegangen ist	
-	R14/2	Das Interesse an unseren Informationsveranstaltungen war relativ gering.	Interesse an unserer Informationsveranstaltung relativ gering gewesen	
UK3.1.9.1				
	++	7		
	+	1		
	0	1		
	-	1		
	--	0		
				UK3.1.9.2: Frequenz der
-	R8/2	Wir haben nicht sehr viele Veranstaltungen gemacht – das ist das Problem auch: Welche Ressourcen sind da – nämlich an Geld vor allem? Da haben wir keine Unterstützung bekommen seitens des Flughafens. Wir haben am Anfang eingefordert: ein Bürgerbüro – wäre unsere Vorstellung gewesen, um da wirklich Information transportieren zu können, oder einfach Ansprechstelle zu sein für Anliegen, die aus der Bevölkerung kommen. Das haben wir nicht bekommen und auch nicht eine Unterstützung für Aussendungen – also für eine Veranstaltung zum Beispiel.	Nicht sehr viele Veranstaltungen gemacht, da keine Ressourcen und keine Unterstützung vom Flughafen bekommen	Veranstaltungen der Bürgerinitiativen • Nicht viele Veranstaltungen gemacht, da keine Ressourcen und keine Unterstützung vom Flughafen
-	R8/10	So viele öffentliche Veranstaltungen hatten wir nicht.	Nicht viele öffentliche Veranstaltungen gehabt	
UK3.1.9.2				
	++	0		
	+	0		
	0	0		

	-	2		
	--	0		
				UK3.1.10:
-	R4/5	Bei den Sitzungen hat man auf der Sachebene, wo ja – ich meine, die Unterlagen sind fürchterlich umfangreich, und die waren auch manchmal unter dem Zeitdruck nicht zu bewältigen.	Bei Sitzungen umfangreiche Unterlagen manchmal gar nicht zu bewältigen gewesen	Unübersichtlichkeitsproblem bei Informationssitzungen <ul style="list-style-type: none"> • Umfangreiche Unterlagen manchmal gar nicht zu bewältigen gewesen • Oft unklar, wer richtige Version der Unterlagen in der Hand gehabt
--	R4/6	Dann hat es Unterlagen gegeben, - Fehler können passieren, aber dann haben wir schon nicht mehr gewusst, wer jetzt die richtige Version in der Hand hat.	Oft schon nicht mehr gewusst, wer richtige Version der Unterlagen in der Hand hat	
UK3.1.10				
	++	0		
	+	0		
	0	0		
	-	1		
	--	1		
++	T3/7	Ich glaube, wichtig war, dass man die Bereitschaft gesehen hat, dass man die Anhaltspunkte gefunden hat, dass man gesehen hat: Aha, da geht es jetzt in eine Richtung, das betrifft mich. Und dass man die Möglichkeit hatte – und das habe ich immer zu meiner Zeit sehr deutlich gemacht: Wer sind die Ansprechpartner für Herrn Müller oder Frau Berger da in Schwadorf oder im 23. Bezirk oder im 14. Bezirk? Und es waren im Verfahren ausreichend Leute vorhanden, wo sie sich anhängen konnten als ihre Vertreter.	Wichtig gewesen, dass Anhaltspunkte zu finden gewesen, und dass Ansprechpartner klar gewesen	UK3.1.11: Wahrhaftigkeit <ul style="list-style-type: none"> • Vertrauen zwischen denen im Verfahren und denen außerhalb oft entzwei gegangen, weil ersterer Lernprozess gehabt

++	R8/12	Ich glaube schon, dass ich's rüberbekommen hab, dass ich als die dastehe, die etwas gegen den Fluglärm tut.	Rüberbekommen, dass ich etwas gegen Fluglärm tue	<ul style="list-style-type: none"> • Öffentlichkeitsarbeit glaubwürdig gewesen, da von allen mitgetragen • PR-Arbeit zentral zensuriert gewesen • Prozessprovider als Repräsentant des Verfahrens viel zu dessen Glaubwürdigkeit beigetragen, wegen Biographie, weil zum Verfahren bekannt und sich offen der Diskussion gestellt • Verfahren nicht angreifbar gewesen, da alle Anliegen ernsthaft behandelt worden • So viele Zweifel gegeben, dass manche aus Verfahren ausgeschieden • Nur Einzelpersonen Prozessprovider als Lakai des Flughafens bezeichnet • Bezahlte, gefärbte Zeitungsinserate des Flughafens ärgerlich gewesen, da keine negativen Konsequenzen dargestellt • Ansprechpartner und deren Tätigkeit im Verfahren klar gewesen
++	R2/12	Ich glaube, dass es gelungen ist, den Menschen meine Tätigkeit im Mediationsverfahren ausreichend zu kommunizieren.	Meine Tätigkeit im Verfahren ausreichend kommuniziert	
++	R12/7	Es ist klar, es gibt bei uns zwei Ansprechpartner, ich und mein Nachbar, der Herr X, wobei wir praktisch die zwei Fraktionen vertreten. Er ist zwar nicht im Gemeinderat, aber es ist klar: Die Schwarzen wenden sich an ihn und die Roten wenden sich an mich.	Klar gewesen, wer bei uns Ansprechpartner	
+	T1/13	Bei allen unseren öffentlichen Aktivitäten: Homepage, Newsletter, Pressekonferenzen, Presseerklärungen, war das immer eine Gschicht, die von allen mitgetragen wurde. Damit war es nicht möglich zu sagen: Na wenn der Flughafenvertreter oder der Bürgerinitiativenvertreter oder der das sagt, na das glaub ich nicht!, sondern wenn es alle gemeinsam gesagt haben, dass hat das Ganze insgesamt mehr Glaubwürdigkeit bekommen.	Öffentlichkeitsarbeit glaubwürdig gewesen, da von allen mitgetragen	
+	T1/14	Durch meine Vorgeschichte als X, und weil ich wirklich auch an das Projekt geglaubt habe, und zu dem auch gestanden bin, und da auch sehr autent war, glaube ich, dass ich viel zur Glaubwürdigkeit einfach als Repräsentant des Verfahrens beitragen habe können. Mir kann man nicht so leicht umhängen, ich bin sozusagen die Marionette vom Flughafen oder so irgendwie, sondern ich war schon vor dem Verfahren bekannt, und damit habe ich, - zu dem bin ich auch immer gestanden und zum Verfahren auch gestanden.	Als Repräsentant des Verfahrens viel zur Glaubwürdigkeit beigetragen, wegen eigener Biographie und weil zum Verfahren bekannt	
+	T1/15	Also wenn du glaubwürdig bist, einen Standpunkt hast, autent bist, und offen bist, und offen dich einer Diskussion stellst, und quasi auch gegenüber deinen Gegner n oder Kritikern wertschätzend bleibst, wirst du zwar Gegner haben, klar, aber es geht immer schon um das Gros der Leute.	Glaubwürdig gewesen, weil offen der Diskussion gestellt	
+	T1/14	Dem Verfahren kann niemand vorwerfen, dass Anliegen nicht behandelt worden sind, auch wenn sie nicht immer zum gewünschten Ergebnis geführt haben, aber sie sind ernsthaft behandelt worden, und damit war das Verfahren nicht so leicht angreifbar.	Verfahren nicht so leicht angreifbar gewesen, da alle Anliegen ernsthaft behandelt worden	
+	T1/14	Es hat dann eben ganz zum Schluss diese ganz wenigen Bürgerinitiativen, Einzelpersonen: X, Anti-Fluglärmgemeinschaft Klags-Verein, na klar, die haben gesagt, ich bin der Lakai vom Flughafen und gekauft und kriege das Geld vom Flughafen usw., aber, was wüsst bei 200 Millionen Leuten, wenn sich dann 20 finden, die das sagen, mit dem musst du leben können.	Nur Einzelpersonen gewesen, die gesagt haben, dass ich Lakai vom Flughafen gewesen	
-	E1/3	Es hat so viele Zweifel gegeben, dass manche ausgeschieden sind. Und die sagen heute noch: Die haben alle falsch gemessen! Alles nicht wahr! Alle Karten sind falsch!	So viele Zweifel gegeben, dass manche aus Verfahren ausgeschieden	

-	R4/6	Das Vertrauen ist zwischen denen, die drin sitzen, und denen, die draußen waren, natürlich sehr oft entzwei gegangen, weil die, die drin sitzen, machen einen Lernprozess mit und sehen die Dinge naturgemäß anders, wie jemand, der draußen sagt: Heute ist schon wieder fünf vor sechs einer drübergeflogen.	Vertrauen zwischen denen, die drin sitzen, und denen, die draußen waren, sehr oft entzwei gegangen, weil ersterer Lernprozess durchmachen und Dinge anders sehen	
-	R8/7	Es hat eine vom Flughafen bezahlte Information seitens der Stadtgemeinde Schwechat gegeben, und es stimmt, was drinnen steht – würde ich einmal sagen – aber ich hätte es anders dargestellt. Nämlich: Es sind nicht die negativen Konsequenzen dargestellt worden.	In vom Flughafen bezahlter Information der Stadtgemeinde Schwechat keine negativen Konsequenzen dargestellt worden	
--	R9/6	Dazu kommen noch dann diese bezahlten Einschaltungen in der NÖN, die der Flughafen entsprechend lanciert hat, und die natürlich für unsere Begriffe als BI zumindest gefärbt waren in der Darstellung. Das war nur Ärger.	Bezahlte Zeitungsinserte des Flughafens ärgerlich gewesen	
--	R5/9	Na ja mir fällt nur ein Begriff ein zu allen diesen kommunikationspolitischen Maßnahmen im Rahmen der PR. Das ist: Zentralverwaltungswirtschaft. Da gibt's jemanden, der zensuriert, und das war also dezidiert der Herr X.	PR-Arbeit zentral zensuriert gewesen	
UK3.1.11				
	++	4		
	+	5		
	0	0		
	-	3		
	--	2		

+	T3/10	Ich denke schon, dass auch für eine breitere Öffentlichkeit ausreichend erklärt worden ist, welchen rechtlichen Wert die Ergebnisse eines solchen Verfahrens haben können. Es ist heute fast schon eine Binsenweisheit, dass die Mediation im UVP-Verfahren – seit langem – verankert ist, gesetzlich. Und ist auch von Anfang an immer lamentiert worden, - ganz klar gesagt worden: Das Ergebnis wird in einen Vertrag gegossen. In einen zivilrechtlichen Vertrag, der verbindlich ist, und zwar nicht nur für das derzeitige Management am Flughafen oder das derzeitige Management der Austro Control oder den derzeitigen Bürgermeister von Schwadorf oder Zwölfaxing, sondern dass das praktisch ihre Körperschaften verpflichtet. Das ist richtig, und das ist auch kommuniziert worden. Also das würde mich wundern, wenn zumindest Interessierte... Die rechtliche Seite ist – glaube ich – klar. Das mit dem Vertrag ist allen, die Interessiert waren, eigentlich klar.	Rechtlicher Wert eines solchen Verfahrens zumindest allen Interessierten klar gewesen	UK3.1.12: Legitimität <ul style="list-style-type: none"> • Rechtlicher Wert zumindest allen Interessierten klar gewesen • Rechtlicher Stellenwert und politische Vorgaben nicht ausreichend kommuniziert
--	R8/8	Nein, nein, es ist nicht ausreichend kommuniziert worden, wo der rechtlichen Stellenwert eines solchen Mediationsverfahrens ist, meiner Meinung nach. Also, dass es Teil einer UVP sein kann, glaube ich nicht, dass das die Leute wissen. Das ist die eine Sache. Ich glaube, dass das eher so im Raum steht: Die haben sich da etwas ausgeschnapst...	Rechtlicher Stellenwert eines solchen Mediationsverfahrens nicht ausreichend kommuniziert	
--	R4/13	Die luftfahrtrechtlichen Genehmigungsverfahren außerhalb der UVP – so es sie überhaupt gibt – sind eine riesen Blackbox, in die man erst mit dem UIG hineinschauen darf. Die politischen Vorgaben waren eindeutig: Man hat es ja bei uns gesehen. Also die beiden Hauptfarben, wie sie vertreten waren, die waren sich da in dieser Beziehung sehr, sehr einig. Und das ist etwas, das die Öffentlichkeit nicht weiß.	Luftfahrtrechtliche Genehmigungsverfahren und politische Vorgaben unklar gewesen	
UK3.1.12				
	++	0		
	+	1		
	0	0		
	-	0		
	--	2		

--	R4/21	Eine spontane, offensive Öffentlichkeitsarbeit, die hat mir immer wieder gefehlt und fehlt mir jetzt ganz besonders. Anlassbezogen – nicht spontan sondern anlassbezogen -, das war etwas, wo schon die Kritik am Teilvertrag, die natürlich als – sagen wir – Pauschalkritik am Mediationsverfahren, - wo das schon mitgegangen ist, wo es also wirklich Anschuldigungen gegeben hat, die diese Mediation nicht verdient hat. Da hat mir damals eigentlich schon die Gegenwehr gefehlt. Wo man damals gesagt hat: Du kannst dich nicht – und das höre ich immer wieder -, du kannst dich nicht auf jede falsche Behauptung und auf jeden Unsinn, - kannst du nicht reagieren, sonst hast du sonst nichts mehr zu tun. Das ist in meinen Augen so nicht richtig. Man muss auf gewisse Dinge reagieren. Die Diskussion im Moment, die aus Zwölfaxing kommt und aus Wien kommt, zeigt, dass man mit unrichtigen Behauptungen und Halbwahrheiten derart Stimmung machen kann, dass also dann wirklich viel Porzellan hin ist.	Anlassbezogene, spontane, offensive Öffentlichkeitsarbeit gefehlt	UK3.1.13: Formalisierung PR-Arbeit <ul style="list-style-type: none"> • Anlassbezogene, spontane, offensive Öffentlichkeitsarbeit gefehlt • Unklare und auf Verhinderung ausgerichtete Spielregeln der Informationsweitergabe • Bewusst Teile der Bevölkerung über gewisse Themen nicht informiert worden
--	R4/21	Also das ist etwas, das mir fehlt: eine task-force, die unter Umständen mitten in der Nacht sich zusammenruft und am nächsten Tag in der Früh eine Presseaussendung fertig hat. Das ist etwas, das wollte ich jetzt noch anbringen. Das ist etwas, das mir gefehlt hat, - und man konnte mich nicht überzeugen, und die Ereignisse konnten mich auch nicht überzeugen, dass man das nicht braucht. Ich will das noch immer, und ich will das immer mehr.	Spontane Task-Force gefehlt	
-	R5/9	Was ich ziemlich frech gefunden habe – wir haben uns zwar nie daran gehalten, aber dass zum Beispiel teilweise verlangt wird, dass gewisse Informationen einfach gar nicht von den Bürgerinitiativen weitergegeben werden in ihren eigenen kleinen Newslettern oder Papierln, die sie da hin und her geschickt haben, ich meine, das ist ja eine Farce! Das ist dezidiert verlangt worden.	Verlangt worden, dass gewisse Informationen gar nicht von Bürgerinitiativen weitergegeben werden	
--	R10/27	Also, es ist nach meinem Dafürhalten eindeutig festgelegt, dass man über die Informationen reden darf, sogar reden soll, und informieren. Aber jegliches an die Öffentlichkeit treten hatte zur Folge: riesen Gewitter immer; man hat wieder die Regeln gebrochen. Und die Spielregeln, auch diese wurden immer ein bisschen verändert vom X, und sie wurden dann immer wieder neu interpretiert.	An die Öffentlichkeit treten Probleme gebracht, und Spielregeln der Informationsweitergabe immer wieder verändert worden	
--	R12/8	Ich kann jetzt wenig zum Arbeitskreis Öffentlichkeitsarbeit sagen, weil ich weiß nicht, was die gearbeitet haben. Ich kenne Aussagen von einigen, die dort dabei waren, wo bewusst Teile der Bevölkerung nicht informiert worden sind. Da gehört unter anderem Trautmannsdorf dazu. Es hat dann viele Pro- und Contra-Stimmen gegeben: Ein paar haben gesagt, wir müssen die Leute informieren und müssen ihnen sagen, was auf sie zukommt. Dieser Teil hat sich allerdings nicht durchgesetzt. Andere haben gesagt: Nein, wir machen das nicht. Und alleine aus diesem Grund: Was soll ich von dem Arbeitskreis Öffentlichkeitsarbeit halten? Nix.	Arbeitskreis Öffentlichkeitsarbeit bewusst Teile der Bevölkerung nicht informiert	

-	R8/8	Gewisse Themen sind schon auf der oberen Ebene nicht wirklich kommuniziert worden. Es ist nicht klar. Und natürlich ist es nach außen auch nicht getragen worden.	Gewisse Themen nicht nach außen getragen worden	
UK3.1.13				
	++	0		
	+	0		
	0	0		
	-	2		
	--	4		

Anhang 2h: Skalierende Strukturierung UK 3.2

Bewertung	Fundstelle	Zitat	Paraphrase	Kategorie
UK 3.2				
-	T1/2	Das Forum auf der Website ist nicht wahnsinnig viel benützt worden.	Forum auf Website nicht viel benützt	UK3.2.1: Erfolg Nutzung der Website als Diskussionsplattform <ul style="list-style-type: none"> • Forum nicht viel benutzt
UK3.2.1				
	++	0		
	+	0		
	0	0		
	-	1		
	--	0		
				UK3.2.2.1: Erfolg Kontaktmöglichkeit seitens des Mediationsverfahrens
++	R10/3	Zum Beispiel die Frau X war auch oft bei uns. Beziehungsweise die Frau X war sozusagen für uns ein Ansprechpartner als besondere Fachfrau.	Fachfrau aus dem Verfahren als Ansprechpartnerin oft bei uns gewesen	<ul style="list-style-type: none"> • Teilweise angenommen, größtenteils funktioniert • Ansprechpartner überfordert gewesen, da arbeitsintensiv • Kein wirkliche Bedarf nach aktiver Diskussion, Leute müssen das wollen
+	T1/12	Das mit den Ansprechpartnern hat grosso modo, glaube ich, geklappt.	Ansprechpartner größtenteils funktioniert	
+	T1/13	Wir waren immer eher offensiv und nicht warten, bis wir in die Defensive kommen, und scheinbar hat das grosso modo ganz gut funktioniert.	Größtenteils gut funktioniert	
0	T4/4	Die Einladung zur Diskussion wurde teilweise angenommen	Einladung zur Diskussion teilweise angenommen	
-	R8/6	Ja, das hätte passieren müssen – glaube ich: So kleinere Informationsveranstaltungen. Das ist sehr arbeitsintensiv, das ist keine Frage. Ich glaube, dass sehr viel der X angerufen, kontaktiert worden ist mit diversen Problemen. Der war sicher überfordert teilweise damit und hätte da halt mehr Geld und Arbeit investieren müssen.	Mehr kleine Informationsveranstaltungen nötig gewesen, einzelne Ansprechpartner überfordert gewesen	

--	T1/13	Es war kein wirklicher Bedarf nach aktiver Diskussion. Dann haben wir uns gesagt: Machen wir den Newsletter, das ist ausreichend, und ich glaube auch, dass es ausreichend war.	Kein wirklicher Bedarf nach aktiver Diskussion gewesen	
--	R4/15	Das wird Jahre dauern, bis die Leute alles begriffen haben. Weil man kann es den Leuten nicht nachtragen! Die müssen kommen und müssen das wollen.	Nicht möglich, Leuten das nachzutragen, sie müssen selbst kommen	
UK3.2.2.1				
	++	1		
	+	2		
	0	1		
	-	1		
	--	2		
				UK3.2.2.2: Erfolg Beschwerdehotline
+	R5/10	Ich würde sagen: And diese Beschwerdehotline diese berühmtberüchtigte haben sich Leute mit ihren Fragen wenden können. Diese wurde ziemlich propagiert, und es würde mich einmal echt interessieren, wie viel Geld das tatsächlich gekostet hat – dem Flughafen, dem Magistrat und der Austro Control -, weil über die Bezirkszeitungen hinaus wird ja das total immer wieder – in bestimmten Abständen wurde das zumindest – veröffentlicht und darauf hingewiesen – also eigentlich Inserate, Werbeeinschaltungen -, und die die hat sich dann schon durchgesetzt, weil wir das auch mitpropagiert haben.	Beschwerdehotline sich dann schon durchgesetzt	<ul style="list-style-type: none"> • Im Laufe der Zeit durchgesetzt • Umgang nicht korrekt, da immer nur vertröstet oder abgewimmelt worden
--	R5/11	Leider wurde mit der Beschwerdehotline nicht ganz korrekt umgegangen. Wenn ich ungefähr 25 Anrufe getätigt habe, - bei jedem Anruf wird mir versprochen, - es wird mir jedes Mal versprochen, man wird mich kontaktieren – in welcher Form auch immer. Ich sage: Ja, gut. Wann? Dann wird gesagt: Okay, noch im Laufe der kommenden Woche oder im Laufe des nächsten Monats. Soll mir alles recht sein: Man hat Zeit zu warten. Und dann wird man in zwei Jahren nicht ein einziges Mal kontaktiert. Da frage ich mich schon, was das Ganze soll.	Umgang mit Beschwerdehotline nicht korrekt gewesen, da immer nur vertröstet worden	
--	R5/14	Deshalb hat man sich dann einfach darauf geeinigt, hier vor allem eine Abwimmel-Hotline zu schaffen: So ja, wir werden Sie zurückrufen! Und tschüss!	Bei Beschwerdehotline nur abgewimmelt worden	

UK3.2.2.2				
	++	0		
	+	1		
	0	0		
	-	0		
	--	2		
				UK3.2.3: Erfolg Kontaktmöglichkeit
++	R2/10	Wir haben das in einer Aussendung geschrieben: Also, wenn es Fluglärmbeschwerden gibt, sollen sie sich an mich wenden, und das machen sie auch.	Leute bei Fluglärmbeschwerden an mich gewandt	seitens der Bürgerinitiativen <ul style="list-style-type: none"> • Ein paar Mal angeredet worden • Öfters angerufen worden, auch mitten in der Nacht • Auch von Leuten aus anderen Bezirken kontaktiert worden • Später in Bevölkerung Resignation gespürt und wenig Reaktionen gehabt
++	R8/9	Sicher war der persönliche Kontakt eine Möglichkeit zum offenen Meinungs austausch: wenn mich Leute angerufen haben oder bei der Begegnung auf der Straße.	Leute mich angerufen oder auf Straße angesprochen	
+	R11/5	Von der Bevölkerung bin ich ein paar Mal angeredet worden. Zum Beispiel bei dem Anlass, wenn wir eine Mitteilung ausgetragen haben, oder wenn wir zu einem Vortrag über den Fluglärm eingeladen haben.	Von Bevölkerung ein paar Mal angeredet worden	
+	R4/2	Und es hat auch Leute gegeben, die um zwei in der Nacht angerufen haben.	Auch um zwei Uhr nachts angerufen worden	
+	R8/9	Ich bin schon öfters angerufen worden.	Öfters angerufen worden	
+	R8/9	Also, ich bin auch kontaktiert worden: auch von Leuten aus anderen Bezirken, die mit mir darüber diskutiert haben.	Auch von Leuten aus anderen Bezirken kontaktiert worden	
0	R13/3	Ich bin als Ansprechpartnerin anerkannt gewesen und wurde auch vielfach angerufen. Später habe ich in der Bevölkerung aber Resignation gespürt.	Als Ansprechpartnerin anerkannt gewesen, später aber in Bevölkerung Resignation gespürt	
-	R2/12	Nachfragen auf Newsletter kann man an einer Hand abzählen.	Nachfragen an einer Hand abzählbar gewesen	

-	R12/7	Das gibt es ganz, ganz selten, dass ich angerufen werde, weil jemand mit mir diskutieren will. Manchmal habe ich das Gefühl, die Leute vertrauen uns voll und ganz. Die lehnen sich eher zurück und sagen: Na, die werden das schon für uns machen.	Ganz selten angerufen worden, da Leute uns vertraut und sich zurückgelehnt haben	
-	R2/12	Auf Zeitungsartikel habe ich eigentlich weniger Reaktionen gehabt.	Wenig Reaktionen gehabt	
UK3.2.3				
	++	2		
	+	4		
	0	1		
	-	3		
	--	0		
				UK3.2.4: Erfolg von Diskussionsforen
++	E2/6	Da waren halt wirklich Leute auch, die von Anfang an gewusst haben, worum's da geht. Die waren dann so verteilt auf den Tischen, und die haben dann quasi so moderiert, und das war aber sehr viel, - also eine gute Möglichkeit, alle Sorgen, alle Ängste und alles los zu werden.	Gute Möglichkeit gewesen, Sorgen und Ängste los zu werden	bei Veranstaltungen des Mediationsverfahrens <ul style="list-style-type: none"> • In Zukunft zu forcieren
++	E2/12	Als Ansprechpartner waren bei der Veranstaltung so bewusst zusammengestellte Paare aus an der Mediation direkt Beteiligten, die an und für sich zusammen passen, aber doch sehr unterschiedlich sind. Das war eigentlich sehr kunstvoll gemacht. Also das fand ich wirklich sehr gut. Also das heißt, wenn ich jetzt auch Anrainer bin, dann habe ich jetzt nicht nur von einer speziellen Gruppierung z.B. in Bezug auf Lärmkarten jetzt nur einen, wo ich mir schon denke: Oh Gott, was soll ich den fragen? Sondern die haben das immer so bewusst gewählt, dass sie ganz extrem unterschiedliche Menschen dort in eine Gruppe gegeben haben, die das präsentiert hat. Das fand ich sehr wichtig.	Ansprechpartner bei Veranstaltungen sehr gut zusammengestellt	<ul style="list-style-type: none"> • Professionelle Art der Kommunikation • Gute Möglichkeit, Sorgen und Ängste los zu werden und Fragen von Zuständigen beantworten zu lassen • Ansprechpartner gut zusammengestellt • Mitglieder meiner Bürgerinitiative Möglichkeit genutzt, auch von Bevölkerung sehr gut
++	R13/2	Fragen sind von den Zuständigen beantwortet worden.	Fragen von Zuständigen beantwortet worden	
++	E2/3	Da war eine ganz professionelle Art der Kommunikation, wo einzelne Teilnehmer die Öffentlichkeit informiert haben.	Professionelle Art der Kommunikation gewesen	

++	R13/2	Ich habe von meiner Gruppe verlangt, dass sie mitkommen und diese Möglichkeit nutzen.	Mitglieder meiner Bürgerinitiative Möglichkeit genutzt	Bevölkerung sehr gut wahrgenommen, aber bei zweiter Veranstaltung weniger Leute und schon gewisse Frustration <ul style="list-style-type: none"> • Zu wenig Veranstaltungen, wo aktive Diskussion möglich
++	R5/7	Die Möglichkeit, bei der ersten Veranstaltung in Diskussion zu treten, wurde auch von der Bevölkerung sehr gut wahrgenommen.	Möglichkeit von Bevölkerung sehr gut wahrgenommen worden	
+	T3/5	Die Diskussionen bei den großen öffentlichen Veranstaltungen, das ist auch etwas, was ich wahrscheinlich im Wiederholungsfall forcieren würde.	Diskussion bei Veranstaltungen in Zukunft zu forcieren	
-	R5/7	Bei der zweiten Veranstaltung waren schon weniger Leute anwesend, und zwar hat man eigentlich schon, - irgendwo war schon eine gewisse Frustration auch von der betroffenen Bevölkerung da, die nicht in der Mediation involviert war, weil man einfach gesehen hat, es tut sich nichts, und in Wahrheit – egal was die da drinnen diskutieren – gemessen wird ein Erfolg, wenn man einfach mehr Ruhe hat – mehr oder weniger Ruhe hat.	Bei zweiter Veranstaltung weniger Leute da gewesen, da schon gewisse Frustration in Bevölkerung	
-	T1/13	Es hat aber nicht viele Veranstaltungen gegeben, wo man aktiv diskutieren hätte können.	Nicht viele Veranstaltungen, wo aktive Diskussion möglich gewesen	
UK3.2.4				
	++	6		
	+	1		
	0	0		
	-	2		
	--	0		
				UK3.2.5.1: Akzeptanz des
+	R4/4	Die niederösterreichischen Bürgerinitiativen, - hat es zwei Runden gegeben, soweit ich mich erinnern kann, und dann natürlich innerhalb dieser Plattform gegen die 3. Piste hat es mehrere Treffen gegeben, die von den Mediatoren begleitet worden sind.	Mehrere von Mediationsteam begleitete Treffen gegeben	Mediationsteams im Rückbindungsprozess <ul style="list-style-type: none"> • Mediationsteam nur in Einzelfällen bei Rückbindung herangezogen
+	R6/8	Ja, die Mediatoren haben sich angeboten, in die Bürgerinitiative mitzugehen, um auch dort einmal als Diskussionspartner zur Verfügung zu stehen. Ich glaube, sie haben sogar einmal eine Veranstaltung gemacht in Enzersdorf.	Mediationsteam sich angeboten und sogar einmal eine Veranstaltung gemacht	

0	T3/10	Es war so, dass wir zum Teil einmal Bescheid wussten über die Meetings, wann die stattfinden, weil es wurde ja immer wieder darauf verwiesen, dass die gesagt haben, - also im Kern haben sich die ja sowieso wöchentlich getroffen. Und dann waren immer wieder Veranstaltungen, wo die gesagt haben: Also, bitte, wir brauchen dort und dort eine Entscheidung oder ein Okay unserer Leute, und das findet dann und dann statt. Also, dass das in irgendeiner Form stattfindet war uns bekannt.	Uns bekannt gewesen, dass Rückbindung in irgendeiner Form stattfindet	<ul style="list-style-type: none"> • Mediatoren nichts näheres über die Rückbindung genutzt • Unterstützung viel zu wenig gewesen • Angebote mehrfach dezidiert abgelehnt worden, wenig Möglichkeiten gehabt einzugreifen • Mediatorengespräche wieder nur mit Repräsentanten • Bürgerinitiativen Vorbehalte sowie kein Vertrauen gehabt und gehemmt gewesen, Mediatoren Einblick in eigene Probleme und Strategien zu geben • Taktiker in Bürgerinitiativen gegen Teilnahme der Mediatoren gewehrt • Teilnahme der Mediatoren kontraproduktiv, da schlechte Stimmung gegen das Verfahren • Repräsentant Sorge, dass Mediatoren Bürgerinitiative gegen ihn aufhetzen • In Einzelfällen Begleitung nicht nötig gewesen • Flughafen dagegen gewesen, weil Parteinahme für Bürgerinitiativen befürchtet
0	T4/2	Es hat sowohl autonome als auch begleitete Sitzungen gegeben.	Auch begleitete Sitzungen gegeben	
0	T4/2	Unsere Angebote, Sitzungen der Bürgerinitiativen zu begleiten, sind teilweise angenommen worden.	Angebote teilweise angenommen worden	
0	R10/2	Einmal war der X hier und hat uns sozusagen betreut. Der hat in den einzelnen Bürgerinitiativen direkt mitgearbeitet als Gast. In meiner Zeit als Obmann war das aber nicht mehr der Fall.	Einmal Mitglied des Mediationsteams bei uns gewesen, später aber nicht mehr der Fall gewesen	
-	E1/1	Es war in den Rückbindungen eine besonders große Herausforderung, das, wo man eigentlich schon im Verfahren mitgegangen ist, den ganzen Prozess noch einmal mit der eigenen Gruppierung durch zu machen, und das alles ohne Unterstützung moderativer Art oder eben auch kommunikativer Art. Also das hat außer am Anfang nicht gesteuert gewirkt, oder das, was erzählt wurde, war nicht sehr gesteuert, oder hat den Eindruck gemacht. Fallweise gab's dann ja auch die Mediatorinnen und Mediatoren dafür heranzuziehen. Die haben das in Einzelfällen – glaube ich – auch gemacht. Das war aber nicht die Regel.	Mediationsteam in Einzelfällen bei Rückbindung herangezogen, aber nicht die Regel gewesen	
-	E2/17	Zum Teil gab es schon eine Unterstützung durch das Mediationsteam, aber das ist sicher ein Manko. Also das war sicher viel zu wenig.	Zum Teil Unterstützung durch Mediationsteam gegeben aber sicher viel zu wenig	
-	T3/3	Sie können im Grunde genommen gemäß der Philosophie der Mediation ja immer nur Angebote machen, und die sind mehrfach dezidiert abgelehnt worden.	Angebote mehrfach dezidiert abgelehnt worden	
-	T3/3	Wir haben aber zu wenig auch die Möglichkeit gehabt, in diesen Satellitenschauplätzen einzugreifen und dort aktiv zu werden.	Zu wenig Möglichkeit gehabt, an Satellitenschauplätzen einzugreifen	
-	R2/7	Es hat von Seiten des Mediationsverfahrens sicher Interesse gegeben, Veranstaltungen zu unterstützen, aber das ist von den Bürgerinitiativen relativ wenig angenommen worden.	Unterstützungsangebot relativ wenig angenommen worden	
-	R14/2	Angebote seitens des Mediationsteams hat es gegeben. Diese wurden teilweise angenommen, teilweise wollten wir das aber auch nicht. Einmal war ein Mediator bei einem unserer Treffen dabei. Interne Sitzungen haben wir aber immer selber gemacht.	Angebote des Mediationsteams teilweise angenommen, interne Sitzungen aber immer selbst gemacht	

-	T2/2	Man kann die Bürgerinitiativen nicht dazu zwingen, so etwas zu akzeptieren. Sie haben es – in begrenztem Umfang – akzeptiert, aber wir haben natürlich auch insbesondere am Anfang Verständnis dafür gehabt, dass sie Vorbehalte gegenüber dem Einwirken oder dem Mitwirken des Mediationsteams haben.	Bürgerinitiativen Angebot in begrenztem Umfang akzeptiert, aber auch vielfach Vorbehalte gehabt
-	T3/2	Mediation schneidet natürlich den Taktikern immer wieder den Weg ab. Weil da müssen die Karten auf den Tisch. Und ich sage heute im Nachhinein: Es gab zweifelsohne Leute, die da Spielchen gespielt haben. Und die haben sich also mit Vehemenz dagegen gewehrt, dass da irgendwo ein Mediator in diesen Rückbindungsprozessen auftaucht.	Mediation schlecht für Taktiker, da Karten auf den Tisch gemusst, deshalb Leute mit Vehemenz dagegen gewehrt, dass Mediatoren bei Rückbindung dabei
-	R9/8	Das wurde vielfach abgelehnt, - zu meinem Leidwesen wurde das vielfach abgelehnt. Bei unserer Gruppe war's nicht notwendig, weil das war das Vertrauen gegeben, aber in den anderen Gruppen wär's notwendig gewesen. Insbesondere – sage ich einmal – in Enzersdorf wäre das sehr notwendig gewesen. Aber das wurde abgelehnt, weil an der Allparteilichkeit der Mediatoren gezweifelt worden ist. Und das – ja, das war natürlich verheerend. Das war verheerend. Und das wiederum war ein bisschen ein Versäumnis halt vom X, wo man das Gefühl gehabt hat: Na, die verfolgen auch quasi ein Eigeninteresse! Und damit haben die einen Vertrauensverlust natürlich gehabt. Das war klar. Damit waren sie auch ausgeschlossen aus diesen Rückbindungsprozessen, und damit hat sich in den Rückbindungen auch nicht das getan, was vielleicht hin und wieder notwendig gewesen wäre.	Angebote wegen Vertrauensverlust vielfach abgelehnt worden, obwohl notwendig gewesen
-	T2/2	Aber gleichwohl ist es für die Bürgerinitiativen zunächst einmal ungewöhnlich, dass solche allparteiliche Dritte dann bei ihnen auftauchen und beispielsweise Sitzungen moderieren, und zum anderen kann man sicher vom Anfang her sagen, dass die Bürgerinitiativen auch untereinander so viele Schwierigkeiten hatten, dass sie zunächst einmal gezögert haben, einen außenstehenden Dritten – und sei es ein allparteilicher Mediator – da Einblick nehmen zu lassen. Also insofern muss man Verständnis dafür haben, dass die Bürgerinitiativen das eher zögerlich angegangen sind.	Bürgerinitiativen selbst so viele Schwierigkeiten gehabt, dass gezögert, außenstehendem Dritten Einblick zu gewähren
-	T3/10	Und das ist, - ich meine, ich kann es ja verstehen: Da sind drei Mediatoren, die sitzen da irgendwo oben und leiten Sitzungen. Ich sitze jetzt als meine Interessensgruppe da herunter. – Also wir sind schon immer auf gleicher Höhe gesessen... – Aber so erleben die Leute das. Daneben sitzt mein Gegner, der etwas anderes will. Da sitzt einer und da sitzt auch einer. Und jetzt sollen genau diese Leute zu mir in die Interessensgruppe kommen, und da eine interne Sitzung, wo wir streiten, wo wir unsere Nöte offen legen, wo wir unsere Strategien entwickeln, begleiten, und dann soll ich dem noch glauben, dass er dicht hält, wenn er am nächsten Tag zu den anderen geht und dort das gleiche macht? Also das ist ja das Schwierige und das ist ja auch die ethische Herausforderung, die wir in unserem Job haben: Genau das müssen wir können. Aber ich kann auch verstehen, dass einer sagt, er glaubt's mir nicht.	Nicht geglaubt, dass Mediationsteam Nöte und Strategien der Bürgerinitiativen für sich behalten

--	R13/2	Wir haben ein Angebot von Herrn X abgelehnt, zu uns in die Bürgerinitiative zu kommen.	Angebot von uns abgelehnt
--	R13/2	Mediatorengespräche hat es nur mit Repräsentanten gegeben. Das musste also auch erst wieder rückgebunden werden.	Mediatorengespräche nur mit Repräsentanten
--	R2/7	Irgendwo ist da eine Hemmschwelle, einen Vertreter des Mediationsteams einzuladen, ist mir vorgekommen, dass die Leute das nicht wollen, - die Bürgerinitiativen das nicht wollen.	Bürgerinitiativen gehemmt gewesen, Vertreter des Mediationsteams einzuladen
--	R10/20	Man hätte seitens des Mediationsteams Unterstützung bei der Rückbindung haben können und hätte man auch später haben können und wurde auch immer wieder später angeboten. Nur haben wir das Mediationsverfahren zu diesem Zeitpunkt quasi durchschaut.	Unterstützung durch Mediationsteam möglich gewesen, aber Verfahren durchschaut gehabt
--	R10/22	Aber auch später noch wurde uns immer wieder Hilfe angeboten: Ja, der X hat gesagt, er kommt und redet noch einmal mit uns allen. Und ich habe mir gedacht, ich werde mich hüten, den Herrn X hierher zu holen, weil entweder beschimpft man sich gegenseitig, oder – ich weiß nicht: Der Herr X ist rhetorisch gut – überzeugt er plötzlich die Bürgerinitiative, dass ja in Wirklichkeit ich ungehörig bin, und deswegen man anders – keine Ahnung.	Hilfe angeboten, Mediationsteam aber nicht eingeladen, da Sorge, ob nicht meine Bürgerinitiative gegen mich aufhetzt
--	R7/8	Es gab mehrmals die Anfrage – speziell der X hat sich immer wieder erbötig gemacht: Wir machen eine Veranstaltung in Margarethen! Alle Mediatoren kommen, der Flughafen-Vorstand! Und ich habe ihnen gesagt: Tut das nicht! Das ist kontraproduktiv! Denn es gibt nach wie vor einige extrem negativ denkende Leute.	Mediationsteam von mir abgeraten, Veranstaltung im Ort zu machen, da kontraproduktiv gewesen
--	R7/8	Ich habe dann halt ein bisschen hineingehorcht, und habe speziell den Vorstand meiner Bürgerinitiative gebeten, sich ein wenig umzuhören, wie so eine von Mediatoren und Flughafen-Leuten begleitete Veranstaltung ankommen würde. Und zu dem Zeitpunkt war es so, dass die gesagt haben: Es ist besser, wir machen das nicht!	Uns umgehört, aber keine Zustimmung zu Veranstaltung mit Mediatoren
--	R7/9	Ich bin nach wie vor der Meinung, dass es gut war, dass wir eine solche von Mediatoren und Flughafen-Leuten begleitete Veranstaltung nicht gemacht haben. Denn: Trotz Teilvertrag und trotz schriftlicher Fixierung des prozentuellen Anteils der Landungen wurde im ersten Jahr der Prozentsatz überschritten – was natürlich die Leute sofort wieder auf die Palme gebracht hat: Was habt ihr dort gemacht? Nur Kaffee getrunken? Weil, die halten sich eh nicht dran!	Gut gewesen, dass keine von Mediatoren begleitete Veranstaltung gemacht, da Verfahren nichts an Belastung verändert
--	R6/8	Also in der Bürgerinitiative kann ich mich nicht erinnern, was ich die Zeit dort war, dass sie einmal da waren. Aber das war auch gar nicht notwendig, weil wir ja immer in den Ausschüssen oder was auch immer oder Arbeitskreise ja eh immer mitsammen gewesen sind.	In Bürgerinitiative Mediatoren nie dabei gewesen, auch gar nicht notwendig gewesen

--	R1/13	Der Flughafen hat nicht gewollt, dass jemand vom Mediationsteam bei unseren Veranstaltungen anwesend war.	Flughafen dagegen gewesen, dass Mediatoren bei unseren Veranstaltungen	
--	R1/13	Wir wollten einmal eine Veranstaltung machen, wo wir den Chefmediator dabei haben wollten, und der wäre auch einverstanden gewesen, aber der Flughafen hat gesagt: Nein, das wäre eine zu große Parteinahme für die Bürgerinitiativen.	Flughafen zu große Parteinahme für die Bürgerinitiativen geortet	
UK3.2.5.1				
	++	0		
	+	2		
	0	4		
	-	11		
	--	11		
++	R11/24	Da war ich dabei bei einer Sitzung. Und die wollten also wirklich - wie einem kranken Ross haben sie dem X zugeredet, dass er sich in irgendeiner Weise entschuldigen muss, weil er die Leute vom Flughafen beleidigt hat. Und da habe ich den Y also schon bewundert, wie er da wie mit einem kranken Ross redet, dass er den dazu bewegt, da einen Schritt zu machen. Und das war schwierig. Aber dass er sich die Mühe nimmt, da herzukommen und mit ihm zu reden bei der Sitzung, da war er doch auch sehr engagiert. Und die haben ja auch versucht, dem goldene Brücken zu bauen, damit er drinbleiben kann.	Mediationsteam sehr engagiert gewesen und sich Mühe genommen herzukommen goldene Brücken zu bauen, dass Bürgerinitiative im Verfahren bleiben kann	UK3.2.5.2: Erfolg bei tatsächlicher Teilnahme des Mediationsteams an Rückbindungssitzungen <ul style="list-style-type: none"> • Sehr engagiert gewesen • Teilweise als neutrale Personen angenommen worden • Geholfen, zu Beschlüssen zu kommen und schwankende Bürgerinitiativen im Verfahren zu halten
++	R8/10	Wir haben dann – da war der X noch extra bei uns da in der Sitzung, - dass wir das ganz schnell durchbesprochen haben und dann zu einem Beschluss gekommen sind.	Mitglied des Mediationsteams noch extra in Sitzung dabei gewesen, damit wir zu Beschluss kommen	
0	R4/7	Die Mediatoren sind teilweise als neutrale Personen angenommen worden, wenn sie bei den Sitzungen dabei waren. Es hat aber auch einige Sitzungen gegeben, wo man es sich verboten hat, dass sie kommen. Die haben also ihre Hilfe angeboten, und ein Teil vom Publikum hat gesagt: Wir wollen die da gar nicht sehen! Und das ist natürlich dann schon irgendwann blöd.	Mediationsteam teilweise als neutrale Personen angenommen, aber auch Sitzungen, wo man sich Begleitung verboten hat	

UK3.2.5.2				
	++	2		
	+	0		
	0	1		
	-	0		
	--	0		
				UK3.2.6.1: Erfolg bei
++	R3/4	Bei den Sitzungen des inneren Kreises waren, würde ich sagen, eigentlich immer alle anwesend. Es hat sich immer der eine oder andere entschuldigen lassen, aber da sind wir nie weniger als zehn Leute gewesen, die sich bei mir zu Hause getroffen haben.	Bei Sitzungen immer so gut wie alle Leute anwesend gewesen	Institutionalisierung der Rückbindung innerhalb der Bürgerinitiative
++	R2/1	Also mit der Bürgerinitiative, die da in der Ortschaft ist, gibt es keine Probleme bei der Rückbindung. Da haben wir unsere regelmäßigen Treffen, und da habe ich relativ freie Hand.	Keine Probleme bei Rückbindung und relativ freie Hand gehabt	<ul style="list-style-type: none"> • Immer so gut wie alle Leute anwesend und lebhaft Sitzungen gehabt
++	R10/3	Ein Tag in der Woche oder alle 14 Tage war einfach nur dem Thema Mediation gewidmet.	Ein Tag pro Woche nur dem Thema Mediation gewidmet	<ul style="list-style-type: none"> • Manche keine Probleme, andere grenzenlos überfordert
++	R4/3	Bei den Rückbindungssitzungen, das ist ja eine beschränkte Öffentlichkeit, in der natürlich dann, - wo man drei, vier Stunden Zeit hatte sich auszuleben, und den Frust auszuleben – ich sage das auch gleich für mich, - das ist natürlich teilweise sehr lebhaft ausgefallen.	Rückbindungssitzungen sehr lebhaft ausgefallen	<ul style="list-style-type: none"> • Engerer Kreis durch regelmäßige Treffen gut eingebunden
++	R3/5	Bei den größeren Treffen, da waren wir so vierzig, fünfzig Leute, in der Größenordnung. Das war die normale Versammlungsdichte dort.	Große Versammlungsdichte bei Treffen gehabt	<ul style="list-style-type: none"> • Abstände der Sitzungen immer größer geworden
+	R8/1	Der engere Kreis, - den zu vertreten und da sich rückzubinden, das ist sicher etwas, was leichter fällt, weil man hat die regelmäßigen Treffen, wo die Leute auch kommen.	Rückbindung mit engerem Kreis durch regelmäßige Treffen leichter gewesen	<ul style="list-style-type: none"> • Hauptversammlungen meist nur Formalakt
+	R10/19	Den Sitzungsmodus hat es auch im späteren Verlauf des Verfahrens gegeben, aber in immer größeren Abständen.	Abstände der Sitzungen immer größer geworden	
0	R4/18	Die Einladungen zur Hauptversammlung – das sind meistens ja eh nur Formalien.	Hauptversammlungen meist eh nur Formalien gewesen	

-	R3/8	Da kann man sich schon vorstellen: Das ist eine Überforderung, die ist, - irgendwann ist sie grenzenlos geworden. Ich habe dann versucht, das Maß zu reduzieren, dass nicht alle immer alles bearbeitet haben, sondern dass wir eine Art Berichtswesen haben wie eine Firma, wie eine Organisation, und wir sagen: Okay, ich bin der CEO, wir brauchen, - wir müssen immer am Beginn, - und wir müssen uns berichten: Was ist vorgefallen? Was kommt aus den Arbeitskreisen Neues?	Grenzenlose Überforderung gewesen, deshalb straffere Organisation mit Berichtswesen gemacht	
UK3.2.6.1				
	++	5		
	+	2		
	0	1		
	-	1		
	--	0		
				UK3.2.6.2: Erfolg von Hilfestellungen
--	R3/13	Aber mir war klar, dass das Drängen des X, wo er auf nichts mehr eingehen will, wo man auf Forderungen: Wir würden das gern, - also auch die Dokumente, die entstanden sind, das sind, - man hat gesagt: Ich will die Dokumente. Ich brauch die Dokumente. Bevor ich sie mit meinen Leuten besprechen kann. Die sind ja am Tag davor ausgeteilt worden. Ich habe meine Unterlagen, - die habe ich auf der Klausurtagung selber erst gekriegt. Die vollständigen Unterlagen wurden erst am Wilhelminenberg ausgeteilt.	Wichtige Unterlagen von Mediationsteam zu spät ausgegeben, um sie in Bürgerinitiative durchzuarbeiten	des Verfahrens bei eigener Rückbindungsarbeit • Unterlagen zu spät ausgegeben worden und Verbot, Unterlagen zu veröffentlichen
--	R10/14	Die Unterlagen haben wir während der Klausur bekommen. Aber vor der Klausur haben wir auch ähnliche Unterlagen bekommen – zum Beispiel solche Heftchen, und das haben wir einfach in der Gruppe durchdiskutiert. Wir haben das angeschaut, in der Mitte hingelegt. Wir haben Papier drübergelegt und geschaut. Und da sind wir eben draufgekommen, man erkennt nicht, - und wo ist jetzt eigentlich mein Haus?	Unterlagen zu spät hergegeben worden und nicht geeignet gewesen, um darüber in Bürgerinitiative zu diskutieren	
--	R10/19	Nach einer Veröffentlichung von Lärmkarten durch unserer Bürgerinitiative war auf einmal auf jeder Unterlage vom Flughafen so quer drübergestempelt: Nur für den persönlichen Gebrauch! Weil es ein riesen Verbrechen von uns als Bürgerinitiative ist, dass wir vertrauliche Unterlagen sozusagen öffentlich machen.	Verbot durch Verfahren, Unterlagen zu veröffentlichen	

UK3.2.6.2				
	++	0		
	+	0		
	0	0		
	-	0		
	--	3		
+	R12/8	Ich habe auch den Teil in der Fraktion aus den anderen Katastralgemeinden eingeladen. Ich mache da Powerpoint-Präsentationen und habe sie informiert. Weil es ist wichtig, dass die informiert sind und das auch weitergeben an Leute. So funktioniert das, und das funktioniert meines Erachtens nach besser, als wenn ich da große Veranstaltungen mache und dort mit Leuten – mit speziellen Leuten, die dort hineingesetzt werden, die dich bombardieren und sekkieren und darauf aufmerksam machen, dass du gegen die da drüben arbeitest und eigentlich auch die Gemeinde vertreten sollst und nicht nur die Bürger von der einen Ortschaft. Und so funktioniert das. So habe ich auch die Sachen am Badesee aufklären können, und, ja , wir machen das weiter so.	Präsentationen für andere Meinungsträger gut funktioniert	UK3.2.7: Erfolg der Institutionalisierung öffentlicher Veranstaltungen der Bürgerinitiativen als Diskussionsforen <ul style="list-style-type: none"> • Zu wenig in breitere Öffentlichkeit gegangen • Nicht notwendig, wenn Grundinformation geklappt hat • Präsentationen für andere Meinungsträger gut funktioniert • Unterschiedlicher Zuspruch, aber auch Interesselosigkeit der Bevölkerung gemerkt
+	R1/13	Wir haben insgesamt, glaube ich, drei Diskussionsveranstaltungen gemacht, wobei zwei wirklich ganz interessant waren. Eine ganz zu Beginn in Enzersdorf. Die war wirklich gut. Und eine zweite dann mitten drinnen in Schwechat, - die war nicht so gut besetzt, aber war trotzdem sehr gut.	Zwei ganz gute Diskussionsveranstaltungen gemacht	
+	R2/6	Bei einer Diskussionsveranstaltung, die wir mit einer Gemeinde mitorganisiert haben, da war eigentlich ganz ein guter Zuspruch.	Eigentlich ganz guter Zuspruch bei Diskussionsveranstaltung gewesen	
0	R12/7	Wir haben am Anfang im alten Gemeindeamt von Sarasdorf so Sitzungen, Besprechungen abgehalten, haben Leute dazu eingeladen. Es sind ein paar sogar gekommen, aber das war's.	Ein paar Leute zu öffentlichen Sitzungen gekommen	
-	R1/14	Wir haben uns schon überlegt, gemeinsame Sitzungen zu machen. Wir hätten sollen mehr Bürgerinitiativen gewinnen. Also wir haben zwar immer Jahresversammlungen gemacht, die, weiß ich, zum Beispiel in Schwadorf einmal waren und einmal in Enzersdorf, aber das war nur im Rahmen der Mitglieder. Aber nicht offen, vollkommen offen. Das waren sozusagen Vereins-Jahresversammlungen. Das war zu wenig.	Vereins-Jahresversammlungen zu wenig gewesen, hätten in breitere Öffentlichkeit gehen müssen	

-	R2/6	Unsere Diskussionsveranstaltungen waren eher schwach besucht.	Veranstaltungen eher schwach besucht	
-	R14/3	Die Bedürfnisse im Ort waren nicht so groß, dass man viele Diskussionsveranstaltungen hätte machen müssen.	Wenig Bedürfnis im Ort nach vielen Diskussionsveranstaltungen gewesen	
--	R1/15	Diskussionsveranstaltungen haben sich dadurch erübrigt, dass die Grundinformation in den meisten Fällen funktioniert hat.	Keine Diskussionsveranstaltungen nötig gewesen, da Grundinformation geklappt	
--	R11/5	Wir haben die Interesslosigkeit der Bevölkerung auch bemerkt, wenn wir zu Veranstaltungen nach Zwölfaxing gefahren sind, wo alle eingeladen waren, wo wir selber noch in Velm, Himberg und Pellendorf Einladungen ausgeteilt haben, dass dann dort in Zwölfaxing bei der Sitzung von Himberg niemand da war.	Interesslosigkeit der Bevölkerung bemerkt	
--	R11/6	Also, es war nicht so, dass die Leute zu bewegen gewesen wären, irgendetwas zu tun.	Leute nicht zu bewegen gewesen	
UK3.2.7				
	++	0		
	+	3		
	0	1		
	-	3		
	--	3		

Anhang 2i: Skalierende Strukturierung UK 3.3

Zitat-Nr.	Fundstelle	Zitat	Paraphrase	Kategorie
UK 3.3				
				UK3.3.1.1: Erfolg Diskursführung
++	R3/12	Wir haben die Legitimität des Verfahrens schon diskutiert, und wir sind voll dahinter gestanden. Alle, nicht nur ich. Alle sind voll dahinter gestanden.	Legitimität des Verfahrens diskutiert und alle voll dahinter gestanden	innerhalb der Bürgerinitiative
+	R5/2	Es war meistens der sogenannte harte Kern, der bei den Sitzungen erschienen ist, also hat man da durchaus auch Interna offen plaudern können am Wirtshaustisch.	Durchaus möglich gewesen, Interna offen zu plaudern	<ul style="list-style-type: none"> • Möglich gewesen, Interna offen zu plaudern
+	R3/5	Die Leute waren extrem kritisch, und die haben extrem aufgepasst.	Leute extrem kritisch gewesen	<ul style="list-style-type: none"> • Leute extrem kritisch gewesen
+	R3/8	Manche wollten das bis ins Detail hinein wissen. Wir haben ja immer, - die Fragen sind ja endlos	Endlose Fragen gegeben	<ul style="list-style-type: none"> • Endlose Fragen gegeben
0	R7/4	Ich kann mich nicht erinnern, dass es irgendwann einmal wirklich in der Gruppe härtere Diskussionen gegeben hat. Das war eine Schilderung der Situation: die Facts auf den Tisch gelegt. Dann hat man gesagt: Na schau, ob du da noch etwas machen kannst! Oder: Schau, ob du da noch etwas machen kannst! – so gewisse Hints. Aber nicht: Das kannst du so nicht machen! Also, das war nie der Fall. So gesehen habe ich es eigentlich relativ leicht gehabt.	Nie wirklich härtere Diskussionen gegeben	<ul style="list-style-type: none"> • Legitimität des Verfahrens diskutiert und alle voll dahinter gestanden
0	R10/9	Wir haben uns immer zuhause abgesprochen, und wir haben schon begonnen uns langsam zu ärgern über die ganzen Sachen. Mein Vorgänger hat immer noch geglaubt, der Flughafen hat recht, aber es war einfach schon zu sehen, dass das nicht stimmt, was sie uns erklären.	Uns immer zuhause abgesprochen und gesehen, dass mein Vorgänger auf falschem Weg	<ul style="list-style-type: none"> • Sitzungen nicht sehr intensiv gewesen, keine härteren Diskussionen gegeben, viele gar nicht kritisch nachgefragt
-	R1/15	Also diese Sitzungen von den einzelnen Bürgerinitiativen sind nicht sehr intensiv gewesen.	Sitzungen nicht sehr intensiv gewesen	<ul style="list-style-type: none"> • Keine sachliche Diskussion möglich, wenn Teilnehmer Kampfrhetorik verwendet
-	R4/1	Und da muss man sagen, dass also dort, wo die Erfahrungen der jeweiligen Nachbarschaft mit dem Flugplatz sehr schlecht waren, - die habe ganz einfach aus der Öffentlichkeitsarbeit von der Mediation einen riesen Wunschtraum hochgezüchtet. Die haben gar nicht kritisch nachgefragt.	Viele gar nicht kritisch nachgefragt	<ul style="list-style-type: none"> • Manche Teilnehmer total unzugänglich gewesen • Gefahr gewesen, im Frust an die Wand gestellt zu werden, weil Vertrauen nicht mehr da gewesen,

-	R4/3	Wenn Teilnehmer drinnen sitzen, die genauso ihr Handwerkszeug gelernt haben wie ein Mediator, nützt das alles nichts. Die Kampfrhetorik gelernt haben im Zuge ihrer kommunalpolitischen Ausbildungen, die es ja alle gibt. Und da ist man natürlich auf der Sachebene verloren. Es hat aber auch Sitzungen gegeben, wo man Gelegenheit hatte, gewisse sachliche Zusammenhänge zu erläutern, gewisse – wie soll ich sagen – Hoffnungen, die man sich einfach als Laie macht, die ich mir ja auch gemacht habe, schön sachte abzulegen, - ich will nicht sagen: zerstreuen. Und dafür andere Dinge, Möglichkeiten zu erläutern und zu sagen: Da gibt es eine Möglichkeit, da können wir so und so.	Wenn Teilnehmer Kampfrhetorik gelernt, auf der Sachebene verloren	um Konsens herzustellen und Kompromiss zu kommunizieren <ul style="list-style-type: none"> • Bei Diskussion gesehen, dass Obmann auf dem falschen Weg, weshalb er unter Druck gekommen ist
-	R4/6	Wie ich gesehen habe, es sitzt einer dort – schon von der Körpersprache her: zurückgelehnt, die Ärmel verschränkt, mit einem abgehobenen Lächeln – und sagt: Du kannst reden, was du willst. Da war die Mauer, vor der bin ich gestanden.	Bei manchen Teilnehmern wie vor einer Mauer gestanden	
-	R4/6	Man hat versucht, erst einmal den Diskussionsgegenstand wieder und wieder heraus zu schälen – um was es eigentlich geht – und dann zu versuchen, in dem Frust nicht gleich an die Wand gestellt zu werden, das war eigentlich das Problem.	Problem gewesen, im Frust nicht gleich an die Wand gestellt zu werden	
-	R10/10	Dann ist mein Vorgänger in gewisser Weise innerhalb der Diskussion in unserer Gruppe gewissermaßen unter Druck gekommen, weil er halt noch immer sehr, sehr stark ganz pro Flughafen war, aber innerhalb der Gruppe schon sehr viel sehr kritische Stimmen laut geworden sind.	Mein Vorgänger unter Druck gekommen, weil sehr viele kritische Stimmen innerhalb der Gruppe	
--	R3/5	Um einen Kompromiss zu kommunizieren braucht man sehr viel Vertrauen, gegenseitige Sympathie und so weiter. Und diese beiden Dinge sind im Laufe der Mediation zierweise zerbrochen. Es ist zunächst immer weniger Konsens da gewesen. Und am Schluss ist es auch immer schwieriger gewesen, als Gruppe insgesamt als sympathisch aufzutreten, sondern ist eigentlich meine Art der – quasi – Sympathiewerbung von den Anderen als, ja, bis hin zur Schleimerei betrachtet worden.	Vertrauen später nicht mehr da gewesen, um Kompromiss zu kommunizieren und Konsens herzustellen	
UK3.3.1.1				
	+++	1		
	+	3		
	0	2		
	-	6		
	--	1		

				UK3.3.1.2: Erfolg Konsensfindung
++	R10/35	Wir haben uns wirklich für jede Sitzung vorbereitet. Wir haben Pläne gemacht, wir haben uns besprochen. Es ist nicht so – die tun immer so, als wäre man dort das Rumpelstilzchen, das aus dem Bauch heraus sagt, was es will. Weil andere Bürgerinitiativen sind ja wirklich Ein-Mann-Betrieben gewesen. Und wir haben uns vorher geeinigt, was, mit welchem Spielraum – was ist, sozusagen, unsere Zielrichtung? Das ist ja gut. Dadurch weiß man auch, was man will.	Uns für jede Sitzung vorbereitet gehabt und vorher auf Verhandlungsspielraum und Zielrichtung geeinigt	innerhalb der Bürgerinitiative
++	R13/2	Wir haben Entscheidungen gemeinsam festgelegt.	Entscheidungen gemeinsam festgelegt	<ul style="list-style-type: none"> • Sehr schwierig und langwierig gewesen, tragfähigen Konsens zu finden • Vor jeder Mediationsitzung auf Verhandlungsspielraum und Zielrichtung geeinigt sowie regelmäßig Strategien entwickelt
++	R12/5	Also, wir sind schon regelmäßig zusammengesessen. Wir haben uns Nächte um die Ohren geschlagen, Strategien entwickelt, alles. Die Ziele waren klar, die waren klar gesetzt. Das wollen wir erreichen, und dort müssen wir hin.	Ziele klar gewesen und regelmäßig Strategien entwickelt	<ul style="list-style-type: none"> • Entscheidungen immer gemeinsam festgelegt
+	R10/18	Der Meinungswandel gegenüber dem Mediationsverfahren hat sich massiv innerhalb der Teilnehmer durchgesetzt. Wir konnten einfach genau zeigen, wie man hier mit uns verfährt. Wir haben anhand von Karten festgestellt, es wird eher lauter werden, und deswegen treten wir auch zurück. Und das haben wir den Leuten erklärt. Und so ähnliche Unterlagen haben natürlich auch unserer Mitglieder gehabt, und selbstverständlich waren die alle empört. Die waren alle dafür, dass wir vom Teilvertrag zurücktreten.	Meinungswandel gegenüber Mediationsverfahren massiv durchgesetzt, da an Unterlagen zeigen können, dass nicht in Ordnung	<ul style="list-style-type: none"> • Mit guten Argumenten Meinung bilden können • Strategiewechsel nicht einfach Rückzubinden gewesen • Unklarheiten nicht ausräumen können
0	R1/15	Wir hätten vielleicht mehr machen können. Aber es hätte eh nichts gebracht. Die haben alle gesagt: Wozu? Ihr müsst das dort ausschnapsen. Und wenn ihre auch untereinander einig seid, werdet ihr das schon machen. Und das, was das Bestmögliche ist. Damit waren die immer legitimiert sozusagen, dem zuzustimmen, was wir dann beschlossen haben, ohne dass sie jetzt viel Rückkoppelung haben mussten.	Legitimiert gewesen, ohne viel Rückkoppelung zu machen	<ul style="list-style-type: none"> • Verschiedene Vorstellungen kommunikativ nicht aufholbar gewesen
0	R9/2	Bei uns ist es ein bisschen einfacher, weil da gibt's quasi, - die Vertrauensfrage stellt sich da nicht so wirklich. Da vertraut jeder jedem. Und wenn der sagt: Das ist so!, dann ist es so. Aber das geht halt nur in einer ganz kleinen Gruppe.	Bei uns einfach gewesen, da kleine Gruppe und Vertrauensfrage sich nicht gestellt	<ul style="list-style-type: none"> • Legitimiert gewesen, ohne viel Rückkoppelung zu machen
0	R9/3	Es war gar nicht notwendig, nach jeder Mediationsrunde eine Sitzung einzuberufen. Da hat es nur ganz selten Telefonate gegeben, wo man dann sagt: So und so steht die Geschichte! Ist das für Dich, - für uns noch irgendwie machbar, vertretbar? Als: Ja, nein? Und im Wesentlichen danach hat man sich dann gerichtet. Und sonst habe ich da freies Pouvoir gehabt, was ich tue, und was ich nicht tue. Da konnte ich also relativ frei schaffen, ohne mir die Vertrauensfrage stellen zu müssen.	Weitgehend freies Pouvoir gehabt, da keine Vertrauensprobleme, und nicht notwendig gewesen regelmäßig Sitzungen einzuberufen	<ul style="list-style-type: none"> • Einfach gewesen, da kleine Gruppe und Vertrauensfrage sich nicht gestellt
-	R3/5	Den gemeinsamen Konsens haben wir gefunden nach Wochen mühsamer Konsensfindung. Das war ein Konsens, der war tragfähig, den haben alle kapiert und mitgetragen gehabt.	Tragfähigen Konsens nach Wochen mühsamer Konsensfindung gefunden	

-	R4/6	Das war sehr schwierig, da jetzt einmal einen Standpunkt herauszukristallisieren, den ich da wieder habe mit hereinbringen können ins Mediationsverfahren. Mit dem sind eigentlich die Sitzungen aufgegangen.	Sehr schwierig und langwierig gewesen, einen Standpunkt herauszukristallisieren
-	R3/9	Also wir sind am Schluss, - wir haben uns getroffen am Sonntag um 4. Die ersten Meetings waren um 6 zu Ende, - war auch so gedacht, dass man den Sonntagabend dann der Familie widmen kann. Gegen Ende sind wir gesessen: Die letzten, - etliche haben dann im Laufe des Abends das Meeting verlassen, aber die letzten sind gegangen um 11 oder um Mitternacht. Von 4 am Nachmittag bis Mitternacht, und dann war der Sonntag vorbei. Ich habe vorher noch am Sonntag irgendetwas vorbereiten müssen für dieses blöde Meeting. Und wir haben am Sonntag um Mitternacht Unklarheiten gehabt. Und wenn es dann nicht funktioniert, dass man sagt, - jetzt blöd gesprochen: Der CEO hat da einfach Durchgriffsrecht, und der geht dorthin und macht das, dann passiert das, was bei uns passiert ist. Dann sitzt er halt dort und sagt: Nein, du darfst das nicht sagen. Und ich sage: Ich bin aber der Vorstand dieses Vereins. Du darfst es trotzdem nicht sagen. Und beschimpft mich choram publico.	Nach stundenlangen Sitzungen immer noch Unklarheiten gehabt
-	R10/17	Die Phase, in der ich auf Konfrontationskurs zum Verfahren gegangen bin, war nicht einfach rückzubinden: einerseits Solidarisierung, andererseits auch Kritik, man hätte den Bogen überspannt.	Phase, in der ich auf Konfrontationskurs zum Verfahren gegangen bin, nicht einfach rückzubinden gewesen
-	R10/19	Bei der Rückbindung waren diese Punkte voll mitgetragen: Rücktritt vom Vertrag und die ganze Aufregung. Wo es zu bröckeln begonnen hat – das ist übertrieben: Wo es Risse gegeben hat und interne Kritik war plötzlich bezüglich des Auftretens. Ich habe das noch im Ohr: Ja sag halt nicht, die Lärmberechnungen sind falsch, sag halt, sie sind nicht richtig. Also man hat plötzlich begonnen, hier wortzuklauben. Weil man wollte auf gar keinen Fall irgendeinen Anlass geben, der berechtigt, dass wir ins Schussfeld geraten. Das war auch eine interessante Erfahrung. War nicht angenehm, weil plötzlich war ich in Frage gestellt in meiner Höflichkeit. Das war für mich nicht angenehm. Aber im Laufe der Zeit hat sich das auch gegeben.	Interne Kritik am Auftreten gegenüber dem Verfahren
--	R3/9	Und Kollegen dann gemeint haben – und zwar wirklich enge Freunde auch, also nicht irgendwelche fremden Leute, sondern das waren wirklich Freunde und eng mitgearbeitet im Verein und privat immer schon vorher Freund gewesen – die dann gesagt haben: Nein, du verstehst das nicht. Und wir hatten einen Streit über das. Grässlich, ja. Und ich habe irgendwann eingesehen, dass ich das nur zum Teil, - dass ich zum Teil recht habe, aber dass er eben auch zum Teil recht hat. Also andere Mitglieder haben mir halt immer gezeigt: So, wie ich mir das vorstelle, ist das nicht. Ja, und dann war, - das war kommunikativ nicht mehr aufholbar. Das konnte eigentlich nur noch gebrochen werden, indem man sagt: Okay, der alte CEO soll gehen, es kommt ein neuer CEO. Und mein Nachfolger hat das dann auch ganz anders gemacht.	Verschiedene Vorstellungen kommunikativ nicht mehr aufholbar gewesen

UK3.3.1.2				
	++	3		
	+	1		
	0	3		
	-	5		
	--	1		
				UK3.3.1.3: Einflüsse auf Diskurserfolg
+	R9/2	Wir sind ja nur eine kleine Gruppe – eine Klein-Aktivgruppe, wenn man so will. Daher sind das nicht viele, die man da rückbinden muss, also wir sind da sieben oder acht Personen. Also das sind nicht viele, - das ist recht einfach.	Nur kleine Gruppe gewesen, deshalb einfach gewesen, rückzubinden	innerhalb der Bürgerinitiative <ul style="list-style-type: none"> • Terminproblem gegeben • Belastung gewesen • Zu wenig Zeit in Sitzungen gehabt • Immer weniger Sitzungen gehabt • Wunsch nach mehr Zeit vom Verfahren unterbunden worden • In kleiner Gruppe leichter gewesen
0	R9/1	Je kleiner natürlich die Gruppe ist, der man rückbinden muss, desto einfacher ist die Geschichte: Je größer die ist, und wie dann vielleicht unter Untergrund Gruppen besehen, desto schwieriger wird die Geschichte. Die Sache ist aber in jedem Fall zeitintensiv.	Je kleiner die Gruppe, desto leichter, aber dennoch sehr zeitintensiv	
-	R8/10	In den Sitzungen war viel zu wenig Zeit.	In Sitzungen viel zu wenig Zeit gewesen	
-	R10/20	Die Sitzungen sind spärlicher geworden. Das hängt einfach aber auch zusammen, weil – an der physischen Mühsamkeit, sagen wir einmal so. Wir haben oben an diesem großen Tisch das dann abgehalten, aber man musste sich vorbereiten, jeder musste Zeit finden, alle sind berufstätig. Das ist oft so, dass man um sechs oder sieben oft schon so richtig ist. Dann muss man aber noch sich aufrufen, und wir waren dann meistens immer noch zu zehnt da. Acht bis sechzehn Leute sind da gesessen. Und jeder berichtet, und dann ist auch irgendwann einmal dieser Zustand, wo man anfängt, zu sehr sein Herz auszuschütten. Das ist einfach insgesamt dann nicht mehr so erfreulich. Und wenn man schon so viele hinter sich hat: Es geht einem einfach auf den Geist.	Sitzungen immer spärlicher geworden, da zeitmäßig sehr mühsam gewesen	
--	E1/1	Die erste Auffälligkeit war, dass Rückbindung ein irres Terminproblem bedeutet hat. Wir hatten – ohne dabei gewesen zu sein – den Eindruck, dass es einige Schwierigkeiten gegeben hat beim Rückbinden, insofern dass die Termine zu kurz wurden, und man nicht die gesamte Materie besprechen konnte.	Rückbindung ein irres Terminproblem gewesen	

--	E2/17	Das war auch eine irre Belastung. Also diese Art der Rückbindung war vor allem in Zeiten, in denen natürlich – ich weiß nicht – einmal am Tag ungefähr bis mehr eine Sitzung war, - es gab ja wirklich Zeiten: Das ging echt schon ans Eingemacht. Also da habe ich mir schon gedacht: Dass man dann auch noch rückbinden muss, wenn man täglich ein bis zwei Sitzungen hat am Flughafen, und dann noch mit seiner Gruppe, - und zwar mit diesen Sitzungen sitzt man nicht nur so zum Spaß, sondern man muss auch entscheiden, soll man zustimmen oder nichts sagen, und dann kann man auch nicht immer in jeder Sitzung sagen: Nein, das weiß ich jetzt nicht, das muss ich noch rückbinden! Also das war sehr schwierig.	Rückbindung irre Belastung gewesen	
--	R13/1	Die größte Schwierigkeit am Anfang war, dass es zu viele Termine gegeben hat. Dadurch war keine Rückbindung möglich. Wir haben dieses Problem angesprochen, dann hat es weniger Termine gegeben. Es waren aber immer noch viele.	Keine Rückbindung möglich gewesen, da zu viele Termine im Verfahren gehabt	
--	R5/2	Ich behaupte, dass man also manchmal beinhart auf den Wunsch hin, man benötige Zeit, um eben Rückbindung hier zu machen, dass das dezidiert unterbunden worden ist. Dabei wäre das eigentlich das Um und Auf gewesen.	Wunsch nach mehr Zeit für Rückbindung dezidiert unterbunden worden	
UK3.3.1.3				
	++	0		
	+	1		
	0	1		
	-	2		
	--	4		
				UK3.3.2: Erfolg Diskurs zwischen Bürgerinitiativen und Verfahrensvertretern
-	R10/21	Ein Mediator war ein viel besserer Gesprächspartner als der andere. Zweiterer war deswegen so unerträglich, weil er bei jeder Frage mit einer Gegenfrage geantwortet hat.	Nicht alle Mediatoren als Diskussionspartner geeignet gewesen	<ul style="list-style-type: none"> • Nicht alle Mediatoren als Diskussionspartner geeignet gewesen

UK3.3.2				
	++	0		
	+	0		
	0	0		
	-	1		
	--	0		
				UK3.3.3.1: Erfolg Diskursführung bei erster öffentlicher Veranstaltung des Mediationsverfahrens
++	E2/7	Vom Setting her fand ich diese Lösung mit den Tischgruppen sehr positiv: also eine Art der Kommunikation, dass man wirklich eben in einer Weise diese Emotionen los wird, das heißt: Ich kann mich äußern! Ich habe eine direkte Möglichkeit, mich da zu etablieren! Das heißt, man hat wirklich das Gefühl gehabt: Da passiert etwas damit! Ich werde gehört! Das war eben sehr positiv aus meiner Sicht.	Tischgruppen sehr positiv gewesen, um sich äußern zu können und am Verfahren zu partizipieren	<ul style="list-style-type: none"> • Tischgruppen sehr positiv gewesen, um am Verfahren partizipieren zu können
++	R5/7	Die erste Veranstaltung war wirklich einmal, - sagen wir einmal so: Um seiner Befindlichkeit als Betroffener Ausdruck zu verleihen.	Bei erster Veranstaltung Betroffene ihrer Befindlichkeit Ausdruck verleihen können	<ul style="list-style-type: none"> • Möglich gewesen, Befindlichkeit Ausdruck zu verleihen
++	R5/8	Bei der ersten Veranstaltung da haben die Leute das wirklich als Gelegenheit benutzt: Okay, das ist jetzt die Klagemauer!	Bei erster Veranstaltung Leute die Gelegenheit genutzt	

--	R3/10	Das war ja absurd. Das waren ja völlig, - rein schon vom Feeling her in der Körner-Halle in Schwechat, - das waren absurde, - das waren keine Bürgerveranstaltungen, wo man versucht hätte, irgendetwas, - das hat immer den, - das hat immer so ausgesehen, wie: Der Flughafen präsentiert jetzt, wie toll er ist. Und was er für ein tolles Verfahren macht. Es war kein lebendiger kommunikativer Austausch. Ich habe immer gesagt – mehrmals – zum X gesagt, er soll, - weil er immer, - er hat ja eine panische Angst vor Großgruppen. Und ich habe mehrmals zu ihm gesagt, er soll bitte keine Angst vor Großgruppen haben, sondern Großgruppen funktionieren fabelhaft, wenn man sie etwas lässiger organisiert. Aber eine Großgruppe – 150, 200 Leute – an Tische zwingen in der Körnerhalle und dann sagen: So, und jetzt bitte! Da sind Poster! Jetzt schreiten wir die Poster ab! Und: Jetzt bitte an den Tisch zurück! Und: Jetzt kriegen Sie alle einen Moderator! Bitte auf den hören! Und der sammelt jetzt...! Das ist eine so zwängliche Art von Kommunikation, da entsteht genau dieses, - das Vertrauen nicht, das Zwischenmenschliche nicht. Das kann dort nicht entstehen. Sie hätten müssen das viel lockerer nehmen. Sie hätten sagen müssen: Okay. Mal sehen, wer nicht kommt. Und der Flughafen soll nicht immer so patzig sein, das ist völlig uninteressant. Der soll dankbar sein, dass man, - einmal umgekehrt: Er soll Demut zeigen, dass er nicht die großen Demos...	Kein lebendiger kommunikativer Austausch gewesen, da zwängliche Art von Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Leute diese Gelegenheit genutzt • Zwängliche Art von Kommunikation gewesen • Trick gewesen, um Leute zu steuern
--	R10/23	Es ist ja sozusagen irgendwie immer befremdlich dieser Mediationszirkus, weil bei der Schlussveranstaltung musste man ja auch plötzlich einen Tisch bilden. Das war irgendwie komisch. Die Leute waren nicht darauf eingestellt, und man kann damit so irrsinnig gut steuern. Man könnte über das Verfahren diskutieren und auf einmal reißt der Argumentationsfaden. Also das sind so gewisse – wenn man es negativ formulieren würde – Trick.	Trick gewesen, um Leute zu steuern	
UK3.3.3.1				
	++	3		
	+	0		
	0	0		
	-	0		
	--	2		

				UK3.3.3.2: Erfolg Diskursführung bei zweiter öffentlicher Veranstaltung des Mediationsverfahrens
+	E2/15	Auch hier wurden Fragen und Themen gesammelt, wenn es noch Anregungen gegeben hat. Das wurde auch immer vorher gesagt, und das wurde auch wirklich schriftlich fest gehalten	Fragen, Themen und Anregungen gesammelt	
0	R7/12	An den einzelnen Ständen ist es eher zu einer offenen Diskussion gekommen. In der Großgruppierung halten sich die Leute mit den Fragen zurück, das ist sonnenklar: Da sitzen die dort am Podium, und da steht man nicht auf und fragt diese vereinzelt Fragen. Es war nichts Gehässiges dabei. Diskussionen waren an den einzelnen Präsentationsständen.	An einzelnen Präsentationsständen eher zu einer offenen Diskussion gekommen als in Großgruppierung	<ul style="list-style-type: none"> • Reine Publicity für Mediationsteam gewesen • Für Leute total unverständlich gewesen, warum wir gemeinsam mit Flughafen-Leuten aufgetreten
0	E2/13	Also vor allem für Leute, die offen sind, für die war die Form der Kommunikation bei der zweiten Veranstaltung gut. Die konnten dort direkt fragen, wenn man das, - also wenn man quasi soviel Selbstbewusstsein oder wie auch immer, wenn man hat. Man kann sich dort melden. Man kann dort nachfragen. Also das war schon möglich. Wenn ich jetzt eher introvertiert bin und zurückhaltend, ist es wahrscheinlich schwieriger, in so einer Gruppe mich dann auch noch öffentlich quasi dort bloß zu stellen, zu fragen, das kann natürlich schon ein Problem sein für manche Leute.	Für Leute, die offen sind, Form der Kommunikation bei zweiter Veranstaltung gut gewesen, für Introvertierte schwieriger gewesen	<ul style="list-style-type: none"> • Zu viele Leute gewesen • An einzelnen Präsentationsständen schon zu offener Diskussion gekommen
--	R5/8	Vor allem die zweite Veranstaltung hat das Mediationsteam gebraucht als eigene Publicity – sonst gar nichts.	Vor allem zweite Veranstaltung nur reine Publicity für Mediationsteam	<ul style="list-style-type: none"> • Für introvertierte Leute schwieriger gewesen • Fragen, Themen und Anregungen gesammelt
--	R8/3	Die Art der Diskussion glaube ich schon, dass das gut angenommen worden ist. Ob es erfolgreich war, würde ich nicht sagen. Sagen wir: Es ist angenommen worden. Für manche Leute war es total unverständlich, wie wir da so gemeinsam als Gegner eigentlich des Fluglärms so mit dem Flughafen oder mit anderen Vertretern dort auftreten können.	Nicht erfolgreich gewesen, da für Leute total unverständlich, wie wir mit Flughafen-Vertretern gemeinsam auftreten können	
--	R9/9	Ich habe von dem nicht viel gehalten – diese Form bei der zweiten Veranstaltung. Ich kenne das von anderen Prozessen, wo man versucht, eben in Großgruppen etwa zu erarbeiten oder etwas auszutauschen, aber auch bei diesen Verfahren sind einfach zu viele Leute beteiligt, als dass man da irgendetwas machen kann.	Zu viele Leute gewesen, als dass man da irgendetwas machen hätten können	
UK3.3.3.2				
	++	0		
	+	1		
	0	2		
	-	0		

	--	3		
				UK3.3.4: Erfolg Diskursführung bei öffentlichen Veranstaltungen der Bürgerinitiativen
0	R2/6	Die Diskussion war nicht immer ganz angenehm, aber im Endeffekt hat es keine größeren Probleme gegeben.	Diskussion nicht immer angenehm gewesen, aber keine größeren Probleme gegeben	<ul style="list-style-type: none"> • Nicht immer angenehm gewesen, aber keine größeren Probleme gegeben
UK3.3.4				
	++	0		
	+	0		
	0	1		
	-	0		
	--	0		
				UK3.3.5: Erfolg Diskursführung via Diskussionsforum auf der Website
-	R2/11	Wenn man diese Diskussionsforen auf der Website anschaut, es sind immer wieder die selben Leute. Das merkt man schon.	Im Diskussionsforum auf Website immer die selben Leute	<ul style="list-style-type: none"> • Immer die selben Leute gepostet • Wenig Wortmeldungen gegeben • Nicht sicher, ob nicht gefiltert worden
-	R5/10	Sie können aufgrund der Wortmeldungen im Diskussionsforum und dem Datum – wenn Sie das vergleichen, dann wissen Sie genau, wann zum Beispiel wieder angeblich Südostwind in Wien war. Es wurde natürlich, - wenn ich ein Problem habe, dann melde ich mich dort, - vergleichsweise wenig allerdings.	Vergleichsweise wenig Wortmeldungen im Diskussionsforum gegeben	
-	R10/25	Ins Forum habe ich ein paar Mal hineingeschaut. Das war immer so: Da waren immer Beiträge, die waren oft schon Jahre alt, weil so wenig dort überhaupt gepostet wurde.	Beiträge im Forum oft schon Jahre alt, weil so wenig gepostet	
-	R5/10	Es schreiben auch immer die Selben Meldungen hinein.	Immer selben Leute gepostet	

-	R5/10	Es wurde zwar immer gesagt, das ist nicht gefiltert dieses Medium, aber ich bin mir nicht sicher. Ich bin mir nicht sicher. Das kann kein Mensch überprüfen, ob jetzt wirklich hier Beiträge dezidiert nicht hineingestellt wurden oder doch.	Nicht sicher, ob nicht gefiltert wurde	
UK3.3.5				
	++	0		
	+	0		
	0	0		
	-	5		
	--	0		

Anhang 2j: Skalierende Strukturierung UK 3.4

Zitat-Nr.	Fundstelle	Zitat	Paraphrase	Kategorie
UK 3.4				
++	R7/13	Durch die Aufforderung, mich bei Verständnisproblemen gleich zu unterbrechen, habe ich eigentlich immer das Feedback gehabt: Ich muss das ein bisschen – einen Level runter, bzw. ich muss es allgemein verständlich rüberbringen.	Immer Feedback gehabt	UK3.4.1: Erfolg der Evaluierung der Kommunikation bei BI-Sitzungen <ul style="list-style-type: none"> • Immer Feedback gehabt • Schwierig zu beurteilen
++	R13/3	Es wurde frei gesagt: Wir verstehen nicht, was du sagst!	Sofort gesagt, wenn unverständlich	
0	R13/3	Es ist schwierig zu beurteilen, ob es gelingt, allgemein akzeptierte Standpunkte zu entwickeln.	Schwierig zu beurteilen	
-	R14/4	Manche wollen es aber nicht verstehen.	Manche nicht gewollt zu verstehen	
UK3.4.1				
	++	2		
	+	0		
	0	1		
	-	1		
	--	0		
				UK3.4.2: Erfolg Evaluierung der Rückbindungsarbeit <ul style="list-style-type: none"> • Beurteilung nicht möglich gewesen
--	T2/4	Der Erfolg einzelner Kommunikations-Tools ist in Hinblick auf die Rückbindungsproblematik von uns eigentlich nicht zu beurteilen, weil wir darüber keine Informationen haben, wie das gewirkt hat, und das auch nicht kontrollieren konnten.	Erfolg einzelner Kommunikations-Tools bei Rückbindung für uns nicht zu beurteilen	

--	T3/16	Ich wollte das ins Verfahren einbauen, und das ist leider nicht gelungen. Das ist also eine völlige Banalität in der Organisationsentwicklung, in der Mediation, - das ist eine völlig Banalität so etwas einzurichten. Genau so eine Qualitätskontrolle. Und zwar jedes Mal in kurzen Abständen. Und auch nicht zeitaufwändig und kein großes Blabla sondern wirklich schnell, blitzlichterhaft: Wie war es heute? Und das ist mir nicht gelungen.	Nicht möglich gewesen, solche Qualitätskontrolle ins Verfahren einzubauen	gewesen
UK3.4.2				
	++	0		
	+	0		
	0	0		
	-	0		
	--	2		

Anhang 2k: Skalierende Strukturierung UK 4.1

Zitat-Nr.	Fundstelle	Zitat	Paraphrase	Kategorie
UK 4.1				
++	R1/1	Dass ich auf das eingegangen bin: Mediation -, weil ich ja zum Beispiel eine sehr intensive Phase der UVP S1 miterlebt habe, dort de facto auch federführend mitbeteiligt war und festgestellt habe, dass das UVP-Verfahren nicht sehr viel bringt für Bürgerinitiativen. Und da war die Hoffnung, dass die Mediation mehr bringt, was sich aber teilweise nicht bestätigt hat. Ich sage teilweise, weil es dann natürlich schon gewisse Vorteile gebracht hat.	Auf Mediation eingegangen, da gewusst, dass UVP für Bürgerinitiativen nicht viel bringt	UK4.1.1.1: Erfolg Strategie Abwägung Mediation gegen anderes Verfahren gemessen an Bereitschaft zur Teilnahme <ul style="list-style-type: none"> • Für einige Ergebnis nicht gut genug, andere sehr wohl unterschrieben, da Ergebnisse in keinem anderen Verfahren zu erreichen gewesen wären • Parteien bei der Stange gehalten, dass nirgends so viele Möglichkeiten wie in Mediation • Auf Mediation eingegangen, da gewusst, dass UVP für Bürgerinitiativen nicht viel bringt • Bestrebt gewesen, dass Mediation zustande kommt, da gehofft, dass besser als UVP • Einigung in Mediation gesucht, da Drohung gegeben, einfach nur UVP zu machen
++	R1/10	Dadurch, dass ich sehr viele Erfahrungen gehabt habe mit der S1-UVP, habe ich natürlich sehr viel rechtlich einbringen können und war sehr bestrebt, dass die Mediation tatsächlich zustande kommt, weil ich gehofft habe, es wird besser als eine Umweltverträglichkeitsprüfung.	Bestrebt gewesen, dass Mediation zustande kommt, da gehofft, dass besser als UVP	
++	R4/9	Eine UVP macht ein Projekt umweltverträglich über die Einreichungsmodalitäten und genehmigt es dann. Aber ist nicht zum Verhindern da. Und noch so einen Flop wie Spielberg wird sich niemand leisten. Der war zwar damals noch nicht geschehen, aber wie ich das erste Mal gehört habe: Wenn ihr bei dieser Mediation nicht zu einer Einigung kommt, dann brechen wir sie ab, - das ist die Schwäche der Freiwilligkeit -, und dann gehen wir in die UVP! Und da habe ich mir gedacht: In der UVP – Schluck!, - ich weiß eh, was da draußen überall Grenzwerte sind! Da bleiben wir aber dran! Noch dazu werden in einer UVP sehr viele Aspekte nicht behandelt, die aber ganz wesentlich für die Nachhaltigkeit sind.	Einigung in Mediation gesucht, da sonst gedroht, einfach nur UVP zu machen	
+	T3/17	Und das hat, glaube ich, schon die Parteien im Verfahren am Stab gehalten. Weil sie gesagt haben: Wir haben nirgends so viele Möglichkeiten, für unsere Interessen uns einzusetzen und etwas zu tun, wie in der Mediation. Weil natürlich können sie im UVP-Verfahren auch ihre Interessen kund tun, aber da muss das eine ganz andere Stichhaltigkeit haben. Da kann man eher über hard facts reden, während über soft facts, - und vor allem der Gestaltungsfreiraum ist im Mediationsverfahren viel größer. Also man kann viel maßgeschneidertere Lösungen finden.	Parteien bei der Stange gehalten, dass nirgends so viele Möglichkeiten, sich für Interessen einzusetzen, wie in Mediation	
0	T2/9	Einige haben das nicht mittragen können, weil sie nach wie vor der Meinung waren, dass die Belastungen, die durch den Flughafenbetrieb jetzt und in Zukunft, wenn er ausgebaut wird, für sie unerträglich sind, und dass sie dem – auch im Interesse ihrer Mitbürgerinnen und Mitbürger – nicht zustimmen können. Das ist – denke ich – eine ehrenhaft subjektive Haltung, die sie hier an den Tag gelegt haben. Andere waren der Meinung, dass es sinnvoll ist zu unterschreiben, weil sie mit diesem Vertrag Ergebnisse festgeschrieben haben, die sie auf keine andere Weise in keinem anderen Verfahren hätten bekommen können. Und die haben das offenbar für wichtiger angesehen als die Verweigerung der Unterschrift.	Für einige Ergebnis nicht gut genug gewesen, andere sehr wohl unterschrieben, da Ergebnisse in keinem anderen Verfahren zu erreichen gewesen wären	

UK4.1.1.1				
	++	3		
	+	1		
	0	1		
	-	0		
	--	0		
++	R7/33	Also, auf dem üblichen Rechtsweg, Pressedruck, Einbeziehen der politischen Parteien hätte man sicherlich nicht das bewerkstelligen könne, was der Mediationsvertrag zustande gebracht hat.	Auf andere Weise nicht so viel möglich gewesen wie in Mediation	UK4.1.1.2: Erfolg Strategie Abwägung Mediation gegen anderes Verfahren gemessen an Bewusstseinsbildung <ul style="list-style-type: none"> • Auf andere Weise nicht so viel möglich gewesen wie in Mediation • Viele Verbesserungen ergeben • Mehr herausgeholt, als wenn nur Bürgermeister verhandelt hätten • Flughafen mehr Geld fürs Rundherum ausgegeben als wenn nur UVP • Besser als UVP, obwohl Flughafen mehr gewonnen als wir • UVP wäre Untergang gewesen • Nicht besser als UVP, da keine echte Mediation gewesen
++	R9/11	Ich behaupte – zumindest für meine BI oder meinen Ort – haben wir doch einiges herausgeschlagen. Also, ich meine, das hätten wir nicht bekommen, das hätten wir wirklich nicht bekommen – auch wenn es die Bürgermeister vielleicht sich aufs Fähnchen stecken – aber das hätte es nicht gespielt, hätten nur die Bürgermeister verhandelt, weil die Bürgermeister eben ganz andere Interessen verfolgen bzw. auch viel leichter breit zu schlagen sind. Und so gesehen haben wir etwas gewonnen. Und das hätten wir nicht bekommen. Das hätten wir einfach nicht gekriegt.	Mehr herausgeholt worden, als wenn nur Bürgermeister verhandelt hätten	
++	R14/5	Der Flughafen hat mehr gewonnen. Wir waren von vornherein auf einen Kompromiss ausgerichtet. Es ist besser als ein reines UVP-Verfahren. Wir würdigen die Bereitschaft des Flughafens zum Dialog.	Besser als UVP-Vverfahren, obwohl Flughafen mehr gewonnen als wir	
++	R4/13	Jeder glaubt, die UVP ist die Rettung. Die UVP ist überhaupt erst der Untergang.	UVP wäre Untergang gewesen	
+	R1/4	Für viele Gemeinden und auch Bürgerinitiativenvertreter haben sich natürlich Verbesserungen ergeben..	Viele Verbesserungen ergeben	
+	R2/13	Und dass wir für einige, doch viele Leute etwas herausgeholt haben, das glaube ich schon. Ich glaube nicht, dass der Flughafen, wenn er nur eine UVP gemacht hätte, soviel Geld hergegeben hätte, für rundherum. Das kann ich mir nicht vorstellen.	Flughafen nur bei UVP nicht soviel Geld ausgegeben für rundherum	
--	R10/35	Dann heißt es immer, Mediation ist viel besser als die UVP. Ja, eine Mediation ist vielleicht besser, aber das war ja keine Mediation. Das war ja ein Schmäh.	Mediation nur besser als UVP, wenn echte Mediation, nicht so wie hier	
UK4.1.1.2				

	++	4		
	+	2		
	0	0		
	-	0		
	--	1		
				UK4.1.1.3: Erfolg Abwägung
-	R4/13	Und mir kommt jetzt im Laufe der Diskussion, die ja da sehr kritisch ist, immer mehr zu Bewusstsein, dass wir es verabsäumt haben, die drohende Alternative ausreichend darzustellen. Wir waren so mit dem Mediationsverfahren beschäftigt, weil wir eh alle gewusst haben, was in dem Abgrund lauert.	Verabsäumt gehabt, Alternative ausreichend darzustellen	Mediation gegen anderes Verfahren als Strategie seitens Bürgerinitiativen <ul style="list-style-type: none"> • Alternative nicht ausreichend dargestellt
UK4.1.1.3				
	++	0		
	+	0		
	0	0		
	-	1		
	--	0		
				UK4.1.2.1: Erfolg Strategie inhaltliche
++	T4/7	Ein Beteiligter prüft das Ergebnis sowohl auf der inhaltlichen als auch auf der Prozessebene.	Ergebnis sowohl inhaltlich als auch auf Prozessebene geprüft	Abwägung von Ergebnissen gemessen an der Durchführung solcher Prozesse

-	R4/1	Es gibt natürlich Leute, die wollen über solche Abwägungen gar nicht reden. Die sagen: Wir sind gegen diese Weiterentwicklung der Luftfahrt. Wenn du mit denen redest, und nicht hundertprozentig einen Erfolg in unserem Sinn erzielst, dann müssen wir uns das sehr genau anschauen, oder dann bist du ein Verräter, dann wollen wir gar nichts mehr hören.	Manche Leute über so etwas gar nicht geredet, da nur hundertprozentigen Erfolg akzeptiert	<ul style="list-style-type: none"> • Ergebnis sowohl inhaltlich als auch auf Prozessebene geprüft • Manche Leute über so etwas gar nicht geredet, da nur hundertprozentigen Erfolg akzeptiert
UK4.1.2.1				
	++	1		
	+	0		
	0	0		
	-	1		
	--	0		
				UK4.1.2.2: Erfolg Strategie inhaltliche Abwägung von Ergebnissen gemessen an der Bewusstseinsbildung
++	R4/16	Und jetzt haben wir zeigen können, dass wir bereit sind, uns in die Materie zu vertiefen, und bereit sind, Lösungen, die vielleicht auch nicht machbar sind, - aber man stellt halt das Regal voll, und dann nimmt man heraus, was geht.	Vorgehabt, zu erreichen, was möglich ist	<ul style="list-style-type: none"> • Vorgehabt zu erreichen, was möglich ist • Auch schlechter Piste zugestimmt, wenn sich Lage etwas verbessert
++	R8/3	Unser Interesse war, das Bestmögliche heraus zu holen, Lösungen zu finden.	Interesse gehabt, das Bestmögliche heraus zu holen	
++	R10/9	Unter meinem Vorgänger haben wir gesagt: Wir stimmen lieber einen schlechten Lage oder einer schlechten Piste zu, die ein bisschen besser ist als gar nichts.	Zu Beginn gesagt, wir stimmen lieber schlechten Piste zu, wenn Lage etwas verbessert	
UK4.1.2.2				
	++	3		
	+	0		

	0	0		
	-	0		
	--	0		
				UK4.1.2.3: Erfolg Strategie inhaltliche Abwägung von Ergebnissen gemessen an der Ergebnisbewertung
++	R4/4	Und im Teilvertrag ist da ein Kompromiss gefunden worden.	Teilvertrag Kompromiss gewesen	
++	R7/12	Und es war sonnenklar: wenn eine dritte Piste mit Zustimmung der Bevölkerung, dann muss in irgendeiner Form auch über das Zweipistensystem gesprochen werden. Und das wollten ja die Flughafenvertreter von Beginn an nicht. Die haben gesagt: Das ist existent! Da reden wir nicht drüber! Wir reden über die dritte Piste! Haben wir gesagt: Na ja, so geht's nicht! Und das war schon einmal der Kompromiss, das Entgegenkommen. Und der erste Teilvertrag hat ja eigentlich nur die Ist-Situation abgehandelt und reglementiert. Also so gesehen war für mich eigentlich schon der erste Teilvertrag ein riesen Erfolg.	Teilvertrag riesen Erfolg gewesen, da Entgegenkommen des Flughafens, auch über die Ist-Situation zu verhandeln	<ul style="list-style-type: none"> • Teilvertrag Kompromiss gewesen • Beim Teilvertrag Entgegenkommen des Flughafens, über Ist-Situation zu verhandeln • Teilvertrag unterschrieben, da Hauptforderungen aufgenommen und geglaubt, dass zu den Gewinnern gehören • Flugrouten nicht weit weggebracht, aber besser als vorher • Vertretbares Ergebnis, da nachher weniger Landungen über unserer Ort • Bei Lärmreduzierung nicht allzu viel erreicht, aber bei dritter Piste dann weniger Verkehr über unserem Ort • Gewisse Verbesserung bei Nachtflugregelung erzielt, obwohl nicht so gut wie erhofft
++	R10/11	Unser zwei Hauptforderungen sind wirklich erst Stunden vor dem ersten Teilvertrag mit aufgenommen und formuliert worden, und wir haben uns gedacht, wir sind die Kaiser, wir haben praktisch jetzt mit Druck zumindest das erreicht für uns und haben den Teilvertrag unterschrieben.	Teilvertrag unterschrieben, da Hauptforderungen mit aufgenommen	
++	R10/24	Beim Teilvertrag haben wir noch geglaubt, wir sind bei den Gewinnern.	Beim Teilvertrag geglaubt, dass zu den Gewinnern gehört	
++	R2/4	Wir haben Flugrouten drüber gehabt. Richtige Startrouen. Die sind drübergegangen. Die haben wir weggebracht. Wir haben sie zwar nicht recht weit weggebracht, aber es ist wesentlich besser geworden.	Flugrouten nicht weit weggebracht, aber besser als vorher	
++	R14/2	Eines unserer Ziele war es, die Lärmbelastung zu reduzieren. Da haben wir noch nicht allzu viel erreicht. Die Routen sind bei anderen Gemeinden leichter verschiebbar. Dafür haben wir dann mit der dritten Piste aber weniger Verkehr.	Bei Lärmreduzierung nicht allzu viel erreicht, aber bei dritter Piste dann weniger Verkehr über unserem Ort	
++	R1/9	Also haben sie bei der Nachtflugregelung halt irgendetwas, was schon einen gewissen Hinblick auf Verbesserungen geben könnte, aber nicht einmal annähernd mit dem, was wir schon mit dem Flughafen vereinbart gehabt haben.	Gewisse Verbesserung bei Nachtflugregelung, obwohl nicht so gut wie erhofft	
++	R10/10	Außerdem hatten wir wirklich Angst – und haben Angst und hatte die Hoffnung, wir können es verbessern. Man hat uns immer erzählt, es wird halb so laut werden dann. Also, wir haben gesagt: Nein, wir machen weiter.	Weitergemacht, da Hoffnung auf Verbesserung gehabt	

++	R7/13	Deswegen sage ich ja, dass das gesamte Vertragswerk, das letztendlich herausgekommen ist, ein gutes ist.	Gesamtes Vertragswerk gut gewesen	<ul style="list-style-type: none"> • Weitergemacht, da Hoffnung auf Verbesserung gehabt • Herzeigbares Resultat gewesen • Mediationsvertrag besser, als gar nichts zu haben • Bewusst gewesen, dass man bei dem einen oder anderen Punkt nachgeben muss • Positives nicht überwogen, aber wenn nicht beigetreten, hätte es gar keine Nachtflugregelung gegeben • Nicht unterzeichnet, da mehr Nachteile als Vorteile • Ergebnis nicht tragbar gewesen, da Nachtflug nicht zufrieden stellend gelöst • Ausgestiegen, da bemerkt, dass im Endeffekt keine Verbesserung
++	R8/13	Ich bin auf der einen Seite froh, dass der Mediationsvertrag unterzeichnet worden ist, weil es ist besser als gar nichts zu haben. So realistisch bin ich.	Mediationsvertrag besser, als gar nichts zu haben	
++	R10/25	Mein Eingangsstatement war: Wir haben bei weitem nicht alles erreicht, aber ich bin sehr froh, dass es diese Mediation gibt, und das ist der richtige Weg.	Bei weitem nicht alles erreicht gehabt, aber froh gewesen, dass es Mediation gibt	
++	R10/27	Uns war durchaus bewusst, dass man bei dem einen oder anderen Punkt nachgeben muss. Wir sind absolut angetreten mit einem sehr realistischen Background. Wir sind sogar mit einem zu defensiven Background angetreten.	Bewusst gewesen, dass man bei dem einen oder anderen Punkt nachgeben muss	
++	R11/8	Na ja, dass die positiven Geschichten überwiegen, könnte man nicht sagen. Uns war schon der Nachtflug ein sehr wichtiges Thema. Und, was wir auch gesagt haben: Wenn da nichts geschieht, das wäre schlimm. Was geschehen ist, ist sicher zu wenig. Aber wir haben uns gesagt: Es ist besser, es geschieht das – also diese sechs Stunden, die jetzt letztlich herausgekommen sind – als gar nichts. Sechs Stunden ist sicher nicht ideal, aber wir sind unter dem Gesichtspunkt herangegangen, dass wir gesagt haben: Okay, unsere Entscheidungen sind jetzt so, als ob das alle machen würden, also als ob die jetzt entscheidend wären: Wir haben nicht gesagt, was wir entscheiden, ist eh egal, die anderen entscheiden eh dagegen. Sondern: Wenn wir nicht beitreten, muss der Flughafen gar keine Nachtregelung machen. Folglich ist uns lieber, er macht die, die jetzt erreicht worden ist – ist besser als keine. Auch wenn sie nicht ideal ist.	Positiven Geschichten nicht überwogen, aber wenn nicht beigetreten, hätte Flughafen gar keine Nachtflugregelung machen müssen	
+	R7/2	Dann muss man halt irgendwo einmal mit sich selbst ins Reine kommen und sagen: Was war die Ausgangssituation? Muss man sich vorstellen: Vor dem Mediationsvertrag 57 Prozent der Landungen, und jetzt legen wir sie fest auf 41. Das ist doch eigentlich eh schon ein wirklich vertretbares Ergebnis.	Vertretbares Ergebnis, da nachher weniger Landungen über unseren Ort als vorher	
+	R7/11	Für mich ist es ein herzeigbares Resultat!	Herzeigbares Resultat gewesen	
--	R8/13	Die Nachteile haben die Vorteile überwogen, und deswegen haben wir es nicht unterzeichnet.	Nicht unterzeichnet, da mehr Nachteile als Vorteile	
--	R1/2	Die massiv betroffenen Gemeinden, wo es Bürgerinitiativen gegeben hat, die haben diese Sache nicht unterschrieben. Weder Enzersdorf, noch Schwechat, noch Zwölfaxing, noch Schwadorf, die haben diesen Vertrag nicht unterschrieben, weil die Frage des Nachtflugs konnte nicht zufrieden stellend gelöst werden. Alles andere war, - wäre unter Umständen konsensfähig gewesen, nur die Frage des Nachtflugs, da hat es keine Einigung gegeben.	Alles andere unter Umständen konsensfähig gewesen, Nachtflug aber nicht zufrieden stellend gelöst	

--	R8/11	Wie der Mediationsvertrag unterzeichnet worden ist, da war es für uns schon klar, dass das Ergebnis für uns nicht tragbar ist, weil eben beim Nachtflug zu wenig herausgeschaut hat.	Ergebnis nicht tragbar gewesen, da beim Nachtflug zu wenig herausgeschaut	
--	R6/11	Und wenn man natürlich merkt, dass man eben da mehr oder weniger hineingelegt wird, dann ist klar, dass man da... Also ich, wenn es nach mir gegangen wäre, also dann hätte ich schon früher gesagt: Ich steige aus. Weil man natürlich dann mitverantwortlich ist gegenüber der Bevölkerung.	Ausgestiegen, da bemerkt, dass hineingelegt worden	
--	R10/14	Es ist nachher lauter geworden. Und das haben wir eben festgestellt, und dann haben die – Es hat Wochen und Monate gebraucht, bis der Flughafen uns endlich seine Statistik vorgelegt hat, wo es wie viel lauter und leiser wird. Und dann haben wir in der Sitzung – das war in der Sitzung nachher – beschlossen, wir treten vom Teilvertrag zurück.	Vom Teilvertrag zurückgetreten, da bemerkt, dass im Endeffekt keine Verbesserung	
UK4.1.2.3				
	++	13		
	+	2		
	0	0		
	-	0		
	--	5		
				UK4.1.3: Erfolg Strategie
--	R4/3	Was immer sehr, sehr hart war in diesen Sitzungen, ist, die Tatsache zu verbreiten, dass hier politisch ein sehr breiter Konsens vorgelegen ist, und es zwei Möglichkeiten gibt: Ich kann sagen, ich bin total dagegen und kann mich jeden Tag in den Spiegel schauen und sagen, ich war wenigstens dagegen, habe aber sonst nichts erreicht. Oder aber ich springe auf den Karren auf, der eine bestimmte Richtung hat, und versuche, ihm ein bisschen eine andere Richtung zu geben. Ich mach mir nichts vor: Das ist ein Kompromiss.	Nur Kompromiss möglich gewesen	Argumentation Win-Win <ul style="list-style-type: none"> • Nur Kompromiss möglich gewesen • Nicht möglich gewesen, Wünsche der Bevölkerung und des Flughafens zu 100 Prozent zu erfüllen
--	R4/11	Es ist sich – um gleich beim wichtigsten Thema zu beginnen – für die Nacht ein Kompromiss ausgegangen, der deshalb gut ist, weil er allen gleich weh tut.	Beim wichtigsten Thema nur Kompromiss möglich gewesen	

--	R11/13	Natürlich ist die dritte Piste als Ganzes schlecht. Andererseits glaube ich, dass das, was im Vertrag erreicht worden ist, schon das Optimale ist, was erreichbar war. Ich glaube auch, dass es nicht möglich ist, die Wünsche der Bevölkerung und des Flughafens zu jeweils 100 Prozent zu erfüllen. Unter den Umständen, ist es der erreichbare Kompromiss.	Kompromiss gewesen, da nicht möglich, Wünsche der Bevölkerung und des Flughafens zu 100 Prozent zu erfüllen	erfüllen • Bestmöglichen Kompromiss erreicht, den einige tragen konnten, andere nicht
--	R11/17	Das war schon das Optimum, das irgendwie gegangen ist. Man kann natürlich fantasieren, aber ich will das realistisch sagen. Ich glaube nicht, dass eine bessere möglich gewesen wäre. Das war wirklich das, was drin war. Die Bürgerinitiativen waren hier wirklich am Aufgeben: Dann gibt es halt keine Mediation, wenn das nicht geht. Und dann haben sie aber doch einen Kompromiss erreicht, wo sie gesagt haben: Okay, den können wir noch tragen – aber einige auch nicht.	Bestmöglichen Kompromiss erreicht, den einige tragen konnten, andere nicht	• Vielen klar gewesen, dass am Ende Kompromiss stehen würde
-	E1/7	Ich denke, es war vielen klar, dass am Ende ein Kompromiss stehen würde. Ich meine, es haben doch sehr viele einfach gehofft, Verbesserungen zu erzielen und eben auch das Bestmögliche zu kriegen. Ich glaube nicht, dass Teilnehmer dabei waren, die wirklich geglaubt haben, am Schluss wird das alles bestmöglich gelöst sein. Es gibt sicher nach wie vor einige, die sagen, sie können damit nicht leben, und sie wollen einfach keinen Flughafen Wien oder so etwas.	Vielen klar gewesen, dass am Ende ein Kompromiss stehen würde	
UK4.1.3				
	++	0		
	+	0		
	0	0		
	-	1		
	--	4		
++	R1/4	Dann die Frage Bratislava war damals noch nicht so konkretisiert wie jetzt, aber war offen. In der Zwischenzeit hat sich ja herausgestellt, dass Bratislava, egal ob's jetzt vom Flughafen miteinbezogen wird, ein System 3. Piste auf gar keinen Fall verhindert. Aber das war damals nicht klar. Also haben wir schon aus diesem Grund weitermachen müssen.	Weitergemacht, da gehofft, dass Bratislava später dritte Piste ersetzen würde	UK4.1.4: Alternative Ergebnis-Abwägungen • Weitergemacht, da gehofft, dass Bratislava später dritte Piste ersetzen würde

++	R2/3	Wir haben gewusst: Der Flughafen wird einmal eine dritte Piste brauchen, und wir werden diese mit normalen Mitteln nicht verhindern können. Das war mir auch von Anfang an klar. Was ich wollte, war, dass wir für unsere Bevölkerung das Beste heraushole. Weil was passiert dort in der Mediation? Man sagt zwar immer, es gibt kein Floriani-Prinzip, aber in Wirklichkeit, in dem Moment, wo man nicht dort ist, passiert es einem, dass man belastet werden kann, und das hat man ja auch gesehen bei den Ergebnissen, die herausgekommen sind. Und das habe ich verhindern wollen.	Weitergemacht, da wenn nicht bei Mediation dabei, Gefahr gewesen, dass belastet worden wäre	ersetzen würde <ul style="list-style-type: none"> • Weitergemacht, da wenn nicht bei Mediation dabei, Gefahr gewesen, dass belastet worden wäre • Ziel gehabt, dritte Piste zumindest zu verzögern
++	R6/3	Und wir hatten natürlich auch das Ziel, dass die dritte Piste zumindest verzögert oder eben nicht gebaut wird.	Ziel gehabt, dritte Piste zumindest zu verzögern	
UK4.1.4				
	++	3		
	+	0		
	0	0		
	-	0		
	--	0		
++	R5/12	Da war ein – erstens einmal – Idealismus: Jö, da gibt es ein neues Instrument! Schauen wir doch einmal! Lassen wir keine Chance ungenutzt verstreichen!	Mediation als neue Chance nicht ungenutzt lassen wollen	UK4.1.5: Alternative Abwägungen in Bezug auf das Verfahren
++	R4/12	Also keine uralten Gutachten, sondern man hat sich wirklich auf einer herzeigbaren – wirklich international herzeigbaren – Ebene damit auseinandergesetzt und das ganze Einigungspotenzial daraus bezogen. Und da sage ich noch einmal: Es ist nicht lustig. Wirklich nicht. Ist keine gute Idee. Aber sie wurde so gemacht, dass ich sagen kann: Mir ist es so lieber, als ohne mich.	International herzeigbares Verfahren gewesen	<ul style="list-style-type: none"> • Entschieden, Mediation als Chance nicht ungenutzt zu lassen • International herzeigbares Verfahren gewesen
--	R10/12	Und wir waren einerseits euphorisch, weil wir haben etwas erreicht, und andererseits wahnsinnig deprimiert, weil wir einfach schon gesehen haben: Wir sitzen da, wir reden da, wir glauben an ein großes Verfahren, und in Wirklichkeit ist das vorher festgelegt, und wir laufen wie die Hamster im Radl. Es kommt halt das, was sie sich vorher ausgemacht haben. Ganz egal, was immer man diskutiert hat: Wenn es nicht ins Konzept passt, dann wird es nicht aufgenommen.	Alles vorher festgelegt gewesen	<ul style="list-style-type: none"> • Deprimiert gewesen, da Ergebnisse vorher festgelegt gewesen

UK4.1.5				
	++	2		
	+	0		
	0	0		
	-	0		
	--	1		

Anhang 2I: Skalierende Strukturierung UK 4.2

Zitat-Nr.	Fundstelle	Zitat	Paraphrase	Kategorie
UK 4.2				
				UK4.2.1.1: Erfolg Strategie, Bürgerinitiativen zur fortgesetzten Teilnahme im Verfahren zu bewegen
++	R6/3	Natürlich war das das Hauptziel, dass nicht über unsere Köpfe hinweg entschieden wird. Das ist ganz klar. Dass man quasi mitredet.	Hauptziel, dass nicht über unsere Köpfe hinweg entschieden	
++	R5/12	Sie müssen das Ganze auch politisch betrachten. Da gibt's eine Bürgerinitiative, die sagt, sie macht nicht bei der Mediation mit. Wir haben da schon mitbedacht, dass wir keine Chance haben, irgendwo politisch tätig zu sein, - bei irgendwelchen Politikern vorsprechen zu können. Was wäre das Argument gewesen? Na ja, Sie können ja etwas tun! Warum machen Sie nicht bei der Mediation mit? Ja ja, alles boykottieren und dann alles haben wollen, das geht auch nicht!	Mitmachen müssen, da sonst Boykothaltung immer vorgehalten bekommen	<ul style="list-style-type: none"> • Hauptziel, dass nicht über unsere Köpfe hinweg entschieden • Mitmachen müssen, da sonst Boykothaltung immer vorgeworfen bekommen
++	R4/11	Es ist die Tatsache, dass endlich ein funktionierender Informationsaustausch da ist, von Lärmkarten über Sachwissen über konkrete Beschwerden bis hin zu Entwicklungsplänen für Gemeinden, die es jetzt wirklich sehr schwer haben. Und dass dieser Informationsaustausch nicht nur im Verfahren bestanden hat, sondern jetzt auch weitergetragen wird, - also dieses Gemeinsam-daran-arbeiten an dem Problem. Das ist für mich ganz, ganz wesentlich.	Für mich ganz wesentlich, dass endlich funktionierender Informationsaustausch da gewesen	<ul style="list-style-type: none"> • Ganz wesentlich gewesen, dass endlich Informationsaustausch da gewesen • Teilvertrag unterschrieben, da sonst aus Verfahren geflogen
++	R4/12	Nach dem Teilvertrag hat man dann gesehen: Na, da wird man dran bleiben müssen! Gründung der Evaluierungsgruppe, Strukturieren des Monitorings, - also das war ganz, - hat sich dann gezeigt, dass es sowieso sein muss, dass man hier weiter mitreden kann.	Wichtig gewesen, bei weiteren Gremienbildungen im Verfahren dabei zu sein	<ul style="list-style-type: none"> • Wichtig gewesen, in Gremien im Verfahren dabei zu sein • Nur teilweise gelungen zu vermitteln, dass wichtig, dabei zu sein
+	R3/14	Einige haben den Teilvertrag dann doch unterschrieben, weil sie dachten, - weil ein Mitglied des Mediationsteams gesagt hat, er haut sie raus aus dem Verfahren, wenn sie nicht unterschreiben.	Einige Teilvertrag unterschrieben, da gedroht, aus Verfahren zu fliegen	<ul style="list-style-type: none"> • Gut gewesen, dass ausgestiegen, da wir sonst persönlich attackiert worden wären
+	R4/16	Teilweise ist es gelungen zu vermitteln, wie wichtig es ist, dabei zu sein.	Teilweise gelungen zu vermitteln, dass wichtig, dabei zu sein	
-	R4/6	Teilweise ist es schwierig gewesen, die Leute wieder dazu zu bringen, dass sie weitermachen.	Teilweise schwierig gewesen, Leute dazu zu bringen weiterzumachen	
--	R5/19	Nachträglich war es gut, dass wir ausgestiegen sind und den Teilvertrag nicht unterschrieben haben. Hätten wir damals unterschrieben, ich schwöre es Ihnen, dass wir wahrscheinlich auch persönlich attackiert worden wären.	Gut gewesen, dass ausgestiegen, da wir sonst persönlich attackiert worden wären	

UK4.2.1.1				
	++	4		
	+	2		
	0	0		
	-	1		
	--	1		
				UK4.2.1.2: Erfolg Strategie,
++	T1/18	Sicher haben einzelne Bürgerinitiativen den Mediationsvertrag unterschrieben wegen der Aussicht, weiter mitreden zu können. Das war auch für die ein ganz ein wesentlicher Punkt. Ganz ein, wesentlicher Punkt, aber auch für die Bürgermeister, und auch für die Länder. Also das war quasi für alle ganz, ganz, ganz, ganz wichtig, dass sie so die Sicherheit haben, das ist nicht aus, wenn sie die Verträge unterschrieben haben, sonder eigentlich fängt es erst an.	Sicher einzelne Bürgerinitiativen Mediationsvertrag unterschrieben, um weiter dabei zu sein	Bürgerinitiativen durch Aussicht, weiter Eingebunden zu sein, zu Unterschrift unter Mediationsvertrag zu bewegen
++	R12/9	Unser Grund zu unterschreiben war, dass wir sonst nicht im regionalen Konfliktmanagement vertreten wären. Die maßgeblichen Kräfte in der Mediation wollten, dass wir weiterhin dabei sind. Sie wollten nicht – also, dass der X abgesprungen ist, ein paar andere abgesprungen sind, das war schon genug. Es waren am Anfang nicht so viele. Jetzt sind es 13, weil wir viele aufgenommen haben. Aber es waren am Anfang nicht so viele. Und da war es ihnen wichtig, dass wir dabei sind. Das war praktisch unser Bonus, den wir gehabt haben. Wir haben gesagt: Wir reden zuerst über unsere Flugroute. Jetzt sitzen wir schon ein Jahr zusammen und stoßen da auf Widerstand, und keiner ist bereit, irgendetwas zu bewegen, dann sind wir auch dabei.	Unser Grund zu unterschreiben, dass wir sonst nicht im regionalen Konfliktmanagement vertreten wären	<ul style="list-style-type: none"> • Manche Bürgerinitiativen Mediationsvertrag unterschrieben, um weiter dabei zu sein, auf alle Fälle wichtiges Argument gewesen • Vorteil, weiter mitgestalten, und auf Einhaltung der Verträge drängen zu können sowie noch offene Punkte klären zu können
++	R7/14	Dass wir weiter mitreden könne, ist meines Erachtens nach überhaupt das wichtigste, denn die Verlegung des Startpunktes auf Piste 16 zu unseren Gunsten – das war nach dem Mediationsvertrag.	Das wichtigste für mich gewesen, dass weiter mitreden können	<ul style="list-style-type: none"> • Manche nicht unterschrieben, weil gedacht, dass ohnehin nicht komplett außengeschlossen bzw. Ausschluss nicht so schlimm
++	R14/5	Die Möglichkeit, im Dialogforum dabei zu sein, war einer der wichtigsten Punkte, warum wir unterschrieben haben, da einige Punkte noch zu klären sind.	Möglichkeit, im Dialogforum dabei zu sein, einer der wichtigsten Punkte gewesen, warum unterschrieben, da noch einige Punkte zu klären	

++	R11/8	Und dann war noch eine Überlegung: die Möglichkeit, dieses Dialogforums. Dass wir gesagt haben: Wenn wir jetzt austreten – also, wenn wir nicht unterschreiben die Mediation, sind wir draußen. Und vielleicht können wir später im Dialogforum ja doch noch eine Stimme dazugeben oder selber eine Idee einbringen, wenn sich ergibt, um noch etwas zu machen. Sonst sagen wir: Okay, als Bürgerinitiative schauen wir vielleicht besser aus, wenn wir sagen, wir unterschreiben den Vertrag nicht. Aber: Was erreichen wir damit? Wir erreichen vielleicht mehr, wenn wir sagen: Wir unterschreiben ihn mit Bauchweh, aber wir haben die Möglichkeit, nachher noch weiter mitzureden.	Trotz Bauchweh unterschrieben, um weiter mitreden zu können	<ul style="list-style-type: none"> • Wenn Vertrag als untragbar eingestuft oder zu viel Frust da, dann hat das auch nicht gewirkt
+	T2/9	Es ist schwer zu sagen, ob bei einer Partei, die noch im Schwanken ist, ob sie zustimmen solle oder nicht, diese Möglichkeit, in Zukunft weiter eingebunden zu sein, den Ausschlag für eine positive Bewertung gibt. Es ist ein Element unter vielen gewesen, und vielleicht kann man sagen, es ist ein wesentliches Argument gewesen, aber ob es den Ausschlag gegeben hat, das kann man eigentlich nur die Parteien selbst fragen.	Weiter dabei zu sein, sicher wesentliches Argument für eine Unterschrift gewesen	
+	E2/26	Ich glaube, die Aussicht, auch in Zukunft noch dabei zu sein, war ein wichtiger Punkt.	Aussicht, weiter dabei zu sein, wichtiger Punkt gewesen	
+	R2/5	Das ist ein ganz ein wichtiger Grund, warum man das auch unterschrieben hat, dass man eben weiter dabei ist.	Ganz wichtiger Grund zu unterschreiben, dass man weiter dabei ist	
+	R9/13	Die Einflussmöglichkeit in Hinkunft, dass man halt an diesen Frage beteiligt ist – der Vorteil ist natürlich der, dass man also irgendwie mitbekommt, was passiert, und man kann irgendwie mitgestalten und auf Einhaltung der Vereinbarung drängen und schlimmstenfalls eben das Schiedsgericht in Anspruch nehmen, wenn das nicht funktioniert.	Vorteil, dass man mitgestalten und auf Einhaltung der Vereinbarung drängen kann	
-	R1/7	Teilweise sind wir natürlich ausgegrenzt, weil wir nicht unterschrieben haben, wie wir zum Beispiel sicher nicht in dem Vorstand des Dachverbandes der Bürgerinitiativen sind und einfach beitreten, wir werden auch nicht im Umweltfonds als Vorstandsmitglieder beteiligt sein. Aber noch einmal: Wir müssen das nicht. Es ist nur Arbeit, und wir haben fünf Jahre genug gearbeitet. Und das ist auch einer der Punkte, warum jetzt momentan nachher ziemlich zerfallen ist.	Teilweise ausgegrenzt, da nicht unterschrieben, aber nicht so schlimm	
-	R8/14	Im Moment ist es sicher so, dass der Dialogprozess, in den ich vorher eingebunden war, dass ich in den nicht eingebunden bin, was den Flughafen anbelangt. Wobei ich dran arbeite, dass ich in die Bezirkskonferenz hineinkomme und vielleicht auch am Evaluierungsprozess beteiligt bin. Das ist es im Wesentlichen, - die Nachteile, wenn man so will. Also ich bin nicht voll integriert mehr in die Kommunikations-Geschehnisse, die jeden Tag passieren. Aber das wäre mir nicht wichtig genug, deswegen den Vertrag zu unterschreiben. Der war nicht tragbar, ganz einfach.	Eingebunden zu sein mir nicht wichtig genug gewesen, deswegen den Vertrag zu unterschreiben, da dieser nicht tragbar gewesen	

--	R1/7	Es hat zwar den Eindruck gehabt, dass man in Zukunft ausgeschlossen sein würde, aber ich habe gesagt, das gibt es nicht, und daher war für mich klar, dass das eigentlich keine Frage ist, deswegen den Vertrag zu unterschreiben.	Kein Grund zu unterschreiben, da nicht möglich, jemanden in Zukunft komplett auszuschließen	
--	R1/6	Also man hat gesagt: Dann sammeln wir die Ergebnisse, und wer die Ergebnisse mittragen kann, unterschreibt, und wer nicht, ist halt dann de facto von den Ergebnisse ausgeschlossen, was in Wirklichkeit nicht ganz geht, weil ja zum Beispiel der Umweltfonds ja sowieso über die Gemeinden zum Tragen kommt, und jetzt auch Bürgerinitiativen wie die ALS Schwechat natürlich auch partizipieren davon. In dem regionalen Konfliktmanagement kann man sowieso immer wieder aktiv werden, weil ja die dazu da sind, um die Dinge, dies mit Bürgerinitiativen gibt, zu bereinigen nach Möglichkeit. Also das habe ich immer wieder gesagt, dass man da keine Sorge haben muss, dass man jetzt ausgegrenzt ist, weil man dieses Papier nicht unterschreibt. Und das hat sich auch bisher jetzt bestätigt.	Nicht möglich, jemand gänzlich auszuschließen, der nicht unterschrieben	
--	R13/4	Damals hat eine weitere Gestaltungsmöglichkeit keinen Einfluss auf unsere Entscheidung gehabt. Es war einfach zuviel Frust da.	Aussicht, dabei zu sein, keinen Einfluss auf unsere Entscheidung gehabt, da zuviel Frust da gewesen	
UK4.2.1.2				
	++	5		
	+	4		
	0	0		
	-	2		
	--	3		
				UK4.2.2: Erfolg Strategie, zukünftige

++	R7/14	Das war ja auch Bestandteil des Vertrags, dass man gesagt hat: Und gewisse Feinjustierungen, Verbesserungen werden wir im Nachhinein vornehmen, weil sonst – wenn wir das alles unter Dach und Fach bringen wollen – sind wir im Jahr 2015 und haben noch immer keinen Vertrag! Und nachdem das auch akkordiert war und von allen akzeptiert war, war's damit eigentlich sonnenklar. Dass es funktioniert, ist für mich der Beweis, dass man jetzt diese Verlegung des Startpunkts auf der Piste 16 zu unseren Gunsten durchgezogen hat.	Akkordiert und von allen akzeptiert gewesen, dass man aus Zeitgründen einiges offen lässt	Vorteile stärker ins Treffen zu führen als gegenwärtige Nachteile <ul style="list-style-type: none"> • Unklar, wie sich das auf Absicht zu unterschreiben auswirkt • Natürlich Sorge über das, was Zukunft bringt
+	R2/4	Eine weitere Sorge ist natürlich das, was die Zukunft bringt, aber das ist noch nicht ausgestanden. Da wird es noch Verhandlungen geben, wie dann die Flugrouten gehen. Da kann man heute schwer etwas darüber sagen.	Natürlich Sorge über das, was Zukunft bringt	<ul style="list-style-type: none"> • Akzeptiert gewesen, dass aus Zeitgründen einiges offen gelassen
0	T3/20	Die Frage, wie sich das auf die Absicht zu unterschreiben auswirkt, wenn jemand gar nicht genau weiß, wie sich etwas entwickeln wird, müssen die Betroffenen selber beantworten.	Weiß nicht, wie sich das auf Absicht zu unterschreiben auswirkt	<ul style="list-style-type: none"> • Basis für Verfahren weg gewesen, dadurch dass Punkte offen gelassen
--	R10/29	Ursprünglich war die Voraussetzung für die Mediation: Wir legen vorher fest, wie man fliegt, und baut dann die Piste. Man einigt sich vorher. Ganz kurz vor Abschluss haben sie gesagt: Ja, das können wir jetzt nicht klären. Die jetzige Verteilung ist nur provisorisch für die Einreichung. Und wenn die Piste dann gebaut wird, dann setzen wir uns alle noch einmal zusammen, und dann legen wir die Verteilung fest. Und das heißt, die Basis des Verfahrens, dass man vorher festlegt, was man später macht, war plötzlich weg. Ich habe gesagt: Wenn Sie das machen, das ist doch undenkbar! Ja, da sind wir eh alle dabei. Und jetzt wenn man sich vorstellt, man ist in Zwölfaxing zuhause, und die Piste ist gebaut, und man legt nachher die Verhandlung fest, und der Bürgermeister sagt: Nein, das kommt nicht in Frage! – Die anderen lachen ja nicht einmal. Weil hier ist Schwechat viel größer, da ist Wien viel größer, da ist Himberg viel größer. Der braucht ja überhaupt dort nicht hingehen, weil die legen halt so die Flieger, wie da man effizient fliegt. Also für uns ist das eigentlich eine Katastrophe.	Basis für Verfahren weg gewesen, als geheißen, dass Punkte offen bleiben	
UK4.2.2				
	++	1		
	+	1		
	0	1		
	-	0		
	--	1		

Anhang 2m: Auswertung der Zusammenfassung

Fundstelle	Zitat	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion (Kategorien)
------------	-------	------------	-----------------	------------------------

(Fall/Seite)				
T1/2	Genau, das Wichtige war aber dabei, und das erkennt man so nicht, dass diese Presstexte jetzt nicht nur die Funktion gehabt haben, die Öffentlichkeit zu informieren, sondern ja das Texte waren, die in kurzer Fassung das bisherige Verfahrensergebnis wiedergegeben haben, plus den Einschätzungen, und da ist ja am Anfang um jedes Wort gerungen worden. Das heißt, das hat auch innerhalb des Verfahrens eine unglaubliche konstitutive Wirkung gehabt: Okay, das ist jetzt unser vergemeinschafteter Stand, und es war auch, und das ist dann auch wichtig, die Sprachregelung für jeden einzelnen, wenn er in seiner Gemeinde, gegenüber einem Journalisten, innerhalb der Bürgerinitiativen das gemacht hat.	Bei Presstexten um jedes Wort gerungen, damit Sprachregelung für jeden einzelnen auch innerhalb der Bürgerinitiativen gegeben	Sprachregelung durch gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit des Mediationsverfahrens	KT1: Arbeit im Verfahren bei Rückbindung geholfen, da Inhalte verinnerlicht und Sprachregelung durch gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit
T1/8	Das heißt, dass sämtliche Bürgerinitiativen, die es zum Großteil ja schon länger gibt und zum Teil auch Fraktionen in den jeweiligen Gemeinderäten gewesen sind, hatten nicht das Problem, dass sie jetzt in Enzersdorf oder Schwadorf monatlich 100 Leuten Rede und Antwort stehen musste, also da war nicht wirklich der Bedarf da. Das größere Problem war eigentlich, wenn einzelne Vertreter der Plattform Bürgerinitiativen, also die Bürgerinitiativenvertreter, die jetzt 10, 15, 20 Leute insgesamt, dass die untereinander rückbindend kommunizieren. Das war oft das Schwierige in Wirklichkeit.	Bürgerinitiativen nicht monatlich 100 Leuten Rede und Antwort zu stehen gehabt, Hauptproblem Rückbindung zwischen Bürgerinitiativenvertretern gewesen	Rückbindung zwischen Bürgerinitiativenvertretern Hauptproblem gewesen, nicht gegenüber großer Basis	KT2: Unterschiedliche Ebenen bei Rückbindung <ul style="list-style-type: none"> • Hauptproblem Rückbindung zwischen Bürgerinitiativenrepräsentanten • Wenn Verhandlungsergebnisse da, Rückbindung mit Basis nötig • Emotionale Ebene am schwierigsten zu kommunizieren
T1/10	Wenn es die Leute im Verfahren verstehen, das sind ja quasi die Botschafter des Verfahrens alle miteinander, wenn die das wirklich verinnerlichen und verstehen, dann können sie das auch wiedergeben. Und die reden ja ständig mit Leuten.	Wenn Leute im Verfahren Inhalte verinnerlicht und verstanden, dann diese auch gegenüber Dritten wiedergeben gekonnt	Bürgerinitiativenvertreter Inhalte kommunizieren können, wenn im Verfahren verinnerlicht	KT1

T2/2	Es müssen ja dann erst auch vertrauensbildende Prozesse stattfinden, so dass die Bürgerinitiativen unsere Allparteilichkeit tatsächlich auch erleben können und nicht dem Verdacht unterliegen, wir würden im Auftrag des Flughafens – beispielsweise – solche Gespräche führen und dann auch die entsprechenden Informationen zurückmelden.	Vertrauensbildende Prozesse nötig, damit Bürgerinitiativen Mediatoren als allparteilich anerkannt und nicht Verdacht da, Rückbindungsgespräche zu missbrauchen	Vertrauensbildung nötig, damit nicht Verdacht entsteht, dass Mediationsteam begleitete Rückbindungsgespräche missbraucht	KT3: Hilfe bei Rückbindung durch Mediationsteam <ul style="list-style-type: none"> • Vertrauensbildung nötig • Schon bei Vorgesprächen auf Notwendigkeit hinweisen • Sinnvolle Arbeitsteilung innerhalb des Mediationsteams oder durch unabhängige Coaches
T2/10	Vielleicht müsste man am Anfang bei den Vorgesprächen noch deutlicher, als wir es getan haben, den Bürgerinitiativen klar machen, dass diese Rückbindungsproblematik für sie ein schwieriges Feld ist, und dass sie gut daran tun, sich bei dieser Rückbindung helfen zu lassen – etwa durch das Mediationsteam.	Nötig, schon bei Vorgesprächen Bürgerinitiativen klar zu machen, dass Rückbindung schwierig und Hilfe dabei wichtig	Schon bei Vorgesprächen nötig, auf die Notwendigkeit von Hilfe bei der Rückbindung hinzuweisen	KT3
T2/11	Es ist zum Teil ja auch tatsächlich so geschehen, dass der Prozessprovider auch zum Kommunikationsprovider geworden ist, und der Prozessprovider hat auch sehr viele Gespräche mit den Bürgerinitiativen – insbesondere allerdings mit den Bürgerinitiativvertretern im Verfahren – geführt. Ich kann mir durchaus vorstellen, dass man in einem zukünftigen Verfahren dieser Größenordnung da zu einer entsprechenden Absprache kommt, weil möglicherweise der Prozessprovider schon durch die Vorkontakte mit den Bürgerinitiativen einen höheren Bekanntheitsgrad hat und vielleicht auch schon einen Vertrauensvorschuss bekommen hat durch seine Arbeit, die das Mediationsteam sozusagen nicht einbringen kann von Anfang an, und insofern könnte ich mir da eine sehr sinnvolle Arbeitsteilung vorstellen.	Sinnvolle Arbeitsteilung, dass Prozessprovider mit Vorkontakten, Vertrauensvorschuss und höherem Bekanntheitsgrad als Kommunikationsprovider Rückbindung unterstützt	Sinnvolle Arbeitsteilung innerhalb des Mediationsteams bei Unterstützung der Rückbindungsarbeit	KT3
T3/1	Also es braucht da wahrscheinlich ein Stück weit auch eine – ja, ich sage jetzt einfach – Überzeugungsarbeit, dass die Notwendigkeit erkannt wird, und dass das Vertrauen entsteht, dass diese Rückbindungsprozesse auch begleitet werden.	Überzeugungsarbeit nötig, dass Rückbindungsprozesse auch zu begleiten sind	Überzeugungsarbeit nötig, dass Hilfe bei Rückbindungsprozessen	(KT3)

T3/5	Die Mediation braucht auf der einen Seite verschlossene Türen, hinter denen man einmal Ideen entwickeln kann. Konfuse Ideen, wo man einmal etwas aussprechen darf, was in der Öffentlichkeit also sicher so eins zu eins zu einem Aufschrei führen würde. Und wenn man dann aber wieder Ergebnisse hat, dann soll man die Öffentlichkeit auch anbinden. Und Öffentlichkeit heißt in dem Fall auch die Basen der verschiedenen Gruppierungen. Und wenn man denen regelmäßig das Gefühl gibt: Ja, ihr seid dabei. Es gibt eine Rückbindung an euch. Ihr werdet gefragt. Ihr könnt euch zu Wort melden.	Wenn erste Verhandlungsergebnisse da, dann nötig, regelmäßig Basis zu befragen und Gelegenheit zur Wortmeldung zu geben	Wenn Verhandlungsergebnisse da, regelmäßige Rückbindung nötig	KT2
T3/11	Ich würde verstärkt Coaches einbinden, die an sich abgestimmt sind aber nicht personengleich sind mit dem Mediationsteam. Sagen wir: Tun wir eine Brigade von – weiß ich nicht – fünf oder zehn Coaches einsetzen, die bei Bedarf von den einzelnen Interessensgruppen angefordert werden können, und die dort ein gutes Standing haben. Die können sie sich selber aussuchen. Und ich verlange als Mediationsteam nur, dass die in gewissen Abständen Absprache halten über den Prozess mit uns. Dass wir sagen können: Passt auf: Wir glauben, dort oder da ist eine verbesserte Abstimmung notwendig. Da kommt jetzt eine sehr sensible Phase. Bitte schauen Sie, dass die wirklich geschlossen zu einer Meinung finden und ihre Leute mit einem klaren Mandat ausstatten! So kann man diese Verantwortung übernehmen und kann sie aber persönlich trennen. Weil ich muss ja sowieso nicht dabei sein, wenn die Bürgerinitiativen miteinander streiten.	Verstärkt nötig, Coaches zur Unterstützung der Rückbindungsarbeit einzusetzen, die abgestimmt aber nicht personengleich mit Mediationsteam sind und die sich Interessensgruppen selbst aussuchen können	Unterstützung der Rückbindungsarbeit durch unabhängige Coaches	KT3
T4/3	Das schwierigste zu kommunizieren ist das, was auf der emotionalen Ebene passiert.	Emotionale Ebene am schwierigsten zu kommunizieren gewesen	Emotionales am schwierigsten zu kommunizieren	KT2

R1/10	Und ein entscheidender Punkt bei dem ist, dass alle per Internet vernetzt waren. Das ist ein ganz entscheidender Punkt, weil man auch gewisse Beschlüsse in einem Rundlauf über Internet erledigen konnte, aber ohne die Internet-Geschichte, muss ich ehrlich sagen, wäre das gar nicht gut möglich gewesen.	Entscheidend, dass alle Bürgerinitiativenmitglieder über Internet vernetzt gewesen, da viel im Rundlauf erledigen können	Internetzugang aller Mitglieder entscheidend	KR1: E-Mail zur Kommunikation innerhalb der Bürgerinitiative Mindestvoraussetzung
R1/11	Aber Grundsatz war, dass ich immer schon eine ziemlich vorgefertigte Position gehabt habe, die ich vorgebracht habe, und dann hat es da immer eine Diskussion gegeben, und schon in der Diskussion hat sich gezeigt, dass ich einzelne Mitglieder auffordern musste, ihre Meinung darzustellen, weil schon in so einem kleinen Rahmen von zehn, zwölf Leuten war schon manches mal nicht gegeben, dass ein jeder gesagt hat: So, meine Meinung ist diese oder jene. Ich musste das machen, weil ich gewusst habe, es gibt sicher Leute, die nicht einverstanden sind damit und eigentlich sich gar nicht getraut haben, eine Diskussion herbeizuführen.	Nötig gewesen, Mitglieder bei den Rückbindungssitzungen aufzufordern, ihre Meinung darzustellen	Bei Rückbindung nötig, Mitglieder aufzufordern, ihre Meinung zu sagen	KR2: Offenheit bei Rückbindung <ul style="list-style-type: none"> • Nötig, Mitglieder aufzufordern, ihre Meinung zu sagen • Konsens und Input zur Entscheidungsfindung nötig • Befürchtung, dass bei Begleitung durch Mediationsteam nicht möglich gewesen wäre
R2/7	Ich glaube nicht, dass es etwas gebracht hätte, wenn das Mediationsteam bei Rückbindungsveranstaltungen dabei gewesen wäre, weil ich habe immer da die Angst gehabt: Wenn da wer dabei ist, von der Mediation, - Man hat ja schon etwas negativer reden können mit den Leuten, als wenn da jemand dabei gewesen wäre, weil der hätte die Mediation auf jeden Fall hundertprozentig verteidigt, was wir nicht immer gemacht haben. Also das war immer, - halt wie die Stimmungslage war. Das war unterschiedlich.	Befürchtung gehabt, dass nicht frei Meinung sagen hätte können, wenn Mediationsteam bei Rückbindungsveranstaltung dabei gewesen	Befürchtung, dass bei begleiteter Rückbindung nicht frei Meinung hätte sagen können	(KR2)
R4/1	Ich habe in meinen Rundschreiben, - wobei man dazu sagen muss, die Österreich Plattform Fluglärm umfasst Anrainer und Nachbarn von Flugplätzen in dem Sinn des Begriffs aus ganz Österreich. Und da sind Geschichten wie Hohenems und Tobersberg genauso dabei wie eben Wien-Schwechat oder Innsbruck oder Güssing oder Vöslau oder Wiener Neustadt oder Salzburg oder Linz oder alles dazwischen. Und die Ansprüche und Erfahrungen sind natürlich sehr, sehr verschieden.	Bei Rundschreiben auf unterschiedliche Ansprüche und Erfahrungen der Mitglieder Rücksicht nehmen müssen	Unterschiedliche Ansprüche und Erfahrungen der Mitglieder berücksichtigen	KR3: Diversität der Mitglieder bei Rückbindung berücksichtigen <ul style="list-style-type: none"> • Unterschiedliche Ansprüche Erfahrungen und auch politischen Ziele der Mitglieder

R4/2	Da kommt es auch darauf an, ob die Leute sich wirklich nur mit der Sache beschäftigen oder eigene politische Ziele verfolgen. Und dementsprechend fällt dann einmal die normale Berichterstattung unter eine bestimmte Beurteilung.	Beurteilung auch abhängig von eigenen politischen Zielen der Mitglieder gewesen	Eigene politische Ziele der Mitglieder spielen eine Rolle	KR3
R4/5	Und in diesen Bürgerinitiativenrunden ist es auch sehr heiß hergegangen, weil ganz einfach in diesen großen Runden gegenüber der Aviation Side, gegenüber der ACG, gegenüber Tourismusvertretern nie soviel Zeit gehabt hat, sich zu artikulieren. Also das war absolut notwendig, und das war auch notwendig, um zu sehen – von einer Bürgerinitiative zur anderen: Wie viele Standpunkte haben wir eigentlich? Weil es nützt nichts, wenn man sich gegenseitig in einem kleinen Plattform-Vorstandstreffen anweint. Das gehört in eine ein bisschen größere Runde, und es gehören vor allem Leute dazu, die einem helfen, wenn man einmal aus dem eigenen Strudel nicht herauskommt.	Größere Bürgerinitiativenrunden nötig gewesen, um sich ausführlich zu artikulieren und Standpunkte auszutauschen	Größere Bürgerinitiativenrunden zum Austausch nötig	KR4: Breitere Meinungsbildung <ul style="list-style-type: none"> • Größere Gesprächsrunden zum Austausch mit anderen Bürgerinitiativen nötig • Austausch mit ausländischen Bürgerinitiativen • Kontakt mit unabhängigen Experten
R5/2	Das war einmal innerhalb der eigenen Gruppierung, innerhalb dieser Bürgerinitiative, wo also doch verschiedene Entscheidungsträger saßen, und man, um die richtige Entscheidung treffen zu können, natürlich auch den Konsens benötigt oder zumindest den Input der Anderen, weil man das einfach alleine nicht mehr überblicken kann.	Konsens aber auch Input der Anderen gebraucht, um richtige Entscheidung treffen zu können	Konsens und Input der Mitglieder zur Entscheidungsfindung nötig	KR2
R5/8	Wir haben damals unter anderem den ehemaligen Chef von Lockheed Martin, also nicht unbedingt einen Unbedarften, was Fliegen anbelangt, zu seiner Meinung gefragt.	Ehemaligen Chef von Lockheed Martin zu seiner Meinung gefragt	Unabhängigen Experten befragt	KR4
R5/8	Um die Struktur Mediation zu verkaufen, ja dafür ist es schon klar, dass ich erkläre, was ist das Team, was ist die – ich verdränge ja das schon – das Forum, was sind die Arbeitskreise? Aber ehrlich gesagt: Das ist nicht Sinn und Zweck! Ich setze mich auch nicht hin als Unternehmen und erkläre meine Aufbauorganisation oder meine Ablauforganisation, sondern ich erkläre mein Produkt, und was kann mein Produkt.	Nicht Sinn und Zweck gewesen, Struktur der Mediation zu verkaufen, sondern ihre Funktion	Nötig, Funktion von Mediation zu kommunizieren, nicht nur ihre Struktur	KR5: Problem der Kommunikation in Bezug auf die Verfahrensstruktur <ul style="list-style-type: none"> • Funktion wichtig, nicht nur Struktur

R5/9	Warum hat man nicht die Bürgerinitiativen unterstützt, zum Beispiel einen eigenen Newsletter heraus zu geben?	Bürgerinitiativen nicht unterstützt, zum Beispiel eigenen Newsletter heraus zu geben	Keine Unterstützung für eigene Kommunikationsarbeit der Bürgerinitiativen	KR6: Zu wenig Unterstützung und Budget für an die Gegebenheiten angepasste Kommunikationsarbeit
R5/9	Wenn ich nur sage: ein Budget von maximal 1000 Euro – na, was können Sie denn da machen in Wien? Ich habe vielleicht in einer kleinen Gemeinde eher die Möglichkeit, eine Reichweite ohne großartige Streuverluste zu erreichen. Mit tausend Euro hätte ich gerade meine Gasse plus die angrenzende Gasse mit Material versorgen können, und damit wäre das Geld verpufft gewesen.	Zu wenig Budget gehabt, um in der Großstadt ausreichende Kommunikationsarbeit zu betreiben	Zu wenig Budget für den Gegebenheiten angepasste Kommunikationsarbeit	KR6
R5/16	Es war sicher auch die schlechte Aufbaustruktur in der Bürgerinitiative selber, und dann durchaus dass – das Problem – die, die den Mund weit aufreißen, sie machen etwas, halt sehr dilettantisch arbeiten. Und wenn ich heute jemanden habe, der zwar sagt: Ich möchte etwas machen!, aber bei dem sein Mail nie funktioniert: Tut mir leid, das geht in der Zeit nicht mehr! Wir hätten definitiv jemanden gebraucht, der unsere IT verwaltet. Also das hat sicher die Bürgerinitiativen in Zwölfaxing recht gut geschafft. Die sind da eigentlich Vorbild gewesen für mich. Die haben das recht gut aufgeteilt. Aber da hat die Kommunikation untereinander leichter geklappt, weil die alle vor Ort waren.	Kommunikation untereinander leichter, wenn alle vor Ort, sonst ist funktionierende E-Mail Mindestvoraussetzung	Wenn nicht alle vor Ort, E-Mail Mindestvoraussetzung	(KR1)
R5/20	Also meines Erachtens nach ist wichtig – das weiß man auch jetzt nachträglich -, dass man ganz eine klare Aufgabentrennung in der Bürgerinitiative macht. Und dass man zum Beispiel wirklich dezitiert Leute hat, die inhaltlich arbeiten. Und dass es dann – ich sage jetzt bewusst – Administratoren gibt, die sich um das Organisatorische kümmern, die sagen: Leutn, jetzt ward ihr wieder einmal ein Monat in der Mediation! Was ist die Quintessenz dessen?	Aufgabentrennung innerhalb der Bürgerinitiative wichtig, dass einerseits Leute inhaltlich arbeiten und andere administrieren	Aufgabentrennung zwischen Verhandlern und Administratoren	KR7: Vereinfachung bei der Rückbindung <ul style="list-style-type: none"> • Aufgabentrennung zwischen Verhandlern und Administratoren • Information reduzieren

R6/5	Na, so ist es ja nicht. Wenn riesige Papierstöße, - da wird natürlich viel rein geschrieben, was im Grunde, - weil: Was interessiert die Leute, und was ist die Information? Was weiß ich, dass eben, - man kann's ja reduzieren. Man kann ja Informationen reduzieren, dass es nicht ins Unendliche geht, und es trotzdem die Wahrheit bleibt. Also es ist ja nicht so, dass man denen die ganzen Stöße da, - das ist ja klar, das verstehe ich. Es ist eigentlich künstlich verkompliziert worden auch zum Teil, was ja überhaupt nicht notwendig war.	Möglich, Information zu reduzieren	Information reduzieren	KR7
R7/1	Wobei der gravierendste Vorteil für mich war der, dass ich in einem Haus wohne, und Hauptbetroffener bin. Also mein Haus liegt unter der Einflugsschneise der Piste 34. Das heißt, ich brauche mich nicht irgendwo rechtfertigen, denn alles das, wo ich dort Zugeständnisse mache, bin ich wieder Leidtragender	Nicht für Zugeständnisse rechtfertigen müssen, da selbst Hauptbetroffener	Kein Wahrhaftigkeitsproblem, da Verhandler selbst Hauptbetroffener	KR8: Vermeidung von Wahrhaftigkeitsproblemen <ul style="list-style-type: none"> • Verhandler Hauptbetroffener gewesen und klare Position gehabt • Vergleich mit Ausgangssituation und Situation anderer Betroffener
R7/2	Weil man immer wieder versucht hat – oder ich habe versucht -, für mich selbst einmal ins Klare zu kommen. Und nachdem ich das dort vertreten habe, habe ich dann in der eigenen Gruppierung das natürlich entsprechend gut vertreten können.	Für mich selbst im Klaren gewesen, deshalb gegenüber Gruppierung vertreten können	Verhandler selbst klare Position gehabt	KR8
R7/2	Und auch dort war letztendlich der Tenor: Na das ist eigentlich eh super, was da herausgekommen ist! Daher habe ich in der Gruppierung – also mit der Unterstützung des Obmanns – nicht wirklich ein Problem gehabt. Es ist nicht ein einziges Mal auch nur annähernd zu einer Eskalation gekommen, dass man gesagt hätte: Du kannst da nicht zustimmen! Und: Das kannst Du so nicht machen!, - sondern es war immer dann die Darlegung: Was war die Ausgangssituation? Wer war mein Konterpart? Wie betrifft es Andere? Bzw.: Wer hat etwas abgekrigelt?	Nicht zu Eskalation gekommen, da immer dargelegt, wie Ausgangssituation gewesen, und wie andere betroffen	Eskalation vermieden durch Vergleich mit Ausgangssituation und Situation anderer Betroffener	KR8

R7/4	Und es war ja auch so, dass eben zwischen den einzelnen Klausuren und den Sitzungen immer wieder genügend Zeit war, dass man die Rückbindung mit der Gruppe – also in unserem Fall Pro Margarethen – abhalten hat können. Und irgendwann einmal – das war so im Jahr 2004 herum – hat die Gruppe gesagt: Im Grunde genommen kannst du aushandeln, was du willst! Du hast carte blanche, du kannst am selben Abend unterschreiben! Wir stehen hinter dir! Und das erleichtert einem natürlich ganz, ganz gravierend die Vorgehensweise. Jeder Bürgermeister muss den Gemeinderat informieren, der braucht Rückbindung in seiner politischen Gruppierung und, und, und. Und mit so einer carte blanche hat man schon einen sehr, sehr guten Stand. Und – wie gesagt – nachdem jeder weiß, wo mein Haus ist, und wo ich wohne, hat ein jeder gesagt: Der wird doch nicht irgendetwas machen, was seine Lebensqualität verschlechtert!	Positiv, dass Carte Blanche erhalten, und Mitglieder Gewissheit gehabt, dass eigene Lebensqualität des Verhandlers besonders betroffen gewesen	Freie Hand gehabt, da Lebensqualität des Verhandlers besonders betroffen gewesen	(KR8)
R7/21	Dass die Bahn-Führung und Anbindung miteingebunden ist in dem Ganzen, wäre ein Vorschlag von mir. Und die Führung, Zusammenführung – Spange – zur Ostbahn rüber – wie, was, wann und wo – hätte nach meinem Dafürhalten Bestandteil des Ganzen sein sollen, aber da hat man gesagt: Die ÖBB ist nicht bereit da in irgendeiner Form überhaupt irgendwelche Statements abzugeben, sondern... – Ist halt so. Aber dann wäre ein Gesamtkonzept am Tisch gelegen. Und das wäre auch für jeden einzelnen Repräsentanten wieder einfacher gewesen, das dann in der Ortschaft zu präsentieren.	Wenn Gesamtkonzept am Tisch gewesen wäre, wäre einfacher für Repräsentanten gewesen	Gesamtkonzept nötig, um bei Rückbindung argumentieren zu können	KR9: Gesamtkonzept nötig, um bei Rückbindung argumentieren zu können
R8/5	Die haben einen unterschiedlichen Hintergrund gehabt. Das eine war: Da haben wir die – vom Münchner Flughafen – Bürgerinitiativen und Bürgermeister eingeladen gehabt. Das war eigentlich eine Informationsveranstaltung für uns selbst auch und eine Diskussionsveranstaltung natürlich über die eigene Situation: Wie schaut's am Flughafen Schwechat aus? Und wir haben auch über das Mediationsverfahren gesprochen dort.	Mit Betroffenen vom Münchner Flughafen Erfahrungen diskutiert	Erfahrungen auch mit ausländischen Betroffenen ausgetauscht	(KR4)

R9/7	Aber darüber hinaus hat man nur den Kontakt wieder gehabt mit anderen Bis aus dem Ausland, aus Deutschland und der Schweiz, die ähnliche Probleme hatten oder jetzt erst haben, und mit denen hat man versucht, irgendwie sich kurz zu schließen.	Kontakte gehabt mit ausländischen Bürgerinitiativen, die ähnliche Probleme gehabt	Kontakt mit ausländischen Bürgerinitiativen	(KR4)
R10/2	Ich weiß nur, dass es ständige Telefonate mit einem Vertreter des Mediationsteams gegeben hat. Dass sich unser Obmann auch schon wirklich geärgert hat, dass er quasi auch in seiner Arbeitszeit ewig diese Anrufe hatte, und die oft stundenlang dauern.	Laufend lange Telefonate zwischen Mediationsteam und Obmann gegeben	Telefonate zwischen Mediationsteam und Obmann	KR10: Telefonate zwischen Mediationsteam und Bürgerinitiativenvertreter als Alternative zur direkten Begleitung von Rückbindungssitzungen
R10/7	Es gibt einen unabhängigen Sachverständigen – einen pensionierten AUA-Mitarbeiter – wobei natürlich der einzige Auftraggeber für so einen Fachmann ist im Prinzip der Flughafen. Also, er ist nicht ganz unabhängig, aber hat sich wirklich drum bemüht. Und wir haben uns an den gewandt, weil der war immer sehr freundlich und hat uns auch technisch unterstützt – wenn wir technische Fragen haben.	Unabhängiger Sachverständiger uns bei technischen Fragen unterstützt	Unterstützung durch unabhängigen Sachverständigen	(KR4)
R10/12	Später habe ich dann, wir hatten einen Piloten, der uns da immer beraten hat, gefunden, das auch immer diskutiert: Was bedeutet das?	Sachen von einem Piloten erklären lassen	Unabhängiger Sachverständiger Sachen erklärt	(KR4)
R10/14	Wir haben zu einem pensionierten Tower-Leiter Kontakt aufgenommen. Der hat uns sehr nett geholfen. Er wollte allerdings nicht zitiert werden. Aber er hat uns wirklich vernünftig geholfen.	Pensionierter Tower-Leiter uns geholfen	Hilfe durch unabhängigen Sachverständigen	(KR4)
R11/4	E-Mail macht unsere Schriftführerin. Ich habe selber kein E-Mail. Ich mache das telefonisch. Es ist natürlich ein Hindernis, wenn man heute kein E-Mail hat. Es interessiert mich halt nicht, den halben Tag hinter dem Computer zu sitzen. Und da ich sonst nichts damit tue, wehre ich mich dagegen. Wenn ich sehe, wie viel Zeit die Leute da verbrauchen, und wenn einen das nicht wirklich interessiert... Wie lange ich es ohne aushalte, werden wir sehen. Es ist schon ein gewisser Nachteil, weil man von manchen Kommunikationen, die über E-Mail erfolgen, abgeschnitten wird.	Nachteil gewesen, kein E-Mail zu haben, da von Kommunikation abgeschnitten gewesen	Von Kommunikation abgeschnitten gewesen, da kein E-Mail gehabt	(KR1)

R12/3	Jetzt habe ich Ihnen gesagt, dass wir von Haus aus eigentlich nur ein Ziel verfolgt haben, und das Ziel durchgesetzt haben. Da gibt es faktisch keine Rückbindung.	Unser einziges Ziel erfolgreich durchgesetzt, damit keine Rückbindung nötig	Keine Rückbindung nötig, da einziges Ziel erfolgreich durchgesetzt	KR11: Verzicht auf Rückbindung, da nur ein Ziel gehabt, und das erfolgreich durchgesetzt
R12/3	Wir haben weniger Informationen unserer eigenen Bevölkerung herausgegeben, damit die in einem anderen Ortsteil, der negativ betroffen sein könnte, nicht Wind davon kriegen.	Information zurückgehalten, um nicht mögliche Betroffene vorzuwarnen	Information zurückgehalten, um Aufregung zu vermeiden	KR12: Restriktive Informationspolitik, um mögliche Betroffene nicht vorzuwarnen
R12/10	Gerade das, was zu Ihrem Thema gehört, das kommt ja erst. Nämlich dann, wenn es wirklich um die Festlegung der einzelnen Starttrouten im Zuge der dritten Piste geht. Und dann wird es interessant. Und da musst du dir dann schon die Rückendeckung holen.	Rückendeckung durch Rückbindung nötig, wenn es um Starttrouten bei dritter Piste geht	Rückbindung auch in Zukunft nötig, da Entscheidungen noch offen	K13: Rückbindung über Verfahren hinaus nötig, wenn Entscheidungen noch offen
E1/1	Aber man hat auch schön solche Eindrücke mitgekriegt, wie die gesagt haben: Jetzt habe ich das alles im Verfahren schon durchgekaut, dann gehe ich in die Gruppe zurück – wo immer -, und dann geht das alles von vorne los. Das heißt, die mussten eigentlich doppelte Kommunikationsschleifen einbauen.	Bürgerinitiativenvertreter doppelte Kommunikationsschleifen einbauen müssen	Bürgerinitiativenvertreter doppelt kommunizieren müssen	KE1: Bürgerinitiativenvertreter doppelte Kommunikationsnotwendigkeit <ul style="list-style-type: none"> • Rückbindung zur Selbstversicherung • Teilnehmer bei vielen Veranstaltungen beteiligt gewesen
E1/6	Rückbindung ist ein Selbstversicherungsinstrument.	Rückbindung zur Selbstversicherung da	Rückbindung zur Selbstversicherung	KE1

E1/8	<p>Ich glaube, Rückbindung ist einer der zentralsten Punkte überhaupt und einer, der eigentlich sehr viel Organisationsorgfalt braucht. Da – denke ich – hätte es Verbesserungspotentiale gegeben, aber das – glaube ich – weiß man auch wirklich erst nachher. Das würde ich auch nicht sagen, dass das von vornherein zu sehen war, dass das zu wenig betreut ist. Also da glaube ich, müsste man einfach auch von der Mediation her überlegen: Welche Unterstützung bieten wir an? Wie kommt das in den Terminplan? Wie kommt's dann von der Rückkoppelung ins Verfahren? Wie organisieren wir das? Wie institutionalisieren wir das? An welchen Orten berichtet wer worüber und über welche Rückkoppelung? Nur das nimmt noch einmal mehr Zeit weg, als es schon gebraucht hat. Also das ist etwas wahnsinnig Zeitaufwendiges, spielt wie gesagt in die gesamte Terminplanung etc. hinein, aber es würde – sehr konsequent betrieben – wahrscheinlich einige Phasen ein bisschen erleichtert haben oder auch entlastet haben oder letztlich vielleicht sogar schneller gemacht haben, weil man halt immer wieder auf Rückkoppelungen, die versäumt wurden, nicht geleistet werden konnten – ob das jetzt absichtlich ist oder nicht ist irrelevant – warten hat müssen und nicht weiter können hat.</p>	<p>Verbesserungspotenziale bei Rückbindung erst im Nachhinein zu sehen gewesen – hätte von Mediation her überlegen müssen, welche Unterstützung, wie in Terminplan einzupassen, wie zu institutionalisieren und wie im Verfahren über Rückkoppelung berichtet wird</p>	<p>Nötig, Art der Unterstützung, Einpassung in Terminplan, Institutionalisierung und Art der Berichterstattung über Rückkoppelung im Verfahren vorweg festzulegen</p>	<p>KE2: Vorausplanung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nötig, Art der Unterstützung, Einpassung in Terminplan, Institutionalisierung und Art der Berichterstattung über Rückkoppelung im Verfahren vorweg festzulegen • Kommunikationsstrategien herausarbeiten • Auf emotionaler Ebene zu wenig gemacht • Wichtig, auf spezielle Bedürfnisse einzugehen
E2/1	<p>Wäre wichtig, Kommunikationsstrategien für Rückbindung herauszuarbeiten.</p>	<p>Wichtig, Rückbindungsstrategien herauszuarbeiten</p>	<p>Rückbindungsstrategien herausarbeiten</p>	<p>KE2</p>
E2/4	<p>Es gab viele Veranstaltungen, wo Teile -, wo einzelne Teilnehmer gebeten wurden, eine Veranstaltung zu machen, oder am Podium geladen waren.</p>	<p>Viele Veranstaltungen gegeben, wo einzelne Teilnehmer beteiligt gewesen</p>	<p>Teilnehmer bei vielen Veranstaltungen beteiligt gewesen</p>	<p>KE1</p>
E2/5	<p>Und da war quasi einmal ein erstes, die Öffentlichkeit dafür zu interessieren, und quasi die Zustimmung sich für die Methode und das Mediatorenteam zu holen. Das war bei dieser Auftaktveranstaltung aus meiner Sicht so das Ziel, - zumindest eines der verschiedenen Ziele.</p>	<p>Ziel bei Auftaktveranstaltung, Zustimmung für Methode und Mediationsteam zu erlangen</p>	<p>Bei Auftaktveranstaltung Zustimmung zu Methode und Mediationsteam gesucht</p>	<p>KE3: Bei Auftaktveranstaltung Zustimmung zu Methode und Mediationsteam gesucht, was auch gelungen ist</p>

E2/6	Also ich glaube, das ist so irgendwie eine Entlastung des Flughafens auch gewesen, - also noch einmal zu schauen: Wie nehmen sie auch diese Personen an, die da so die Kommunikation leiten sollen.	Bei Auftaktveranstaltung versichert, dass Mediationsteam angenommen wird	Bei Auftaktveranstaltung Zustimmung zu Mediationsteam gesucht	(KE3)
E2/7	Es war auch so, dass das Mediationsteam – denke ich – sehr gut aufgenommen wurde.	Mediationsteam sehr gut aufgenommen worden	Mediationsteam gut aufgenommen worden	KE3
E2/29	Wobei, es wurde unheimlich viel Zeit investiert, um da irgendwelche Daten zu liefern – also immer auf sachlicher Ebene hat man sehr viel gemacht aus meiner Sicht -, aber so diesen emotionalen Punkt so hinein zu fahren oder wirklich dort hinzuschauen, das war zu wenig bei manchen.	Emotional bei Rückbindung zu wenig gemacht	Auf emotionaler Ebene bei Rückbindung zu wenig gemacht	KE2
E2/30	Also so spezielle Behandlung der Bürgerinitiativen, die eine ganz andere Art der Organisationsform haben, wie zum Beispiel Bürgermeister. Das war sicher die Schwierigkeit. Und dann auf die speziellen Bedürfnisse der einzelnen Gruppierungen besser einzugehen, glaube ich, hätte da schon geholfen. Dass man halt weiß: Okay, die sind nicht so organisiert. Das sind lauter Menschen, die erstens ehrenamtlich, in ihrer Freizeit, - dann wohnen sie alle selber dort: Also, die haben es besonders schwer gehabt, glaube ich. Bei denen müsste man halt eine speziellere Behandlung noch für sie ganz einfach bereitstellen, glaube ich. Das wird wahrscheinlich auch ein eigener Zweig noch sein.	Wichtig, auf speziellen Bedürfnisse der einzelnen Gruppierungen einzugehen und spezielle Behandlung bereitzustellen	Wichtig, auf speziellen Bedürfnisse der einzelnen Gruppierungen einzugehen	KE2

Zusammenfassung

Vorliegende Diplomarbeit befasst sich mit einem Spezialaspekt der Kommunikation zwischen Repräsentanten, die von einer bestimmten Gruppierung in Verhandlungen entsandt worden sind, und ihrer Basis. Konkret geht es um die Frage, wie Repräsentanten Unterstützung für Kompromisslösungen finden können, die unter Umständen abseits der ursprünglichen Verhandlungsposition der jeweiligen Gruppierung liegen. Diese Problemstellung wird am Beispiel der Bürgerinitiativen untersucht, die am Mediationsverfahren Flughafen Wien – einem mehrjährigen kooperativen Konfliktlösungsverfahren rund um strittige Ausbauten der Flughafenbetreiber – beteiligt gewesen sind.

Bei Mediation geht es darum, einen Konflikt unter Anleitung eines allparteilichen Vermittlers zu überwinden. Im Idealfall ergeben sich sogenannte Win-Win-Lösungen – alternative Ergebnisse abseits festgefahrener Positionen, von denen alle Seiten profitieren. Gerade bei groß angelegten Mediationsverfahren, die komplexe Umweltkonflikte zwischen Unternehmen und Anrainern zum Inhalt haben, ist dies jedoch oft gar nicht möglich. Diese zielen letztlich auf das Erreichen akzeptabler Kompromisse ab, bei denen jeder Teilnehmer auf einen Teil seiner Ansprüche verzichten muss. Die Notwendigkeit nachzugeben erschließt sich allerdings den Repräsentanten, die direkt am Verhandlungstisch sitzen, eher als Personen, die nur indirekt über die konkreten Umstände des Einlenkens unterrichtet werden. Es ist nicht zuletzt Aufgabe der Mediatoren und der Verfahrensleitung, den Repräsentanten dabei zu helfen, diese Wissens- und Erfahrungskluft zu überwinden.

Im Rahmen dieser Rückbindungsarbeit spielt zunächst der Versuch, einen Konsens herbeizuführen, eine zentrale Rolle. Im Sinne der Theorie des kommunikativen Handelns von Jürgen Habermas gilt es, ein Einverständnis über die vorliegenden Sachverhalte herzustellen. Der Schlüssel hierzu liegt in einer Mischung aus Informationsarbeit, dem Einleiten von Diskussionen und dem Führen von Diskursen. Darüber hinaus ist ständige systematische Evaluierung und Anpassung der Kommunikationstätigkeit vonnöten.

Selbst wenn dies nicht zur kollektiven Akzeptanz der vorliegenden Lösungen führt, sollte zumindest eine Übereinstimmung auf kommunikativer Ebene – ein sogenannter rationaler Dissens – erreichbar sein. In der Folge können Elemente der Spieltheorie eingesetzt werden, um durch Gegenüberstellungen und Bewertungen von Prozessen und Lösungen

auf die Vorteile eines akzeptablen Kompromisses zu verweisen. Eine wichtige Rolle im Rahmen dieser Überzeugungsarbeit spielt unter anderem die Aussicht darauf, weiter im Rahmen der Konfliktlösung mitreden zu können.

Die Ergebnisse der durchgeführten empirischen Analyse zeigen zahlreiche Facetten dieser Kompromisskommunikation auf. Befragt wurden Mediatoren, Bürgerinitiativenvertreter und Mitglieder der wissenschaftlichen Begleitforschung des Mediationsverfahrens Flughafen Wien. Methodisch setzt diese Diplomarbeit auf einen Mix aus qualitativen und quantitativen Forschungselementen. Die Ergebnisse wurden im Rahmen eines Kommunikationskonzeptes verarbeitet, das bei zukünftigen Mediationsverfahren zur Unterstützung der kommunikativen Rückkoppelung herangezogen werden kann.

Abstract

This diploma thesis focuses on a certain aspect of the communication process between representatives who take part in negotiations and the people they represent. The question is how representatives can secure approval for a possible compromise decision between negotiating parties, if these are far off the original claims a party had at the outset of such negotiations. This diploma thesis examines the situation of local campaign groups in mediation talks at Vienna International Airport between the year 2000 to 2005. During such talks, a process of cooperative conflict resolution was initiated by the Airport's operating company, which was experiencing growing resistance against a plan to construct an additional runway and thus increasing flight numbers and potentially aircraft noise.

The aim of mediation is usually to lay the ground for win-win-situations. But with big and complex mediation processes the final result often constitutes a compromise between all participants involved. All parties have to accept losses. Representatives who negotiate this compromise see all relevant information first hand. There is an increasing knowledge gap between the representatives directly involved in the negotiations and those they represent. Therefore, communication is necessary to close this gap – and it is the mediators' responsibility to support the representatives in doing so. This diploma thesis shows how consent – or at least a certain type of consent – can be achieved, despite this existing knowledge gap. The key to securing approval is a combination of information disclosure, discussion and discourse. Additionally, drawing on certain aspects of game theory within the communication process can be helpful.

Mediators, scientists and representatives of local campaign groups involved in the talks at Vienna International Airport have been interviewed. Their answers provided insight into many aspects of communication involved to generate successful compromise decisions. The results have been used to produce a communication framework which could be utilized to support future mediation talks.

Lebenslauf

Name: **Stefan Melichar**

Geburtsdatum: 22. Jänner 1980

Nationalität: Österreicher

Geburtsort: Wien

Familienstand: verheiratet

Schulausbildung: Volksschule Fischamend (1986-1990) / BG Schwechat (1990-1998)
Matura (mit Auszeichnung)

Präsenzdienst: 01/1999 bis 03/2000 (Gardemusik Wien)

Studium: Publizistik- und Kommunikationswissenschaft (seit 2002)
[Universität Wien]

1. Diplomprüfung (01/2004): mit Auszeichnung bestanden

davor: Studium an der Universität für Musik und darstellende Kunst Wien
außerordentlicher Hörer (1996-1999) / Dirigierstudium (1999-2002)
[abgebrochen]

Fremdsprachen: Englisch (fließend)
Französisch (AHS-Niveau)

Beruf: Journalist

Zusätzliche Ausbildungen:

Englisch in Irland / Austro-Irish Cultural Exchange Programme (1992-1996)

Internationale Meisterkurse Budapest / Dirigierkurs (2000, 2001)

Seminar: „Pressearbeit“ / Summer Academy for Cultural Management (2003)

Internat. Kongress für Projektmanagement und Mediation / Uni Klagenfurt (2006)

Lehrredaktion der Wiener Zeitung (Sommer 2006)

Projekte:

Forschungsprojekte im Rahmen des Studiums (Auswahl):

- Die Öffentlichkeitsarbeit der Gewerkschaft der Eisenbahner in Bezug auf die Krisensituation Ende 2003
- Kommunikation in Garbage-Can-Entscheidungsprozessen

Berufserfahrung:

Gruppenleiter für Blaguss-Reisen (1997)

freiberufliche Tätigkeit als Musiker (Dirigent, Oboist, Pianist; Chor- und Ensembleleiter)

Redaktion / Recherche / Interviews: H. Mayer / A. Melichar (2005): Fly Society. Prominenz aus aller Welt am Flughafen Wien 1955-2005. Niederösterreichisches Pressehaus. St.Pölten/Salzburg.

Ferialpraktikum: Flughafen Wien AG Abteilung Kommunikation (2005)

inkl. **Analyse des Pressespiegels** zum Mediationsverfahren Flughafen Wien