

## Strategie für die Bearbeitung von Konflikten in der Kommunikation mit Einzelpersonen

### Ziel

Die Bearbeitung von Anfragen aus der Öffentlichkeit ist eine wichtige Aufgabe des NBG. Das Spektrum dieser Kommunikation ist sehr breit. Es reicht von reinen Informationsanfragen, über unverbindliche Vorschläge, deutlicher Kritik bis hin zu persönlichen, grenzüberschreitenden Angriffen.

Ziel des NBG ist es, Öffentlichkeiten Gehör zu verschaffen und dafür zu sorgen, dass Kritik Eingang in den Prozess findet. Gleichzeitig muss sich das NBG klar von unsachlichen, beleidigenden oder destruktiven Kommunikationsversuchen abgrenzen.

### A. Konfliktprävention

Das NBG orientiert sich in seiner Kommunikation an folgenden Grundsätzen:

- **Klare Kommunikationswege**  
Auf der NBG-Website werden die Kontaktmöglichkeiten klar dargestellt. Anfragen werden in der Regel in der Geschäftsstelle zentral gesichtet und von dort an Referenten, Fachgruppen etc. weiterverteilt. Eine Netiquette stellt u.a. den Umgang mit Trolling allgemeingültig dar.
- **Transparente Rollen**  
Die Information und Kommunikation des NBG macht deutlich, dass BASE, BGE, die Fach- und Regionalkonferenzen die primären Ansprechpartner für inhaltliche Kritik sind. Das NBG fokussiert sich auf die Verfahrenskritik und -verbesserung, gemäß dem Leitsatz „Für ein faires Verfahren“.
- **Wertschätzendes Klima**  
In allen Kommunikationskanälen (mündlich, schriftlich, auch in individuellen Social media Kanälen) achten alle Mitglieder und Mitarbeiter auf eine beiderseitig wertschätzende Kommunikation. Schon bei leichter Tonfallverschärfung ist daran zu erinnern.

### B. Konfliktbearbeitung und -eskalation bei Kommunikation mit Einzelpersonen

Wenn in der Kommunikation mit Einzelpersonen Konflikte entstehen, orientiert sich das NBG an folgenden Schritten:

1. **Reflexion**  
Wurden die eigenen Grundsätze zur Konfliktprävention (siehe oben) ausreichend beachtet?
2. **Inhaltliche Prüfung**  
Wurde der inhaltliche Kern des Konflikts angemessen erkannt? Wie und von wem kann er sinnvoll bearbeitet werden?

### **3. Prioritäten setzen**

Wenn das Anliegen inhaltlich bearbeitet wurde, die anfragende Person aber weiter insistiert, kann eine Fokusverlagerung angemessen sein. Konkret bedeutet dies, dass repetitive oder provokant-destruktive Anfragen nicht weiter beantwortet werden. Die Aufmerksamkeit der Mitglieder und Mitarbeiter gehört den konstruktiven Anliegen.

### **4. Technische Unterstützung**

Gemäß der Netiquette kann die Geschäftsstelle die Empfehlung aussprechen, dass Mitglieder und Mitarbeiter auffällige Personen automatisiert blocken. In Social-Media-Kanälen können Personen stumm geschaltet werden. Grundsätzlich bleibt das zentrale E-Mail-Postfach aber für alle Absender geöffnet.

### **5. Angebot für Konfliktgespräch**

In besonderen Fällen kann das NBG der Einzelperson ein klärendes Gespräch anbieten, z.B. mit dem Partizipationsbeauftragten oder einem Mitglied. Hierbei ist abzuwägen, ob die Prioritäten den Aufwand rechtfertigen. Besondere Vorsicht gilt beim Phänomen des „Sea lioning“.<sup>1</sup>

### **6. Schutz der Öffentlichkeit vor Falschinformationen**

Wenn das NBG wahrnimmt, dass Einzelpersonen durch Falschinformation und Trolling die Fairness des Standortauswahlverfahren gefährden, kann es aktiv über diese Aktivitäten und deren Bewertung informieren.

### **7. Juristische Prüfung und weitere Bearbeitung, ggf. Strafanzeige**

In besonderen Fällen, insbesondere bei stark belästigenden oder wiederholten persönlichen Angriffen, schwerwiegenden Falschaussagen, die das Standortauswahlverfahren oder die handelnden Personen beeinträchtigen, unerlaubter Nutzung des NBG Logos sowie strafrechtlich relevanten Vorgängen wie Beleidigungen, üble Nachrede oder Verleumdungen wird das NBG über das Umweltbundesamt den Vorgang auch juristisch prüfen und weiter bearbeiten lassen und ggf. Strafanzeige/-antrag erstatten lassen.

Die Geschäftsstelle wird beauftragt, die Kommunikation entsprechend dieser Strategie zu organisieren und sich in Zweifelsfällen mit den jeweiligen Mitgliedern des NBG abzustimmen.

#### **Stand:**

- Beraten und verabschiedet vom NBG am 8.9.2020
- Rückmeldungen von Mitgliedern eingearbeitet am 14.9.2020

---

<sup>1</sup> Beschreibung des Internet-Phänomen „Sea Lion“ und mögliche Umgangsstrategien siehe <https://schulesocialmedia.com/2019/04/09/der-sea-lion-hat-den-troll-im-netz-abgeloest/>