

AUF'S GANZE: Kommunikation aus Sicht des Städtetages Baden-Württemberg

Dann also auf ein Wort ... ein Vorwort, dessen Aufgabe es sein soll, den Blick auf das ganze Buch zu richten.

Stadtgespräche – darin geht es um die kleinen und großen Ereignisse in einer Stadt, in der Vergangenheit, hier und heute oder in Zukunft. Da reden Vertreterinnen und Vertreter von Institutionen miteinander, Nachbarn rufen sich übern Zaun die neuesten Infos zu, es sind geplante und spontane Gespräche, ein kurzes Schwätzle im Vorbeigehen oder ein organisierter Bürgerdialog über ein ganzes Wochenende. All das und noch viel mehr sind Gespräche in der Stadt und darüber, was vor Ort geschieht.

Sie verbindet der Kern, um den sich alles dreht: die eigene Stadt. Dialoge und Interaktion – egal, ob kurz oder lang, geplant oder kurzfristig, zwischen den Generationen oder mit Gleichaltrigen fördern das Miteinander innerhalb einer Gemeinschaft, können Fragen von gemeinsamem Interesse klären und helfen, Lösungen zu finden.

Aus dem klassischen Ort der öffentlichen städtischen Kommunikation – dem Marktplatz – ist längst ein digitaler Platz geworden. Auch auf den Marktplätzen früherer Zeiten ging es bekanntlich nicht nur wohlwollend und freundlich zu, da wurde geschimpft, getratscht, gelästert und beleidigt, lauthals oder hinter vorgehaltener Hand.

Auf den virtuellen Marktplätzen unserer Zeit auf den verschiedenen Online-Plattformen ist das nicht besser geworden, eher im Gegenteil. Die Klagen über den Umgang miteinander sind bekannt und werden lauter. Jeder und jede kann zu allen alles sagen, oft sogar im zweifelhaften Schutz der Anonymität, was früher nur schwer möglich war. Alles, was eine Stadt tut, und mit ihr die handelnden Personen wahllos zu kritisieren, ist längst »schick« geworden.

Kommunikation, also miteinander ins Gespräch zu kommen, ist aber etwas anderes als Beleidigungen herauszuschleudern oder gar Hass und Hetze zu verbreiten. Miteinander zu sprechen setzt voraus, das Gegenüber ernst zu nehmen, ihm Zeit zum Reden und sich selbst Zeit zum Zuhören zu geben.

Ein lebendiges Gespräch, von dem beide Seite profitieren, ist eins, das mit offenen Augen und Ohren geführt wird und vor allem – mit offenem Geist. Lebendige Gespräche bringen Menschen und ihre Ideen zusammen. Albert Camus hat es einmal so formuliert: »Das echte Gespräch bedeutet: aus dem Ich heraustreten und an die Tür des Du klopfen.«

Mehr denn je muss die Politik heute erklären und begründen, was sie tut, auch die Kommunalpolitik, denn was vor Ort entschieden wird, betrifft das Leben der Menschen unmittelbar. Die Zeit von Hinterzimmer-Beschlüssen ist vorbei. Die Menschen sind kritischer geworden und stellen Entscheidungen immer öfter in Frage, auch demokratisch gefällte Entscheidungen. Es braucht also professionelle Kommunikation, die sieht und weiß, was erklärbungsbedürftig ist und wie es so in Worte gefasst wird, dass es möglichst viele Ziel- und Interessengruppen erreicht und dass die Menschen es verstehen und nachvollziehen können.

Die Verwaltung hat Informationen, die sonst niemand hat. Damit sie kein Herrschaftswissen bleiben, soll, ja, muss sie die sogar teilen, denn sie stehen den Menschen zu. Rechtzeitig, verständlich und ansprechend aufbereitet schafft das im besten Fall Vertrauen und Akzeptanz.

Informationen »in Worte zu fassen« ist das eine – auch Bilder und bewegte Bilder gehören heute selbstverständlich zur erklärenden, vermittelnden und inklusiven Kommunikation einer Kommune dazu.

Sein Gegenüber ernst zu nehmen, bedeutet schließlich auch Augenhöhe schaffen, Distanzen verringern, Verständnis zeigen. Die Wahl der richtigen Mittel für Kommunikation, die ankommt, gehört unbedingt dazu.

Diesen Anspruch haben die Menschen auch gegenüber der öffentlichen Verwaltung, die sie mit ihren Steuern bezahlen. Kommunale Kommunikation funktioniert deshalb etwas anders als die Kommunikation in anderen Bereichen.

Was im Sport »höher, schneller, weiter« ist, wird auf Social Media immer mehr zu »kürzer, cooler, witziger« – aber brauchen wir nicht (auch) ein »verlässlicher, verständlicher, verbindlicher«? In Zeiten von Fake News und KI-generierten Texten und Bildern brauchen die Bürgerinnen und Bürger vertrauensvolle Quellen für die tägliche Information.

Im Gespräch bleiben – so oder so gelesen – sollte unser Ziel sein. Vernetzen, auszutauschen, zuhören und gehört werden, das macht uns als Kommunen stark. Wir brauchen den lebendigen Austausch mit der Bürgerschaft – persönlich und virtuell.

Das Schlimmste, was einer Stadt kommunikativ passieren kann, ist das Desinteresse der Menschen, die dort leben. Wer sich nicht oder nicht mehr für seine Umgebung interessiert, steckt auch nicht mehr viel Energie in ihr Wohlergehen – etwa in Form von ehrenamtlichem Engagement in Politik oder Vereinen. Kritische Nachfragen sind also auch immer Anregungen und Kommunikationsideen.

Ich wünsche diesem Buch eine interessierte Leserschaft – möge es die kommunale Kommunikation weiter voranbringen.

Ralf Broß

Geschäftsführendes Vorstandsmitglied des Städtetags Baden-Württemberg