

# Couragierte Gemeinde: Zivilgesellschaftliche Handlungsfähigkeit bei Gewalt

Panoramaweg 1  
4553 Schlierbach  
Österreich

+43 7582/ 819 81  
office@studia-austria.com  
www.studia-austria.com



**STUDIA**  
INTELLIGENT ANALYSIERT

# KIRAS- Sicherheitsforschung

Publizierbarer Endbericht

**Programmabwicklung:**

Österreichische Forschungsförderungsgesellschaft mbH (FFG)

Endbericht

erstellt am

19.12.2017

Projekttitel: Produktentwicklung zur  
zivilgesellschaftlichen  
Handlungsfähigkeit bei gewaltbereitem  
Verhalten von Jugendlichen

Projektnummer: 850196

# KIRAS – Sicherheitsforschung Ausschreibung 2014

Abwicklung durch die Österreichische Forschungsförderungsgesellschaft FFG

Ausschreibung	KIRAS Ausschreibung 2014
Projektstart	01/10/2015
Projektende	30/09/2017
Gesamtprojektdauer (in Monaten)	24 Monate
Projektnehmer/in (Institution)	STUDIA
Ansprechpartner/in	Mag. a Bettina Lancaster
Postadresse	Panoramaweg 1 4553 Schlierbach
Telefon	07582 81981 98
Fax	
E-mail	lancaster@studia-austria.com
Website	www.studia-austria.com

## Couragierte Gemeinde

Produktentwicklung zur zivilgesellschaftlichen Handlungsfähigkeit bei gewaltbereitem Verhalten von Jugendlichen

### **Autor/innen:**

Dipl.-Math. Wolfgang Baaske (STUDIA)

Mag.a Bettina Lancaster (STUDIA)

Mag.a Elisabeth Kuml-Frommel (SPES)

Mag.a Birgit Appelt (SPES)

Mag. Stefan Ofner (INA)

Elisabeth Joachim (LPD OÖ)

Günter Kienböck MAS (Jugendbüro Ansfelden)

FH-Prof. Dr. Grischa Schmiedl (FH Sankt Pölten)

## 1 Inhaltsverzeichnis

1	Inhaltsverzeichnis .....	4
2	Einleitung.....	6
3	Inhaltliche Darstellung.....	13
3.1	Planungsphase .....	13
3.1.1	Erstellen einer Bedarfs- und Lösungspotentialanalyse .....	13
3.1.2	Technische Anforderungsspezifikationen IT-Lösung inklusive Prinzipien für IT-gestützte Kommunikation .....	13
3.2	Konzeptphase .....	16
3.2.1	Entwicklung der Strategie.....	16
3.2.2	Entwurf von Schulungsunterlagen .....	17
3.2.3	Erstellung eines Konzeptes für die Pilotphase.....	22
3.2.4	Erarbeiten von beispielhaften Lösungswegen nach Produktfunktionen .....	23
3.2.5	Entwicklung der IT-Lösung .....	25
3.3	Testphase .....	27
3.3.1	Durchführen von Schulungen .....	27
3.3.2	Vortrag Polizei: Allgemeine Rechte und Pflichten von Bürger/innen .....	30
3.3.3	Gründung eines Bündnisses .....	33
3.3.4	Erprobung von Lösungswegen .....	35
3.3.5	Begleitung des Netzwerkes .....	39
3.3.6	Unterstützung IT-Anwendung .....	40
3.4	Ausarbeitungsphase .....	41
3.4.1	Evaluation der Produktvorentwicklung.....	41
3.4.2	Software Packaging inklusive Trainingsmaterial .....	42
3.4.3	Entwicklung des Tool-Kits für Multiplikation .....	43
3.5	Marktvorbereitungsphase .....	45
3.5.1	Marktanalyse .....	45
3.5.2	Öffentlichkeitsarbeit inklusive Fachtagung .....	45
4	Ergebnisse und Schlussfolgerungen .....	47
4.1	Bedarfs- und Lösungspotentialanalyse .....	47
4.1.1	Bedarfs- und Lösungspotential in der Partnergemeinde .....	47
4.1.2	Pflichtenheft der IT-Lösung .....	52
4.2	Strategiekonzept zur Begleitung in der Partnergemeinde .....	52
4.3	Dokumentation der Praxiserprobung in der Partnergemeinde .....	53
4.4	Ergebnisse der Endevaluation .....	54
4.5	Prototyp Tool-Kit „Couragierte Gemeinde“ .....	55
4.6	Marktanalyse .....	61
4.7	Öffentlichkeitsarbeit .....	66

# KIRAS – Sicherheitsforschung Ausschreibung 2014

Abwicklung durch die Österreichische Forschungsförderungsgesellschaft FFG

5	Ausblick und Empfehlungen.....	68
6	Zusammenfassung .....	70
6.1	Deutsche Fassung .....	70
6.2	Englische Fassung.....	71
7	Literaturverzeichnis.....	73
8	Kontaktdaten.....	76

## 2 Einleitung

### Aufgabenstellung

Es gibt kaum eine Gemeinde, in der nicht beklagt wird, dass es Probleme mit Jugendlichen gibt. Die Beschwerden reichen von nächtlicher Ruhestörung über Vandalismus auf dem Kinderspielplatz und anderen öffentlichen Plätzen und in schwerwiegenderen Fällen Probleme mit übermäßigem Alkoholkonsum, Drogenmissbrauch, Körperverletzung und kriminellen Vorfällen. Die Gemeinden, Bürgermeister/innen, Gemeinderäte und Bürger/innen empfinden oft, dass sie vor einer ausweglosen Situation stehen, vor unlösbaren Problemen und sehen oft keine Handlungsmöglichkeiten. Interventionen mit Polizeieinsatz zeigen zwar kurzfristig und vordergründig eine Deeskalierung der Situation, meistens wird dann der Ort gewechselt oder die Jugendlichen finden noch heimlichere Möglichkeiten. Bei den Jugendlichen selbst ändert sich aber nichts. Die Ohnmacht der Erwachsenen bleibt.

Was können die Kommunen gegen den Vandalismus und die Kriminalität tun? Das ist die Frage, die sich Entscheidungsträger in Gemeinden und auch Medien stellen. Typische Herausforderungen sind:

- Vandalismus und (vermeintliche) Übergriffe von Jugendlichen abklären. Was passiert tatsächlich? Ab wann beginnt Gewalt?
- die Ängste und Verunsicherung von Bürger/innen angepöbelt, beleidigt bis zu attackiert werden
- Identifikation von Orten, wo sich viele Menschen in ihrer Sicherheit bedroht fühlen
- sehr geringe Handlungsmöglichkeiten von Exekutive, Gemeindevertreter/innen und Eltern
- Jugendliche, die auf der einen Seite zwar Täter sind, aber gleichzeitig auch Opfer, weil sie es nicht schaffen, sich gegen den Gruppendruck zu behaupten.

Als Antwort auf diese Herausforderungen wurde im Rahmen des Vorhabens das Modell Couragierte Gemeinde entwickelt. Es richtet sich an Städte und Gemeinden. Das Modell zielt darauf ab, den sozialen Frieden und ein respektvolles und konstruktives Miteinander zu fördern. Aus einer Haltung der Wertschätzung heraus wird die Handlungsfähigkeit gestärkt. Unerwünschtem Verhalten wie Gewalt, Vandalismus, Respektlosigkeit und Diskriminierung kann damit begegnet werden. Positive Auswirkungen auf die Sicherheit und das Sicherheitsempfinden in den Kommunen werden erwartet. Das Modell Couragierte Gemeinde erfordert den Einsatz von Ressourcen: Lokale Einrichtungen und die Zivilgesellschaft werden in ein Netzwerk eingebunden, die Bürgerinnen und Bürger werden beteiligt, und – nicht zuletzt – müssen die Werthaltung eingeübt und aus ihr heraus Maßnahmen entwickelt werden.

Das im Rahmen des Vorhabens entwickelte und getestete Produkt ist das Programm, das eine Gemeinde zu einer Couragierten Gemeinde macht. Hierzu wurde der Ansatz „Neue Autorität“, der sich bereits im Umfeld der Systeme „Familie“ und „Schule“ als erfolgreich erwiesen hat, auf den Kontext einer österreichischen Kommune übertragen. Es zeigte sich rasch, dass eine Kommune einen wesentlich höheren Komplexitätsgrad hat als das relativ abgeschlossene System einer Familie oder Schule. Ungleich mehr und verschiedenartigere Personengruppen und Einrichtungen interagieren und tarieren in wechselseitiger Unter-, Über- und Nebenordnung ihre Kräfte aus. Kommune ist Lebensraum in Ganzheitlichkeit und kein abgeschlossenes System. Erfolgreiche Modelle und Prozesse aus der Kommunalentwicklung (siehe etwa Moser, Sieghartsleitner, Lichtenwörther 2008) mussten mit dem Ansatz „Neue Autorität“ kombiniert werden. Die Frage lautete: Wie kann Neue Autorität Teil der Kommunalentwicklung werden?

## *Die Testgemeinde Ansfelden*

Die Stadtgemeinde Ansfelden mit 16.000 Einwohnern und 14 Ortschaften und 4 „Hauptzentren“ eignete sich als Pilotgemeinde, da sie Problemstellungen und Brennpunkte aufweist, an denen das Projekt Couragierte Gemeinde entwickelt und geprüft werden konnte.

Ansfelden ist unterschiedlich strukturiert: das vorstädtisch strukturierte Haid, das durch die Papierfabrik geprägte Nettingsdorf, das noch eher ländliche Ansfelden und das durch Voest-Wohnungen gewachsene Freindorf finden sich in der Stadtgemeinde wieder. Bedingt durch die zentrale Lage und einem relativ hohen Anteil von sozial benachteiligten Jugendlichen (vielfach mit Migrationshintergrund) steht die Jugendarbeit immer wieder vor neuen Herausforderungen.

Speziell rund um den Hauptplatz in Haid gibt es immer wieder Konflikte zwischen Erwachsenen und Jugendlichen (Belästigt fühlen, Lärm, Vermüllung, auch Vandalismus). Davon betroffen sind auch der Jugendtreff ECHO in Haid, der wiederholt das Ziel von Zerstörungen war und ist. Darüber hinaus gibt es immer wieder Plätze in verschiedenen Ortsteilen, die im Zuge der „Wanderung“ von Jugendlichen (bedingt durch Vertreibung von anderen Orten) Konfliktzonen zwischen Anrainer/innen und Jugendlichen sind. Die meisten Trends im Bereich des Drogenmissbrauchs sind auch in Ansfelden sichtbar. Soziale Benachteiligung und damit verbundene Kriminalität erreicht wiederholt Jugendliche in Ansfelden, die dadurch nicht nur Vorstrafen, sondern auch Haft „ausfassen.“

Die soziale Situation der Jugendlichen schafft durch die Nutzung von nicht dafür gedachten Einrichtungen und Angeboten immer wieder Konflikte. Beispielsweise frequentieren viele Jugendliche die neue Bibliothek als Treffpunkt und Abhängzone und bringen so Personal wie auch andere Nutzer/innen an ihre Grenzen (bedingt durch ihr Verhalten, teilweise auch bedingt durch die Präsenz). Immer wieder erreichen das Jugendbüro Anrufe von Privatpersonen bzw. Gewerbetreibenden, dass Jugendliche in



Gruppen vor ihren Geschäften „lungern“ und Passant/innen und Kund/innen verängstigt und verunsichert darauf reagieren.

Der Hauptplatz in Haid ist ein Platz voller Legenden. Mit diesem Platz sind sehr viele Ängste und Schauergeschichten verbunden, die jeglicher Grundlage entbehren. Abseits tatsächlicher Geschehnisse werden hier wiederholt Gewaltszenen und Messerattacken erzählt bzw. hineingedichtet und völlig verzerrte Wahrnehmungen (z.B. 85 % „Ausländeranteil“) kommuniziert und prägen die Wahrnehmung dieses Ortes entscheidend mit.

Für Verunsicherung sorgen in der Stadt auch Communities, in die die Wenigsten Einblick haben (Stichwort: Tschetschenen). Einerseits ist die tatsächliche Situation eine Herausforderung für die im Sozialraum Agierenden, andererseits gibt es ein großes Maß an Projektionen, Missverständnissen, schnell eskalierenden Konflikten (verbal), verschiedenen Lebensstilen und Erwartungen an die Stadt (Stichwort: Schlafstadt versus Freizeitgestaltung). Die notwendige Toleranz auf beiden Seiten ist nur bedingt zu kommunizieren und schlägt sich oftmals in Delegierungen an Behörden oder Einrichtungen nieder. Konflikte werden gerne an die Stadt, die Polizei oder die Jugendarbeit delegiert und diese Einrichtungen stoßen wiederholt an die Grenzen ihrer Ressourcen und Möglichkeiten.

Bedingt durch die oft enge räumliche Situation, gepaart mit der sozial bedingten geringen Mobilität, halten sich speziell Jugendliche mit Migrationshintergrund sehr präsent im öffentlichen Raum auf.

Das Sicherheitsgefühl ist unterschiedlich ausgeprägt, wie aus einer Wohnumfeldstudie hervorgeht (Rami 2012 p40ff). So gibt es Personen, die sich sicher fühlen: „...ich fühle mich total sicher. Da gibt es gar nichts, ich fürchte mich auch nicht, wenn ich in der Nacht alleine heimgehe in den Wohnpark, da ist auch noch nie etwas passiert.“ Andererseits gibt es Menschen, die sich in Ansfelden/Haid eher unsicher fühlen – vor allem das Gebiet um den Hauptplatz wird, insbesondere nachts, gemieden. Als Gründe werden u.a. ein hoher Ausländerinnen- und Ausländeranteil, mangelnde Beleuchtung der Straßen und Plätze sowie eine Alkohol- und Drogenproblematik genannt.

## **Schwerpunkte des Projektes**

Der Schwerpunkt des Projektes „Couragierte Gemeinde“ liegt auf der Herstellung des sozialen Friedens in Gemeinden. Es geht hierbei um beharrliche Prozesse, ein Ringen um Konfliktlösung und gesellschaftlichen Interessenausgleich. Der renommierte Politikwissenschaftler Dieter Senghaas versteht „Frieden“ als „einen andauernden, politischen Prozess, der gewaltfrei erfolgt und auf die Verhütung von Gewalt abzielt“ (zit. nach Matiassek 2012). Dies verlangt, dass die gesellschaftlichen Akteure über die notwendigen Kompetenzen verfügen, Konflikte gewaltfrei auszutragen.

Der systemische Ansatz der Neuen Autorität, der dem Projekt „Couragierte Gemeinde“ zugrunde liegt, basiert zum einen auf den sozialpolitischen Ideen und der Praxis des gewaltfreien Widerstandes Mahatma Gandhis und anderer Friedensaktivisten: beharrliches, respektvolles Auftreten gegenüber Verhaltensweisen, die „wir“ nicht akzeptieren können. Für die Gemeinde heißt dies, „hinschauen, einmischen,

Verantwortung übernehmen“, wenn mutwillige Sachbeschädigung oder Gewalt (-androhung) verübt werden. Dies verlangt zum einen Zivilcourage des einzelnen, sollte aber darüber hinaus als gesamtgesellschaftlicher Auftrag gesehen werden, so Haim Omer, der als einer der Hauptvertreter der Neue Autorität gilt: „Der gemeinschaftliche Charakter der neuen Autorität kommt besonders bei der Handhabung von Gewalttaten und Vandalismus zum Ausdruck. Diese bedrohen die gesamte Gemeinschaft und betreffen nicht nur das verletzte Kind oder den Besitzer des zerstörten Eigentums.“ (Omer / von Schlippe 2010, S. 252).

Um gemeinsam gegen Gewalt, Vandalismus und andere Missstände auftreten zu können, bedarf es Bündnisse in Friedenszeiten. „Als Bündnis gilt eine Verbindung mehrerer Menschen zu einem (guten) Zweck – also eine Allianz *für* etwas – zum Beispiel für eine Unternehmung, für ein Ziel, für eine Lösung.“ (Von Schlippe / Grabbe 2012). Diese Bündnisse können dann entstehen, wenn sich Bürger/innen engagieren und gemeinsam auf ein Ziel hinarbeiten. Im kommunalen Bereich kann dieser Bündniszweck beispielsweise ein öffentlicher Platz sein, an dem sich Kinder, Jugendliche und Erwachsene sicher fühlen wollen. Es können aber auch Bündnisse für einen respektvollen Umgang miteinander und gegen Diskriminierung zielgerichtet wirksam sein (vgl. Würzburger Bündnis für Zivilcourage, Beitrag zur Fachtagung 2017).

„Couragierte Gemeinde“ reiht sich somit ein in die Konzeption von „Community education“, die laut dem renommierten Sozialpsychologen Heiner Keupp auf „die Förderung zivilgesellschaftlicher Kompetenzen und Projekte“ zielt. „In diesen geht es um die Erfahrung von Selbstwirksamkeit“ (Keupp, Beitrag zur Fachtagung 2017). Schwerpunkt des Projektes war es dementsprechend ein Modell und ein konkretes „Tool-Kit“ zu entwickeln, das Bürger/innen befähigt und ermutigt, sich für sozialen Frieden und gesellschaftlichen Zusammenhalt in ihrem Umfeld einzusetzen. Ziel ist es, dass Bürger/innen sich als aktive Gestalter/innen ihres Lebensumfeldes erleben und gemeinsam Verantwortung für sozialen Frieden und Sicherheit übernehmen. Durch die Befähigung der Bürger/innen wird die Handlungsfähigkeit gestärkt. Die Ohnmacht angesichts scheinbar unveränderbarer äußerer Umstände weicht.

Sozialer Frieden ist somit ein Prozess, der der Einbeziehung und Einbindung verschiedener gesellschaftlicher Akteure oder Gruppen bedarf und Betroffene zu Beteiligten macht.

## **Einordnung in das Programm**

Das Vorhaben trägt bei zur Erreichung strategischer Ausschreibungsziele des österreichischen Sicherheitsforschungsprogramm KIRAS, einem nationalen Programm zur Förderung der Sicherheitsforschung in Österreich. KIRAS unterstützt nationale Forschungsvorhaben mit dem Ziel der Erhöhung der Sicherheit Österreichs und seiner Bevölkerung (<http://www.kiras.at/das-programm/grundlagen-von-kiras/>):

## *Ziel 1: Erhöhung der Sicherheit und des Sicherheitsbewusstseins der Bürger/innen*

Ein Prototyp eines Verfahrens wird entwickelt und getestet, mit dem Bürger/innen und lokale Einrichtungen auf Jugendprobleme im öffentlichen Raum reagieren können

## *Ziel 2: Generierung sicherheitspolitisch erforderlichen Wissens*

Das Modell generiert durch lokale Netzbildung politisches Wissen, wie lokale Verantwortliche mit Jugendlichen wertschätzend und gleichzeitig das Sicherheitsgefühl stärkend umgehen können. Die sicherheitspolitische Kompetenz von relevanten Akteuren in den Gemeinden und der Zivilbevölkerung wird gestärkt.

## *Ziel 3: Erzielung von Wissens-, Verfahrens- und Technologiesprüngen*

Die Anpassung des Modells „Neue Autorität“ ist ein Verfahrenssprung in der sozialen Innovation. Die soziale Innovation bestand in der Übertragung der Erfahrungswerte, die für die Neue Autorität im Umfeld der Systeme „Familie“ und „Schule“ erfolgreich waren, auf den Kontext einer österreichischen Kommune. Weiters wurde (als technische Innovation) eine IT-Komponente entwickelt, die die Kommunikation und den raschen Austausch von Information in der Couragierten Gemeinde unterstützen soll.

## **Verwendete Methoden**

Zur Unterstützung der Entwicklungsschritte, der Evaluation und der Markt- und Potenzialanalyse wurden folgende Methoden verwendet: Das Produktdesignverfahren Quality Function Deployment (QFD), qualitative Erhebungsverfahren (Gemba-Besuche), telefonische Befragungen, Expert/inneninterviews, regionale Vergleiche und statistische Methoden zur Beurteilung des Erklärungswertes von Einflussfaktoren.

### *Quality Function Deployment (QFD)*

Produktentwicklung erfolgt heute vermehrt unter Anwendung einer systematischen und methodischen Arbeitsweise, die das intuitive Vorgehen der Lösungsfindung ergänzt und die Entwicklung marktgerechter Produkte und Dienstleistungen planbar und effizienter macht. Quality Function Deployment (QFD) ist eine Methode eines Produktdesigns, das auf die Bedarfe von Kundengruppen fokussiert ist. Ziel des Verfahrens ist die Orientierung aller Prozessschritte (Konzeption, Produktion, Verkauf ...) und Unternehmensbereiche hin auf das, was der Kunde wirklich wünscht. Die QFD-Methodik ermöglicht eine gezielte und strukturierte Produkt- und Dienstleistungsentwicklung. QFD trennt zwischen Kundenforderungen (Bedarfen) und Merkmalen der Lösung. Die Anpassung an Kundenbedarfe wird im Rahmen von QFD als „Qualität“ bezeichnet, die zugehörigen Produkt-, Prozess- und Organisationseigenschaften als „Funktionen“ oder „Lösungen“ (Saatweber 2008).

### *Gemba-Besuche*

sind eine Form der ganzheitlichen, qualitativen Beobachtung an Orten der Umsetzung. Ziel der Methode ist die Erfassung von Kunden/innen-Bedarfen und

Produkteigenschaften. Als Beobachtungsorte (japanisch „Gemba“) werden solche gewählt, in denen das Produkt oder die Dienstleistung zum Einsatz kommen bzw. zum Einsatz kommen können.

Grundlagen der Prototypentwicklung Couragierte Gemeinde Ansfelden waren mehrere Workshops im Projektteam, zehn Besuche an „Orten des Geschehens“ (Gemba-Besuche) und Interviews mit über 30 Interviewpartner/innen, darunter Jugendliche, Eltern und Senior/innen, Sozialarbeiter/innen, Pädagog/innen, Repräsentant/innen der Polizei und der Stadtgemeinde, Verantwortliche aus Vereinen und Körperschaften (Feuerwehr ...).

## *Erkenntnisse aus der Literaturrecherche*

Grundlegend für das vorliegende Projekt „Couragierte Gemeinde“ ist der systemische Ansatz der Neuen Autorität des israelischen Psychologen Prof. Dr. Haim Omer und anderer Forscher/innen und Praktiker/innen, allen voran sein Buch „Stärke statt Macht. Neue Autorität in Familie, Schule und Gemeinde“ (Omer, Schlippe 2010), in dem er sich in einem Kapitel explizit auf die Gemeindefarbeit bezieht. Eine Studie über eine kommunale Umsetzung in einer israelischen Kleinstadt (Amiel 2012) betont, dass Bürger/innen die in der Regel dazu tendieren, die Verantwortung für Kinder- und Jugendgewalt auf die städtischen und staatlichen Einrichtungen zu verschieben. Das Erzielen von Bürgerbeteiligung benötigt eigene Tools und Kommunikationsebenen auf kommunaler Ebene, und gleichzeitig eine strategische Verankerung auf staatlicher Ebene, siehe Evaluation von „City Without Violence“ (Freund et al. 2013).

Die Partizipation von Bürger/innen als Konfliktprävention und die Präsenz von Erwachsenen (betroffenen Erwachsenen, z.B. Väter von Jugendlichen), als Ansatz zur Konfliktbewältigung beschreibt die Schweizer Sozial- und Gemeinwesenarbeiterin Katharina Barandun eindrücklich und praxisnah in ihrem Buch „Partizipation in interkulturellen Siedlungen – Erfolg durch Väterbeteiligung“. Frau Barandun sprach als Hauptreferentin bei der 1. Österreichischen Fachtagung „Couragierte Gemeinde – gemeinsam für ein friedliches Miteinander“.

Zur Gestaltung des öffentlichen Raums und des sozialen Miteinanders in Ansfelden gibt es sowohl Studien (Euler, Tschemer 2006; Kränzl-Nagl 2013, Rami 2012, Kienböck 2013) als auch Aktivitäten der öffentlichen Diskussion (Gruber 2010, Deinet 2010, Steinweg 2010). Ihnen ist die Empfehlung eines partizipativen Vorgehens gemeinsam. Die präventiven Maßnahmen der Polizei wie Click & Check (gegen Jugendgewalt, Umgang mit neuen Medien), All Right und Clever & Cool (wird in der NMS Ansfelden durchgeführt) beteiligen ebenfalls ein breites Spektrum von Betroffenen, Eltern, Schülern, Lehrerinnen.

## *Softwareentwicklung für die Kommunikation*

Im Bereich der Softwareentwicklung wurde auf Grund divergenter Wünsche der Projektpartner und den am Beginn des Projekts noch weitgehend offenen Anforderungen zunächst eine sehr umfangreiche Analysephase durchgeführt, in der zunächst die Anforderungen an die Kommunikation im Projekt erörtert wurde (vgl. D3.1\_3.2\_Anforderungen\_Pflichtenheft). Im Anschluss wurde auf Basis von vier

unterschiedlichen Basisprodukten eine Softwarearchitektur für ein mögliches Endprodukt entworfen. Von diesen vier Möglichkeiten wurden zwei Varianten in einem Lo-Fi Prototyp umgesetzt und letztlich die vielversprechendste Variante ausgewählt.

Die Umsetzung der Lösung wurde mit Hilfe der Methode SCRUM durchgeführt. Dabei fanden wöchentlich Sprint-Meetings zur Evaluation statt. Die Vorstellung der Zwischenversionen wurden den Projektpartnern bei allen Projektmeetings präsentiert.

Zur Überwachung und Erfolgsmessung wurde während der Testphase einerseits Google Analytics (GA) zum Sammeln der Nutzungsdaten eingesetzt, andererseits wurde auch eine lokale Lösung im Produkt zum Sammeln der Daten aktiviert. GA ist für das Endprodukt nicht erforderlich.

Als Softwareversionsverwaltung kam GIT und die Plattform GitHub zum Einsatz. Das Endprodukt ist auf GitHub frei verfügbar (<https://github.com/fhstp-mfg/couragiert>).

## 3 Inhaltliche Darstellung

Das Projekt *Couragierte Gemeinde – Produktentwicklung zur zivilgesellschaftlichen Handlungsfähigkeit bei gewaltbereitem Verhalten von Jugendlichen* wurde inhaltlich in fünf Phasen erarbeitet.

### 3.1 Planungsphase

In der Phase 1 wurden Bedarfe und Lösungsstrategien inklusive IT-Lösungen kundenseitig erhoben. Es wurde ein Kriterienraster und eine Bedarfs- und Lösungspotentialanalyse (Lastenheft) erstellt.

#### 3.1.1 Erstellen einer Bedarfs- und Lösungspotentialanalyse

Die für die Kommunikation nach innen und außen notwendigen Begriffe wurden präzisiert: Was ist eine „Couragierte Gemeinde“, und wie verhält sich dieses „Produkt“ zu der Dienstleistung, die im Rahmen des gegenständlichen Vorhabens entwickelt und getestet werden soll? Couragierte Gemeinde baut auf dem grundlegenden Konzept der Neuen Autorität (siehe Kap. 3.2.2) auf, das im kommunalen Umfeld wirksam werden soll, und daher um kommunale Entwicklungsstrategien ergänzt wird.

#### Definition Couragierte Gemeinde

Eine *Couragierte Gemeinde* ist ein Gemeinwesen, das den sozialen Zusammenhalt fördert und seine Bürgerinnen und Bürger und seine Einrichtungen zu gemeinschaftlichen Lösungen von Konflikten und einem respektvollen Miteinander befähigt. Sie motiviert Bürgerinnen und Bürger, Verantwortung zu übernehmen und einen lebenswerten Ort für alle ihre Bevölkerungsgruppen zu schaffen. Eine Couragierte Gemeinde ist in der Lage, destruktiven Phänomenen wie Gewalt und Vandalismus entgegenzutreten, ein Sicherheitsgefühl zu vermitteln und den sozialen Frieden aufrecht zu halten.

Die Einhaltung der Prinzipien der Neuen Autorität ist ein Kriterium dafür, dass ein kommunales Programm als „Couragierte Gemeinde“ gelten kann. Die konkrete Ausgestaltung eines solchen Programms muss auf die lokalen Bedarfe Rücksicht nehmen und die lokalen Potenziale nutzen.

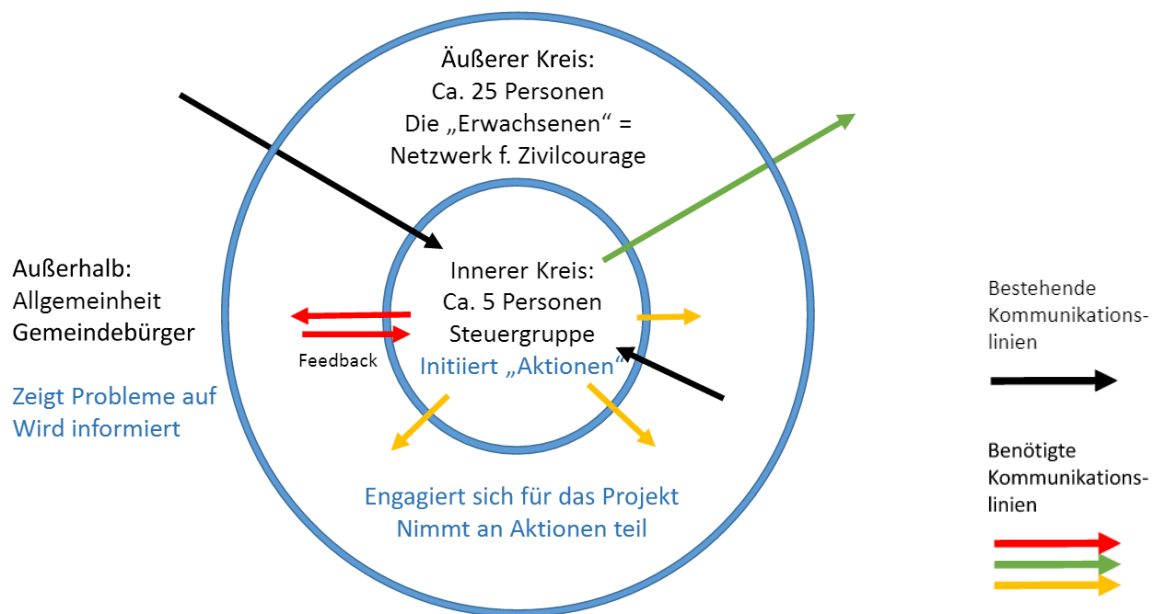
#### 3.1.2 Technische Anforderungsspezifikationen IT-Lösung inklusive Prinzipien für IT-gestützte Kommunikation

Die technische Anforderungsspezifikation wurde detailliert auf 32 Seiten im Dokument D3.1\_3.2\_Anforderungen\_Pflichtenheft dokumentiert. Die Spezifikation beruht auf den

hier geschilderten Grundlagen des Kommunikationsmodells, welches von der IT-Lösung unterstützt werden sollte.

Das hier vorgestellte Kommunikationsmodell gilt als Modell für Kommunen, die das Konzept der „Neuen Autorität“ einsetzen wollen. Im Zuge des Projektes wird dieses Modell auch in Ansfelden angewandt. Die in Abbildung 1 angegebenen Anzahlen von Personen waren erste Einschätzungen für die Stadtgemeinde Ansfelden.

**Abbildung 1:** Das Kommunikationsmodell der Couragierten Gemeinde Ansfelden





**Tabelle 1:** Parteien der Couragierten Gemeinde und ihre Aufgaben

Gruppe	Erläuterung
<b>Innerer Kreis (Steuergruppe)</b>	Der innere Kreis, bestehend aus Bürgermeister, Jugendbetreuer und ein paar weiteren Gemeindevertretern. Er repräsentiert die Informationszentrale. Diese Gruppe wird von außen über diverse Vorfälle in der Gemeinde informiert, initiiert neue Ideen und kommuniziert diese intern und ebenso mit dem „äußeren Kreis“.
<b>Äußerer Kreis („Die Erwachsenen“)</b>	Der Äußere Kreis besteht aus rund 25 engagierten Gemeindeglieder/innen, die sich an diversen Aktivitäten beteiligen. Sie bilden das sogenannte „Netzwerk für Zivilcourage“ und setzen sich gegen Kriminalität und Vandalismus ein. Der Begriff „Erwachsene“ (in Schulen: Lehrer, Eltern) im Vergleich zu den „Jugendlichen“ (in Schulen: Schüler) ist auf Kommunalebene eventuell unpassend, da eine strenge Abgrenzung nicht sinnvoll ist. Es können durchaus auch jugendliche Interessensvertreter Teil des äußeren Kreises sein, oder auch Vorsteher von Sportvereinen oder anderen Verbänden.
<b>Außen (Allgemeinheit)</b>	Auch alle übrigen Bewohner sollen in das Projekt eingebunden werden, indem sie über sämtliche Aktivitäten der Couragierten Gemeinde informiert werden. Gleichzeitig wird ihnen die Gelegenheit eingeräumt, Vorfälle an den inneren Kreis zu melden.

Daraus entstehen folgende Kommunikationsformen:

## Unstrukturierte Informationspublikationen

In der IT-Lösung sollen folgende Kommunikationswege mit einbezogen werden:

- der innere Kreis kommuniziert intern unter sich
- der äußere und der innere Kreis kommunizieren miteinander
- alle drei Fraktionen kommunizieren miteinander

Zugleich soll man sowohl individuell, also von einem Sender zu einem Empfänger (1:1, Individualkommunikation) kommunizieren können, als auch von einem Sender zu mehreren Empfängern (1:n, Massenkommunikation).

## Strukturierter Informationsaustausch

Beide Kreise sollen zusammen Entscheidungen treffen, sich gegenseitig abstimmen und gemeinsam Aktionen planen können. Auch soll der äußere Kreis durch den inneren mobilisiert werden können. Damit dieser Prozess so schnell und einfach wie möglich erfolgt, sind in der IT-Lösung spezielle Anwendungen dafür vorgesehen.

## Info-Publikation und Abonnement

Um möglichst viele Personen in das Projekt mit einzubeziehen, soll parallel auf mehreren Kanälen kommuniziert werden (E-Mail, SMS, soziale Netzwerke ...). Abonnenten werden automatisch über Neuigkeiten benachrichtigt, etwa wie bei einem Newsletter.



## Strukturierung

Es ist möglich, dass sich Mitglieder aus dem äußeren Kreis nicht für alle Themenbereiche interessieren, die der innere Kreis verkündet, oder dass es Delegierte für verschiedene Fachbereiche gibt. In diesem Fall sollen die Inhalte nach Themen, betroffenen Personen oder Ortsteilen strukturiert werden können und gleichzeitig dazu eine zentrale Informationsstelle existieren.

Daraus entstehen folgende Nachrichtentypen, die von der Applikation unterstützt werden:

**Tabelle 2:** Übersicht der möglichen Nachrichtentypen

Nr.	Beschreibung	Typ	Von	An
1	Problembeschreibung „Wir kümmern uns darum“	Unstrukturierte Information (1:n)	innerer Kreis	äußerer Kreis, Allgemeinheit
2	Ideenfindung „Wie lösen wir das Problem?“	Diskussion, Forum, Chat	innerer Kreis	äußerer Kreis
3	Rückfragen / Planung „Wer unterstützt uns und wie?“	Abstimmung, Befragung	innerer Kreis	äußerer Kreis
4	Aufruf zu „Aktionen“ Mit „Ich bin dabei!“ – Abstimmung	Abstimmung	innerer Kreis	äußerer Kreis
5	Dokumentation (Foto, Text, Video,...) zu stattgefundenen Aktionen + Status	Unstrukturierte Information (1:n)	innerer Kreis	äußerer Kreis, Allgemeinheit
6	Konkretes Melden von Problemen	Unstrukturierte Meldung	Allgemeinheit, äußerer Kreis	innerer Kreis

## 3.2 Konzeptphase

In der Konzeptphase erfolgte eine Produktvorentwicklung inklusive IT-Lösung.

### 3.2.1 Entwicklung der Strategie

Für die Umsetzung der Neuen Autorität auf Gemeindeebene musste eine Strategie entwickelt werden, um die Erfahrungen aus Schule und Elterncoaching auf die kommunale Ebene zu übertragen. In der Gemeinwesenarbeit werden als wichtig erachtet: Erwachsenen-Präsenz, Selbstkontrolle und Eskalationsvorbeugung, respektvolles, gedeihliches Miteinander, Protest und Gewaltloser Widerstand sowie Gesten der Wertschätzung und Versöhnung.

Entlang drei grundlegender Fragestellungen galt es zunächst, eine Sammlung der Themen für die Gemeinde zu erarbeiten. Erstens, was sind die problematischen Verhaltensweisen, die wir – die Koordinator/innen des Netzwerkes nicht akzeptieren können? Dazu gehört auch eine Bewertung mit Hilfe eines Leitsystems (Ampel, 4-Körbe-Modell). Zweitens ist die Frage zu beantworten: „Wogegen und wofür kämpfen wir in der Gemeinde?“ Dies kann beispielsweise Schutz und Sicherheit der Kinder auf einem

öffentlichen Platz sein. An dritter Stelle steht die Frage, welche Personen eingebunden werden sollen.

Die Ziele mussten klar definiert werden: Couragierte Gemeinde will ein konstruktives Miteinander von Jung und Alt in gegenseitiger Wertschätzung ermöglichen und die Präsenz und Handlungsmöglichkeiten der Erwachsenen stärken.

Im nächsten Schritt wurde ein möglicher Ablauf des Projektes in der Gemeinde entworfen, der aus sechs Schritten besteht:

1. Vorbereitung und Einführungsveranstaltung zum Konzept der Neuen Autorität und des gewaltlosen Widerstands für Kommunen
2. Beschlussfassung und Leitgremium
3. Informationsveranstaltungen für Bewohner/innen, Schulen ... zu den Ideen des Projektes, Haltungen und Methoden der Neuen Autorität
4. Bildung von Aktionsgruppen und Schulung der Personen in den Haltungen und Methoden des Konzeptes der Neuen Autorität
5. Konkrete Maßnahmen in der Umsetzung
6. Evaluation

Zudem wurden vorab Beispiele möglicher Handlungsstränge zusammengestellt: Sensibilisierung der Öffentlichkeit (Miteinander statt Gegeneinander), Herstellung des direkten Kontakts zu den Jugendlichen (deutlich machen, dass es um ein friedliches, gedeihliches Miteinander geht), Vernetzung von Personen und Institutionen und Kontaktaufnahme zu Familien von besonders „schwierigen“ Jugendlichen. Als konkrete Umsetzungsmaßnahmen wurden konzipiert: Kooperations- und Konfrontationsgespräche mit Jugendlichen, die aufsuchende Präsenz einzelner Personen oder von Gruppen, Widerstandsmaßnahmen bei problematischem Verhalten und Versammlungen von Jugendlichen (schriftliche Kundmachung, Stand-In's, Sit-In's), Gesten der Wertschätzung und des Respektes (Initiieren respektvoller Umgangsformen, Einladungen zu Kooperationen, Veranstaltungen, schriftliche Botschaften ...) sowie das Initiieren gemeinsamer Aktivitäten.

### 3.2.2 Entwurf von Schulungsunterlagen

Bei der Erstellung der Schulungsunterlagen wurde der Ansatz der **Neuen Autorität** nach Haim Omer und das Thema **Zivilcourage** als Basis der Schulung verarbeitet.

#### **Neue Autorität**

ist ein systemischer Ansatz, der Personen mit Führungsverantwortung (Eltern, Lehrer/innen, Sozialpädagogen, Führungskräfte, Gemeindepolitiker, Bürger/innen, usw.)

stärkt und ihnen Mittel zur Durchsetzung ihrer Aufgaben an die Hand gibt. Früher war Autorität gleichbedeutend mit Kontrolle, Dominanz und dem Ziel der Autoritätsperson, das Kind zum Gehorsam zu erziehen oder aus einem Mitarbeiter ein kritikloses funktionierendes „Werkzeug“ zu machen. Die Beziehung basierte in den allermeisten Fällen auf Distanz und war begleitet von Furcht vor Strafen oder Ausgrenzung.

Im Gemeindeleben kommt es immer wieder zu Situationen, in denen Gemeindevertreter/innen und Bürger/innen Unsicherheit verspüren, etwa wenn es zu Problemen kommt wie Vandalismus, Lärmbelästigungen (startende Mopeds, laute Musik ...), Nachbarschaftsstreitigkeiten, Diskriminierungen und anderen verletzenden und zerstörerischen Handlungen. Oft besteht Unsicherheit in der Ausübung der eigenen Rolle und die Menschen in der Gemeinde haben das Gefühl, keine brauchbaren Mittel bzw. Handlungsmöglichkeiten im Umgang mit destruktivem Verhalten zu haben. Sie erkennen die Notwendigkeit, Autorität aus ihrer persönlichen Integrität zu entwickeln, Konflikte gemeinschaftlich zu lösen und die vorhandenen Netzwerke konstruktiv in ihre Arbeit einzubinden.

Genau hier setzt das Modell der Neue Autorität an. Durch persönliche Präsenz (Selbstverankerung) und die Wachsame Sorge (Ankerfunktion) der Erwachsenen wird ein Rahmen bereitgestellt, in dem erfolgreiche Entwicklungsprozesse und ein respektvolles, konstruktives Miteinander möglich werden zur Erreichung der gewünschten Ziele.

Als wichtigste Ressource wird die Fähigkeit zur konstruktiven Beziehungsgestaltung durch eine wertschätzende Grundhaltung gegenüber jeder einzelnen Person in den Vordergrund gestellt. Die Verantwortlichen widerstehen der Gefahr, sich in Machtkämpfe hineinziehen zu lassen und handeln so eskalationsvorbeugend. Problematischem Verhalten wird nicht mit Vergeltungsmaßnahmen und Strafen, sondern durch Protest und beharrlichen gewaltlosen Widerstand begegnet, um so Veränderungsprozesse und Lösungsschritte in Gang zu setzen.

Das verfügbare Netzwerk wird einbezogen und als Unterstützungsgruppe genutzt. So entstehen Bündnisse für das Erreichen von gemeinsamen Zielen, was wiederum zur Verbesserung des Miteinanders führt, ob in der Gemeinde, zu Hause in der Familie, in der Schule oder in anderen Kontexten wie Unternehmen, wo Erwachsene mit Führungsaufgaben und Verantwortung betraut sind.

Das Konzept der Neuen Autorität und persönlichen Präsenz stützt sich auf die sozialpolitischen Ideen und die Praxis des gewaltlosen Widerstandes Mahatma Gandhis. Sich nicht in Machtkämpfe hineinziehen zu lassen, das Prinzip der Zeitverzögerung zu nützen und beharrlich zu intervenieren, immer mit Bedacht auf eine gute Beziehung, einen respektvollen Umgang, sind dabei die wesentlichen Aspekte.

Zusammenfassend kann festgehalten werden: Die "Neue Autorität" setzt an bei der Entwicklung und Wiederherstellung der persönlichen und professionellen Präsenz der handelnden Personen (Bürgermeister/innen, Gemeindevertreter/innen, Polizei, Eltern, Lehrer/innen, Sozialpädagoge/innen, Führungskräfte ...). Sie zu befähigen, in ihrem Lebens- und Arbeitsalltag respektvoll, achtsam, mit Begeisterung und gewaltfrei präsent

zu sein und ihre Aufgaben verantwortungsvoll, in wachsamer Sorge, wenn notwendig mit Interventionen des gewaltlosen Widerstandes wahrzunehmen, sind die Hauptzielsetzungen der Neuen Autorität

## *Die 7 Säulen der Neuen Autorität*

Das Konzept der Neuen Autorität lässt sich anhand von beschriebenen sieben Säulen veranschaulichen. Im Folgenden findet sich eine Kurzbeschreibung der einzelnen Säulen aus Sicht („wir“) der verantwortlichen Erwachsenen, siehe Abb. 2.

**Abbildung 2:** Die sieben Säulen der Neuen Autorität



Quelle: Steinkellner H, Ofner S (2011)

**Präsenz und wachsame Sorge.** Die Entscheidung, anwesend zu sein, im guten Kontakt mit mir selber, respektvoll, wertschätzend und gewaltfrei der anderen Person gegenüber, das bedeutet im Sinne der Neuen Autorität wirklich präsent zu sein und dabei als Erwachsener die Verantwortung für die Beziehungsqualität zu übernehmen und für die Einhaltung unserer Werte und Regeln des Zusammenlebens einzustehen. Die „wachsame Sorge“ ermöglicht uns, aufmerksam und wachsam zu sein und bei Alarmsignalen die notwendigen Schritte einzuleiten, damit es gut weitergehen kann.

**Selbstkontrolle und Eskalationsvorbeugung.** Wichtig ist in diesem Zusammenhang, uns klar zu werden, dass wir über eine andere Person keine Kontrolle haben können, nicht einmal über unsere Kinder. Die gute Nachricht ist jedoch, dass wir das auch nicht brauchen. Wir können Kontrolle über uns, unsere Gedanken, Gefühle und Verhaltensweisen haben. Und wir können entscheiden, wann wir auf eine Provokation, einen Konflikt reagieren (Prinzip Aufschieben – „Schmiede das Eisen, wenn es kalt ist“). Ein weiterer wesentlicher Aspekt ist, dass uns klar wird, wenn wir in Auseinandersetzungen gewinnen wollen, Recht haben wollen, wir oft dazu beitragen, dass die Situation eskaliert. Unser Leitsatz ist hier: Nicht besiegen, sondern beharren! (Prinzip Beharrlichkeit). Ein

weiterer Aspekt: Wir machen auch Fehler und das ist in Ordnung. In den meisten Fällen können wir diese auch korrigieren und uns entschuldigen (Prinzip positive Fehlerkultur).

*Unterstützungsnetzwerke und Bündnisse.* Wir sind nicht allein! Auch wenn wir uns manchmal sehr isoliert fühlen. Unterstützung nützen und Netzwerke aufbauen als ein zentraler Aspekt der Neuen Autorität. „Es braucht ein ganzes Dorf, um ein Kind zu erziehen“, so heißt es in einem afrikanischen Sprichwort. Menschen und Teams dabei zu begleiten, sich gegenseitig zu unterstützen, jede/jeder nach seinen Möglichkeiten und, wenn notwendig, weitere Unterstützer/innen einzubinden (zum Beispiel bei Interventionen des gewaltlosen Widerstandes) führt oft zu einer großen Entlastung und Verbesserung der Lebenssituation.

*Protest und gewaltloser Widerstand.* Wir haben viel mehr Gewicht/Stärke, als wir glauben, vor allem, wenn wir mehrere sind, die entschlossen handeln. Bei den Handlungsmöglichkeiten des gewaltlosen Widerstands geht es vor allem um das Deutlich- und Sichtbarmachen unserer Entschlossenheit und Verbundenheit (untereinander und auch mit dem Adressaten, der Adressatin). Wir sprechen nicht nur von Widerstand bei destruktivem Verhalten, wir *sind* der Widerstand. Dies hat eine enorme Wirkung auf das Gegenüber, vor allem bei längeren Aktionen wo Erwachsene deutlich machen: „Wir können dein gewalttätiges Verhalten nicht mehr akzeptieren und wir sind jetzt hier bei dir, weil du uns wichtig bist und wir an einer Lösung/Veränderung interessiert sind“.

*Versöhnung und Beziehung.* Beziehung ist die wichtigste Ressource! Darauf baut jegliche Intervention der Neuen Autorität auf. Wir ermutigen dazu, beziehungsstiftende Gesten, wertschätzende Rückmeldungen und vor allem immer parallel bei Maßnahmen des Widerstandes Gesten der Versöhnung zu setzen, um deutlich zu machen: Wir sind interessiert an dir, an einer guten Beziehung, auch wenn es Schwierigkeiten gibt, wenn das Kind, die Jugendliche, der Schüler, die Mitarbeiterin problematische Verhaltensweisen zeigt.

*Transparenz.* Von großer Wichtigkeit ist auch der Aspekt der Transparenz. Partielle oder gänzliche Transparenz kann folgendes bewirken: Sie mobilisiert Unterstützung, bewegt Dritte oder auch feindselig gestimmte Personen/Gruppen eine klare gewaltfreie Position einzunehmen, sich der „guten Sache“ anzuschließen und sie stärkt das Zusammengehörigkeitsgefühl, vorausgesetzt die Haltungen und Handlungsweisen werden als ethisch-moralisch in Ordnung und notwendig erachtet.

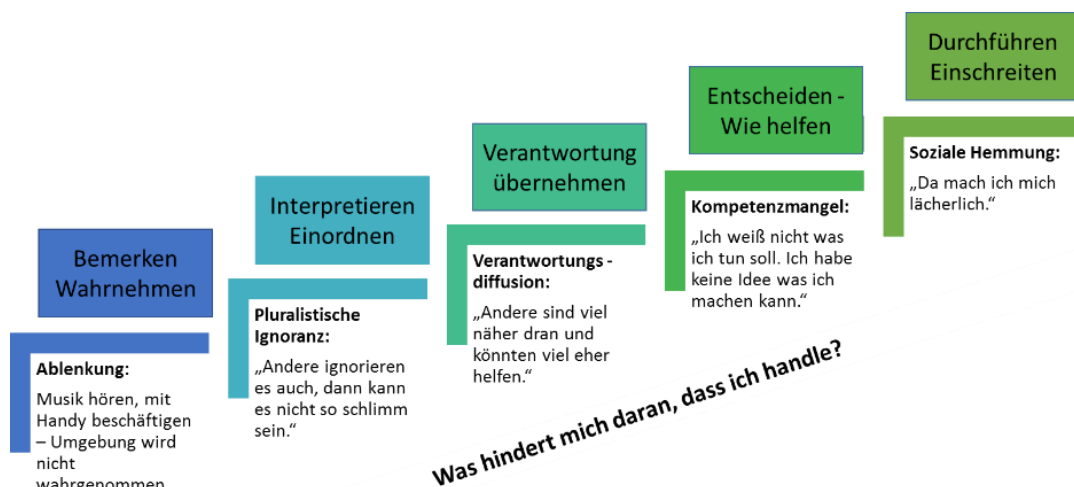
*Wiedergutmachungen.* Die Alternative zu Strafen und Sanktionen! Die Erfahrung zeigt, dass Strafen und Sanktionen bei Konflikten aller Art in vielen Fällen nicht zu den gewünschten Lerneffekten führen. Aus unserer Einschätzung kann es gerade durch begleitete Wiedergutmachungsprozesse gelingen, bei den betreffenden Personen die Einsicht in das begangene Unrecht zu ermöglichen und sie durch eine Handlung der Wiedergutmachung gleichsam zum guten, konstruktiven Verhalten anzuregen. So kann die Person aktiv einen Beitrag leisten und so wieder vollwertiges Mitglied der Gruppe (z.B. in der Gemeinde, in der Schule, im Unternehmen) werden und Geschädigte werden tatsächlich ernst genommen. Erwachsene, die solche Wiedergutmachungsprozesse

begleiten werden dadurch an Respekt gewinnen, weil die Konfliktlösungskompetenz sichtbar wird.

## Zivilcourage

Zu der Grundlage der 7 Säulen der Neuen Autorität gehört auch die Zivilcourage: „Was muss den Bürger/innen bewusst sein, sodass sie zivilcouragiert handeln?“ (siehe Abb. 3)

**Abbildung 3:** Zentrale Schritte der Zivilcourage



Zivilcourage ist neben den 7 Säulen der Neuen Autorität ein Ausbildungsschwerpunkt bei der Schulung in der Couragierten Gemeinde.

Zivilcourage ist ein Handlungstypus und nicht eine Eigenschaft einer Person und kann somit von jeder/jedem gelernt werden. In Situationen in denen Zivilcourage stattfindet, passiert etwas, wo das Wert- oder Gerechtigkeitsempfinden von Menschen erheblich verletzt wird. Bei Zivilcourage geht es um den Einsatz für demokratische und humanitäre Werte.

Zivilcourage ist keine reflexartige Handlung, sondern setzt verschiedene Phasen voraus. Diese Phasen müssen vermittelt und durchdacht werden, um zivilcouragiert handeln zu können.

- Bemerken und Wahrnehmen ist der erste Schritt um eine Situation einschätzen zu können – damit eine Situation überhaupt gesehen wird und nicht ignoriert wird, müssen die Menschen mit „offenen Augen“ unterwegs sein. Ablenkungen wie telefonieren oder Musik hören aber auch die Angst vor Betroffenheit lassen Menschen gewisse Dinge nicht wahrnehmen und sind der erste Hinderungsgrund, warum Zivilcourage gar nicht möglich ist.
- Wenn die Situation bemerkt und wahrgenommen wurde, braucht es den nächsten Schritt der Interpretation und des Einordnens. In dieser Phase geht es darum, die wahrgenommene Situation richtig zu verstehen und einzuschätzen. Hier hindert oft die



pluralistische Ignoranz die Menschen daran, die Situation richtig einzuordnen. Unter pluralistischer Ignoranz versteht man folgendes: „Wenn alle diese Situation ignorieren, kann es nicht so schlimm sein.“ Es kann aber auch eine Art Ohnmachtsgefühl – „was kann ich da schon bewirken“ – oder eine Form von Gleichgültigkeit gegenüber anderen Personen sein.

- Wird eine Situation wahrgenommen bei der eine Reaktion gefordert ist, ist Handeln angesagt. Ich übernehme Verantwortung und mische mich aktiv ein – sei es, indem ich selbst aktiv einschreite oder die Polizei hole. Hier hindert oft die Verantwortungsdiffusion wie „andere sind viel näher dran“ oder „die da drüben ist viel größer und stärker als ich“ das Einschreiten.
- Wenn den Menschen klar ist, es sollte in einer Situation gehandelt werden und Verantwortung übernommen werden, dann muss entschieden werden, wie geholfen werden soll. Hier ist oft der scheinbare Kompetenzmangel ein weiterer Grund, um in dieser Phase nicht zu handeln. Oft sind es die Zweifel oder sogar die Angst die zivilcouragiertes Handeln verunmöglichen.
- Beim Einschreiten in problematischen Situationen ist die soziale Hemmung „da mache ich mich ja lächerlich“ ein weiterer Grund nicht zu handeln.

„Denn nichts ist *schwerer* und nichts erfordert mehr Charakter, als sich in offenem Gegensatz zu seiner Zeit zu befinden und laut zu sagen: Nein.“ (Kurt Tucholsky)  
Zivilcourage kann geübt *werden* und beginnt nicht erst bei großen Heldentaten, sondern kann schon in kleinen Konfliktsituationen eingesetzt werden. Zivilcouragiertes Handeln ist: Aufstehen und eintreten statt weggehen!

### 3.2.3 Erstellung eines Konzeptes für die Pilotphase

Folgende Formate wurden in Zusammenarbeit mit der Stadtgemeinde Ansfelden im Vorfeld festgelegt:

*Infoabend:* Bürger/innen werden eingeladen und zur Couragierten Gemeinde informiert und zum Mittun motiviert.

*Basisworkshop:* Interessierte werden zur Neuen Autorität, Zivilcourage geschult und eingeladen an der Netzwerkgründung mitzuwirken.

*Gründungstreffen oder Bildung des Netzwerks:* Bürger/innen, Vertreter/innen aus Organisationen und Vereinen werden zu Koordinator/innen ausgewählt. Ein Netzwerk für Zivilcourage wird gebildet.

*Auswahl eines Problems anhand des 4 Körbe Modells:* Erste Schritte und Maßnahmen – Analyse des Problems; Unterstützerkreis zusammenstellen; Maßnahmen ergreifen; Transparenz – Information an die relevanten Kreise; Dokumentation der Lösung.

Die Umsetzungsschritte in der Pilotgemeinde sind:

*Präsenz:* Die am Projekt Couragierte Gemeinde teilnehmenden Bürger/innen zeigen regelmäßig Präsenz in der Gemeinde und kümmern sich um die Beziehungsgestaltung

innerhalb der Gemeinde. Verschiedene Möglichkeiten der Beziehungsgestaltung werden gemeinsam erarbeitet (Grüßen, Nachfragen wie es geht, Interesse zeigen ...). Dabei ist die respektvolle, wohlwollende Haltung vor Ort eine durchgehende wichtige Maßnahme. Diese Haltung wird in diversen Schulungen erlernt.

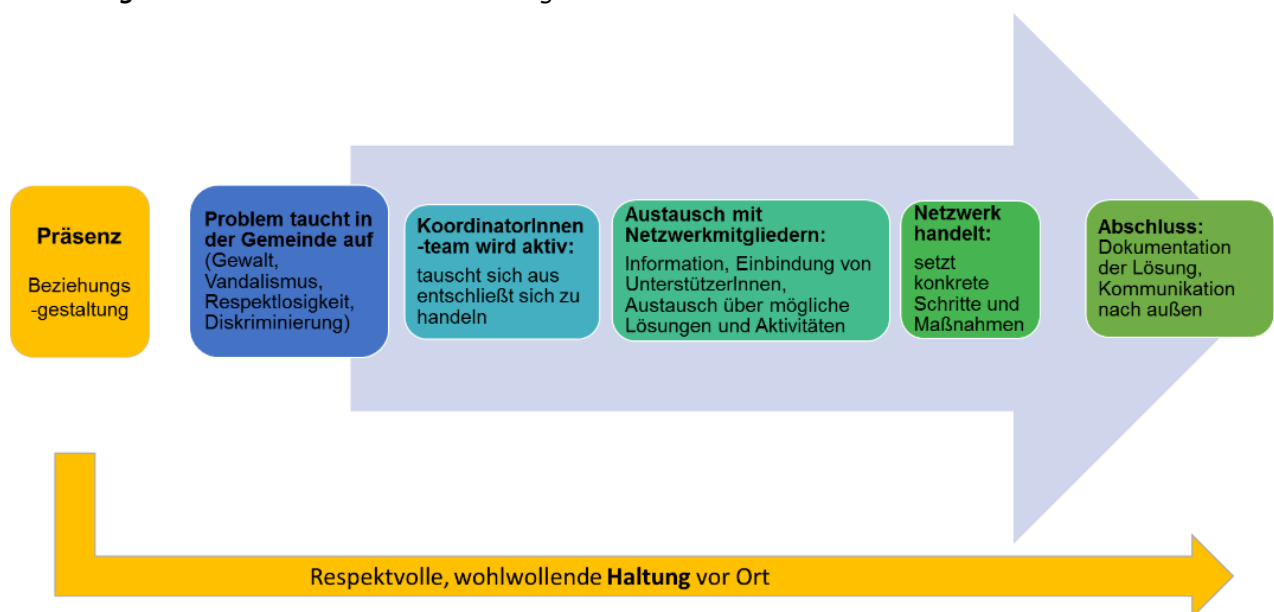
*Problem:* taucht ein Problem in der Gemeinde auf wird dies analysiert. Achtung: gewisse Probleme müssen direkt bei der Polizei gemeldet werden. Dies wird ebenfalls in einer Schulung (Rechte und Pflichten von Bürger/innen), zu der alle Bürger/innen eingeladen werden, erlernt. Die auftretenden Probleme werden durch das Körbesystem bewertet.

Das *Koordinator/innenteam* (3 bis 5 Personen aus der Gemeinde) entscheiden die passenden Handlungsschritte zum Problem. Die Netzwerkmitglieder werden eingebunden und setzen dann in Zusammenarbeit mit den Koordinator/innen konkrete Schritte und Maßnahmen.

Zum *Abschluss* werden die Lösung/en dokumentiert und gegebenenfalls nach außen kommuniziert.

Das folgende Schema (Abb. 4) zeigt die einzelnen Schritte in der Pilotgemeinde.

**Abbildung 4:** Zentrale Schritte in einer Couragierten Gemeinde



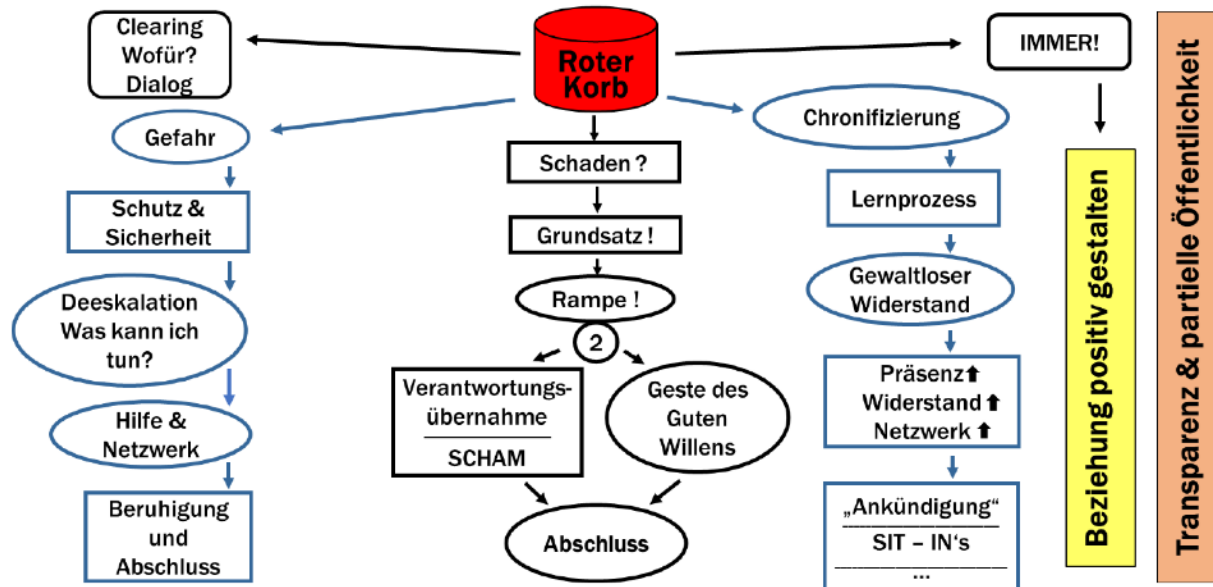
### 3.2.4 Erarbeiten von beispielhaften Lösungswegen nach Produktfunktionen

Die Maßnahmen in der Couragierten Gemeinde haben einen klaren Ablauf (siehe Abb. 5): Wird ein Problem aufgezeigt, bzw. identifiziert (Ampelsystem – roter Korb) werden die Gefahren durch die Koordinatoren analysiert und bewertet. Relevante Personen des Unterstützerkreises werden gebeten, sich einzubringen. Erste Schritte und Maßnahmen im Sinne der 7 Säulen werden gesetzt. Sehr oft sind diese ersten Schritte (z.B. Erhöhung der Präsenz) schon ausreichend um ein Problem in der Gemeinde zu beseitigen. Sollte



dies nicht der Fall sein, werden weitere Schritte nach dem Stufenplan gesetzt. Im Prozessmodell sind die Schritte der Couragierten Gemeinde zusammengefasst.

**Abbildung 5:** Prozessmodell Couragierte Gemeinde



Die Prinzipien der Neuen Autorität auf die kommunale Ebene transferiert, ergeben die folgenden Ansätze:

*Präsenz und wachsame Sorge:* Öffentlicher Raum ist Raum für alle mit gleichen Rechten und Pflichten. Neue Autorität braucht Partizipation (Betroffene werden Beteiligte). Methoden und Grundsätze müssen mit den Lebenswelten der Zielgruppen kompatibel sein, die wachsame Sorge, die an die Situation angepasst und nicht übertrieben ist, führt zu einer Kultur der Selbstsorge und Selbstkontrolle.

*Selbstkontrolle und Eskalationsvorbereitung:* Partizipation braucht Beziehung und muss gesteuert werden; es bedarf gemeinsamer Werte und einer transparenten Kommunikation; Schulungen zur Haltung.

*Unterstützungsnetzwerk und Bündnisse:* Netzwerk von externen Fachpersonen und sozialen Organisationen im Grätzl (Stadtteil) unterstützt in der Gemeinde die Nachhaltigkeit der umgesetzten Maßnahmen (Wir-Gefühl) Sicherheit, Interversion und Prävention. Offene Jugendarbeit, Streetwork, Gemeindeamt, Pfarre, Vereine und Organisationen unterstützen die Koordinator/innen (3 bis 7 Personen) nach Bedarf im Hintergrund und in gewissen Fällen auch aktiv.

*Gewaltloser Widerstand:* „Sit in“ im öffentlichen Raum – solange es nötig ist, aber mit Respekt (Kundmachung, Solidaritätskundgebungen, Besuchsdienste).

*Gesten der Wertschätzung und Versöhnung:* Begrüßung, Ansprechen der Kinder, Jugendlichen und Bürger/innen, Interesse zeigen, respektvolle und aktive Nachbarschaft

– Frauencafé, Vätertreff, Nachbarschaftstreff; Ein Jugendraum / Treffpunkt für die Jugendlichen.

*Transparenz und partielle Öffentlichkeit:* Informationen zu Entscheidungen und Handlungen über Schwarzes Brett und Gemeindezeitung veröffentlichen; Regelmäßige Information des Netzwerks Zivilcourage je nach Art der Information entweder an die gesamte Bevölkerung, oder nur den Gemeinderat, oder nur die Bewohner/innen des betroffenen Grätzel / der Wohnstraße.

*Wiedergutmachungsprozess:* Neue Autorität braucht in der Umsetzung Hartnäckigkeit und Durchhaltewillen. Gemeinsam «Fit in die Zukunft» Väter, Mütter, Kinder, Jugendliche, Hauswart, Gemeindevertreter/innen, Hausgenossenschaft schließen sich zusammen. „Täter“ machen sozialen Dienst, entschuldigen sich, suchen Wege, um „Opfer“ zu entschädigen.

### 3.2.5 Entwicklung der IT-Lösung

Bei der Umsetzung der Anforderungen kann prinzipiell auf zwei Arten vorgegangen werden:

1. Implementation des Systems durch eine Eigenentwicklung
2. Implementation basierend auf bestehenden, teils kostenlosen, teils kommerziellen Tools

*Variante 1* bietet zwar die höchste Flexibilität, hat aber entscheidende Nachteile:

- Sehr hoher Implementationsaufwand in der Umsetzung
- Zusätzliche Möglichkeiten müssen immer extra implementiert werden.
- Anwender/innen kennen das Tool nicht und müssen also geschult werden. Das kann zu Widerstand bei den Benutzer/innen führen.
- Das Tool müsste auf allen Endgeräten der Benutzer/innen installiert werden. Es müssten viele unterschiedliche Endgeräte unterstützt werden.
- Die notwendige Wartung des Tools nach Ende des Projekts könnte Folgeprojekte in anderen Gemeinden erschweren.

*Variante 2* versucht hingegen die große Anzahl an überwiegend frei verfügbaren Tools zu einer Gesamtlösung zu kombinieren und diese Nachteile damit zu vermeiden und wurde daher als Vorgangsweise für das Projekt gewählt. Nachteilig bei dieser Variante ist allerdings die Tatsache, dass die Verfügbarkeit diverser freier Tools langfristig nicht gewährleistet werden kann.

Im Vorfeld wurden eine Reihe von Tools, die für die Umsetzung der IT-Lösung in Frage kommen, darunter Soziale Netzwerke, Messaging-Dienste, Filehosting-Dienste und Content Management Systeme hinsichtlich ihrer Kapazitäten, Funktionen, Verbreitung und Anwendungsgebiete analysiert, getestet und im Anschluss tabellarisch gegenübergestellt.

Basierend auf dieser Analyse wurden die Einsatzmöglichkeiten der jeweiligen Applikationen sichtbar und Stärken und Schwächen der einzelnen Tools identifiziert.

Die Gesamtlösung für das Projekt Couragierte Gemeinde soll die besten geeignetsten Tools vereinen, um alle Kommunikationsanforderungen zu erfüllen. Als „zentrale Komponente“ wird dabei jenes System verstanden, in dem alle Nachrichten zusammenlaufen. Ob so eine zentrale Komponente überhaupt notwendig ist, oder ob die Nachrichten über diverse Systeme verteilt werden können, wird vorerst offengelassen.

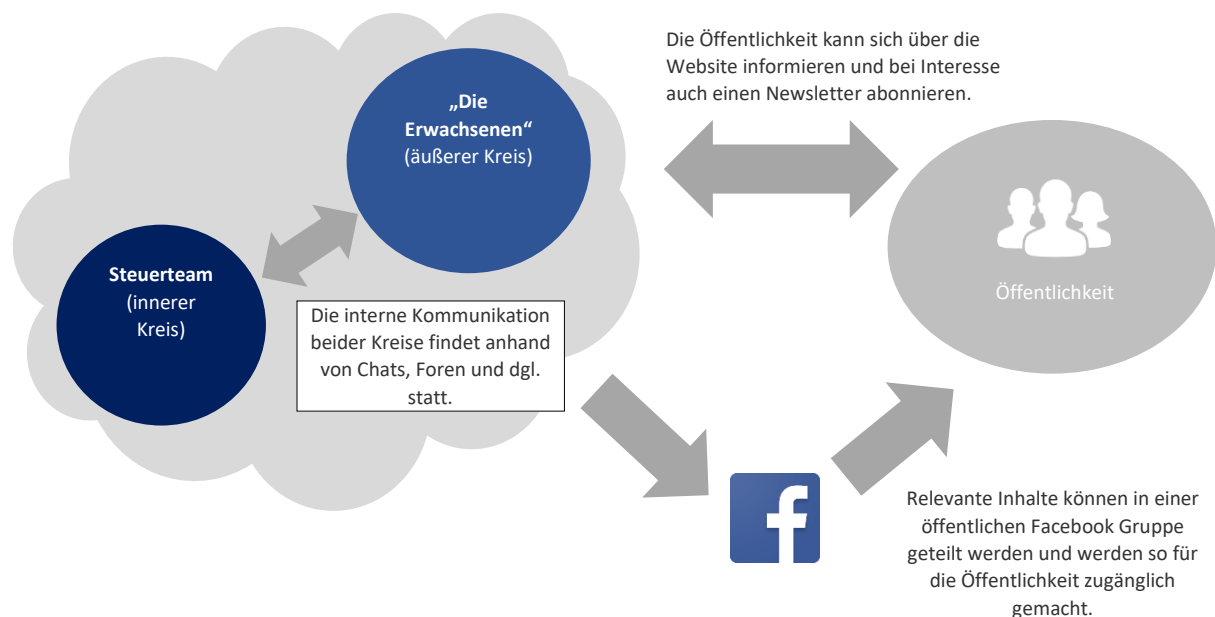
Eine detaillierte Betrachtung der Option findet sich im Arbeitspapier D3.1\_3.2\_Anforderungen\_Pflichtenheft.

Als bestes Modell wurde das Model „Virtuelle Plattform“ erkannt (siehe Abb. 6):

Das Modell „Virtuelle Plattform“ stellt eine multifunktionale Kommunikationslösung sowohl für die interne Kommunikation als auch die Kommunikation nach außen zur Öffentlichkeit dar. Um ein noch breiteres Publikum zu erreichen, gibt es parallel dazu eine öffentliche Facebook Seite und ein SMS-Newsletter Plug-In.

Die Steuergruppe und der „äußere Kreis“ erhalten einen Zugang zum Admin-Panel der virtuellen Plattform. Dort findet dann die interne Kommunikation über ein Chatraum Plug-In statt. Ebenso gibt es in diesem Admin Panel auch ein Forum für Diskussionen. Auch Umfragen können hier über ein Plug-In getätigt werden. Zum Speichern von Dateien bedient sich dieses Modell der bereits vorinstallierten CMS-Mediathek. Dokumentationen (Text, Bilder, Videos ...) können auch in der Form von gewöhnlichen Blog-Einträgen publiziert werden, deren Zugang für eine bestimmte Nutzergruppe beschränkt werden kann. Damit ist die virtuelle Plattform an sich eine Universalplattform und hat keinerlei externe Abhängigkeiten.

**Abbildung 6:** Entwicklung der IT-Plattform



## 3.3 Testphase

In der Testphase wurde in der Partnergemeinde Ansfelden ein Testlauf durchgeführt.

### 3.3.1 Durchführen von Schulungen

Voraussetzung für einen gelingenden Prozess Couragierte Gemeinde ist die Schulung der Beteiligten in einer Gemeinde.

Folgende Schulungsschritte wurden durchgeführt: Infoabend mit Informationen zur Couragierten Gemeinde; Einführung und Vorinformation für die Bürger/innen – Motivation am Projekt Couragierte Gemeinde mitzuwirken; Basisworkshop.

#### **Themenschwerpunkte im Basisworkshop waren:**

##### *Was ist Couragierte Gemeinde?*

Wir gründen in unserer Stadt das Netzwerk Zivilcourage mit Vereinen, Bildungseinrichtungen und Initiativen der Stadtgemeinde Ansfelden, mit dabei sind aktive Bürgerinnen und Bürger. Gemeinsam entwickeln wir Maßnahmen, die das Sicherheitsgefühl und den sozialen Zusammenhalt stärken. Gemeinsam treten wir als Bündnis gegen Gewalt, Vandalismus, Respektlosigkeit und Diskriminierung auf. Gemeinsam ermutigen wir zu mehr Engagement für ein gutes und friedliches Zusammenleben in unserer Gemeinde. Wandel schaffen wir nicht alleine, gesellschaftliche Veränderungen schaffen wir nur in der Gemeinschaft. „Gemeinsam auf den Weg machen und unser Leben wieder in die eigenen Hände nehmen. Von Konsumenten zu Gestaltern werden.“

##### *Konzept der Neuen Autorität*

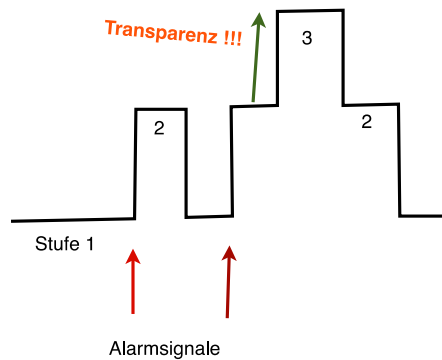
Im Mittelpunkt steht eine zeitgemäße *Autorität*, die uns befähigt, in unserem Lebens- und Arbeitsalltag respektvoll, achtsam und gewaltfrei präsent zu sein und unsere Aufgaben als Erwachsene verantwortungsvoll, in wachsender Sorge, wenn notwendig mit Interventionen des gewaltlosen Widerstandes, wahrzunehmen. So gelingt es uns, aus Situationen der Ohnmacht und Stagnation herauszufinden, auf Missstände und Problemlagen konstruktiv zu reagieren und die Beziehungen untereinander zu stärken.

Im Projekt „Couragierte Gemeinde“ bedeutet das konkret, dass wir einladen, ermutigen und begeistern wollen, auf eine positive Art und Weise in der Gemeinde präsent zu sein und sich konstruktiv an einem gedeihlichen Miteinander zu beteiligen.

##### *Wachsamer Sorge*

Wie können wir als Bürger/innen in „wachsamer Sorge“ unsere Umgebung wahrnehmen. Bei Problemen kommt das Stufenmodell zum Einsatz (siehe Abb. 7).

**Abbildung 7: Stufenmodell der wachsamten Sorge**



Stufe 1: Offener Dialog

Stufe 2: Fokussierter Dialog, Clearing und Solving

Stufe 3: Einseitige Schritte, gewaltloser Widerstand

## *Vertiefung des Ansatzes der Neuen Autorität*

Das Konzept der Neuen Autorität basiert auf folgenden Grundsätzen:

Die Würde des Menschen ist unantastbar! Unser Leben gelingt im Miteinander!

Wir haben die Pflicht zum Widerstand bei destruktivem schädigenden Verhalten!

In jedem Menschen sind auch konstruktive Stimmen!

## *Welche Haltung und Maßnahmen können wir in unserer Gemeinde entwickeln?*

### Beziehungsgestaltung:

- Vermittlung der wertschätzenden, respektvollen Grundhaltung gegenüber anderen – unabhängig vom Gegenüber.
- Beziehungsorientiert: Wir sind aktive Beziehungsgestalter. In Kontakt kommen, Interesse zeigen, Beziehung aufbauen, begrüßen – in alltäglichen Begegnungen.
- Selbstkontrolle – nicht in den Machtkampf gehen, keine Diskussion, Beharrlichkeit, vielfältige Möglichkeiten Haltung auszudrücken: Grüßen, Wahrnehmen, Unterstützerposition, tragische Haltung bis hin zum Tabubruch: dazusitzen – wohlwollend präsent sein.

### Herangehensweise in der Haltung der Neuen Autorität:

- Wir haben den Mut/Wunsch offen, interessiert und präsent zu sein.
- Wir beginnen eine respektvolle Kultur des Miteinanders zu gestalten: freundlich, interessiert, offen, achtsam.
- Wir bringen uns ein und leisten Widerstand bei problematischem Verhalten auf eine: respektvolle, wertschätzende, verständnisvolle, beharrliche („Ich muss nur beharren, nicht [be-]siegen“), entschiedene („tragische“), auf das Verhalten fokussierende, vom Netzwerk „Couragierte Gemeinde“ getragene, zuversichtliche Art und Weise!

## Bündnis:

- Wir bauen gemeinsam ein Netzwerk/Bündnis auf und unterstützen uns gegenseitig.
- Verschiedene Formen der Beteiligung beim Bündnis Zivilcourage sind möglich.
- Mit offenen Augen und wertschätzender Haltung durch die Stadt gehen.
- Verantwortung übernehmen. Kontakt aufnehmen mit Jugendlichen und Bewohner/innen.
- Symbolisch als Verein oder Person unterstützen: „Ich finde gut, was ihr macht, ich bin da.“
- „Du musst die Veränderung sein, die du in der Welt sehen willst.“ Mahatma Gandhi

## Deeskalation und Selbstkontrolle – wie einschreiten?

- Fokus auf das Verhalten
- Beziehungsorientierung
- Beziehungsaspekt

## Die Tools und Haltungen lassen sich folgendermaßen zusammenfassen:

- Respektvoll, gewaltlos, beharrlich, „Ich muss nur beharren, nicht (be-)siegen“
- Gemeinsam, „Wir“-Haltung, „Wir“-Sprache; Aufbrechen der Geheimhaltung
- Moralische Unterstützung
- „Tragische Haltung“, durch Mimik, Gestik, Körperhaltung, Tonfall signalisieren, dass es sich um eine ernste Lage handelt.
- Innere Einstellung „Ich kann dich nicht verändern/kontrollieren! Ich will/kann dich nicht besiegen! Aber ich/wir werden etwas verändern (Selbstkontrolle)!“

## Rollenspiele

In Rollenspielen wurde die Haltung der „Neuen Autorität“ geschult, praktisch geübt und vertieft. Dazu gibt es anleitende Fragestellungen, die einen Rahmen bilden:

- Wie kann ich in Kontakt kommen mit anderen?
- Wo fühle ich mich ohnmächtig oder provoziert?
- Was wollen wir nicht akzeptieren?
- Wie können wir handlungsfähig werden?

Eine Sammlung von Problemen in der Gemeinde wurde von den Teilnehmer/innen erstellt. Anhand dieser Sammlung wurden die Rollenspiele durchgeführt.

- Erzählungen wie: „Da war einer mit dem Messer“ „urban legends“ überprüfen
- Müll wird überall hingeschmissen.
- Mülltrennung funktioniert nicht (nur teilweise)
- Hinpinkeln (zum Kirchenturm)
- Größere Kinder verjagen die kleinen am Spielplatz
- Lautstärke am Spielplatz zu laut

- Kein Grüßen
- sich nicht trauen abends über den Hauptplatz gehen
- Vermüllung von Sammelinseln, provokatives „Wegwerfen“ von Müll
- Kinder spielen im Hof – Bewohner/innen schreien von oben „hinunter“
- Besprayung öffentlicher Flächen (Unterführung Nettingsdorf)
- Beschimpfungen von Ausländern
- Diffamierung über Facebook
- Ballspielverbot – Hauptplatz; Drohungen (mit Waffen) und Beschimpfungen eines Jugendlichen
- wie umgehen mit Menschen, die nichts mehr zu verlieren haben?

### 3.3.2 Vortrag Polizei: Allgemeine Rechte und Pflichten von Bürger/innen

Bei den Basisworkshops hat sich herauskristallisiert, dass die Teilnehmer/innen (egal aus welchen beruflichen Kontexten stammend) kaum Informationen haben, was die Rechte und Pflichten von Bürger/innen sind. Daher wurde ein weiteres Ausbildungsmodul hinzugefügt und durchgeführt. Der Vortrag der Polizei zu „Allgemeine Rechte und Pflichten von Bürger/innen“ wurde als besonders hilfreich und praktisch anwendbar empfunden. Der Vortrag wurde im Projekt „Couragierte Gemeinde“ als wichtiges Schulungstool aufgenommen. Folgende Inhalte wurden vermittelt:

Der Vortrag „Allgemeine Rechte und Pflichten von Bürger/innen“ fand im Rahmen des Projekts „Couragierte Gemeinde“ am 17.01.2017 um 19 Uhr im Neuen Stadtzentrum Haid statt. Vortragender war Chefinspektor Thomas Schmolz, Kriminalreferat, Bezirkspolizeikommando Linz-Land.

#### Relevante Rechtsvorschriften für Zivilcourage

- **Strafrecht** (Sachbeschädigung, Körperverletzung, Diebstahl, Mord, Raub etc.): Die Polizei ist verpflichtet, den Tatbestand zu erheben und zur Anzeige (Gericht) zu bringen.
- **Verwaltungsrecht** (Verkehrsdelikte, Lärmerregung etc.): Zuständigkeit der Bezirkshauptmannschaft bzw. der zuständigen Behörde
- **Zivilrecht** (z.B. Flurschäden): Keine Zuständigkeit der Polizei

#### Wann kann ich die Polizei verständigen und wann muss ich dies tun?

- Im **Strafrecht** gibt es für Gerichtsdelikte ein Anzeigerecht, aber keine Anzeigepflicht (§80 StPO). *Ausnahme:* §286 StGB: Bei strafrechtlich relevanten Delikten mit einer Freiheitsstrafe über einem Jahr muss man die Polizei verständigen (bei schweren Vergehen wie Mord, Vergewaltigung, Einbruchdiebstahl, schwere Körperverletzung).
- Für **Verwaltungsdelikte** ist eine Anzeigeerstattung möglich, es herrscht jedoch keine Anzeigepflicht.



- **Zivilrechtliche Ansprüche** liegen nicht im Zuständigkeitsbereich der Polizei (Zivilrecht umfasst: Eigentums- und Besitzrecht, Vertragsrecht, Schadenersatzrecht, Erbrecht, Familienrecht).

Anmerkung: Sachbeschädigung kann nur dann angezeigt werden, wenn es sich um eine vorsätzliche Sachbeschädigung handelt! Es gibt keine fahrlässige Sachbeschädigung!

## Wie darf ich als Bürger/in einschreiten?

- **Gerichtsdelikte:** Anhalterecht § 80 StPO: *Wer annehmen kann, dass eine Person eine strafbare Handlung ausführe, unmittelbar zuvor ausgeführt habe oder das wegen der Begehung einer strafbaren Handlung nach ihr gefahndet werde, ist berechtigt, diese Person auf verhältnismäßige Weise anzuhalten – er ist jedoch dazu verpflichtet, dies unverzüglich bei der Polizei anzuzeigen.*
- Für **Verwaltungsdelikte** gibt es kein Anhalterecht. In Österreich gilt ein Verbot der Selbsthilfe – es gibt aber eine Ausnahme:
- **Selbsthilferecht** §§ 19 iVm 344 ABGB: Zur Wahrung und Durchsetzung seiner zivilrechtlichen Ansprüche steht es jedem Bürger zu, sich durch angemessene Gewalt selbst zu helfen, wenn ohne Selbsthilfe die Hilfe durch die Behörde zu spät kommen würde.

## Wie ist der Rahmen und wo sind die Grenzen von Notwehr und Nothilfe?

Das Recht auf Notwehr: § 3 StGB:

- (1) *um einen gegenwärtigen oder unmittelbar drohenden rechtswidrigen Angriff auf Leben, Gesundheit, körperliche Unversehrtheit, Freiheit oder Vermögen von sich oder einem anderen ab zu wehren, die Handlung muss angemessen sein.*
- (2) *Wer das gerechtfertigte Maß der Verteidigung überschreitet, ist, wenn dies lediglich aus Bestürzung, Furcht oder Schrecken geschieht, nur strafbar, wenn die Überschreitung auf Fahrlässigkeit beruht.*

Wird Notwehr für einen Dritten ausgeübt, begeht man Nothilfe.

Das Recht auf Notwehr gilt auch für Besitz: §344a ABGB:

*Zu den Rechten des Besitzes gehört auch das Recht, sich in seinem Besitze zu schützen, und in dem Falle, dass die richterliche Hülfe zu spät kommen würde, Gewalt mit angemessener Gewalt abzutreiben (§ 19). Übrigens hat die politische Behörde für die Erhaltung der öffentlichen Ruhe sowie das Strafgericht für die Bestrafung öffentlicher Gewalttätigkeiten zu sorgen.*

## Wie und wann muss ich Hilfe leisten?

- **Imstichlassen eines Verletzten:** § 94 StGB (1) *Wer es unterlässt, einem anderen, dessen Verletzung am Körper er, wenn auch nicht widerrechtlich, verursacht hat, die erforderliche Hilfe zu leisten ... (3) Der Täter ist entschuldigt, wenn ihm die*



*Hilfeleistung nicht zuzumuten ist. (Gefahr des Todes oder einer beträchtlichen Körperverletzung oder Gesundheitsschädigung oder ...)*

- **Ingerenzprinzip:** *Auch wer nicht aufgrund einer gesetzlichen oder vertraglichen Pflicht zum Handeln in gewissen Situationen verpflichtet ist (Garant), kann in eine solche Stellung rücken. Dies ist der Fall, wenn jemand eine Gefahrensituation schafft, die ihn aufgrund des Schaffens dieser Situation dazu verpflichtet, den Eintritt eines möglichen Taterfolges abzuwehren.*
- **Unterlassung der Hilfeleistung:** § 95 StGB *Wer es bei einem Unglücksfall oder einer Gemeingefahr unterlässt, die zur Rettung eines Menschen aus der Gefahr des Todes oder einer beträchtlichen Körperverletzung oder Gesundheitsschädigung offensichtlich erforderliche Hilfe zu leisten, es sei denn, dass die Hilfeleistung dem Täter nicht zuzumuten ist (z.B. nur unter Gefahr für Leib und Leben).*

## Eigensicherung – wie?

Gewalttäter, Personen unter Alkohol- oder Drogeneinfluss und psychisch kranke Personen sind ständig unter Sicherheitsabstand zu beobachten. Bei Gewalttätern ist auf das Einschreiten der Polizei zu warten.

### Beispiele:

- *Nachtruhe und Lärmbelästigung:* Es gibt in Österreich kein Gesetz, welches Lärm nach 22 Uhr verbietet bzw. davor erlaubt – (meist nur Hausordnungen der jeweiligen Vermieter, hat mit der Polizei an sich nichts zu tun). Mit der Polizei hat die Tatsache zu tun, dass es immer (!) den Tatbestand des „ungebührlichen Lärms“ gibt und zwar zu jeder Tages- und Nachtzeit. Den Tatbestand muss die Polizei feststellen („angemessen?“).
- *Wenn jemand ein Grundstück (Privatgrundstück) besitzt und auf diesem ab 21 Uhr Lärm oder Anwesenheit verbietet,* dann kann dieser Anspruch im Auftrag des Besitzers durch einen Sicherheitsdienst oder auch irgendwelche (!) Personen und mit angemessener (!) Gewalt durchgesetzt werden.
- *Wenn sich Jugendliche auf einem Spielplatz einer Genossenschaft aufhalten,* die nicht dort wohnen und die Hausbewohner/innen wollen, dass diese den Spielplatz verlassen, dann dürfen diese die Jugendlichen mit angemessener Gewalt entfernen – Problem: bei Mehrparteienhäusern, müssen das alle Bewohner/innen so sehen. Wenn eine Partei den Jugendlichen die Anwesenheit erlaubt, dann wird es schon schwierig.

### Weitere Beispiele:

Generell ist vorzuschicken, dass jeder Fall individuell von den zuständigen Behörden bzw. Gerichten beurteilt wird.

- *Müllablagerungen von Fremden in der Mülltonne des Hauseigentümers oder Mieters*  
Ich darf Fotos machen  
Ich darf Anzeige erstatten (Besitzstörungsklage)

Ich darf die Person aufhalten und sogar die Personalien feststellen

- *Parken auf privatem Parkplatz (Besitzstörungsklage)*  
Foto machen  
Anzeige machen  
Abschleppen lassen
- *Lärm auf dem Spielplatz vor 22 Uhr*  
Gesetzlich kein Problem, keine gesetzliche Nachtruhe oder Ruhezeit  
Darf nur „in gebührlischer Lautstärke sein“
- *Hundegebell*  
Nur wenn ungebührlich, verboten  
Polizei kann gerufen werden, um „Ungebührlichkeit“ festzustellen  
die zuständige Behörde entscheidet
- *Darf jemand mein Haus ohne meine Erlaubnis betreten?*  
Nein, ich darf ihn/sie auch mit angemessener (!) Gewalt entfernen
- *Darf der Wirt jemanden aus der Bar werfen?*  
Ja, aber die Polizei ist nicht zuständig, denn der Wirt hat ihn selbst hineingelassen und bedient  
Anders ist es, wenn der Wirt dem Gast das Betreten von Anfang an verboten hat.
- *Wenn berechnigte Personen eine Sporthalle in der Schule nutzen und es tauchen nicht-berechnigte Personen auf, dürfen das Schulpersonal / Vereinsvertreter die Personen hinauswerfen, notfalls mit angemessener Gewalt?*  
Ja, ist erlaubt
- *Wenn nicht-berechnigte Personen drohen und das Schulgebäude nicht verlassen*  
Polizei rufen: Gefährliche Drohung ist Tatbestand.

### 3.3.3 Gründung eines Bündnisses

Die Gründung eines Bündnisses bzw. eines Netzwerks für Zivilcourage ist ein besonders wichtiger Schritt, um das Projekt Couragierte Gemeinde in einer Gemeinde zu implementieren. Wichtig ist dabei, dem Projekt eine Richtung zu geben, aus den verschiedenen motivierten Einzelinterventionen sowie auch der Handlungsunfähigkeit auszusteigen. Dazu braucht es engagierte Menschen aber auch Vereine, Organisationen und Institutionen, die sich zu einem Netzwerk „Couragierte Gemeinde“ zusammenschließen.

Interessierte und Engagierte Bürger/innen sowie Vereine und Organisationen treten dem Netzwerk Couragierte Gemeinde bei. Dazu wird eine Präambel unterschrieben. Dem Bündnis ist ein Regelwerk hinterlegt:

## **Regelwerk**

Das Netzwerk Couragierte Gemeinde verpflichtet sich, mit offenen Augen durch die Gemeinde zu gehen; hinzuschauen, einzumischen, Verantwortung zu übernehmen und eine respektvolle und wertschätzende Haltung einzunehmen. Im Sinne der Neuen Autorität setzen wir bei ausgewählten Konflikten/Problemen gemeinsam Schritte.

Das Netzwerk setzt sich aus mindestens je einer Vertreter/innen der Unterstützer/innen-Organisationen. Stimmberechtigt sind die Vertreter/innen der Unterstützer/innen-Organisationen (1 Stimme pro Organisation). Vertritt die Person mehrere Organisationen hat sie dennoch nur eine Stimme.

Das Netzwerk beschließt über alle Belange des Netzwerks Couragierte Gemeinde soweit die Aufgaben nicht an die Koordinator/innen-Gruppe übertragen wurde. Das Netzwerk wählt die Koordinator/innen. Die Sitzungen des Netzwerks werden von den Koordinator/innen geleitet. Das Netzwerk tagt mindestens einmal im Jahr. Die Einberufung erfolgt durch die Koordinator/innen unter Angabe der Tagesordnung. Die Beschlussfähigkeit des Netzwerks liegt vor, wenn ordnungsgemäß eingeladen wurde. Die Koordinator/innen-Gruppe soll aus mindestens 3 Personen bestehen. Sie wird für die Dauer von zwei Jahren gewählt und ist das ausführende Organ des Netzwerks und nur dem Netzwerk gegenüber verantwortlich. Die Koordinator/innen entscheiden über die Aufnahme ins Netzwerk. Ihnen obliegen folgende inhaltliche Aufgabenfelder:

Diskriminierungserfahrungen, Fallbearbeitung, interreligiöser Dialog, Training für Zivilcourage, Öffentlichkeitsarbeit, inhaltliche Weiterentwicklung.

Zur Arbeit in diesen Aufgabenfeldern ist es den Koordinator/innen möglich, Arbeitskreise einzurichten, die im Namen des Netzwerks Couragierte Gemeinde agieren. Die Koordinator/innen tagen in regelmäßigen Abständen, mindestens aber dreimal jährlich. Bei der jeweils vorangegangenen Sitzung werden gemeinsam Termin und Ort der nächsten Sitzung festgelegt. Über die Ergebnisse der Sitzung wird Protokoll geführt. Dieses wird dem Netzwerk Couragierte Gemeinde und den Gemeindeverantwortlichen zugeleitet. Die Koordinator/innen verantworten die Umsetzung der oben genannten Ziele des Netzwerks Couragierte Gemeinde. Das Netzwerk pflegt einen guten Kontakt zur Gemeinde und unterstützt Beziehungsgestaltung in verschiedenen Situationen.

## **Präambel**

„Wir stehen ein für das Netzwerk Couragierte Gemeinde“

Wir unterstützen folgende Werte: Schutz und Sicherheit für alle unsere Bürgerinnen und Bürger, guten Kontakt und Beziehung, Wertschätzung und respektvollen Umgang, Potentialentfaltung und Potentialentwicklung.

Die Unterzeichner/innen dieses Netzwerks für Couragierte Gemeinde stellen fest, dass Bürger/innen immer wieder in ihrem alltäglichen Leben Gewalt, Respektlosigkeit und Diskriminierung erfahren oder in der Gemeinde Vandalismus erfolgt.

Wir sind *nicht* gewillt, diese Vorfälle hinzunehmen. Das Netzwerk Couragierte Gemeinde setzt sich zum Ziel, aktiv gegen Gewalt, Vandalismus, Respektlosigkeit und Diskriminierung aufzutreten und Schritte zu setzen. Wir unterstützen / ich unterstütze das Netzwerk Couragierte Gemeinde und unterzeichne/n die Unterstützungserklärung.

## Formen der Beteiligung

Es gibt unterschiedliche Formen der Beteiligung im Netzwerk:

- Koordinator/innen: Gruppe von Personen, die als Basis, Motor und Sprecher/innen des Netzwerkes fungieren. Intensive Mitarbeit; ca. 3 – 7 Personen
- Netzwerkmitglieder: Unterstützung des Netzwerks Couragierte Gemeinde in wechselnder Intensität.

Wie sich die Unterstützer/innen in das Netzwerk Couragierte Gemeinde einbringen, obliegt ihrer persönlichen Entscheidung: aktiv / weniger aktiv / symbolische Unterstützung.

### 3.3.4 Erprobung von Lösungswegen

Nach den Schulungen wurde ein Problem in der Gemeinde Ansfelden ausgewählt. Dies war der Innenhof, der an die Volksschule, den Hort, die NMS und an den Verein Otelo anschließt. Im Innenhof trafen sich an Werktagen ab dem frühen Nachmittag bis zu 100 Kinder und Jugendliche, an Feier- und schulfreien Tagen war dieser Innenhof schon vormittags ein Treffpunkt. Probleme waren Lärmbelästigung wie lautes Rufen, Unterhalten und Musikhören, Beeinträchtigung des Schulbetriebes, Vermüllung, Klettern auf das Dach, Vandalismus bei den Strauch- und Gemüsebeeten von Otelo.

Die Vertreter/innen der angrenzenden Organisationen und Schulen trafen sich, um die folgenden Maßnahmen zu erarbeiten und in kleinen Schritten umzusetzen:

- *Vermüllung.* Zielformulierung: Der Müllsammelplatz der Gemeinde im Innenhof, wo sich Kinder und Jugendliche treffen, sollte gesäubert und nachhaltig vom Müll befreit werden. Lösung: Die Gemeinde hat das Problem innerhalb von drei Tagen gelöst.
- *Beschilderung.* Klare Eingangsschilder für die Volksschule und die NMS. Lösung: Die Gemeinde hat Vorschläge zu den Schildern gemacht, die Schulen haben die Auswahl getroffen und die Gemeinde hat die Schilder produzieren lassen und montiert.
- *Lärmbelästigung und Vandalismus.* Um Lärmbelästigung und Vandalismus und Aufenthalt fremder Personen im Schulgebäude entgegenzutreten, wurden Lösungswege ausgearbeitet:

Ein Lösungsweg zu Lärmbelästigung und Vandalismus wurde gemeinsam mit den Betroffenen erarbeitet. Zu diesem Zweck wurden folgende Werkzeuge eingesetzt und erprobt.

## Motto

*Der Schulhof Haid kann ein Friedensprojekt sein. Wie können wir das Thema „Frieden leben lernen“ vermitteln? Wie können wir Kindern ein Vorbild sein? Im Schulhof können wir lernen in Frieden miteinander zu leben.*

## Schild/Flugblatt/Infokarte für die Nutzung des Schulhofs

Es wurde ein Format ausgewählt, entsprechend gestaltet und treffende Formulierungen gefunden. Das Flugblatt konnte direkt an die Gäste im Schulhof verteilt werden.

### Infoblatt Vorderseite

Willkommen im Schulhof Haid,

einem Ort der Bildung, Begegnung, des Respekts und der Vielfalt. Wir bitten Sie um ein friedvolles Miteinander, sich während der Unterrichtszeiten bis 17 Uhr ruhig zu verhalten und keinen Müll zu hinterlassen.“

Unterschriften: VS, NMS, Verein Otelo, Gemeinde

Die Rückseite kann variable gestaltet werden. Folgende Textbausteine sind einsetzbar:

- Damit das gelingt, ist eine freundliche Begegnung und respektvolles, rücksichtsvolles Nebeneinander und Miteinander notwendig.
- Schulbetrieb ist von 8.00 bis 17.00 Uhr
- Hortbetrieb ist von 11.30 bis 17.00 Uhr
- Wir bitten Sie, sich in der Zeit des Schulbetriebes bis 17 Uhr ruhig zu verhalten.
- Otelo Öffnungszeiten sind an Montagen, 19 bis 21 Uhr.
- Der Gemüse/Naschgarten ...
- WC-Regelung: Sie können ... benutzen.
- Regelung zum Rauchen (Raucherzone oder nur außerhalb des Schulhofes)
- Regelung zum Müll
- Bei Störungen oder bei Schäden melden Sie sich bei ... (klare Ansprechperson, Telefonnr., E-mail, Postkasten)

## **Brief der Schulen an die Eltern**

Liebe Eltern!

Gemeinsam mit den Schulen, Hort ... dem Verein Otelo, der Stadtgemeinde Ansfelden ... haben wir eine Initiative für ein gutes Miteinander im Schulhof gestartet. Die Kinder sollen sicher den Schulhof queren und nutzen können. Die Schüler/innen sollen in Ruhe lernen und die Lehrer/innen in Ruhe arbeiten können. Wir setzen uns gegen Vandalismus und Vermüllung in unserem Schulhof ein.

Leider kommt es auch immer wieder vor, dass sich schulfremde Personen im Schulgebäude aufhalten. Wenn Ihr Kind über Probleme erzählt, bitte ernstnehmen und uns mitteilen.

Wir werden die Schülerinnen und Schüler informieren, wie wir in Zukunft vorgehen.

Die Schulleitung

## **Kommunikationslinien des Hortbetriebs im Freien**

Der Schulhof bietet einen Rahmen zur Einrichtung einer „Hortzone“, die z.B. mit dem Verein Otelo gemeinsam gestaltet werden kann.

Liebe Besucherin vom Schulhof Haid!

Lieber Besucher vom Schulhof Haid!

Wir sind Schüler/innen von VS, NMS 1 und NMS 2 Haid und werden nachmittags bis 17 Uhr hier im Hort betreut. Wir wollen in Ruhe lernen und spielen. Daher haben wir im Hof unseren Spiel- und Lernraum klar gekennzeichnet (Hortzone mit Luftballons, Sonnensegeln, Säulen ...). Wir bitten Sie/dich uns nicht zu stören! Danke sehr!

Rückseite:

Sollten Sie Fragen zur Nutzung des Schulhofs Haid haben, eigene Ideen einbringen wollen oder sich an Projekten beteiligen, so wenden Sie sich an das Team von Otelo (Ansprechperson, Kontakt, Nr.) oder Streetwork-Büro/Jugendbüro Ansfelden

## **Kommunikationslinie mit schulfremden Personen**

Es muss sichergestellt sein, dass die Schulleiterinnen / Pädagogen/innen / Schulwarte / Reinigungskräfte wissen, wer im Haus ist. Sollte eine schulfremde Person während der Unterrichtszeiten das Schulgebäude betreten, muss klar ersichtlich sein, dass sich diese Person anmelden muss. Dies kann geschehen mit einem Aushang/Hinweisschild. Schulpersonal und angeleitete Schüler/innen sprechen schulfremde Personen folgendermaßen an: „Sind Sie angemeldet?“ oder „Bei uns muss man sich im Sekretariat anmelden. Soll ich Ihnen den Weg zeigen?“

## *Anschlag 1 an den Schuleingängen:*

Nicht-Berechtigten ist der Zutritt und Aufenthalt im Schulgebäude nicht gestattet.

## *Anschlag 2 an den Schuleingängen:*

Willkommen in der VS/NMS!

„Wir bitten um Anmeldung bei ...

(Sekretariat/Konferenzraum/Schulwart ...“

## **Brief der Gemeinde an Vereine und Nutzergruppen**

Die Vereine werden von der Gemeinde angehalten, Anwesenheitslisten über die teilnehmenden Personen zu führen (Listen durch Vereine und Überprüfung durch anwesende Trainer, abhaken wer da ist) und diese an einem Ort zu deponieren, der für den Schulwart zugänglich ist.

Die Vereine erhalten vom Sportausschuss/Bürgermeister/Stadtgemeinde ... einen Brief:

Sehr geehrter Vereinsvorstand ...!

Wiederholt halten sich im Schulgebäude nicht-berechtigte Personen auf, die trotz Aufforderung das Gebäude nicht verlassen wollen. Aus gegebenen Anlass ... bitten wir Sie daher um eine gesteigerte Kooperation. Es kann sein, dass Sie im Einzelfall um Unterstützung gebeten werden.

Es ist nicht Ihre Aufgabe, das selbst in die Hand zu nehmen (auf eigene Faust), sondern sich an die Seite des Schulwarts/der Lehrkraft zu stellen und zu sagen: „Frau Direktor/der Schulwart hat recht ... Er/sie tut seine Pflicht ... Sie sind nicht angemeldet. Sie müssen jetzt gehen. Sollten Sie dies nicht tun, habe ich die Verpflichtung, die Polizei zu verständigen / der Polizei zu berichten“ (im Vorfeld die Vorgangsweise mit der Polizei abklären).

Unterschrift

## **Interventionen der Schulwarte nach 17 Uhr**

Der Schulwart spricht schulfremde Personen an, wenn er vermutet, dass die Personen nicht berechtigt sind, sich im Schulgebäude aufzuhalten (wie bisher üblich).

Höfliches Anreden:

„Bei uns muss man sich anmelden. Sind Sie angemeldet, wo gehören Sie dazu (Legitimierung der Besucher)?“ Der Schulwart überprüft, ob der Name auf den Anwesenheits- oder Teilnehmerlisten der Vereine steht.



Sollte die Person nicht sagen können, zu welchem Verein/Training er gehört oder/und sich unberechtigt aufhalten bzw. sogar stören, geht der Schulwart zu einem anwesenden Trainer und bittet um Unterstützung. Der Trainer stellt sich – wie in einem Brief informiert – an die Seite des Schulwarts. „Der Schulwart hat Recht. Er tut seine Pflicht. Sie sind nicht angemeldet. Sie müssen jetzt gehen.“

Falls die Person nicht gehen will oder weiter stört: „Sollten Sie dies nicht tun, habe ich die Verpflichtung die Polizei zu verständigen / der Polizei zu berichten.“

## **Kommunikationslinien bei anhaltenden Lärmbelästigungen oder Störungen**

Ansprechen, erklären, auf Schilder hinweisen, bitten mit dem Lärmen / dem Stören aufzuhören.

Wenn das Lärmen nicht aufhört, nach dem Namen der Person fragen: „Wir bitten Sie sich an die Regeln zu halten. Solange Schulbetrieb ist, geht es darum, dass die Lehrer/innen mit den Schüler/innen ruhig arbeiten können.“ Bei Bedarf Unterstützer/in mit einbinden. Kolleg/in / Schulwart / Otel-Mitglied etc. stellt sich an die Seite der Lehrerin oder des Lehrers: „Frau / Herr ... hat Recht. Die Lehrerinnen und Lehrer müssen in Ruhe arbeiten können. Wenn Sie nicht ruhig sind, müssen wir Sie / dich auffordern, den Schulhof zu verlassen.“

Sollte die Person/Gruppe weiterhin lärmern: „Wir wissen, dass wir Sie nicht dazu bringen können, dass Sie aufhören. Für solche Fälle haben wir mit der Polizei vereinbart, dass wir die Polizei verständigen / im Nachhinein der Polizei berichten“ (kein Machtkampf / Selbstkontrolle). Diese Vereinbarung mit der Polizei abstimmen.

### **3.3.5 Begleitung des Netzwerkes**

Ziel des Ansfeldener Netzwerkes für Zivilcourage ist es insbesondere alle Phänomene im öffentlichen Raum, die Vandalismus, Gewalt, Respektlosigkeit, Diskriminierung, soziale Konflikte und (Lärm-) Belästigungen betreffen, als gemeinsame Anliegen zu begreifen und auf der Basis der Neuen Autorität gezielt Zeichen zu setzen, diese Entwicklungen zu stoppen und für ein konstruktives Miteinander einzutreten. Dafür wird das Netzwerk anlassbezogen erweitert, um alle Personen und Einrichtungen, die auch Interesse an einem guten Miteinander ausdrücken wollen, einzubinden.

Aktueller Anlass: Sich wiederholende Konflikte im öffentlich zugänglichen Schulhof mit unterschiedlichen Beteiligten, Vandalismus, Müll und Lärmbelästigung. Gruppen von Kindern/Jugendlichen halten sich nachmittags und abends im Schulhof auf. Je später der Abend, desto älter die Kinder. Der Müll bleibt dann immer wieder zurück: Pizzaschachteln, Plastikflaschen, vor allem bei den Sitzgelegenheiten vor dem Otel Vereinslokal und in der Fahrradgarage. Verstärkt wird die Müllproblematik, da der Müll der Gemeinde in der Fahrradgarage zwischengelagert wird.

Das im Rahmen des Projekts „Couragierte Gemeinde“ eingerichtete „Ansfeldener Netzwerk für Zivilcourage“ vertreten durch den Jugendkoordinator der Stadtgemeinde, Herrn Günter Kienböck, lud die direkt betroffenen Personen und Institutionen zu verschiedenen Projekttreffen ein, um die Situation zu analysieren und gemeinsame



Maßnahmen im Sinne der Couragierten Gemeinde unter der Anleitung der Projektpartner und Prozessbegleiter INA und SPES zu setzen.

Im Rahmen der beiden Treffen wurden jene Phänomene und Verhaltensweisen identifiziert, die das Netzwerk und die Betroffenen nicht akzeptieren wollen:

- Lärmbelästigung: Im Schulhof ist es am Nachmittag so laut (Musik, Lärm), dass es für Direktorinnen und Lehrkräfte schwer ist, sich zu konzentrieren.
- Die Volksschulkinder fürchten sich manchmal vor den größeren Kindern – beim Besuch des Nachmittagsunterrichts ist es für die Volksschulkinder ein Spießrutenlauf im Schulhof.

*Folgende Bedarfe* wurden festgestellt: Kinder müssen in Frieden und ohne Angst in die Schule gehen können! Schutz und Sicherheit für die Schüler/innen müssen gewährleistet sein. Die Direktorinnen und Lehrkräfte der Schulen müssen in Ruhe arbeiten können. Es besteht ein Bedürfnis von Jugendlichen sich ohne Überwachung zurückziehen zu können. Freizeitaktivitäten von Jugendlichen sollen hier weiterhin ermöglicht werden. Vermüllung soll vermieden werden. Der Schulhof soll sauber und für die Aktivitäten der Schulen/des Horts nutzbar sein.

Ein Gründungstreffen, 4 Treffen mit den um den Innenhof beteiligten Organisationen und Schulen, sowie ein Bündnistreffen mit den Direktorinnen und ein Gespräch mit dem Stadtamt wurden durchgeführt.

### **3.3.6 Unterstützung IT-Anwendung**

Für die Testphase des Projekts wurde die IT-Lösung in insgesamt 4 Instanzen aufgesetzt:

- Echtsystem: zur Nutzung während der Testphase, erreichbar unter <http://www.couragiert.eu>
- Schulungssystem: identisch mit dem Echtsystem, wird aber nach jeder Schulung resetet und damit alle Schulungsinhalte gelöscht.
- Development-System: ausschließlich für die Weiterentwicklung neuer Features bzw. für Bugfixing auf Basis der Rückmeldungen aus den Erfahrungen mit dem Echtsystem
- Testsystem: stabile Version aus dem Development-System wurden in das Testsystem kopiert, dort getestet und dann ins Echt- und Schulungssystem ausgerollt.

Während der Teststellung wurden umfangreiche Analysedaten / Statistiken gesammelt, welche im Arbeitspapier D5.2\_Evaluationsbericht 2 detailliert beschrieben sind.

**Tabelle 3:** Zusammenfassung Nutzungsstatistik Besucher und App-Aufrufe

	Besucher	Aufrufe
<b>Heute</b>	15	39
<b>Gestern</b>	70	164
<b>Letzte 7 Tage</b>	612	1452
<b>Letzte 30 Tage</b>	2703	7806
<b>Letzte 365</b>	8615	49522
<b>Gesamt</b>	8698	51215

Die obige Tabelle 3 zeigt die generellen Besucherzahlen sowie die Aufrufe der Einzelseiten der App im letzten Jahr. Die Zeile „Besucher Online“ bezieht sich immer auf den aktuellen Zeitpunkt der Abfrage und ist deshalb für die Langzeitstatistik irrelevant.

Zur Unterstützung der Teststellung wurden Schulungsvideos für die IT-Komponente erstellt, die auch auf der Plattform <http://couragiert.eu> im Mitgliederbereich (geschützt) verfügbar sind.

## 3.4 Ausarbeitungsphase

### 3.4.1 Evaluation der Produktvorentwicklung

Die Evaluation prüfte in der ersten Phase die Erfüllung der Erwartungen der Akteure bei der Produktvorentwicklung „Couragierte Gemeinde“ am Praxisbeispiel „Ansfelden“. Die Zwischenevaluation war entwicklungsbegleitend (formative Evaluation) und zielte darauf, erkannte Schwächen frühzeitig beseitigen zu können. In Ansfelden wurden 17 Bedarfe an die Couragierte Gemeinde ermittelt und 42 Einzelmaßnahmen entwickelt, siehe Arbeitspapier „Bedarfs- und Lösungspotenzialanalyse in der Partnergemeinde“ (Baaske, Lancaster 2016b). In der Produktvorentwicklung und im Rahmen des Testlaufes sowie in der Entwicklung der IT-Komponenten wurden die Einzelmaßnahmen gewichtet in die Umsetzung integriert.

Es kristallisierten sich einige Bedarfe heraus, die durch das Projekt Couragierte Gemeinde nicht erfüllt werden können. Ein Bedarf, der mehrmals im Laufe von Befragungen und auch während der Schulungen ausgesprochen wurde, war die Einbindungen der Jugendlichen in den Prozess. Dies widerspricht den Ansätzen der Neuen Autorität und wurde deshalb nicht in das Maßnahmenpaket aufgenommen. Die Neue Autorität setzt bei der Handlungsfähigkeit der erwachsenen Zivilgesellschaft an. In der Kommunikation mit Bürger/innen bzw. Stakeholdern wurde immer auf diese Ausrichtung der Neuen Autorität hingewiesen, damit keine falschen Erwartungen entstehen.

Im Rahmen der Produktvorentwicklung wurden ein Strategiekonzept zur Begleitung der Partnergemeinde, Schulungsunterlagen sowie ein Ablaufplan entwickelt. Beim Testlauf in

der Stadt Ansfelden wurde bei der Basisschulung und bei der Umsetzung anhand eines Praxisbeispiels die Zufriedenheit der Teilnehmer/innen erhoben. Nach jeder Erhebung erfolgte eine zeitnahe Information der Schulungsanbieter über die Ergebnisse, damit rechtzeitig auf Anregungen der Teilnehmer/innen eingegangen werden konnte.

Die Erfahrung aus der Praxis im Rahmen der Basisschulung bewirkte eine Abänderung des ursprünglich angedachten Konzeptes. Anstelle des Intensivtrainings wurde aufgrund der Bedürfnisse der Beteiligten ein Praxisbeispiel ausgewählt und „Learning By Doing“ als Methode angewandt. Die Beteiligung der Zivilbevölkerung wurde damit eingeschränkt und auf eine bestimmte Betroffenheits-Gruppe reduziert. Die Anwendung der IT-Lösung konnte in der nachfolgenden Phase evaluiert werden, in der die Umsetzung lag.

## Ergebnisse der Evaluation

*Formative Evaluation:* Die Bedarfsorientierung sowie der Abgleich an den Erwartungshaltungen der Stakeholder wurden in der Produktentwicklung – wie vorgesehen – eingearbeitet. Die Übertragung der Ergebnisse in die Produktvorentwicklung, Entwicklung der IT-Lösung und in die pilothafte Umsetzung in der Stadtgemeinde Ansfelden erfolgte ebenso nach Plan und Projektlogik.

*Ex post Evaluation.* Die Erfüllung der Erwartungen jener, die an Schulungen teilnahmen, wurde mittels eines Fragebogeninstrumentes erhoben. 24 Fragebögen wurden ausgewertet. Bei 71% (ja, sehr = Kategorien 1 und 2 einer sechsteiligen Likert-Skala) der Schulungsteilnehmer/Innen entsprachen die Inhalte den Erwartungen, der Zuspruch der teilnehmenden Frauen lag bei 55%, der Zuspruch der Männer bei 85% (jeweils Bewertung 1 und 2 zusammengefasst). Die Inhalte fanden ca. 88% verständlich vermittelt, mit der Auswahl der Trainer waren auch 88% zufrieden und mit dem Ablauf der Schulung waren ca. 83% zufrieden. 88% der Befragten möchten weiter informiert werden und 58% möchten aktiv mitarbeiten. Die Detailanalyse findet sich im internen Arbeitspapier: „Erste Erfolge in der Partnergemeinde“, D5.1 Evaluationsbericht 1, Baaske, Lancaster (2017).

### 3.4.2 Software Packaging inklusive Trainingsmaterial

Die Gesamtbeschreibung der IT-Komponente kann im Dokument D3.3\_3.4\_Software-Lösung\_Software-Package nachgelesen werden. Das Dokument beschreibt das Basissystem (basierend auf Wordpress) und detailliert alle Änderungen am Basissystem, so dass es problemlos von einem erfahrenen Wordpress-Administrator gewartet werden kann. In diesem Dokument sind auch alle aktuellen Userzugänge des aktuellen Systems enthalten.

Das System wurde als Open Source Software freigegeben und ist hier verfügbar: <https://github.com/fhstp-mfg/couragiert>

Als Dokumentation und Trainingsmaterial wurden eine Reihe von Schulungsvideos erstellt, die auf der Plattform couragiert.eu im geschützten Bereich (nur zugänglich für User des Systems) verfügbar sind. Diese Videos konnten sowohl bei den Toolschulungen verwendet werden, standen den Mitarbeitern der „Couragierten Gemeinde“ aber auch danach zur Verfügung.

### **3.4.3 Entwicklung des Tool-Kits für Multiplikation**

Folgende Materialien wurden für die Gemeinden erarbeitet:

der exakte Ablauf unter Einbeziehung der Erfahrungen aus der Pilotgemeinde;  
die Präsentationen für die Gemeinden; die Schulungsunterlagen;  
hilfreiche Vorlagen für die Gemeinden;  
der Handwerkskoffer in seinem äußeren Erscheinungsbild und die Inhalte;  
ein Folder zur Akquise von Gemeinden (Inhalte und Layout).

Damit sind in einer sehr kompakten Darstellungsweise die Inhalte der Couragierten Gemeinde zusammengefasst. Dies ist wichtig, um Interessierte so schnell wie möglich die Inhalte der Couragierten Gemeinde verständlich zu vermitteln.

### **Couragierte Gemeinde**

... oder: Wie gehen wir in der Gemeinde mit Vandalismus, Lärm, Gewalt und Diskriminierung um? Ein Modell-Projekt für ein konstruktives Miteinander von Bürger/innen.

Die Couragierte Gemeinde fördert das konstruktive Miteinander von Bürger/innen in gegenseitiger Wertschätzung. Problematische Entwicklungen können frühzeitig abfangen werden. Ein Netzwerk für Zivilcourage wird gebildet. Gemeinsame Aktivitäten gegen Vandalismus und Respektlosigkeit werden initiiert. Das Wir-Gefühl, der soziale Zusammenhalt und das Gefühl der Sicherheit wird gestärkt.

#### *Hinschauen – Einmischen – Verantwortung übernehmen*

Lärm, Vandalismus, Gewalt und Diskriminierung treten in vielen Gemeinden oder Stadtteilen auf. Gemeindevertreter/innen und Bürger/innen stehen problematischen Verhaltensweisen oft ohnmächtig gegenüber.

Die Couragierte Gemeinde zielt darauf ab:

- die Handlungsmöglichkeiten und die Präsenz der Erwachsenen zu stärken
- und gleichzeitig das konstruktive Miteinander in gegenseitiger Wertschätzung zu fördern.

Grundlage dabei ist das von Haim Omer entwickelte Konzept der „Neuen Autorität“, das erstmals als Lösungsansatz für Gemeinden angeboten wird. Erwachsenen-Präsenz, Selbstkontrolle und Eskalationsvorbeugung, respektvolles, gedeihliches Miteinander, Protest und gewaltloser Widerstand sowie Gesten der Wertschätzung und der Versöhnung sind wichtige Säulen in diesem Projekt.

## *Ein Modell für konstruktives Miteinander in der Gemeinde*

Couragierte Gemeinde soll Bürger/innen und Gemeindevertreter/innen ermutigen und befähigen, bei Problemen wie Vandalismus hinzuschauen, sich einzumischen und Verantwortung zu übernehmen. Gemeinsam entwickeln und setzen wir Maßnahmen zur Sicherheit in der Gemeinde, stärken den sozialen Frieden und fördern ein respektvolles Miteinander.

## **Der Prozess der Couragierten Gemeinde im Überblick**

### *Planung, Abstimmung*

Im Vorfeld der Couragierten Gemeinde trifft sich eine Projektgruppe (Leitgremium), in der alle Fraktionen und Personen, die die Gemeinde einlädt, vertreten sind. Die Projektgruppe sammelt die zu bearbeitenden Problemfelder, entscheidet über organisatorische Details, über die begleitende Öffentlichkeitsarbeit und den Umgang mit den Ergebnissen.

### *Information und Netzwerkgründung*

Bewohner/innen und Einrichtungen wie Schulen werden zu den Ideen des Projekts, Haltungen und den Methoden der Neuen Autorität informiert. In der Gemeinde wird ein Netzwerk für Zivilcourage etabliert. Dieses setzt sich aus Bürger/innen, Personen aus den gemeinnützigen Einrichtungen, Vereinen, Wirtschaft und sonstigen Organisationen zusammen.

### *Training*

Die Personen des Netzwerks Zivilcourage absolvieren ein Training für Zivilcourage und Neue Autorität. Schulungsthemen sind: Haltung und Säulen der Neuen Autorität, bestmögliche Vernetzung der Personen und Institutionen, direkten Kontakt zu Jugendlichen herstellen und deutlich machen, dass es uns um ein friedliches, gedeihliches Miteinander geht.

### *Konkrete Maßnahmen in der Umsetzung*

Im Netzwerk Zivilcourage werden zu den vorliegenden Problemfeldern konkrete Lösungsansätze erarbeitet und von Aktionsgruppen direkt vor Ort umgesetzt, z.B. Kooperationsgespräche und Konfrontationsgespräche mit Jugendlichen, aufsuchende Präsenz einzelner Personen und Gruppen, Widerstandsmaßnahmen bei problematischem Verhalten und Versammlungen von Jugendlichen, Gesten der Wertschätzung, Initiieren gemeinsamer Aktivitäten.

## 3.5 Marktvorbereitungsphase

### 3.5.1 Marktanalyse

Eine Marktanalyse zielt auf die Klärung der Fragestellung, welche Gemeinden für das Produkt „Couragierte Gemeinde“ ansprechbar sind, durch welche Eigenschaften sie charakterisiert sind und welche Ansprechpartner/innen in den Gemeinden wichtig sind. Weiterhin wird ein Marktpotenzial für Österreich und den süddeutschen Raum errechnet.

Grundlage ist eine telefonische Befragung, die Anfang 2017 vorgenommen wurde. Hierbei wurden 174 österreichische Kommunen ab 3.500 Einwohnerinnen und Einwohnern ausgewählt. Kommunen in dieser Größe verfügen häufig über die erforderlichen Kapazitäten zur Steuerung von strategischen Prozessen. Zudem haben sie oft einen Bedarf, den sozialen Zusammenhalt zu stärken und gleichzeitig eine Vielfalt an Verhaltensweisen zu ermöglichen (Baaske, Filzmoser, Mader, Wieser 2009). Wo viele Menschen auf engem Raum leben, ist – statistisch gesehen – die Kriminalitätsbelastung insgesamt höher als im dünn besiedelten Raum (Weins 1982; Baaske, Lancaster 2017). Abweichendes Verhalten von jungen Menschen ist aber in gewisser Weise für diesen Lebensabschnitt typisch und unabhängig von der Bezugsregion: „Die sich statistisch normal darstellende, nahezu ubiquitäre Kriminalität junger Menschen betrifft vorwiegend unbedeutende Begebenheiten im sozialen Nahraum wie Gelegenheitsdiebstähle, Sachbeschädigungen und Schwarzfahren.“ (Kunz, Singelstein 2016).

Die Befragung erzielte mit 133 auswertbaren Fragebögen eine Rücklaufquote von 85 Prozent und damit eine hohe Aufmerksamkeit.

### 3.5.2 Öffentlichkeitsarbeit inklusive Fachtagung

Bei drei Veranstaltungen wurde Couragierte Gemeinde den Vertreter/innen von 65 österreichischen Gemeinden persönlich präsentiert. Am 30. März 2016 fand im Rahmen der Veranstaltung „Hellwach für die Zukunft Ihrer Gemeinde“ im Landesdienstleistungszentrum Linz eine große Präsentation der Couragierten Gemeinde vor 80 Teilnehmer/innen aus 48 öö. Gemeinden statt. Im Rahmen einer Schulung „Gemeinschaft.Sicher“ durch die Grüne Bildungswerkstatt am 18. März 2017 wurden Vertreter/innen von 7 Gemeinden in einem Workshop zur Couragierten Gemeinde informiert. Die 1. Österreichische Fachtagung „Couragierte Gemeinde – Gemeinsam für ein friedliches Miteinander“ fand am 1. Juni 2017 im Anton-Bruckner-Centrum in Ansfelden statt. Es waren 66 Teilnehmer/innen, darunter auch Gemeindevertreter/innen von 10 Gemeinden darunter. Im Rahmen der Fachtagung wurde das Konzept von „Community Education“ durch Prof. Heiner Keupp sowie zwei weitere Ansätze der zivilgesellschaftlichen Beteiligung vorgestellt. Alle Fachbeiträge sind auf [www.spes.co.at/couragiertegemeinde](http://www.spes.co.at/couragiertegemeinde) online verfügbar. Das Projekt Couragierte Gemeinde

wurde zudem im Gemeindeneuletter 1/2017 des Familienreferates des Landes Oberösterreich vorgestellt. Der spezifische Newsletter ergeht an alle 442 öö. Gemeinden. Neben kürzeren Beiträgen in der öö. Gemeindebundzeitung und im Infomagazin der Polizei sind zwei Veröffentlichungen in Fachbüchern zu innovativen Zukunftsprojekten hervorzuheben (vgl. Arbeitspapier Disseminationsdokumentation).

Schriftlich wurde ein Informationsblatt für Gemeinden entwickelt, das im letzten Projektabschnitt noch als professioneller Folder aufbereitet wurde. Darin enthalten sind ein eigenes Logo, ein einheitliches Design sowie drei Kontaktadressen für Gemeinden: Neben der SPES Zukunftsakademie und dem Institut für Neue Autorität wird das Pädagogische Institut für Neue Autorität in Vorarlberg das Modell Couragierte Gemeinde fortan weiter mitentwickeln und als Prozessbegleiter umsetzen.

## 4 Ergebnisse und Schlussfolgerungen

Die Gliederung der Ergebnisse erfolgt nach den Phasen des Erarbeitungsprozesses.

### 4.1 Bedarfs- und Lösungspotentialanalyse

#### 4.1.1 Bedarfs- und Lösungspotential in der Partnergemeinde

##### **Arbeitspapiere**

Ein Arbeitspapier (Baaske, Lancaster 2016a) umfasst die Festlegung der Zielgruppen des Produkts Couragierte Gemeinde, die Designmatrix für die Produktoptimierung mittels Quality Function Deployment (QFD) und die Anpassung des qualitativen Erhebungsverfahrens „Gemba-Besuche“ an die Fragestellungen zur Entwicklung einer Couragierten Gemeinde.

Ein weiteres Arbeitspapier (Baaske, Lancaster 2016b) stellt die Ergebnisse der Gemba-Erhebungen in der Testgemeinde Ansfelden dar sowie die QFD-basierten Schlussfolgerungen für die Entwicklung des Prototyps in Ansfelden.

##### **Zielgruppen**

Kommunen erfüllen eine Vielzahl von Funktionen wie Wohnen und Arbeiten, Nahversorgung und Produktion, Freizeit und soziales Miteinander. Zahlreiche Einrichtungen und Einzelpersonen sind an diesen Funktionen beteiligt: die öffentlichen Vertretungen und Dienststellen, die Betriebe der Wirtschaft, die kulturellen und sozialen Einrichtungen und schließlich die Familien und Nachbarschaften. Das Angebot einer Couragierten Gemeinde trifft – im Idealfall – die Bedarfe all dieser Zielgruppen. Die Einzelnen profitieren in unterschiedlicher Weise von einer Couragierten Gemeinde, und sie können in unterschiedlicher Weise zu ihrem Gelingen und zum sozialen Frieden beitragen.

Basis einer Gliederung der Zielgruppen sind eine Recherche von Literatur zur Neuen Autorität, Ergebnisse eines Workshops mit dem Couragierte-Gemeinde-Projektteam sowie Erkundungen und Interviews in der Stadtgemeinde Ansfelden. Die Gliederung (siehe Tab. 4) folgt einer Systematik der Verwaltung regionaler Gebietskörperschaften.



**Tabelle 4:** Zielgruppen der Couragierten Gemeinde

Aktionsfeld	Zielgruppen
<b>Vertretungskörper und allgemeine Verwaltung</b>	Vertretung und Dienststellen der Gemeinde: Bürgermeister, Stadt- und Gemeinderäte, Direktoren, Dienststellen, Referate, Betriebe (Bauhof ...); Bezirkshauptmannschaft; Justiz
<b>Öffentliche Ordnung und Sicherheit</b>	Polizei, Feuerwehr, Bundesheer, Zivilschutz; Wachdienste
<b>Unterricht, Sport und Wissenschaft</b>	Schulen (Lehrkörper), Schulrat, Eltern und ihre Vertretungen, Schüler/innen und ihre Vertretungen, Beratungsstellen, Tertiäre Bildungseinrichtungen; Sport- und Freizeitwesen: Vereine, Frei- und Hallenbäder, Anlagenbetreiber (Kino ...), Spielplätze, Parks, Plätze
<b>Kunst, Kultur und Kultus</b>	Bibliotheken, Musikschulen, Kulturzentren, Kulturvereine Katholische / Evangelische Pfarrämter, Islamische Gemeinschaften, andere
<b>Soziale Wohlfahrt und Wohnen</b>	Arbeitsmarktservice, Kindergärten, -krippen, Horte, Heime, Seniorenvereine, Beratungsstellen, Jugendzentren, Streetworker, Landjugend, Pfadfinder; Hausbesorger, Mieter, Wohnbauträger, Siedlerverein, Nachbarschaft ...
<b>Gesundheit</b>	Gebietskrankenkassen, Apotheken, Ärzte, Krankenhaus, Rotes Kreuz, Rettung, Beratungsstellen ...
<b>Straßen- und Wasserbau, Verkehr</b>	Bus, Bahn, Post, Taxi ...
<b>Wirtschaft, Dienstleistungen, Finanzwirtschaft, Interessensvertretungen</b>	Wirtschaft: Handel, Gastronomie, Gewerbe, Industrie, Geldinstitute, Wirtschaftsdienstleistungen, Energieversorgung Interessensvertretungen: Kammern, Parteien, Netzwerke, Regionalmanagement ...

Quelle: Baaske, Lancaster 2016a

## Bedarfe

Die Bedarfstypen umfassen die Handlungsfähigkeit, die Vermeidung von Problemen, das Wohlfühlen und das Image. In Ansfelden wurden 17 Bedarfe an die Couragierte Gemeinde ermittelt, die den Bedarfstypen zugeordnet wurden. Die einzelnen Bedarfe haben unterschiedliches Gewicht.

### *Handeln können und mehr erreichen*

Dieser Bedarf zielt auf die Erweiterung von Möglichkeiten, wirksames eigenes Handeln und auf Ergebnisse, Erfolge und Fähigkeiten. Beispiele aus Ansfelden sind der Wunsch, jederzeit an alle Orte gehen zu können, die eigene Kultur leben zu können, Geselligkeit und Begegnung gestalten zu können, am Ort die Existenz zu sichern und für Kunden attraktiv zu sein.

## *Probleme und Schwierigkeiten vermeiden*

Dieser Bedarf ist ebenfalls ein treibender Faktor. Er beeinflusst etwa die Installation von Sicherheitsmaßnahmen und Sicherheitsdiensten, den Abschluss von Versicherungen oder den Rückzug aus dem öffentlichen Raum. Beispiele (aus der Erhebung in Ansfelden) sind der Bedarf, nicht angepöbelt zu werden, nicht reden und sich nicht engagieren zu müssen und – wenn man sich engagiert – die eigenen Kräfte nicht verpuffen zu lassen.

## *Sich Wohlfühlen*

Dieser Bedarf spricht alle Sinne an: Sehen, Hören, Schmecken, Riechen und Spüren, sowie der Stolz auf Erreichtes und erbrachte Leistungen. Beispiele in Ansfelden sind ein Bedarf an einem gepflegten Stadtbild (Sauberkeit), an Nachtruhe, an einem Empfinden von Sicherheit, an einem Gefühl der Handlungsfähigkeit.

## *Gut angesehen sein (Image)*

Dieser Bedarf findet sich in der Sehnsucht nach Anerkennung, Respekt, Position in der Gesellschaft, Gleichbehandlung und Fairness, sozialen Rollen im Freundeskreis. In Ansfelden möchte man etwa ein positives Image des Wohnortes erhalten und fördern, man möchte Stolz auf die Jugend sein, und – Jugendliche wie Erwachsene – möchten akzeptiert sein.

## **Beispiele**

### *Beispiel 1:*

Der dicht umbaute Hauptplatz in Haid / Gemeinde Ansfelden ist tagsüber Anziehungspunkt für Kinder, Jugendliche und Familien. Je später der Abend, desto älter das Publikum. Einzelhandel und Gastronomie profitieren von der Frequenz, Anrainer fühlen sich manchmal in ihrer Ruhe gestört. Urbane Legenden über Schlägereien verbreiten ein Unsicherheitsgefühl.

### *Beispiel 2:*

Kurz vor Gemeinderatswahl 2015 stand auf dem Kirchengebäude in Haid ein gegen Christen gerichteter Slogan. Ältere trauten sich nicht mehr in die Kirche. Ein Repräsentant der türkischen Community, auch Mitglied bei den „Brückenbauern“, bot an, die Schmiererei zu entfernen. Die Brückenbauer wollten die Aktion aber auf eine breitere Basis stellen. Zehn Mitglieder übermalten die Schmiererei und machten dies in den social media („Gefällt mir“) öffentlich. Die Aktion rief ein äußerst positives Echo hervor und war eines der erfolgreichsten Projekte.

## **Integration von Couragierter Gemeinde in die Rahmenbedingungen**

Als Einrichtung für den „Sozialen Frieden“ interagiert das Netzwerk der Couragierten Gemeinde mit den Strukturen und Rahmenbedingungen des Staates, der Wirtschaft und anderen gesellschaftlichen Einrichtungen wie Familien, Kirchen, Vereinen und Initiativen. Nach einem Modell von Senghaas (1995) baut der Prozess, der zu Frieden in einer

Gesellschaft führt, auf sechs Bedingungen auf, einem „Zivilisatorischen Hexagon“. Erstes und wichtigstes Element bildet die Entprivatisierung von Gewalt und die Herausbildung eines legitimen staatlichen Gewaltmonopols. Die weiteren Elemente sind die Rechtsstaatlichkeit und institutionalisierte Formen des Konfliktmanagements, das Vorhandensein von Affektkontrollen, demokratische Partizipation, soziale Gerechtigkeit und eine politische Konfliktkultur.

Die Lösungsansätze von Couragierte Gemeinde fügen sich in das zivilisatorische Hexagon ein: Sie respektieren etwa die Entprivatisierung von Gewalt und das staatliche Gewaltmonopol, sie tragen bei zur Affektkontrolle, Partizipation und Etablierung einer Konfliktkultur. Andererseits setzt eine erfolgreiche Umsetzung von CG das Funktionieren wichtiger Rahmenbedingungen wie Gewaltmonopol (der örtlichen Polizei ...) oder institutionalisierte Formen des Konfliktmanagements (Verhandlungen vor Gerichten, im Stadtrat ...) voraus.

## **Der Lösungsraum von Couragierter Gemeinde**

Der im Rahmen des Vorhabens erarbeitete Lösungsraum von Couragierter Gemeinde umfasst – einschließlich technischer Komponenten – insgesamt 42 Einzelmaßnahmen. Deren Funktion ist jeweils ein Beitrag zur Deckung von einem oder mehreren Bedarfen. Die folgende Liste umfasst Merkmale der Funktionen zur Entwicklung einer Couragierten Gemeinde. Die folgende Grafik zeigt die Beziehungen zwischen den Merkmalen (Lösungen) von Couragierter Gemeinde und den ermittelten Bedarfen.

### *Rahmen sicherstellen*

Bürgermeister/in einbinden, Gemeinderatsbeschluss erzielen, Gemeindeprozessgruppe installieren, Polizei einbinden und informieren, externe Prozessbegleiter/innen unterstützen lassen.

### *Netzwerk bilden*

Bündnis mit gemeinsamen Werten und Zielen etablieren, Präambel formulieren und zeichnen, Netzwerk Zivilcourage gründen, Koordinatoren gewinnen, Unterstützer und Aktive gewinnen, Vereine informieren und Haltung formulieren, Accountability zeigen und Berichts- und Rechenschaftspflichten nachkommen.

### *Aktivitäten setzen*

Öffentlichkeitsarbeit betreiben, Handlungen und Vorhaben transparent machen, Beziehungen zu lokalen Verantwortungsträger/innen und Interessierten aufbauen, Bedarfe eruieren, die Bevölkerung und Interessierte zu Aktivitäten einladen.

### *Trainingsinhalte konzipieren*

Zu Zivilcourage, Haltung „Ich kann Schritte setzen“, Haltung „Respekt“, Bündnistrhetorik (Sprachgebrauch), Umgang mit Urban Legends, Beharrlichkeit, Neue Autorität.

## *Trainingsformate anbieten*

Infoabend mit erstem Input, Basisschulung mit Detailinformation über CG, Intensiv Workshop mit vertieftem Training zu Zivilcourage und Handeln nach den Prinzipien der Neuen Autorität, Laufendes Coaching und Unterstützung der Umsetzung an konkreten Beispielen nach den Prinzipien der Neuen Autorität.

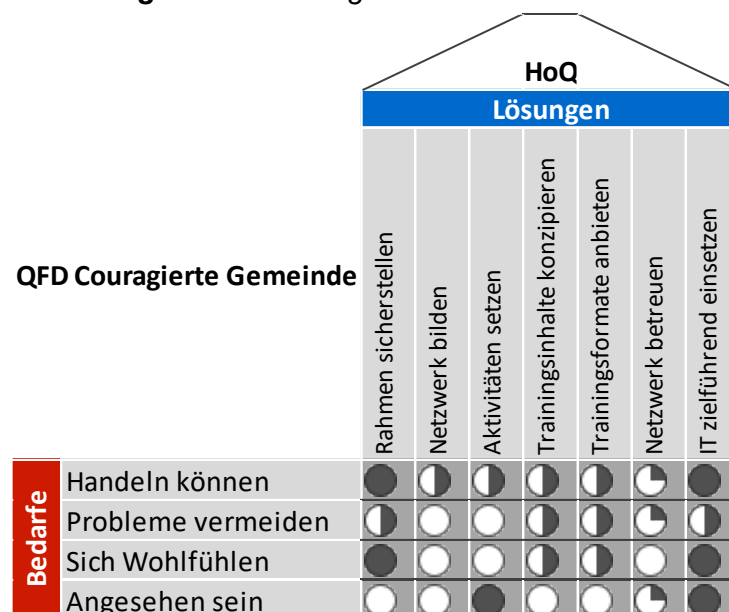
## *Netzwerk betreuen*

Entscheidungen zu Aktivitäten, Kommunikation und personellen Besetzungen treffen, gemeinsame Aktionen ausführen, individuelles Handeln für den sozialen Frieden in der Gemeinde ermöglichen.

## *IT zielführend einsetzen*

An Abstimmungen teilnehmen, am Laufenden sein, an Entscheidungen mitwirken, sich an Diskussionen beteiligen, über Probleme informiert werden, Probleme prompt aufzeigen, Veranstaltungen planen und umsetzen, die Öffentlichkeit informieren.

**Abbildung 8: QFD Couragierte Gemeinde**



Ausgefüllte Kreise ... starke Beziehung, HoQ ... House of Quality

Zentrale Anliegen der Couragierten Gemeinde wie z.B. die Erhöhung der Handlungsfähigkeit werden besonders stark vom Maßnahmenset angesprochen. Viele Lösungskomponenten tragen zur Bedarfserfüllung wirkungsvoll bei. Die Sicherstellung der Rahmenbedingungen ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor. Auch den IT-Komponenten werden starke Wirkungen zugeordnet, insbesondere dann, wenn „prompte Problemaufzeichnungen“ unterstützt werden, siehe QFD Couragierte Gemeinde (Abb. 8).

## 4.1.2 Pflichtenheft der IT-Lösung

Das Pflichtenheft der IT-Komponente ist integraler Bestandteil des Dokuments

D3.1\_3.2\_Anforderungen\_Pflichtenheft. Auf Grund der Länge des Dokuments (32 Seiten) kann dieses hier nicht vollständig dargestellt werden.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die virtuelle Plattform ein breiteres Publikum erreicht, die Informationen übersichtlich darstellt und auf mehreren Kanälen vermittelt. Gleichzeitig stellt sie auch ein gutes Aushängeschild für das Projekt Couragierte Gemeinde dar. Ein weiteres Entscheidungskriterium für die virtuelle Plattform sind die externe Unabhängigkeit von Drittanbietern, die Datenhoheit und damit die erhöhte Sicherheit.

Aufgrund dieser wesentlichen Vorzüge, welche die virtuelle Plattform bietet, wurde dieses Konzept für die technische Umsetzung gewählt.

## 4.2 Strategiekonzept zur Begleitung in der Partnergemeinde

Ein genauer Ablauf (Strategiekonzept inklusive Schulungsunterlagen, Ablaufplan, Bündnisgründung, IT-Support und Lösungswege) zur Begleitung der Gemeinde Ansfelden wurde erarbeitet. Die Schulungsunterlagen werden im Arbeitspapier (D2.1\_D2.2\_D2.3\_D2.4\_Strategiekonzept ...) angeführt. Abklärung im Vorfeld: Was kann das Projekt, was nicht? Kein „Feuerwehrprojekt“!

Eine Bedarfserhebung anhand des Gembaprotokolls wurde durchgeführt. Die Gemeinde wurde besichtigt und 30 Personen wurden interviewt. Schulungen mit insgesamt 158 Teilnehmer/innen wurden durchgeführt. Inhalte waren: Haltung, Neue Autorität, Zivilcourage. Es wurden zwei Infoabende, drei Basis-Workshops, und ein Polizeivortrag zu Pflichten und Rechten von Bürger/innen in der Gemeinde Ansfelden durchgeführt. Ein Bündnis Innenhof wurde gegründet mit den Direktorinnen von VS und NMS, Hort, Verein Otelo, Hausmeister und Gemeindevertreter/innen. In den Treffen wurden Schulterschluss und Konsens von den Erwachsenen erarbeiten. Eckpfeiler dieser Treffen waren die Sicherheit der Kinder und Jugendlichen, den Innenhof für alle weiterhin offenzuhalten, klare Regeln und Vorgehensweisen für den Innenhof festzulegen. Anhand des Beispiels „Innenhof“ wurde das Modellprojekt Couragierte Gemeinde erprobt. 6 Treffen wurden durchgeführt. Im Arbeitspapier D4.1\_D4.2\_D4.3\_D4.4\_Schulung ... werden die Details ausgeführt.

Schulungsunterlagen für die IT-Komponente wurden in Form von Schulungsvideos zu allen Teilen der IT-Komponente getrennt nach Benutzergruppen erstellt. Diese Videos sind direkt auf der Plattform unter <http://couragiert.eu> verfügbar.

First-Level-Support für Anwender wurde durch Bedienstete der Gemeinde Ansfelden geleistet. Second-Level-Support speziell zu technischen Fragen wurde durch einen Telefonsupport der FH St. Pölten sichergestellt.

## 4.3 Dokumentation der Praxiserprobung in der Partnergemeinde

In der Gemeinde Ansfelden wurde das Projekt Couragierte Gemeinde erprobt und getestet.

Die Schulungsinhalte wurden in folgenden Veranstaltungen vermittelt:

Zu den zwei Infoabenden wurden Bürger/innen aus der Gemeinde Ansfelden, Vereine, Organisationen und Institutionen eingeladen und über das Projekt, dessen Inhalte und Vorgehensweise vorinformiert. Ziel war es, Lust auf Couragierte Gemeinde zu machen und über die ersten Schritte zu informieren.

In den Basisworkshops wurden die Teilnehmer/innen zum Ansatz der Neuen Autorität, zur Haltung und Zivilcourage geschult. Es wurden drei Durchgänge des Basisworkshops durchgeführt. Nach den Basisworkshops wurde ein Polizeivortrag zu „Rechte und Pflichten von Bürger/innen“ abgehalten.

Die österreichweite **Fachtagung „Couragierte Gemeinde“** stellte internationale Projekte aus Deutschland und der Schweiz dar und war eine weitere Maßnahme, sich Motivation zu holen und weiteres Wissen zu generieren. Die Fachtagung wurde von interessierten Personen (Gemeinden, Sozialbereich, Polizei ...) aus verschiedenen Regionen, Gemeinden und Bundesländern besucht und auch von Personen aus der Pilotgemeinde Ansfelden. An den Schulungen haben insgesamt 158 Personen teilgenommen.

Der Innenhof, an den die Volksschule, die Neue Mittelschule, der Hort und der Verein Otelo angrenzen, wurde als Praxisbeispiel ausgewählt. Der Innenhof wies folgendes Problem auf: Kinder und Jugendliche (an manchen Tagen bis zu 100 Personen) haben den Innenhof als ihren Treffpunkt gewählt. Lärm, Vermüllung, Drohgebärden und Vandalismus wurden beklagt.

Folgende Ziele wurden von den handelnden Personen formuliert: Der Innenhof soll weiterhin Treffpunkt der Kinder und Jugendlichen bleiben (wenig andere Möglichkeiten für Kinder und Jugendliche um sich zu treffen und im Freien aufzuhalten). Es soll Sicherheit für die Kinder und Jugendlichen geschaffen werden. In den Unterrichtszeiten muss eine angemessene Lautstärke eingehalten werden. Die Handlungskompetenz der handelnden Personen (Schulen, Hort, Hausmeister, Reinigungspersonal, Verein Otelo) soll gestärkt werden.

Folgende Treffen wurden durchgeführt.

Gründungstreffen – ein Netzwerk Couragierte Gemeinde wird aufgestellt mit den oben genannten im Innenhof betroffenen Personen, Streetworkern und Vertreter/innen aus der Gemeinde. Beim ersten Treffen Innenhof wurden die Probleme gesammelt, analysiert und nach dem 4 Körbmodell gereiht. Beim Vorbereitungstreffen *Maßnahmen* und weiteren Treffen *Follow-up Innenhof* wurden erste Maßnahmen festgelegt und Umsetzungsschritte geplant, wie die Entfernung der Müllabladestelle der Gemeinde aus dem Innenhof. Im

Bündnisgespräch mit den Direktorinnen der Neuen Mittelschule und der Volksschule wurden Gemeinsamkeiten und Stärken erarbeitet und ein Schulterschluss versucht.

Insgesamt wurden 6 Treffen mit den Beteiligten „Innenhof“ durchgeführt. Schwerpunkte waren das Bündnis Innenhof mit den Direktorinnen, Hort, Verein Otelo, Hausmeister und Gemeindevertretern; das Erarbeiten des Erwachsenen-Schulterschlusses sowie das Finden eines Konsenses. Die Eckpfeiler der Treffen waren die Sicherheit der Kinder, Innenhof für Alle, klare Regeln und Vorgehensweisen der Erwachsenen.

Details zu diesen Punkten finden sich im Arbeitspapier D4.1\_D4.2\_D4.3\_D4.4\_Schulung ...; Bündnisgründung; Maßnahmen und Ergebnisse der Praxiserprobung und Begleitung.

Schulungsunterlagen für die IT-Komponente wurden in Form von Schulungsvideos zu allen Teilen der IT-Komponente getrennt nach Benutzergruppen erstellt. Diese Videos sind direkt auf der Plattform unter <http://couragiert.eu> verfügbar. First-Level-Support für Anwender wurde durch Bedienstete der Gemeinde Ansfelden geleistet. Second-Level-Support, speziell zu technischen Fragen wurde durch einen Telefonsupport durch die FH St. Pölten sichergestellt.

## 4.4 Ergebnisse der Endevaluation

Die Endevaluation prüfte den Nutzen von „Couragierter Gemeinde“ für Gemeinden aus Sicht von Gemeindevertreter/innen und Praxisumsetzer/innen in der Stadtgemeinde Ansfelden. Dazu wurden die Teilnehmer/innen der Fachtagung und die Praxisumsetzer/innen befragt sowie die Nutzerstatistiken der IT-Komponente analysiert.

*Im Rahmen der Fachtagung* wurden Erfahrungen aus der Umsetzung des Projektes „Couragierte Gemeinde“ 66 Teilnehmerinnen und Teilnehmern aus unterschiedlichen Kommunen vorgestellt. Im Anschluss wurde gefragt, ob das Modell für die eigene Gemeinde interessant bzw. von Nutzen sei. Die Befragten sind der Meinung, dass das Projekt „Couragierte Gemeinde“ das Bewusstsein in der Bevölkerung steigert, wieder Selbstverantwortung zu übernehmen. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Fachtagung sehen auch einen präventiven Nutzen. Durch Vernetzung, Kooperation und Transparenz können Probleme gelöst oder bereits im Vorfeld verhindert oder abgeschwächt werden. Die antwortenden Gemeindevertreter/innen sehen auch einen Nutzen in der Zusammenarbeit verschiedenster Gruppen und in der Vernetzung der Einbindung und der Aktivierung von Bürgern, die zuvor nicht in Vereinen oder Netzwerken tätig waren. Partizipation und Einbringen werden ermöglicht, und es kann Lobbyarbeit für Jugendliche und benachteiligte Personen betrieben werden. Sie sehen in diesem Projekt einen Anstoß für mehr Zivilcourage, für ein Kennenlernen untereinander und für stärkere Partizipation von Jugendlichen. Dadurch werde es wieder weniger Brüche in der



Gemeinschaft geben. Alle Beteiligten, Erwachsene, Jugendliche und die Gemeinde werden aktiv eingebunden und übernehmen Verantwortung.

Die *zweite Befragung* richtete sich an die „Learning-by-doing“ Gruppe in Ansfelden. Nachdem sich nach anfänglichen Treffen herausstellte, dass es unmöglich ist, das Projekt auf das gesamte Stadtgebiet von Ansfelden auszuweiten, legte man den Fokus auf das Thema: Schulhof – Otelo – Volksschule. Zu den Treffen der Arbeitsgruppe wurden die Schulleiterinnen, Schulwarte, Reinigungskräfte, Hortleitung, Streetworker, Leiter des Jugendbüros, Otelo Verantwortliche sowie der Stadtamtsdirektor eingeladen, welche auch daran teilnahmen. Nach Beendigung des Projektes wurden die Teilnehmerinnen und Teilnehmer dieser Treffen telefonisch befragt. Die Auswertung der Befragung ergab, dass der Schulterschluss unter den Erwachsenen die zentrale Herausforderung darstellt. Hier besteht Verbesserungsbedarf. In der Stadt Ansfelden wurde eine besonders herausfordernde Situation ausgewählt. Die beteiligten Erwachsenen hatten zum Teil divergierende Interessen. Es hätte im Vorlauf zur Implementierung von „Couragierter Gemeinde“ in dem spezifischen Themenfeld („Schulhof Haid“) ein Konfliktlösungsprozess unter den beteiligten Erwachsenen durchgeführt werden müssen.

Für die Evaluation der IT-Komponente wurden Auswertungen der Plug-Ins „WP-Statistic“ und „Who’s Online“ verwendet. Sie erlauben es, Statistiken über die Webseitenutzung und den Verlauf über verschiedene Zeiträume zu beobachten. Dabei ist zu beachten, dass das zweite Plug-In erst später im Projekt hinzugekommen ist, weshalb nicht von Anfang an alle Daten aufgezeichnet werden konnten. Die Erfassung von Nutzungsdaten unterliegt technischen Einflüssen, vor allem dem Zugriff von Suchmaschinen (Web-Crawlern) beim Indizieren des Internets aber auch Testaufrufe der App durch das Entwicklungsteam. Insgesamt zeigt die Analyse, dass die IT-Anwendung während der Praxisphase in Ansfelden gut angenommen wurde. Intensivere Projektaktivitäten spiegeln sich in höheren Zugriffsraten wieder. Detailergebnis zur Endevaluation sind im internen Arbeitsbericht „Nachhaltige und übertragbare Erfolge in der Partnergemeinde“, Evaluationsbericht 2, Baaske, Lancaster (2017) dokumentiert.

## 4.5 Prototyp Tool-Kit „Couragierte Gemeinde“

Das Tool-Kit enthält die gesammelten Unterlagen für die Gemeinden, um Couragierte Gemeinde gut durchführen zu können. Es wurden Unterlagen entwickelt, damit die Gemeinden, die Couragierte Gemeinde durchführen möchten, den Ablauf und den Prozess praktikabel und ressourcenschonend umsetzen können. Ebenso gibt es Vorlagen für die Prozessbegleitung, um Couragierte Gemeinde gut begleiten zu können. Im Handwerkskoffer (siehe Abbildung 13) sind die Dokumente zusammengestellt.



So gibt es allgemeine Projektdokumente, die als handhabbare Word- oder Excel-Dokumente der Gemeinde zur Verfügung gestellt werden (Protokollvorlagen, Teilnehmerlisten, Prozessablauf, Vorlagen für den Gemeinderatsbeschluss, ...).

Zum Ablauf Couragierte Gemeinde wurden folgende Dokumente, Unterlagen und Vorlagen erstellt (siehe Tab. 5):

**Tabelle 5:** Überblick Ablauf Couragierte Gemeinde mit der Liste der Unterlagen

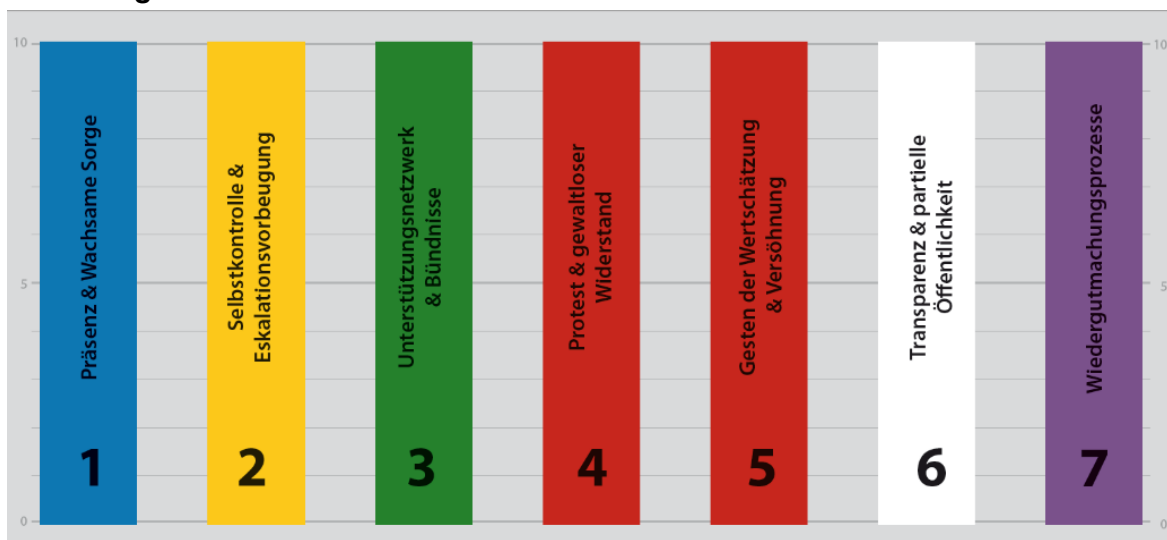
<b>Prozess Couragierte Gemeinde</b>	<b>Dokumente</b>
<b>Allgemeine Dokumente</b>	Teilnehmerliste, Protokollvorlagen, Prozessablauf
<b>Auftragsakquise, Präsentation im Gemeinderat,</b>	Werbe-Folder Couragierte Gemeinde, Powerpoint-Präsentation für Gemeinderat, Finanzplan, Vorlage für Vorgespräch, Vorlage für Gemeinderatsbeschluss
<b>Projektstart</b>	Leitfaden für 1. Projektgruppentreffen, Einladungsvorlage Infoabend, Liste möglicher Unterstützer/innen, Ablaufplan Infoabend
<b>KICK-OFF Veranstaltung</b>	Präsentation Infoabend, Unterstützungserklärung, Teilnehmerliste
<b>Netzwerk Zivilcourage gründen</b>	Ablauf Besichtigung Gemeinde, Gembaprotokoll, Einladungsvorlage Gründungstreffen, Liste Problembeispiele
<b>Netzwerktraining</b>	Einladung Schulung, Ablaufplan Schulung, Inhalte Netzwerktraining, Materialien: 7 Säulen, Arbeitsblatt 4 Körbe, Werte Couragierte Gemeinde, Inhalte Zivilcourage, Kundmachung, Gembaprotokoll, Flipcharts Basisschulung, Polizeivortrag Unterlagen
<b>Öffentlichkeitsarbeit</b>	Folder, Einladungen, Artikel für Presse

Verschiedenste Materialien, wie der Ablauf, die 7 Säulen der Neuen Autorität, das Netzwerk Couragierte Gemeinde sind in strukturierten Abbildungen dargestellt, die einen Überblick über die einzelnen Projektteile der Couragierten Gemeinde für Bürger/innen, Teilnehmende und die Gemeinde zur Verfügung stellen (siehe Abb. 9 bis 13). Manche Materialien wie die 7 Säulen mit einer Skala, um festzustellen in welcher Maßnahme das Netzwerk Couragierte Gemeinde agiert, stehen auch als Materialien zur Verfügung: 4 Körbe, Holzbrett mit 7 Säulen mit Skala (siehe Foto Handwerkskoffer Abb. 13).

**Abbildung 9: Ablauf Couragierte Gemeinde**



**Abbildung 10: Die 7 Säulen der Neuen Autorität als Skala**



In der vertikalen Skala von 0 bis 10 kann bei Problemen festgestellt werden, welche Interventionen gesetzt werden müssen (Abb. 10).

Die 7 Säulen der Neuen Autorität liegen als Boxen vor. Die Gemeinden können hier ihre verschiedenen Interventionen einordnen (Abb. 11).

**Abbildung 11: Die 7 Säulen als Boxen**

## **Säule 1 Präsenz und Wachsame Sorge**

**Ich bin da, weil Du mir wichtig bist!**

Wir in der Gemeinde sind für Jugendliche da.

Wir schauen hin.

Wir zeigen Interesse.

Wir haben den Finger am Puls.

## **Säule 2 Selbstkontrolle und Eskalationsvorbeugung**

**Wir bleiben ruhig und gelassen.**

Wir wollen dich nicht verändern und kontrollieren.

Aber ICH/WIR werden etwas verändern  
(Selbstkontrolle)!

Wir müssen beharren und nicht (be)siegen.

## **Säule 3 Unterstützungsnetzwerk und Bündnisse**

**Wir gründen ein Netzwerk Zivilcourage.**

Gemeinsam treten wir gegen Gewalt,  
Vandalismus und Respektlosigkeit auf.

Wir übernehmen Verantwortung für unsere  
Mitmenschen und unsere Stadt.

## **Säule 4 Protest und gewaltloser Widerstand**

**Wir leisten Widerstand!**

Wir machen klar was wir nicht akzeptieren können.

Wir opponieren ohne zu eskalieren.

Wichtig sind uns Gesten der Wertschätzung und  
Versöhnung.

## **Säule 5 Gesten der Wertschätzung & Versöhnung**

**Wir zeigen Dir, dass du uns wichtig bist!**

Wir interessieren uns für dich.

Wir zeigen unseren Respekt und unsere  
Wertschätzung.

## **Säule 6 Transparenz und partielle Öffentlichkeit**

**Wir handeln transparent und offen.**

Wir verdeutlichen unsere Haltung der Gewaltfreiheit  
und Gemeinschaftlichkeit.

Wir machen Problematiken und deren Lösungen  
transparent.

Wir fördern Klarheit und Berechenbarkeit.

## **Säule 7 Wiedergutmachungsprozesse**

**Entschädigung muss sein! Wir unterstützen  
Euch dabei.**

Wo Schaden ist, muss es ENT-Schädigung geben!

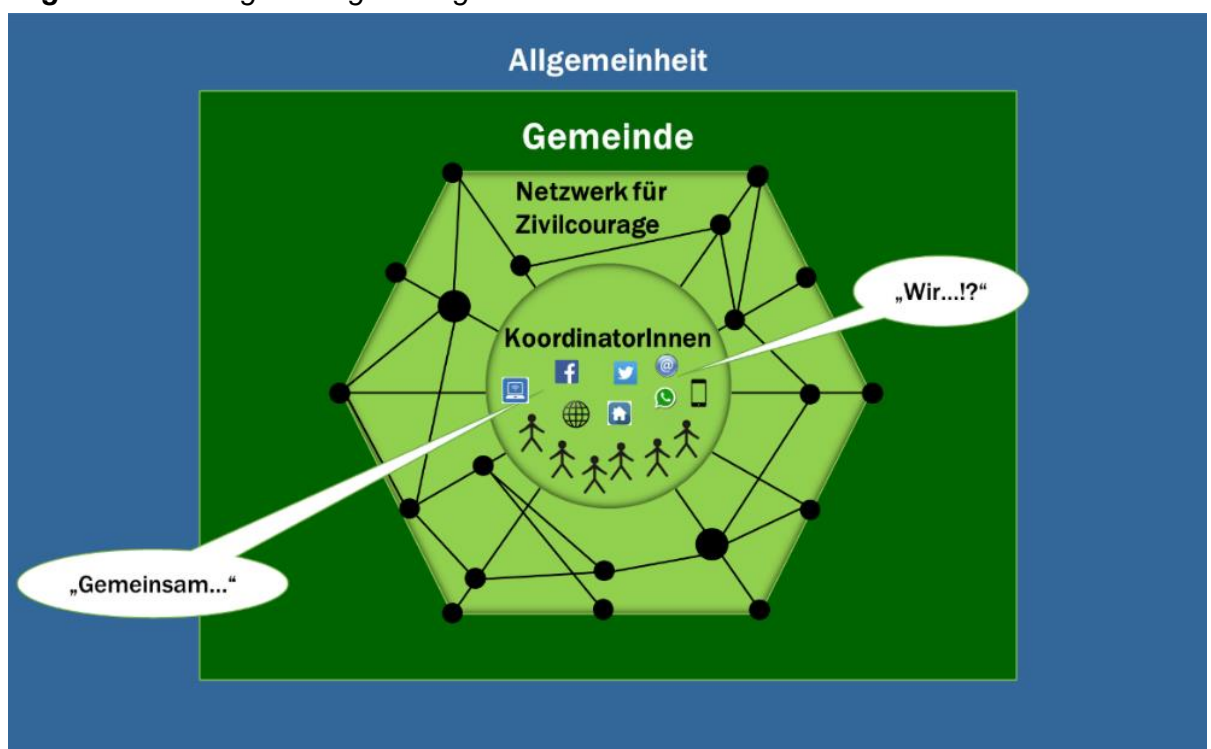
Wir helfen bei der Verantwortungsübernahme und  
der Geste des guten Willens.

Bei der Netzwerkgründung ist es wichtig, dass Bürger/innen, Vereine, Institutionen einbezogen werden und diese im Netzwerk aktiv werden. Es braucht die Koordinator/innen und die Gemeinde (Bürgermeister/in, Amtsleiter/in ...), welche Personen in der Gemeinde ansprechen. Es sollen alle Bürger/innen herzlichst eingeladen werden. Vor allem auch solche, die nicht schon überall mitarbeiten (Neuzugezogene, Mütter, Väter ...).

Einladungen sollten in der Gemeindezeitung auf der Homepage, im Schaukasten, im Facebook ... (also überall) öffentlich ausgeschrieben werden, sodass sich niemand ausgelassen fühlt: Es steht eine Liste Netzwerk Zivilcourage zur Verfügung, wo potenzielle Bürger/innen aufgelistet sind (siehe auch Arbeitspapier D6.1\_Tool-Kit Couragierte Gemeinde).

Im Handwerkskoffer werden die Vorlagen und Unterlagen für die Couragierte Gemeinde zur Verfügung gestellt.

**Abbildung 12:** Netzwerkgründung Couragierte Gemeinde



→

**Abbildung 13:** Handwerkskoffer Couragierte Gemeinde (Foto: SPES)



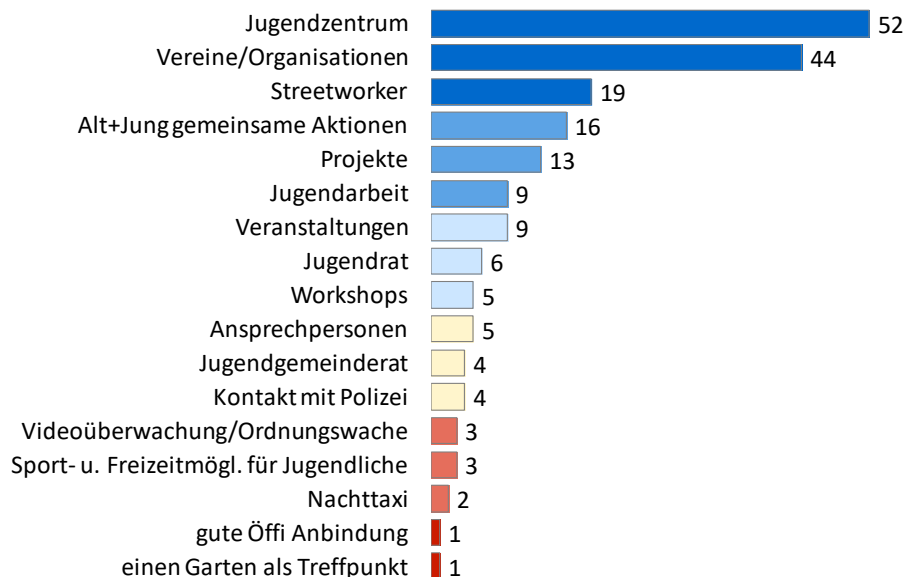


## 4.6 Marktanalyse

### Ergebnisse der Befragung

Das Thema Spannungen zwischen Jugendlichen und Erwachsenen im öffentlichen Raum betrifft – zumindest fallweise – drei Viertel aller Gemeinden mit mehr als 3.500 Einwohnerinnen und Einwohnern, aber nur wenige Gemeinden sind häufig betroffen, die meisten eher selten. Fast alle befragten Gemeinden (90 Prozent) setzen Maßnahmen zur Förderung des Miteinanders und des Sicherheitsgefühls. Das Setzen solcher Maßnahmen ist unabhängig von beobachteten Spannungen: Maßnahmen werden fast überall gesetzt, auch in jenen Gemeinden, in denen ausgeprägte Spannungen nur selten vorkommen. Mit insgesamt 196 Maßnahmen (1 bis 2 je Gemeinde) fördern die Gemeinden das Miteinander und das Sicherheitsgefühl (siehe Abb. 14). Unter den genannten Maßnahmen, werden am häufigsten der Betrieb von Jugendzentren genannt, in rund 40 Prozent aller Gemeinden mit mehr als 3.500 EW. Auf Vereine und Organisationen mit guter Jugendarbeit wird 44 mal hingewiesen, auf Streetworker, aufsuchende Jugendarbeit, Sozialarbeiter/innen in Pflichtschulen insgesamt 19 mal.

**Abbildung 14:** In den Kommunen gesetzte Maßnahmen, die das Miteinander und das Sicherheitsgefühl fördern



Angaben absolut, n=133 befragte Gemeinden, Quelle: STUDIA 2017

Unter den Maßnahmen findet sich auch eine Sozialraumstudie (Bachelorarbeit) oder das Audit familienfreundliche Gemeinde. Es dominieren Einzelmaßnahmen zur Verbesserung des sozialen Miteinanders, aber nur wenige strategische Ansätze sind vorhanden. Diese sollten verstärkt werden.

Die Hälfte der Gemeinden ist mit den getroffenen Maßnahmen sehr zufrieden, weitere 30 Prozent eher zufrieden. Weniger oder gar nicht zufrieden sind nur 4 Prozent (Rest: keine Angabe). Die gesetzten Maßnahmen zum Stärken des Miteinanders und des Sicherheitsgefühls haben im allgemeinen guten oder sehr guten Erfolg. Allerdings: Wo bereits Spannungen sind, dort greifen die getroffenen Maßnahmen in der Regel weniger gut.

Für zwei Drittel der befragten Gemeindeverantwortlichen ist das Modell Couragierte Gemeinde interessant oder zumindest möglicherweise interessant. Eindeutig interessant für die eigene Gemeinde finden es 26 Prozent der Befragten. Couragierte Gemeinde ist eine strategische Maßnahme, und nicht (nur) eine Feuerwehrmaßnahme. Denn Gemeinden – das zeigt die Analyse der Befragungsergebnisse – interessieren sich für das Modell, selbst wenn der Gemeinde kein akuter Druck durch Spannungen im Miteinander besteht. Die politischen Mandatäre und Mandatarinnen sind in ihrer Funktion als Entscheidungsträger erste Ansprechpartner für die Einführung des Modells; sie äußern ein klareres Interesse als die Bediensteten. Jugendbeauftragte sind ebenfalls hervorragende Ansprechpartner für das Modell. Sie zeigen sich in der Befragung sehr interessiert (siehe Abb. 15).

**Abbildung 15:** Interesse am Modell „Couragierte Gemeinde“ im Hinblick auf die eigene Gemeinde



Angaben in Prozent, n=133 befragte Gemeinden, Quelle: STUDIA 2017

Bei der Frage, was beachtet werden muss, stehen die Abstimmung mit anderen in der Gemeinde laufenden Aktionen sowie die Kosten und die Finanzierung im Vordergrund. Manche Gemeinden betreiben derzeit einen Agenda 21 Prozess, und es gibt Projekte mit Jugendlichen. Verknüpfungen mit der Jugendarbeit müssen gesucht werden, z.B. mit den

Jugendzentren, die oft wiederum eigene Initiativen zur Förderung des Miteinanders laufen haben. Die Befragten wünschen zunächst mehr Information über Couragierte Gemeinde.

Ein deutlich vermehrtes Interesse am Modell Couragierte Gemeinde ist gegeben in Gemeinden mit:

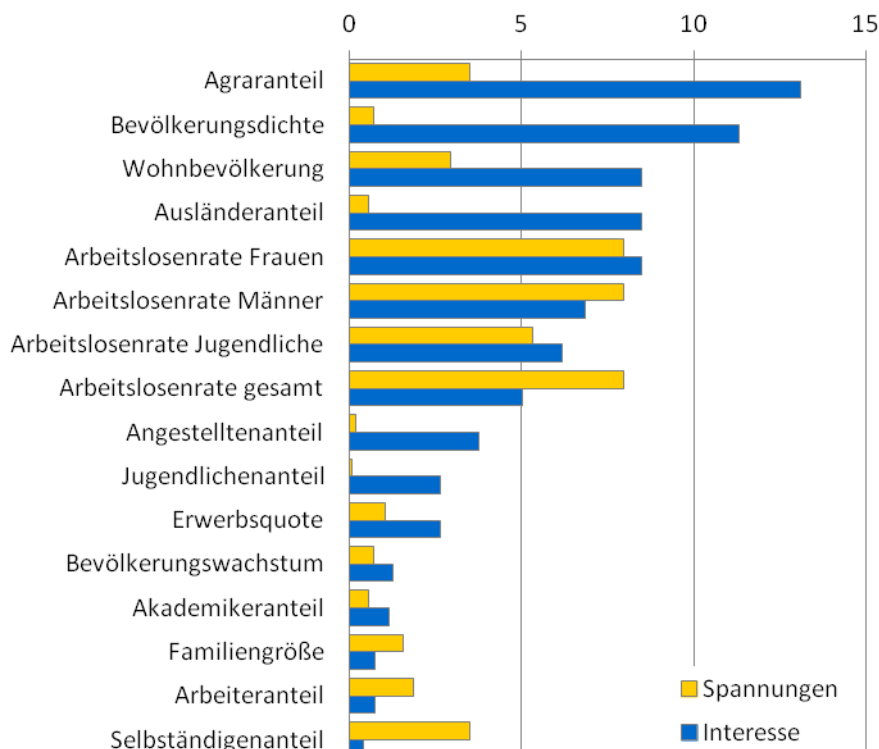
- einem geringen Agraranteil
- einer hohen Bevölkerungsdichte
- ab einer Gemeindegröße von rund 7.200 EW
- mit einem hohen Migrant/innen-Anteil
- bei hoher Arbeitslosenrate

Viele Faktoren beeinflussen das Interesse an Couragierter Gemeinde. Das Modell ist speziell auch in Gemeinden mit ungünstigen sozioökonomischen Bedingungen (wie zum Beispiel einer hohen Arbeitslosenrate) nachgefragt. Couragierte Gemeinde muss sich hier unter Umständen mit umfassenderen Fragen des „sozialen Friedens“ auseinandersetzen, für die das Modell nicht primär ausgelegt ist (Matiassek 2012).

Die folgende Abbildung 16 zeigt alle genannten signifikanten Zusammenhänge, und dazu jene Variable, die ebenfalls getestet wurden, aber nicht signifikant sind, wie die Anteile der Angestellten, der Arbeiter/-innen, der Selbständigen und der Akademiker/-innen an den Erwerbstätigen, den Anteil von Jugendlichen an der Bevölkerung, die Erwerbsquote, das Bevölkerungswachstum und die durchschnittliche Familiengröße.



**Abbildung 16: Zusammenhänge mit sozioökonomischen Variablen**



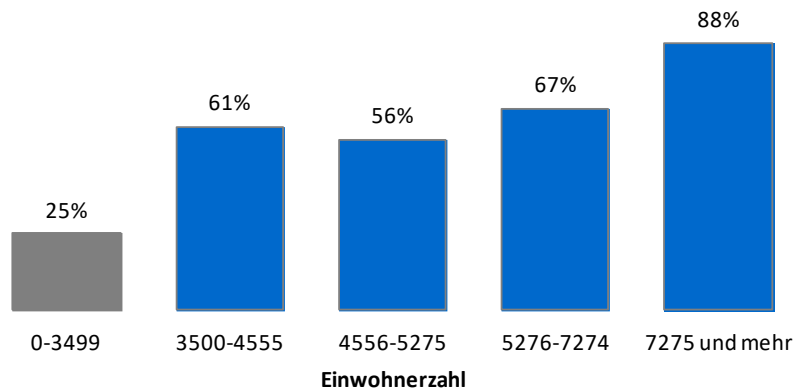
Horizontale Achse: 4-Felder Chi²-Testwerte, n=133 befragte Gemeinden Quelle: STUDIA 2017

## Marktpotenziale

Für sicherheitspräventive Leistungen gibt es eine Nachfrage, eine Zahlungsbereitschaft und einen Markt. Behörden, Wohlfahrts- und Kultureinrichtungen, Schulen, Kirchen, Sportvereine und die lokale Wirtschaft profitieren von den Wirkungen. Die institutionellen und privaten Akteurinnen und Akteure können die Einrichtung und den Betrieb einer Couragierten Gemeinde sowohl durch finanzielle Mittel wie durch Eigenleistung sicherstellen.

In Österreich ist mit rund 315 größeren Gemeinden zu rechnen, die starkes Interesse (siehe Abb. 17) an der Einrichtung einer Couragierten Gemeinde haben. Dazu kommen rund 530 weitere kleinere Gemeinden (unter 3.500 EW) mit einem Interesse an CG. Für Österreich wird eine Zahlungsbereitschaft von rund Euro 10,6 Mio. erwartet. Für den süddeutschen Raum wird mit einem Marktpotenzial in 4.000 Gemeinden und einer Zahlungsbereitschaft von rund Euro 46,8 Mio. gerechnet. Für Europa (EU-28) wurde eine Marktgröße von rund 70.000 Städten und eine Zahlungsbereitschaft von rund Euro 262 Mio. berechnet.

**Abbildung 17:** Abhängigkeit Interesse an Couragierte Gemeinde von der Gemeindegröße (Einwohnerzahl)



Angaben in Prozent (interessiert: ja oder möglicherweise), n = 133, Quelle: STUDIA 2017

Die Zahlungsbereitschaftsanalyse geht von Schäden in Höhe von rund Euro 16.000 p.a. in von Vandalismus betroffenen Gemeinden der Größenklasse 1.000 bis 4.000 EW aus. Die Analyse berücksichtigt einen Laufzeitraum von fünf Jahren und setzt die Zahlungsbereitschaft mit 10 Prozent der Schadenvermeidung an.

Nicht berücksichtigt – und in einer ganzheitlichen Betrachtung hinzuzurechnen – sind die schwer zu bewertenden aber doch bedeutenden Auswirkungen auf das Ambiente und die Lebensqualität des Ortes, den Wert der Liegenschaften oder die Attraktivität für Betriebsansiedlungen. Auch Kostenersparnisse durch Erhöhung der Wirksamkeit der polizeilichen Arbeit und Optimierung des Mitteleinsatzes – die Polizeiarbeit kann sich auf ihre Kernkompetenzen ausrichten – werden nicht berücksichtigt. Pädagogische Werte wie die Stärkung der allgemeinen Konfliktlösungsfähigkeit der Gesamtgesellschaft sind hier nicht erfasst, ebenso nicht immaterielle Faktoren wie die Stärkung des Images der Polizei (durch Zusammenarbeit und Erhöhung des subjektiven Sicherheitsempfindens in der Bevölkerung).

Darüber hinaus erfahren Gruppen mit geringer Wirtschaftskraft wie Kinder/Jugendliche, Senior/innen oder Frauen einen – nicht sofort in ein Marktpotenzial umsetzbaren – Nutzen aus einem sicheren Lebensumfeld.

## **Folgende Empfehlungen werden ausgesprochen:**

Es finden sich in den Gemeinden zahlreiche Einzelmaßnahmen zur Verbesserung des sozialen Miteinanders, aber wenige strategische Ansätze. Mit Couragierter Gemeinde können diese verstärkt werden.

Weitere Informationen über das Modell Couragierte Gemeinde sind für die Entscheidungsträger/innen wichtig. Hierzu eignen sich Fachtagungen, das elektronische Informationstool des Projektes Couragierte Gemeinde und eine dezentrale Marktansprache.

Von Couragierter Gemeinde wird ein Beitrag zum generellen Miteinander in der Gemeinde erwartet, zum Miteinander von Jugendlichen und Erwachsenen, Einheimischen und Zugereisten, Österreicher/innen und Ausländer/innen. Das verleiht dem Modell einen vielseitigen Nutzen; und der sollte auch kommuniziert werden.

## 4.7 Öffentlichkeitsarbeit

Das Projekt Couragierte Gemeinde wurde in der Stadtgemeinde Ansfelden, in der Region und auch österreichweit bekannt gemacht. Insbesondere informierte und adressierte das Projektteam die Bürgerinnen und Bürger der Stadtgemeinde Ansfelden über alle verfügbaren Kanäle.

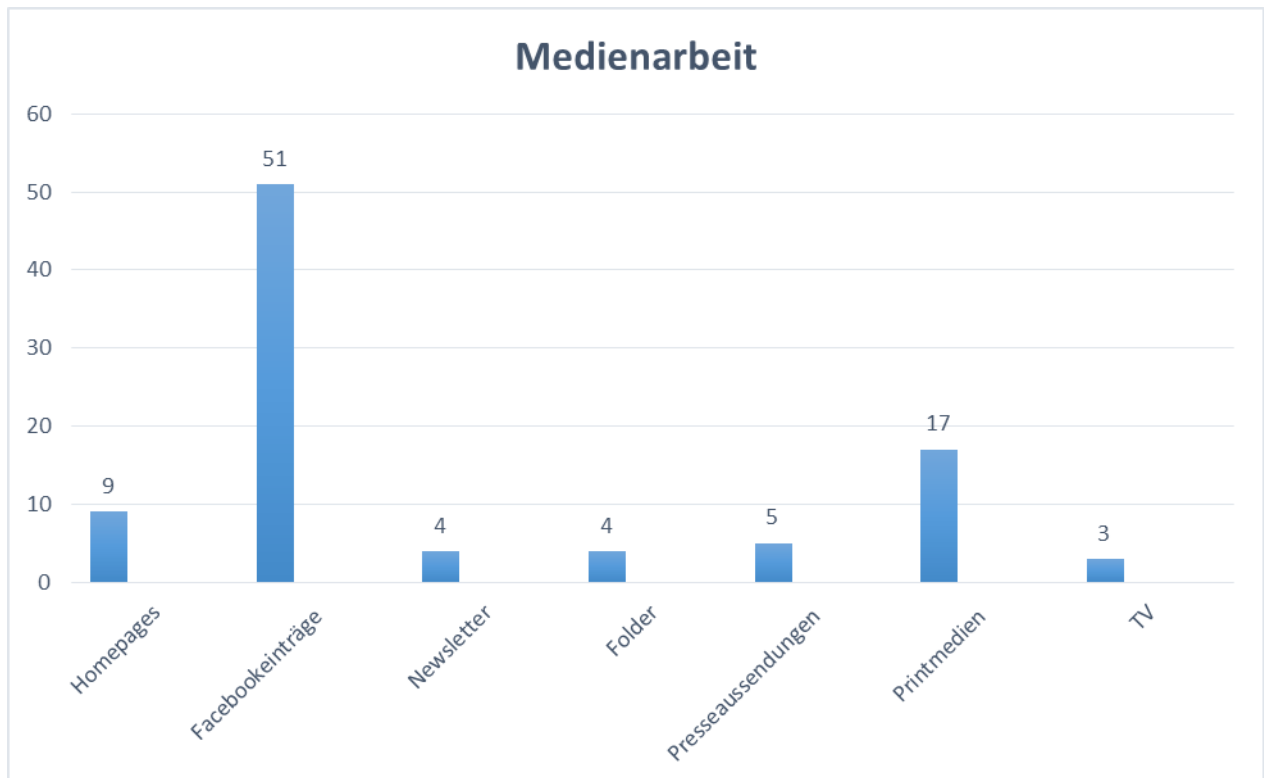
Von Beginn an wurde die Beschreibung des Projektes auf allen Homepages der Projektpartner integriert. Besonders wichtig war die Positionierung beim Bedarfsträger, der Stadtgemeinde Ansfelden, weil dort die Information der Bevölkerung und die Gewinnung der Zielgruppen vorrangig waren. Ansfelden informierte daher über diverse Homepages, soziale Medien und die Ansfeldner Gemeindenachrichten. Die FH St. Pölten ging im Rahmen der Entwicklung der IT-Lösung 2016 mit der Homepage [www.couragiert.eu](http://www.couragiert.eu) online, die für Informations- und Kommunikationszwecke zur Verfügung steht.

Für die Präsentation in weiteren Gemeinden nutzte das Projektteam Veranstaltungen und Plattformen für Gemeinden und konnte somit insgesamt Vertreter/innen von 65 österreichischen Gemeinden persönlich erreichen. Darüber hinaus wurde das Projekt im Rahmen der telefonischen Befragung von 133 österreichischen Gemeinden durch STUDIA vorgestellt. Schriftlich wurden die Gemeinden über den Gemeindenewsletter des OÖ Familienreferats (ergeht an alle oö. Gemeinden, n=442) und dem Informationsblatt für Gemeinden informiert. Zudem steht ein Folder Couragierte Gemeinde mit eigenem Logo und Layout zur künftigen Verbreitung zur Verfügung.

Für die Präsentation in weiteren Gemeinden nutzte das Projektteam Veranstaltungen und Plattformen für Gemeinden und konnte somit insgesamt Vertreter/innen von 65 österreichischen Gemeinden persönlich erreichen. Darüber hinaus wurde das Projekt im Rahmen der telefonischen Befragung von 133 österreichischen Gemeinden durch STUDIA kurz vorgestellt. Schriftlich wurden die Gemeinden über den Gemeindenewsletter des OÖ Familienreferates (ergeht an alle oö. Gemeinden, n=442) und dem Informationsblatt für Gemeinden informiert. Zudem steht ein neuer Folder Couragierte Gemeinde mit eigenem Logo und Layout zur zukünftigen Verbreitung zur Verfügung.

Die Presse- und Medienarbeit verlief in Oberösterreich sehr erfolgreich (siehe Abb. 18). Im Projektzeitraum wurden 5 Presseinformationen ausgesendet und 1 Pressekonferenz in der Partnergemeinde abgehalten. Es wurden Beiträge in den Ansfeldner Gemeindenachrichten, in Printmedien wie TIPS, Rundschau und Die Presse, über Facebook-Postings, über Newsletter, Fernsehberichte und diverse Online-Regionalberichte (regionews) veröffentlicht. Es wurden 4 Folder für „Couragierte Gemeinde“ publiziert und 1 Give-away, ein Schlüsselanhänger mit der Aufschrift „Couragierte Gemeinde“ verbreitet. Österreichweit war erfreulich, dass sich „Die Presse“ des Themas annahm. Der ORF OÖ drehte vor Ort und interviewte Mag. Stefan Ofner live im Hauptabendprogramm. Das regionale Fernsehen Kremstal-TV sendete zwei längere Beiträge anlässlich des Informationsabends und rückblickend auf die Fachtagung Couragierte Gemeinde.

**Abbildung 18:** Anzahl der Medienbeiträge Couragierte Gemeinde



Einen besonderen Höhepunkt bildete die 1. Österreichische Fachtagung „Couragierte Gemeinde – Gemeinsam für ein friedliches Miteinander“, wo internationale Initiativen für Zivilcourage und konstruktives Zusammenleben vorgestellt wurden. 66 Personen aus Gemeinden, Jugend- und Sozialorganisationen sowie seitens der Polizei nahmen daran teil. Der Nachbericht und die Konferenzbeiträge stehen online unter <http://www.spes.co.at/couragiertegemeinde> zur Verfügung. Präsentationen auf drei wissenschaftlichen Konferenzen sowie zwei Kurzberichte in Fachmedien (Oö Gemeindebundzeitung, Infomagazin der Polizei) und zwei Beiträge in Fachbüchern, eines davon wird in Deutschland erscheinen, rundeten die Öffentlichkeitsarbeit ab.

## 5 Ausblick und Empfehlungen

Das Produkt Couragierte Gemeinde wurde entwickelt und in der Gemeinde Ansfelden erprobt. Einige Erfahrungswerte werden hier erläutert. So ist eine wichtige Maßnahme, um Couragierte Gemeinde umsetzen zu können, ein erfolgreiches **Netzwerk**, das Betroffene zu Beteiligten macht. Beispielsweise sollen die Menschen, die vom Lärm der startenden Mopeds gestört sind, ins Netzwerk eingebunden sein und damit Selbstwirksamkeit wieder erleben und passende Lösungen finden können.

Couragierte Gemeinde braucht einen **Schulterschluss der Erwachsenen**. Die Erwachsenen in der Gemeinde tragen die Verantwortung dafür, dass Kinder und Jugendliche gut heranwachsen können. Um den Kindern und Jugendlichen klare Rahmenbedingungen zu geben, braucht es den Schulterschluss der Erwachsenen, die Regelungen und Anweisungen so vereinbart haben, dass diese für alle nachvollziehbar und klar sind. Die Erwachsenen sollten deshalb Prioritäten setzen: „Was ist wirklich ein Fehlverhalten? Was soll in der Gemeinde als Regelungen gelten?“ Dies muss überschaubar und einhaltbar sein. Das Modell der 4 Körbe gibt einen Anhalt, sinnvolle Regelungen und Vereinbarungen zu finden.

Ein zentrales Anliegen in der Couragierten Gemeinde ist die wertschätzende und respektvolle Haltung, die anhand von **Schulungen** eingeübt werden kann. Die Schulungen sind wichtig! Schwerpunkte in der Schulung sollen etwa sein: die Haltung, Pflichten und Rechte von Bürger/innen, Intervention bei problematischem Verhalten. Dabei wird darauf geachtet, dass die **Polizei** in den wichtigsten Prozessschritten eingebunden ist.

Couragierte Gemeinde soll **in allen Bundesländern** in Österreich angeboten werden. Vorzugsweise werden sich größere Gemeinden für eine Umsetzung interessieren. Es gibt bereits interessierte Prozessbegleiter aus Vorarlberg, Niederösterreich und Oberösterreich. Eine Ausweitung und weitere Umsetzung macht jedenfalls die Einbeziehung der Bundesstellen (BMI) notwendig. Die lokale Umsetzung benötigt – neben den erarbeiteten Materialien – eine professionelle Begleitung. Die Gemeinden brauchen finanzielle Unterstützung, um das Projekt implementieren zu können.

Empfohlen wird Einreichung eines europäischen **FundE Projekts im Rahmen von H2020**, „Sichere Gesellschaften – Societal Challenge 7“, Call Security, Fight against Crime and Terrorism. Die beobachteten internationalen Beispiele und ambitionierten Initiativen (z.B. Würzburg/DE, Zürich/CH, Israel) zeigen, wie Prinzipien der Neuen Autorität auf der kommunalen Ebene bei national unterschiedlichen institutionellen Landschaften und regionalen Rahmenbedingungen zur Wirkung kommen können. Aus der Internationalisierung können daher wertvolle Impulse für die nationalen Ebenen hervorgehen. Das gegenständlichen Vorhaben „Couragierte Gemeinde“ ließ zudem Schnittmengen zu den Zielgruppen „Menschen mit Migrationshintergrund bzw. aus anderen kulturellen Hintergründen“ erkennen, die in einem künftigen Projekt aktiver angesprochen werden können.

Im Verlauf des Projekts Couragierte Gemeinde hat sich gezeigt, dass die Anforderungen an die IT-Lösung stark von der Arbeitsweise und der Größe der Projektgruppe, die die Methode der neuen Autorität durchführt, abhängt. Tatsächlich wurden einige der Möglichkeiten der im Rahmen des Projekts erstellten Plattform letztlich nur wenig genutzt, da die etwas kleinere als ursprünglich angenommene Gruppe intern alternative Vernetzungsstrukturen und Kommunikationsmöglichkeiten (z.B. Mail, WhatsApp, persönliche Treffen) verwendete.

Während in kleinen Projektgruppen solche individuellen Lösungen noch möglich sind, verhindert die Verwendung individueller Kommunikationsmittel in größeren und längeren Projekten die Schaffung eines Gesamtüberblicks im Projekt. Vermieden werden kann dies einerseits durch intensive, regelmäßige Schulungsmaßnahmen, eine sehr aktive Nutzung der IT-Komponente durch das zentrale Leitungsteam (innerer Kreis) und natürlich durch eine Adaptierung der IT-Lösung auf die individuellen Bedürfnisse der Nutzer/innen.

Die einfache Erweiterung des Core-Systems Wordpress mit Plug-Ins, erlaubt die problemlose Adaptierung der IT-Komponente auch mit zukünftigen Systemen. Eine Anpassung und Integration aktueller Messagingsysteme und Social Networks ist also möglich (ebenso, wie derzeit Facebook zur Benachrichtigungsübermittlung integriert wurde). Dabei muss aber immer auf die Vertraulichkeit der Daten geachtet werden. Es wird daher dringen empfohlen, vertrauliche Daten immer nur in der internen IT-Komponente zu belassen und externe Kommunikationsmittel (Mail, WhatsApp, Slack, Facebook ...) aus Sicherheitsgründen nur zur Benachrichtigung (Notification), nicht aber zur eigentlichen Nachrichtenübermittlung zu verwenden.

Auf diese Art ist einerseits die Vertraulichkeit der Daten gewährleistet und andererseits eine zentrale Analyse (z.B. Nutzer- und Nutzungsanalyse) möglich.

## 6 Zusammenfassung

### 6.1 Deutsche Fassung

Viele Gemeinden klagen über Probleme mit Jugendlichen und wünschen ein besseres **soziales Miteinander**. Bürgerinnen und Bürger stehen dem Verhalten Jugendlicher oft ohnmächtig gegenüber. Das Projekt Couragierte Gemeinde zielt darauf, die zivilgesellschaftliche Handlungsfähigkeit wieder zu erlangen, den sozialen Frieden zu stärken und ein respektvolles, wertschätzendes und konstruktives Miteinander zu fördern. Grundlegender Ansatz war das von dem Psychologen Haim Omer entwickelte Modell der der Neuen Autorität; dieses galt es in Kommunen zu implementieren.

In Schulen, Familien und Unternehmen etwa sind die Neue Autorität und ihre Prinzipien bereits bewährt. Ihre **Übertragung auf den Kontext einer österreichischen Gemeinde** bedeutet jedoch eine soziale Innovation. Denn Kommunen bündeln Interessen, wie Wohnen, Arbeiten und Freizeit. Unterschiedlichste Akteure spielen zusammen, wie Familien, Nahversorger, Vereine, Polizei und die Gemeindepolitik. Eine Bedarfserhebung im Rahmen des Projektes ergab eine dementsprechend große Zahl unterschiedlicher, teilweise divergierender Bedarfe. Ein „Netzwerk Zivilcourage“ wurde konzipiert, das in der Lage ist, mit Einrichtungen am Ort zu interagieren und selbstorganisierte Leistungen für den sozialen Frieden zu erbringen. Insbesondere wurden Informations- und Kommunikationsbedarfe erfasst und in Anforderungen an die IKT-Lösungen abgebildet. Das Konzept der Neuen Autorität wurde in die Strategie der kommunalen Bürgerbeteiligung integriert.

In der **Stadtgemeinde Ansfelden** wurde das Modell Couragierte Gemeinde experimentell entwickelt und getestet, in enger Zusammenarbeit mit Bürgermeister, Stadtamt, Jugendkoordination und lokalen Einrichtungen. Ein Steuerungsteam und Netzwerk Zivilcourage wurden gebildet. Interessierte Bürgerinnen und Bürger konnten sich auf Veranstaltungen (z.B. mit der Polizei) informieren und erhielten ein grundlegendes Training. Beispielhaft wurden gemeinsam mit den Verantwortlichen konkrete und aktuelle Fragestellungen in Ansfelden („Schulhof Haid“) angegangen.

Ein Tool-Kit „Handwerkskoffer Couragierte Gemeinde“ wurde erarbeitet und steht interessierten Gemeinden für die Anwendung zur Verfügung. Das Tool-Kit umfasst die Konzeption sowie zahlreiche Hilfsmittel, die den Prozess der Hinentwicklung zu einer Couragierten Gemeinde unterstützen können. So sind etwa die Prinzipien der Neuen Autorität erklärt sowie Grundsätze der Netzerkennung. Der Koffer enthält Curricula für die Schulungen, Hilfsmittel für die Bürgerkommunikation und die Bedarfserhebungen und IKT-Lösungskonzepte. Den „Handwerkskoffer Couragierte Gemeinde“ gibt es physisch wie elektronisch. Die **Verbreitung der Ergebnisse und Erfahrungen** erfolgte unter anderem über Pressekonferenzen, ORF- und Pressebeiträge, wissenschaftliche



Veröffentlichungen und eine gut besuchte Fachtagung im ABC Ansfelden. Eine Marktstudie zeigt ein Interesse fast aller befragten Gemeinden und ein Marktpotenzial. Eine Evaluation weist auf kritische Erfolgsfaktoren hin, wie etwa die Netzworkebildung, die Schulungen und – in der praktischen Umsetzung – der Schulterschluss der Erwachsenen.

Der Nachweis eines erfolgreichen Einsatzes und der Erfolgsfaktoren von Couragierte Gemeinde ist gelungen. Das Projekt hat ein Werkzeug für den sozialen Frieden in Gemeinden erarbeitet, mit dem Bürgerinnen und Bürger ein wertschätzendes Miteinander schaffen können. Couragierte Gemeinde soll in allen Bundesländern in Österreich angeboten werden. Es gibt bereits interessierte Prozessbegleiter aus Vorarlberg, Niederösterreich und Oberösterreich. Die Gemeinden brauchen finanzielle Unterstützung, um das Projekt implementieren zu können.

## 6.2 Englische Fassung

Many municipalities complain about problems with young people. They want a better **social togetherness**. Citizens are faced with a conduct of young people that leaves them often helpless. The project “CommunityCourage” aims to gain civil society's capacity for action, to strengthen social peace and to promote a respectful, appreciative and constructive togetherness. The underlying approach was based on the model of “Non-violent resistance and intervention” by the psychologist Haim Omer. The aim of the project was to implement this model in communities.

In schools, families and companies “Non-violent resistance and intervention” and its principles have proved their worth. Their **transfer to the context of an Austrian community** means however social innovation. Because communities bundle different interests, such as housing, labour and leisure. A huge range of stakeholders as there are families, local suppliers, associations, police and municipal policy play a key role. A survey of demands within the scope of the project resulted accordingly in a large number of different, partially divergent demands. A “network-civil courage” was designed, that is able to interact with institutions on-site and to provide self-organized services for social peace. The need for information and communication in particular were captured and allocated as demands to the ICT-solution. The concept of “Non-violent resistance and intervention” was integrated into the strategy of citizen participation on municipal level.

The model “CommunityCourage” was developed experimentally and tested in the **municipal Ansfelden**, in close collaboration with the mayor, municipal office, youth coordination and local institutions. A steering team and a network civil courage were formed. Interested citizens were able to obtain information in the course of events (e.g. together with the police) and received a basic training. Together with those responsible, specific and current questions in Ansfelden (“Schoolyard Haid”) have been addressed in an exemplary manner.

A Tool-Kit “CommunityCourage” was developed and is available for application for interested communities. The Tool-Kit includes the concept as well as numerous



instruments, to support the process flow of development towards a courageous community. The principals of “Non-violent resistance and intervention” as well as the rules of network formation are explained. The Tool-Kit includes training curricula, tools for communication with citizens, demand surveys and ICT-solution concepts. The Tool-Kit is available as soft- or hardware package. **Results and gathered experiences were disseminated** among others in the course of press conferences, ORF- and other media reports, scientific publications and a well visited symposium at ABC Ansfelden. Market research showed, that almost all interviewed communities are interested and indicates a high market potential. An evaluation points out critical success factors, as there are network formation, training, and in the practical implementation close alliance of adults. The proof of successful application and success factors of “CommunityCourage” has turned out well. The project has developed a tool for social peace in communities, that enables citizens to create a respectful togetherness. “CommunityCourage” should be made available in all federal states of Austria. There are already interested process facilitators in Vorarlberg, Lower Austria and Upper Austria. The communities will need financial support in order to implement the project.

## 7 Literaturverzeichnis

- Baaske W, Filzmoser P, Mader W, Wieser R (2009) Agriculture as a success factor for municipalities. Jahrbuch der Österreichischen Gesellschaft für Agrarökonomie, Vol. 18(1): 21-30. Available on-line: <http://oega.boku.ac.at>.
- Baaske W, Lancaster B (2016a) Kriterienraster und QFD-System. KIRAS Sicherheitsforschung, STUDIA, Schlierbach.
- Baaske W, Lancaster B (2016b) Bedarfs- und Lösungspotentiale in der Partnergemeinde. Couragierte Gemeinde. KIRAS Sicherheitsforschung, STUDIA, Schlierbach.
- Baaske W, Lancaster B (2017) Markt- und Potenzialanalyse für Couragierte Gemeinden. KIRAS Sicherheitsforschung, STUDIA, Schlierbach.
- Barandun K (2012) Partizipation in interkulturellen Siedlungen. Erfolg durch Väterbeteiligung. Zürich, Seismo Verlag.
- Deinet U (2010) Fachhochschule Düsseldorf, Fachbereich Sozial- und Kulturwissenschaften, Fachvortrag Ansfelden, 2. Jun. 2010. [http://jep.at/fileadmin/Redakteure/JEP/dokumente/ft\\_DeinetAnsfelden.pdf](http://jep.at/fileadmin/Redakteure/JEP/dokumente/ft_DeinetAnsfelden.pdf).
- Euler HP, Tschemer M (2006) Jugendstudie 2006: Der Jugendentwicklungsplan– Bekanntheit, Image, Zufriedenheit aus der Sicht der Jugendlichen – Evaluierung von Maßnahmen in der Ansfeldner Jugendarbeit im Rahmen eines Seminars aus empirischer Sozialforschung. Johannes Kepler Uni, Institut für Soziologie, Abteilung für Wirtschaftssoziologie und Stadt- und Regionalforschung. [http://jep.at/fileadmin/Redakteure/Uploads/jugendstudie\\_ansfelden\\_2006.pdf](http://jep.at/fileadmin/Redakteure/Uploads/jugendstudie_ansfelden_2006.pdf)
- Freund T, Kedem A, Rosenberg L, Margolin T, Benbenishti R (2013) „City Without Violence“ Evaluation Study. Final Report. Stat of Israel, Ministry of Public Security. [https://www.gov.il/en/Departments/Guides/cwv\\_about](https://www.gov.il/en/Departments/Guides/cwv_about), <http://archive.mops.gov.il/English/CrimePreventionENG/CWV/Pages/CityWithoutViolence.aspx>
- Gruber S (2010) Der Öffentliche Raum: Funktionen – Modelle – Entwicklungsmöglichkeiten, Fachvortrag Ansfelden, 2. Jun. 2010. [http://jep.at/fileadmin/Redakteure/JEP/dokumente/ft\\_Gruber\\_ansfelden\\_web.pdf](http://jep.at/fileadmin/Redakteure/JEP/dokumente/ft_Gruber_ansfelden_web.pdf); [http://archive-at.com/page/1341223/2013-02-07/http://www.forum-sozialraum.at/files/uploads/jugend\\_im\\_oeffentlichen\\_raum\\_verteilgroesse.pdf](http://archive-at.com/page/1341223/2013-02-07/http://www.forum-sozialraum.at/files/uploads/jugend_im_oeffentlichen_raum_verteilgroesse.pdf).
- Keupp H (2013) Heraus aus der Ohnmachtsfalle: Psychologische Einmischungen. dgvt-Verlag.
- Kienböck G (2013) Jugend im öffentlichen Raum, Sicherheit mittels Videoüberwachung oder / und Herausforderung für das soziale Management? Master Thesis im Rahmen des Universitätslehrgangs Sozialmanagement am Institut für Personal- und Organisationsentwicklung in Wirtschaft und Verwaltung an der Johannes Kepler Universität Linz.

- Koller AundG (Hg.) (2016) Morgen:Land. Wie wir uns selbst, Österreich und die Welt ein schönes Stück weit verändern. Krems an der Donau, Edition Roesner.
- Kränzl-Nagl R (2013) „OIDA So schaut's aus!“, Studie für eine zukunftsorientierte Jugendpolitik in Ansfelden, Endbericht. FH Linz, Studiengang: Public Management, Praktikum „Empirische Sozialforschung“, [http://jep.at/fileadmin/Redakteure/Gemeindezeitungen\\_\\_\\_Broschueren/Zeitungen\\_Broschueren/endbericht\\_jugendstudie2013.pdf](http://jep.at/fileadmin/Redakteure/Gemeindezeitungen___Broschueren/Zeitungen_Broschueren/endbericht_jugendstudie2013.pdf).
- Kunz K-L, Singelstein T (2016) Kriminologie. 7.Aufl., Haupt, Bern.
- Matiasek H (2012). Sozialer Frieden. Annäherung an einen aktuellen Begriff, SIAK-Journal – Zeitschrift für Polizeiwissenschaft und polizeiliche Praxis (2), 30-39, Online: [http://dx.doi.org/10.7396/2012\\_2\\_C](http://dx.doi.org/10.7396/2012_2_C).
- Moser R, Sieghartsleitner F, Lichtenwörther H (2008) Miteinander Bürger gewinnen – Leitfaden für Bürgeraktivitäten und Projekte. Manz, Wien.
- Omer H, Schlippe A von (2010): Stärke statt Macht. Neue Autorität in Familie, Schule und Gemeinde. Vandenhoeck & Ruprecht. Göttingen.
- Rami U (2012) Was geht ab? Wohnumfeld- und Sozialstudie. Fachhochschule OÖ, [http://www.ansfelden.at/fileadmin/Redakteure/Fotos/Zusammenleben/Wohnumfeldstudie\\_Ansfelden\\_Web.pdf](http://www.ansfelden.at/fileadmin/Redakteure/Fotos/Zusammenleben/Wohnumfeldstudie_Ansfelden_Web.pdf).
- Saatweber J (2007) Kundenorientierung durch Quality Function Deployment, Systematisches Entwickeln von Produkten und Dienstleistungen, Carl Hanser, München Wien.
- Schlippe von A, Grabbe M (Hg) (2012) Werkstattbuch. Elterncoaching Elterliche Präsenz und gewaltloser Widerstand in der Praxis. Göttingen, Vandenhoeck und Ruprecht.
- Senghaas D (1995). Frieden als Zivilisierungsprojekt, in: Senghaas D (Hg) Den Frieden denken, Frankfurt a.M., pp196–223.
- Steinkellner H, Ofner S (2011) Stärke statt Ohnmacht – die 7 Säulen der neuen Autorität. In: Reumann C, Gamauf U (Hg) (2012) Meine Schule gegen Gewalt: Für Pädagoginnen zur Anwendung in der Schule. Österreichisches Studienzentrum für Frieden und Konfliktlösung, ISBN 978-3-200-02549-3.
- Steinweg R (2010) Stichworte zum Workshop: „Was bringt Frieden in die Stadt? Konflikte, Sicherheit, Kommunikation“, Ansfelden, 2. Jun. 2010, [http://jep.at/fileadmin/Redakteure/JEP/dokumente/ft\\_steinweg\\_ansfelden.pdf](http://jep.at/fileadmin/Redakteure/JEP/dokumente/ft_steinweg_ansfelden.pdf).
- Weins W (1982) Regulierte Armut im Gemeindekontext. In: Laszlo A. Vascovics (Hg) Raumbezogenheit sozialer Probleme. Westdeutscher Verlag, Opladen.

## Referenzen zum Einsatz sozialer Medien

- artworx: Social Media in Österreich 2015. (n.d.). Retrieved March 16, 2016, from <http://www.artworx.at/social-media-in-oesterreich-2015-2/>.
- Bisnar, R. (2014, October 9). Create User-Friendly Online Forms and SurveysTypeform @typeform #WebToolsWiki. Retrieved from <http://webtoolswiki.com/typeform/>.
- Budde, L. (n.d.). Typeform: Neues Tool für schicke Umfragen und Formulare. Retrieved March 16, 2016, from <http://t3n.de/news/typeform-neues-tool-schicke-444751/>.

KnowHowVideo. (n.d.). Die größten Nachteile von Google Plus – Kritik-Punkte in der Übersicht. Retrieved from [https://www.youtube.com/watch?v=XjPO\\_nuZfw0](https://www.youtube.com/watch?v=XjPO_nuZfw0).

Mit Google Formulare Umfragen erstellen - Docs-Editors-Hilfe. (n.d.). Retrieved March 16, 2016, from <https://support.google.com/docs/answer/87809?hl=de>.

Needleman, von R., Shankl, S. M. und S. (2012, April 25). Alles über Google Drive: Funktionen, Alternativen, Einschränkungen und Preise. Retrieved March 16, 2016, from <http://www.cnet.de/41563812/alles-ueber-google-drive-funktionen-alternativen-einschraenkungen-und-preise/>.

Netzdurchblick.de: Google+ (n.d.). Retrieved March 16, 2016, from <http://www.netzdurchblick.de/googleplus.html>.

SOMEXCLOUD | Twitter und Facebook. Zwei Plattformen – zwei Sprachen. Wo liegen die Unterschiede? (n.d.). Retrieved from <http://www.somexcloud.com/twitter-und-facebook-zwei-plattformen-zwei-sprachen-wo-liegen-die-unterschiede/>.

SurveyMonkey. (n.d.). SurveyMonkey Pläne und Preise. Retrieved March 16, 2016, from <https://de.surveymonkey.com/pricing/details>.

Twitter Nachteile – Socia Media Vorteile | Info CH. (n.d.). Retrieved March 16, 2016, from <http://www.conviva-plus.ch/?page=1545>.

## 8 Kontaktdaten

**Projektleiter/in:**

Bettina Lancaster (Mag.a)

**Institut/Unternehmen:**

Studienzentrum für internationale Analysen (STUDIA)

**Kontaktadresse:**

Panoramaweg 1

A-4553 Schlierbach, Österreich

t: +43 75 82 / 819 81-96

e-mail: baaske@studia-austria.com

w: www.studia-austria.com

**Auflistung der weiteren Projekt- bzw. Kooperationspartner/innen**

Bundesministerium für Inneres - LPD OÖ

INA – Institut für Neue Autorität Steinkellner und Ofner OG, Linz

SPES GmbH, Schlierbach

Stadtgemeinde Ansfelden

Fachhochschule St. Pölten Forschungs GmbH