



AKIM

Konfliktmanagement  
im öffentlichen Raum

# Inhalt

<b>Grußwort</b>	<b>04</b>
<b>1. Die Stelle AKIM</b>	<b>05</b>
1.1 Ziele	05
1.2 Wie geht AKIM vor?	05
1.3 Struktur und Team	08
1.4 Konzept und Methoden	10
1.5 Gebietszuständigkeiten AKIM	12
<b>2. Einsatzfelder und Beispiele aus der AKIM-Praxis</b>	<b>14</b>
2.1 Einsatzfeld nächtliches Feiern	14
2.2 Einsatzfeld Nutzerkonflikte auf öffentlichen Plätzen, in Parks und zwischen Wohnanlagen	17
2.3 Einsatzfeld Flüchtlingsunterkünfte	18
<b>3. Einige Rückmeldungen zu AKIM</b>	<b>20</b>
<b>4. Was wir sonst noch tun</b>	<b>21</b>
<b>5. Grenzen von AKIM</b>	<b>22</b>
<b>6. Kontakt</b>	<b>23</b>

## Impressum

### Herausgeberin

Landeshauptstadt München  
Sozialreferat  
Amt für Wohnen und Migration  
Allparteiliches Konfliktmanagement in München  
Franziskanerstraße 8  
81669 München

Texte und Redaktion: Brigitte Gans, Svenja Gellert  
Fotos: Michael Nagy, Seite 14; Oliver Bodner, Seite 16;  
Sandra Ramirez, Seite 21  
Gestaltung: Schlereth-Design, München  
Druck: Recyclingpapier (100 % Altpapier)

Stand: Januar 2018

## Grußwort

Liebe Münchnerinnen, liebe Münchner!

Münchens Bebauung verdichtet sich. Gleichzeitig halten sich viele Menschen in den Sommermonaten gerne im Freien auf. Plätze, Grünanlagen und Straßen laden dazu ein, sich zu treffen, zu feiern und zu ratschen. Häufig wird dabei Musik abgespielt und Alkohol getrunken. Das passt nicht zu den Wünschen nach Ruhe, Sauberkeit und Sicherheit, die Anwohnerinnen und Anwohner und andere Nutzerinnen und Nutzer haben. Es entstehen Nutzungskonflikte.

### Viele Wünsche – ein öffentlicher Raum.

Das Allparteiliche Konfliktmanagement (AKIM), das das Sozialreferat 2015 ins Leben gerufen hat, unterstützt die Münchner Bürgerinnen und Bürger bei Konflikten im öffentlichen Raum (z.B. auf Plätzen, Straßen und in Grünanlagen). Neben den Bürgerinnen und Bürgern fragen auch Bezirksausschüsse, andere städtische Dienststellen, Vereine und Institutionen bei Konflikten im öffentlichen Raum bei AKIM an.

Die vorliegende Broschüre informiert Sie über das Angebot und die Arbeitsweise von AKIM.



Dorothee Schiwy  
Sozialreferentin

# 1.

## Die Stelle AKIM

### 1.1 Ziele

2014 hat die Stadt München die Stelle AKIM eingerichtet, die bei Nutzungskonflikten im öffentlichen Raum vermittelnd und beruhigend eingreifen soll.

AKIM – Allparteiliches Konfliktmanagement in München – setzt sich für die Interessen und Belange aller Nutzergruppen ein und versucht zwischen ihnen zu vermitteln. Als zentrale Stelle nimmt AKIM für das gesamte Stadtgebiet Anfragen zu Konflikten entgegen und koordiniert Zuständigkeiten und Vorgehen. AKIM wird selbst aktiv bei Konflikten an öffentlichen Plätzen, Straßen, Grünanlagen, wo Streetwork nicht zuständig ist, oder ein Einsatz der Polizei nicht verhältnismäßig wäre bzw. keine ordnungsrechtlichen Möglichkeiten bestehen. Wichtiges Ziel dabei ist, dass alle Menschen sich im öffentlichen Raum sicher und wohlfühlen können. Niemand soll vertrieben, sondern das Miteinander verträglich gestaltet werden.

Das heißt konkret: Die Wünsche der Anwohnerinnen und Anwohner z. B. nach Ruhe, Sauberkeit werden genauso ernst genommen wie die Wünsche von Nutzergruppen, sich an einem bestimmten Platz aufzuhalten. Ziel von AKIM ist es die Interessen und Ansprüche auszubalancieren.

### 1.2 Wie geht AKIM vor?

Die Beschwerdelage ist im öffentlichen Raum oft diffus. Nutzergruppen wechseln. Der erste Schritt ist daher immer eine Analyse der Konfliktlage. Es wird ermittelt, welche Nutzergruppen beteiligt und am Platz aktiv sind. Mit den Meldenden nehmen wir direkten Kontakt auf. Sie sollen eine schnelle Rückmeldung erhalten, dass ihr Anliegen bearbeitet wird, ohne sich durch verschiedene Stellen der Stadtverwaltung durchfragen zu müssen. Außerdem verschafft sich AKIM durch Begehungen und Beobachtungen, auch nachts, ein unabhängiges Bild von der Situation.



Darauf aufbauend macht AKIM einen Vorschlag für das weitere Vorgehen, der sehr unterschiedlich aussehen kann und immer an die eigentliche Problemlage angepasst ist. Ziel ist es, eine möglichst nachhaltige Lösung zu erreichen.

Zum Spektrum der Interventionen gehören Sensibilisierung, Konfliktmoderation, Koordination von Konfliktmanagement bis hin zu Präsenz vor Ort.

Dann sind die AKIM-Konfliktmanagerinnen und -manager – erkennbar an ihren roten Westen – in Teams zu zweit vor Ort, um durch ihre Präsenz Konflikte zu beruhigen und vermittelnd einzugreifen. Sie sprechen mit den Konfliktparteien und informieren sie ggf. über die Regeln im öffentlichen Raum. Sie benennen zuständige Stellen für weiterführende Hilfe oder schalten sie direkt ein. Sie sind für alle Seiten ansprechbar.

Die wichtigsten Arbeitsmittel von AKIM sind dabei das Gespräch und die Haltung der Allparteilichkeit. AKIM geht in einer neutral-interessierten Haltung auf die Beteiligten und den Ort zu. Als allparteiliche Personen ergreifen die Konfliktmanagerinnen und -manager für niemanden direkt oder einseitig Partei. Ziel ist eine Atmosphäre, in der jede Seite ihre Meinung fair und frei äußern kann.



---

## Der Ablauf eines AKIM - "Falles"



1. Eine Beschwerde oder Anfrage geht bei AKIM ein;



2. AKIM prüft die Dringlichkeit und Dimension des Konflikts, wenn keine Zuständigkeit von AKIM vorliegt, Weiterleitung an eine zuständige Stelle;



3. gegebenenfalls erfolgen Begehungen/ Besuche vor Ort, um die Problemlage zu ermitteln;



4. Erstellen einer Konfliktanalyse und Intervention (z. B. Runder Tisch, Einsatz vor Ort...);



5. in Abstimmung mit den Beteiligten wird die Konfliktbearbeitung evaluiert und abgeschlossen.

---

### 1.3 Struktur und Team

#### Ansiedlung bei der Stabstelle BEK

Das Allparteiliche Konfliktmanagement ist angesiedelt bei der Stabstelle für Bürger-schaftliches Engagement und Konfliktma-nagement BEK im Amt für Wohnen und Migration. Unter der Leitung von Dr. Eva Jüsten sind dort drei Angebote verortet: Die Stelle für Gemeinwesenmediation SteG mit einem kommunalen Angebot von Mediation für Nachbarschaftskon-flikte; das Allparteiliche Konfliktmanage-ment AKIM für Konfliktmanagement im öffentlichen Raum und das Patenprojekt Aktiv für Wohnungslose zur Vermittlung von Ehrenamtlichen für Familien und Al-leinstehende, die von Wohnungslosigkeit bedroht oder betroffen sind.

#### Das Team von AKIM

Im Frühjahr 2015 startete AKIM mit einem festen Team. Eine Leitung, sechs Konfliktmanagerinnen und -manager sowie zwei Pools von qualifizierten Ho-norarkräften bearbeiten die Konflikte im öffentlichen Raum.

Brigitte Gans, Diplom-Geographin und Ausbilderin leitet die konzeptionelle Entwicklung von AKIM zur Fachstelle für nachhaltiges Konfliktmanagement im öffentlichen Raum. Die Konfliktmanagerinnen und -mana-ger zeichnen sich durch die Vielfalt ihrer fachlichen Hintergründe aus. Vertreten sind soziale Arbeit, Psychologie, Philoso- phie, Sozialwissenschaften, Komparatis- tik und Kultur- und Sozialanthropologie. AKIM blickt grundsätzlich interdisziplinär auf Konfliktursachen und -analysen und nutzt die unterschiedlichen Blickwinkel und Kompetenzen für eine konstruktive Konfliktbearbeitung.



## 1.4 Konzept und Methoden

Das Konzept von AKIM wurde 2015 von der Leitung erarbeitet und seither kontinuierlich mit dem Team weiterentwickelt. Kernstück ist der Leitfaden zur Konfliktanalyse. Dieser beschreibt den Entscheidungsweg, wann die Bearbeitung eines Konflikts durch AKIM angezeigt ist. Geprüft werden dabei die Zuständigkeit, Konfliktdimension und Dringlichkeit der Bearbeitung. 2017 wurde die Konfliktanalyse durch ein weiteres Kriterium das Akteurs-Mapping ergänzt.

Die Grundhaltung der Arbeit von AKIM ist die Allparteilichkeit und Empathie. Das Konzept basiert auf der Konflikttheorie nach Friedrich Glasl und der humanistischen Psychologie nach Carl Rogers, Thomas Gordon, Marshall Rosenberg u.a..

### **Allparteilich und empathisch**

Der Ansatz der Allparteilichkeit von AKIM ist aus der Mediation abgeleitet. Ziel ist es, sämtliche Konfliktparteien in den Bearbeitungsprozess einzubeziehen. Unabhängig vom sozialen Status soll somit sichergestellt werden, dass zum einen sämtliche Konfliktparteien als Akteure wahrgenommen und in den Prozess einbezogen werden; zum anderen sollen Freiräume der Stadt auch allen gesell-

schaftlichen Gruppierungen zugestanden werden.

Das Nutzungsrecht des öffentlichen Raumes wird insofern allen Bürgerinnen und Bürgern ermöglicht und bedarf eines respektvollen und verträglichen Umgangs miteinander. Die Allparteilichkeit beruht somit auf einer humanistischen Haltung, die alle Sichtweisen als gleichwertig anerkennt. Im Konfliktverlauf versucht AKIM den jeweiligen Konfliktparteien die unterschiedlichen Interessen und Bedürfnisse des Gegenübers zu verdeutlichen und gemeinsam Lösungen zu entwickeln bzw. die Konfliktparteien im Sinne des Empowerment-Ansatzes zur Suche nach einer gemeinsamen Lösung zu aktivieren. Oftmals können fest gefahrene Ideen der Konfliktbearbeitung aufgelöst und neue Strategien entwickelt werden, die zuvor nicht zur Debatte standen.

AKIM grenzt sich in seiner Arbeit von der parteiischen Vorgehensweise der Streetwork ab, versucht jedoch auch den schwächeren Positionen eines Konfliktes ggf. durch Stellvertreterinnen und Stellvertreter eine Stimme zu geben.

AKIM agiert nicht als richtende Instanz. Es geht vielmehr darum, den Beteiligten die verschiedenen Sichtweisen der Konfliktparteien zu verdeutlichen. Mit rein

kommunikativen Mitteln und auf die Einsicht der Beteiligten angewiesen, ist auch hier die Abgrenzung zur Polizei deutlich. AKIM hat keine Kontroll- oder strafrechtlichen Befugnisse, sondern arbeitet nach dem Prinzip der Freiwilligkeit der Teilnehmerinnen und Teilnehmer.

AKIM geht dabei davon aus, dass jeder Person eigene Ressourcen zur Verfügung stehen, die aktiviert werden können und müssen, um als mündige Bürgerinnen und Bürger zusammen zu leben. Diese Aktivierung der Ressourcen zum Umgang mit dem Stadtleben wird auch als „urbane Kompetenz“ im Umgang mit Differenz und Vielfalt umschrieben.

Diese auf aktive Partizipation, Selbst-Reflexion und Begegnung ausgelegte Vorgehensweise der Konfliktbearbeitung stößt dann an ihre Grenzen, wenn sich Personen eine schnelle Lösung wünschen, z.B. Platzverbote oder das Vertreiben bestimmter Personen(gruppen). Diese Ansprüche versucht AKIM in den ersten Gesprächen zu klären. Ohne die Bereitschaft, sich selbst in den Prozess der Konfliktbearbeitung einzubringen, wird AKIM nicht aktiv. Das allparteiliche Vorgehen sowie die aktive Einbindung der Konfliktbeteiligten fordert von den Konfliktmanagerinnen und Konfliktmanagern

immer wieder eine empathische Gesprächsführung, sodass sich alle Beteiligten trotz unterschiedlicher Ansprüche und Forderungen in ihrer Wirklichkeit und mit ihren Anliegen ernst genommen fühlen.

## 1.5 Gebietszuständigkeiten AKIM

2015 arbeitete AKIM so, dass Konfliktmeldungen ausschließlich von Bürgerinnen und Bürgern, Einrichtungen und Behörden an uns herangetragen wurden. Da wir als noch junge Stelle allerdings nicht davon ausgehen können, überall bekannt und präsent zu sein, führte AKIM 2016 sogenannte Gebietszuständigkeiten ein. Das Stadtgebiet wurde aufgeteilt in 5 Gebiete, für die jeweils eine Kollegin Ansprechpartnerin ist.

Dies bedeutet:

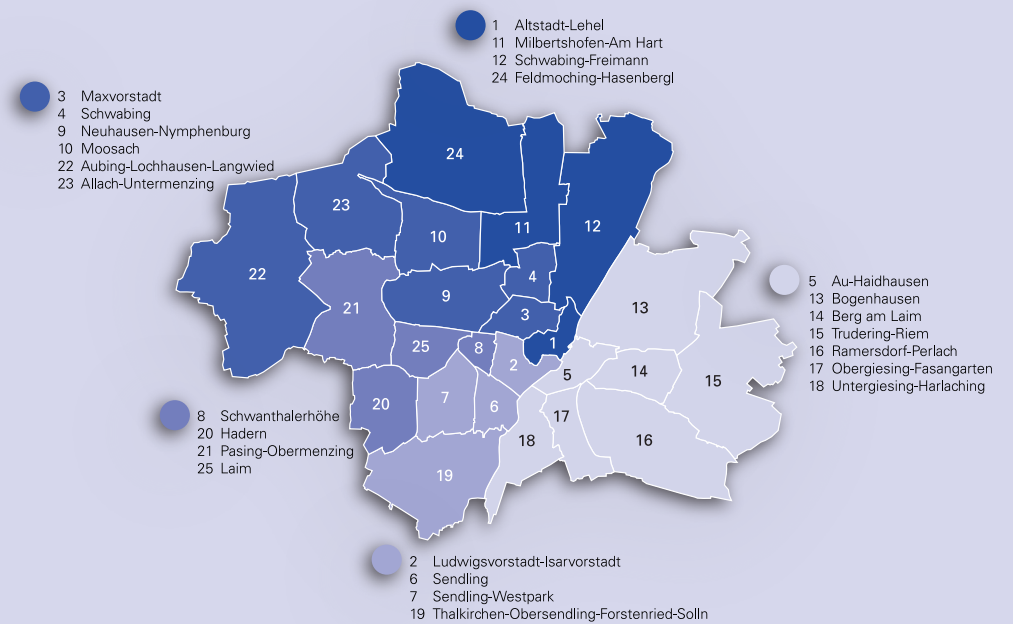
- Die Gebietszuständige kennt ihr Gebiet und die dort verorteten Konfliktpunkte.
- Bezirksausschüsse, REGSAM-Moderatorinnen und -Moderatoren, Zuständige der Polizei und relevanter Ämter werden in diesem Gebiet regelmäßig kontaktiert.
- Auch sonst versucht sich die Gebietszuständige durch aktives Ansprechen und Besuch von Veranstaltungen wie Bürgerversammlungen, Vernetzungstreffen bei Bürgerinnen und Bürgern und Multiplikatorinnen und Multiplikatoren bekannt zu machen.

Ziel ist es, in den Stadtgebieten Münchens so präsent zu sein, dass die AKIM-Kolleginnen und -Kollegen als Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner für Konflikte im öffentlichen Raum „automatisch“ genutzt werden.

Um auch weiterhin allparteilich arbeiten zu können, gilt die Regel: Ein Konfliktfall wird nicht auch von der Gebietszuständigen bearbeitet, damit ein unvorbelasteter Blick auf die Situation sichergestellt ist. Außerdem wohnen die Kolleginnen und Kollegen nicht in ihrem AKIM-Gebiet.

Schon jetzt zeigt sich, dass die Gebietszuständigkeiten die Präsenz von AKIM erhöhen. Beispielsweise von Bezirksausschüssen erhalten wir gute Rückmeldungen zum „direkteren Draht“ zu AKIM.

## Aufteilung der Stadtgebiete



## 02.

# Einsatzfelder und Beispiele aus der AKIM-Praxis

AKIM ist in folgenden Tätigkeitsfeldern aktiv:

- **Feiern im öffentlichen Raum.**  
Beispiele: Nächtliches Feiern im Bereich der Party-Schwerpunkte Münchens, aber auch auf öffentlichen Spielplätzen im Wohngebiet.

- **Nutzerkonflikte auf öffentlichen Plätzen, in Parks und zwischen Wohnanlagen.** Beispiele: Freizeitverhalten von Jugendlichen, Aufenthalt von Wohnungsflüchtern und Obdachlosen an ihren Stammpätzen, Konflikte zwischen Hundebesitzerinnen und -besitzern und Parknutzerinnen und -nutzern.
- **Konflikte durch große Veränderungen in Nachbarschaften,** beispielsweise im Umfeld von neuen Flüchtlingsunterkünften.

### 2.1 Einsatzfeld nächtliches Feiern

Möglichkeiten zum nächtlichen Ausgehen und Feiern machen eine Großstadt attraktiv. Nach Auflösung des „Kunstparks Ost“-Geländes verlagert sich das Feiern in München noch mehr in die Innenstadt. Aktuell zählen die „Feier-Banane“ entlang der Sonnenstraße, der Gärtnerplatz, die Isar sowie die Verbindungsrouten dazwischen zu den „angesagten“ Party-Orten Münchens. Das beeinträchtigt massiv die Lebensqualität der Anwohnenden, vor allem durch Lärm, Müll und wildes Urinieren. Gleichzeitig ist die „Nachtökonomie“ eine wichtige wirtschaftliche Grundlage der Gastronomie.

Um auf städtischer Ebene vernetzte Lösungen für die Probleme des nächtlichen Feierns zu erreichen und vorausschauend Feiertrends zu erfassen, setzt sich AKIM für eine gesamtstädtische Strategie „urbanes nächtliches Feiern“ ein. Bisher wurde mit dem von nächtlichem Feiern berührten Verwaltungsstellen ein differenzierter Katalog der Zuständigkeiten erfasst und die Lücken im städtischen Instrumentarium identifiziert. Perspektivisch werden weitere Akteurinnen und Akteure, unter anderem Club- und Barbetreiberinnen und -betreiber, einbezogen.

**AKIM konkret:**

#### Feiern im Bereich Müllerstraße

Im Frühjahr 2015 fragten parallel Vertreterinnen und Vertreter von Bar- und Clubbetreiberinnen und -betreibern sowie Anwohnerinnen und Anwohnern der Müllerstraße um Unterstützung von AKIM an, um die massiven Probleme von Lärm, Müll und Verwahrlosung durch die Feier-Gäste in den Griff zu bekommen. AKIM begann seine Tätigkeit mit der Erstellung einer Konfliktdiagnose und einer Situationsbeschreibung aufgrund von Ortsbegehungen, auch nachts. Diese Analyse wurde zunächst den Gastronomen im Gebiet vorgestellt und ein Konsens über den Handlungsbedarf erzielt. Die Müllerstraßen-Wirtinnen

und -Wirtinnen verständigten sich darauf, dass die Verbesserung der Lebensqualität der Anwohnenden auch ihre Geschäftsgrundlage stärkt und dass es sich lohnt, dafür Anstrengungen zu unternehmen. Es entstand eine umfangreiche Selbstverpflichtung der Wirtinnen, das in ihrem Bereich Mögliche zu tun, um Lärm und Müll zu begrenzen sowie die Kommunikation mit Anwohnenden zu verbessern. An einem weiteren Runden Tisch mit Anwohnenden, Wirtinnen und Wirten, Bezirksausschüssen und Behörden entstand ein „Aktionsplan“ für die Müllerstraße. Im Anschluss wurden beispielsweise Türsteherinnen und Türsteher mit erweiterten Aufgaben als „Silencer“ für das Umfeld der Kneipen eingesetzt. Eine Liste mit Kontaktnummern bei nächtlichem Lärm wurde den Anwohnerinnen und Anwohnern zur Verfügung gestellt. Zusätzliche Mülleimer wurden erwirkt. AKIM erklärte sich auch bereit, zwei Monate den nächtlichen Einsatz von AKIM-Präsenzkräften im Rahmen eines Seminars mit der Katholischen Stiftungshochschule zu testen. Ergebnis der Einsätze war allerdings, dass sich die Müllerstraße nicht für einen Präsenzeinsatz eignet, die Feiernden verweilen nicht lange genug an einem Ort, um ansprechbar zu sein.





Seither wird der Aktionsplan umgesetzt und die Ergebnisse werden immer wieder an Runden Tischen evaluiert und ergänzt. Die wesentliche Aufgabe des Konfliktmanagements durch AKIM besteht darin, die Beteiligten in der Umsetzung engmaschig zu begleiten, zu ermutigen und „den Ball im Rollen zu halten“.

#### **AKIM konkret:**

##### **Feiern am Gärtnerplatz**

Der Gärtnerplatz ist als geschütztes, ansprechend gestaltetes Rondell als ein nächtlicher Treffpunkt für zwangloses Treffen, Ratschen und Feiern bekannt. Das Feiern findet hier auch losgelöst von der umgebenden Gastronomie statt – man bringt Speisen und Getränke selbst mit oder kauft sie to go. Bis zu 1000 Personen tun dies in warmen Sommernächten. Was jede und jeder Einzelne tut, ist nicht ordnungswidrig oder strafbar. In der Summe kumuliert sich die Lärmbelastung für die Anwohnerinnen und Anwohner jedoch auf bis zu 70 Dezibel in den höher gelegenen Wohnungen.

Lange wurde nach Lösungen für dieses Problem gesucht; eine Konfliktmoderation und ein angeschlossenes Commu-



nity Organizing konnten jedoch keine Linderung bringen. Daher wurden im Sommer 2014 zum ersten Mal AKIM-Honorarkräfte auf dem Gärtnerplatz als Konfliktmanagerinnen und -manager eingesetzt. Zwischen 23 und 4 Uhr sind sie seither freitags und samstags von Mai bis September auf dem Platz unterwegs; in Teams zu zweit, erkennbar an

ihren roten Westen. Sie nehmen Kontakt auf zu den Feiernden und sind über Handy für die Anwohnerinnen und Anwohner erreichbar. Sie erklären, dass die Stadt das Feiern begrüßt, dass aber auch die Belange der Wohnbevölkerung berücksichtigt werden müssen. Sie werben aktiv um Verständnis und Kooperation für ein faires

Miteinander. Die meisten Feiernden verstehen das und begrüßen diesen Ansatz. Wenn es im Laufe der Nacht lauter wird, werden sie von den AKIM-Teams an das faire Miteinander erinnert.

Daneben bemüht sich AKIM an Runden Tischen und im Kontakt mit der Gastronomie, dem Bezirksausschuss, der Polizei und den städtischen Stellen Verbesserungen für die Lebensqualität der Anwohnenden zu erreichen.

## **2.2 Einsatzfeld Nutzerkonflikte auf öffentlichen Plätzen, in Parks und zwischen Wohnanlagen**

Das Treffen, Ratschen, Feiern und insgesamt das Freizeitverhalten von Nutzerinnen und Nutzern des öffentlichen Raums kollidiert oft mit den Bedürfnissen von Anwohnerinnen und Anwohnern nach einer ruhigen, geordneten Wohnumgebung. Hier sammeln und bündeln die AKIM-Konfliktmanagerinnen und -manager die Anliegen der Anwohnenden und versuchen in Gesprächen, eigene Handlungsmöglichkeiten herauszuarbeiten. AKIM sucht parallel den Kontakt zu den Jugendlichen oder schon zuständigen Streetworkerinnen und Streetworkern. Zusätzlich hilft die Vernetzung und Kooperation mit Polizei und Behörden, passgenaue Lösungen zu entwickeln, um Entspannung herzustellen.

Gruppen von Menschen, die eine Wohnung oder eine Übernachtungsunterkunft besitzen, aber den öffentlichen Raum nutzen, um sich zu treffen und dabei auch Alkohol zu konsumieren sind für Anwohnerinnen und andere Nutzende oftmals „ein Stein des Anstoßes“. Der ständige Aufenthalt dieser Gruppen an einem bestimmten Platz mit Folgeproblemen wie Lärm, Müll, Urinieren, freilaufende



Hunde führt zu Konflikten. AKIM versucht zwischen den Interessen von Anwohnenden und Wohnungsflüchtlern zu vermitteln und Lösungen auszuhandeln, die einen konfliktfreien Aufenthalt aller Nutzerinnen und Nutzer ermöglichen.

#### **AKIM konkret:**

##### **Wohnungsflüchter am Hans-Mielich-Platz, Untergiesing**

Wohnungsflüchter sind oftmals in hohem Maße daran interessiert, „ihren“ Platz dauerhaft und friedlich nutzen zu können. Sie sind zu Kompromissen bereit im Rahmen ihrer Möglichkeiten. Am Hans-Mielich-Platz besuchte AKIM die sich dort regelmäßig treffende Gruppe. Die Konfliktmanagerinnen sprachen mit ihnen über ihre Wünsche an den Platz und an die anderen Nutzerinnen und Nutzer. Sie spiegelten ihnen auch die Wünsche der Bewohnerinnen und Bewohner einer Einrichtung, die AKIM wegen Störung des am „Stammplatz“ situierten Schachspiels angesprochen hatten. Die Gruppe erklärte sich bereit, an den Schachspiel-Tagen einen anderen Treffort ganz in der Nähe zu nutzen. AKIM transpor-

tierte die Wünsche aller Nutzergruppen in Gesprächen, beispielsweise auch bei einem Info-Stand auf dem Wochenmarkt am Platz. Es erfolgten Einladungen an die unmittelbaren Nachbarinnen und Nachbarn zum Kaffeetrinken am „Stammplatz“, um die Beteiligten zu ermutigen, in direkter Kontaktaufnahme ihre Wünsche und Bedürfnisse auszutauschen. Inzwischen gibt es in der Sache keine Beschwerden mehr am Hans-Mielich-Platz.

### 2.3 Einsatzfeld Flüchtlingsunterkünfte

AKIM-Konfliktmanagerinnen und -Konfliktmanager informieren bei ausgewählten, besonders konfliktreichen Standorten von Flüchtlingsunterkünften die Anwohnerinnen und Anwohner in direkten Gesprächen über die neue Unterkunft, sammeln Befürchtungen und Hinweise der Gesprächspartnerinnen und -partner ein, um die Informationsveranstaltungen der Stadt München für die Anwohnerschaft zu verbessern. Ziel ist es, die Situation vor Ort zu entspannen und damit eine Grundlage zu schaffen, dass nach Bezug der Unterkünfte durch die Flüchtlinge ein gemeinsames, friedliches Miteinander oder von Anwohnerinnen

und Anwohnern und den neuen Nachbarinnen und Nachbarn stattfindet. Um Konflikte in den Unterkünften selbst zu vermeiden, organisierte AKIM in ausgewählten Häusern sogenannte Flurgespräche und -versammlungen für die Bewohnerinnen und Bewohner mit dem Ziel, Konfliktthemen selbst und proaktiv anzugehen, sowie insgesamt eine Beteiligungsstruktur aufzubauen.

**AKIM konkret:**  
**Diskussionsrunden zum Verhalten im öffentlichen Raum für Geflüchtete**  
 Wie kann das Zusammenleben in Deutschland funktionieren? Was erleben Neu-Münchner als befremdlich? Welche Bedeutung hat Lärm und Müll in Deutschland? In moderierten Diskussionsrunden werden diese und ähnliche Fragen diskutiert. Ein von AKIM entwickelter Flyer dient dabei als Hilfsmittel. AKIM hat Multiplikatorinnen und Multiplikatoren geschult, die von AKIM angeleiteten Diskussionsrunden in Unterkünften durchzuführen. Die Multiplikatorinnen und Multiplikatoren haben selbst Migrationshintergrund und können das Thema in ihrer jeweiligen Landessprache diskutieren. Auch dies dient der Konfliktprävention mit der Nachbarschaft.



Flyer:  
 „Leitfaden öffentlicher Raum“



### 3.

## Einige Stimmen zu AKIM

Nun hat uns ja der Alltag schon wieder und es ist uns ein großes Bedürfnis DANKE zu sagen. Ansonsten gibt es wirklich keinerlei Grund für Beschwerden, worüber wir uns natürlich riesig freuen und uns noch einmal herzlich bedanken wollen!

*Nachbarin einer Unterkunft, Oktober 2016*

Vielen Dank für Ihre Rückmeldung! Und auch herzlichen Dank für Ihren Einsatz – ohne Sie und AKIM wäre das alles wahrscheinlich wirklich unerträglich.

*Anwohnerin Gärtnerplatz, April 2017*

Vielen lieben Dank für die schnelle Bearbeitung! Von meiner Seite aus klingt alles richtig gut! Ich leite den Inhalt noch an meine Kollegen aus dem Unterausschuss und die Fraktionen weiter. Ich gehe aber sehr schwer davon aus, dass hier keine weiteren Wünsche / Anregungen kommen.

*BA-Mitglied Trudering, November 2016*

Ich hatte während der Gespräche wirklich das Gefühl, dass Sie auch unsere Belange ernst nehmen. Danke dafür!

*Anwohnerin, August 2017*

### 4.

## Was wir sonst noch tun



Schulungen, rund um die Themen Konfliktmanagement und Deeskalation



Öffentlichkeitsarbeit (Presse, Medien, Info-Stände und Vernetzung)



Projekte, die das Miteinander und die faire Nutzung im öffentlichen Raum anregen und stärken



Fachtage, beispielsweise 2017 zum Thema „Subjektive Sicherheit im öffentlichen Raum“

## 5.

# Grenzen von AKIM

AKIM bietet die Möglichkeit, Konflikte zu bearbeiten, indem die Beteiligten als mündige Bürgerinnen und Bürgern selbst für ihren öffentlichen Raum aktiv werden. Indem einerseits jedes Anliegen ernst genommen wird, aber gleichzeitig nur kommunikative Mittel eingesetzt werden, ist die Mitarbeit aller Beteiligten erforderlich. Oft gelingt dadurch ein Perspektivenwechsel, der konfliktklärend wirkt.

Dies beschreibt gleichzeitig aber auch die Grenzen der Tätigkeit von AKIM: Wo keine Bereitschaft des „guten Miteinanders“ besteht bzw. Menschen darauf bestehen, dass repressiv vorgegangen wird, muss AKIM an andere Stellen verweisen.

Schwieriger als ein Perspektivenwechsel ist es tatsächlich, Lösungen im öffentlichen Raum erarbeiten zu wollen. Meist handelt es sich um Ressourcenkonflikte, bei denen nicht beide Seiten gewinnen können (beispielsweise gleichzeitig nachts feiern und schlafen). Die Lösung der Konflikte hängt oft von vielen Faktoren ab, wie z. B. Entscheidungen von Behörden, politischer Wille etc. Am wirkungsvollsten ist AKIM hier in der Moderation/Prozessleitung von Run-

den Tischen, an denen die Interessen zusammen mit den Behörden bearbeitet werden und Spielräume für Lösungen gesucht werden. Auch hier geht es im Wesentlichen darum, urbane Kompetenz (selbstwirksamer Umgang mit den Irritationen in einer Großstadt) zu vermitteln. Gleichzeitig ist AKIM an die gesamtstädtische Priorisierung von politischem Willen und Ressourcen gebunden. Vor Ort wünschenswerte Lösungen müssen sich hier oft einer gesamtstädtischen Priorisierung unterordnen.

## 6.

# Kontakt

Wenn Sie von einem Konflikt im öffentlichen Raum betroffen sind oder als dritte Person an einer Konfliktlösung interessiert sind, rufen Sie uns an oder schreiben Sie uns.



### Leitung AKIM

Brigitte Gans

Tel.: 089 / 23 3 – 40 45 6

E-Mail: [akim.soz@muenchen.de](mailto:akim.soz@muenchen.de)

Internet: [www.muenchen.de/akim](http://www.muenchen.de/akim)

