



ÖAL

**DER EINSATZ VON KOOPERATIVEN  
VERFAHREN ZUR LÄRMMINDERUNG IN  
STÄDTISCHEN GEBIETEN**

**ÖAL-Richtlinie  
Nr. 40**  
Ausgabe  
April 2003

**Vorwort des Bundesministeriums für Land- und Forstwirtschaft,  
Umwelt und Wasserwirtschaft**

(Das Vorwort ist dzt. Noch in Arbeit und wird durch Hr. DI. Gartner demnächst nachgereicht).



Verkauf der ÖAL-Richtlinien nur durch:  
Österreichischer Arbeitsring für Lärmbekämpfung  
Tel./Fax: +43 (0)7947 6448(-4)  
Mobil: 0664 / 143 89 13  
e-mail: office@oal.at

© ÖAL  
Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck und Vervielfältigung, Aufnahme auf oder in sonstige Medien oder Datenträger nur mit Zustimmung des ÖAL  
DVR: 0822213 UID-Nr: ATU 40464608

## Inhaltsverzeichnis

	Seite
<b>1</b>	<b>EINLEITUNG .....3</b>
<b>2</b>	<b>GRUNDLAGEN .....4</b>
<b>3</b>	<b>DAS KOOPERATIVE LÄRMSANIERUNGSVERFAHREN – METHODE UND EINSATZ- MÖGLICHKEITEN .....4</b>
3.1	GRUNDSÄTZE KOOPERATIVER LÄRMSANIERUNG 4
3.2	TIPPS UND VORGEHENSWEISEN 5
3.2.1	Lärmaktionsanalyse .....5
3.2.2	Konflikttypisierung .....7
3.2.3	Lärmminderungsplanung .....8
3.2.4	Initiierung und Begleitung der Maßnahmenumsetzung .....11
3.2.5	Einsatz von Öffentlichkeitsarbeit und Bewusstseinsbildung in der Lärmsanierung .....12
<b>4</b>	<b>UMSETZUNGSEMPFEHLUNGEN.....14</b>
4.1	EMPFEHLUNGEN FÜR DEN EINSATZ DER KOOPERATIVEN LÄRMSANIERUNG 14
4.2	TIPPS FÜR DEN UMGANG MIT BESCHWERDEN 14
4.3	WISSENSMANAGEMENT, TRANSFER UND VERNETZUNG 14
<b>5</b>	<b>GLOSSAR .....15</b>
<b>6</b>	<b>WEITERFÜHRENDE LITERATUR.....16</b>
<b>ANHANG 1: BEISPIEL EINES GESPRÄCHSLEITFADENS FÜR EINE AKTEURINNENBE- FRAGUNG .....17</b>	
<b>ANHANG 2: BEISPIEL EINES MEHRSPRACHIGEN FOLDERS .....19</b>	
<b>ANHANG 3: BEISPIEL EINES FRAGEBOGENS FÜR EINE STRASSENBEFRAGUNG.....21</b>	
<b>ANHANG 4: BEISPIELE FÜR AKTIONEN .....27</b>	
SEBASTIAN STERN ALS STILLER BOTSCHAFTER	27
FORUMTHEATER	27
<b>ANHANG 5: BEISPIEL FÜR EIN HÖRBILD .....29</b>	
<b>ANHANG 6: BEISPIELE VON ELEMENTEN FÜR EIN CORPORATE DESIGN.....31</b>	

## 1 EINLEITUNG

Lärm ist in städtischen Gebieten allgegenwärtig und zwar als Verkehrslärm, Freizeit- oder Gaststättenlärm, als Lärm von Baustellen, Gewerbebetrieben oder auch als Nachbarschaftslärm. Lärm ist die dominierende Umweltbelastung in den Städten. Die Lärmbelastung liegt meist erheblich über den anzustrebenden Grenz- und Richtwerten.

Der Zugang zur Lärmsanierung war bisher sehr stark technologisch geprägt. Die Lärmbelastung wurde gemessen oder rechnerisch prognostiziert und mit Grenz- bzw. Richtwerten verglichen; danach wurden Maßnahmen vorgeschlagen. Es entstanden Lärmkataster bzw. Lärmsanierungspläne für Städte oder Stadtteile. Bei der Umsetzung der auf diese Weise entwickelten Lärmminderungsmaßnahmen wurden aber dort, wo individuelles oder kollektives Verhalten die Lärmbelastung prägt, noch zu wenige Erfolge erzielt. Die Gründe dafür liegen in den Wirkungsmechanismen und physikalischen Gesetzmäßigkeiten des Phänomens Lärm, aber auch in der geringen Bereitschaft der AkteurInnen sich aktiv für die Lärminderung einzusetzen. Die vorliegenden Grenz- und Richtwerte sind vielfach keine ausreichende Grundlage für die Durchsetzung von Rechtsansprüchen. Es entsteht daher zu wenig Handlungsdruck für Maßnahmen, die LärmverursacherInnen und –betroffenen werden von sich aus nicht aktiv und die politische Unterstützung reicht oftmals für die Umsetzung von Projekten nicht aus.

Mit dem Ziel die Zusammenarbeit der AkteurInnen zu verbessern und umsetzbare Lärminderungsmaßnahmen zu entwickeln, wurde im **EU-Life-Projekt SYLVIE** „Systematische Lärmsanierung von innerstädtischen Wohnvierteln“ (Magistrat der Stadt Wien – MA 22 Umweltschutz) ein neuer, stark kooperativ geprägter Ansatz gewählt und erfolgreich erprobt. In der vorliegenden Richtlinie 40 des Österreichischen Arbeitsringes für Lärmbekämpfung werden die im Projekt SYLVIE verwendeten innovativen Lärmsanierungsmethoden vorgestellt. Die beschriebenen Verfahren erweitern und ergänzen das bisher in der Lärmbekämpfung angewendete Methodenrepertoire um folgende Aspekte:

- Kooperative Methoden zur Lösungsfindung und zur Verbesserung der Lärmsituation in Kombination von Technik und individuellem/kollektivem Verhalten bzw. Bewusstsein.
- Erprobte Vorgangsweisen unter besonderer Berücksichtigung der Subjektivität des Lärms (jede(r) ist sowohl VerursacherIn als auch Belästigte(r)!)
- Angewandte Prinzipien der Lokalen Agenda 21 (Charta von Aalborg) in der Lärminderung

Kooperative Elemente unterstützen die Lärminderung in städtischen Gebieten. Zur Lösung von Lärmkonflikten mit identifizierbaren VerursacherInnen und –betroffenen haben sich kooperative Verfahren besonders bewährt. Bei kooperativen Verfahren rückt die Kommunikation in den Mittelpunkt, dadurch sollen die mit Lärm zusammenhängenden Phänomene besser verständlich werden. Kooperative Verfahren setzen auf die Zusammenarbeit aller LärmakteurInnen. Durch die Vermittlung zwischen LärmverursacherInnen und –betroffenen werden bestehende Handlungsspielräume ausgelotet und damit die Voraussetzungen für die Entwicklung umsetzbarer Lärminderungsmaßnahmen geschaffen. Ziel ist es, mit Hilfe von Aushandlungsprozessen eine Lärminderung zu erreichen. Dem liegt die Auffassung zugrunde, dass Lärm nicht nur ein akustisches Phänomen, sondern auch einen – oftmals lösbaren – Konflikt darstellt.

Die vorliegende Richtlinie wendet sich an alle, die beruflich mit Lärm zu tun haben. VertreterInnen aus Verwaltung und Politik, PlanerInnen, VertreterInnen der Stadtteilarbeit sowie NGO's werden immer wieder mit Lärmkonflikten konfrontiert. Die Richtlinie beschreibt Methoden und

Erfahrungen der Lärmanalyse bzw. –diagnose, der Konfliktbearbeitung, der Lösungs- und Ideenfindung, der Maßnahmenumsetzung sowie der Öffentlichkeitsarbeit und der Bewusstseinsbildung. Die Richtlinie unterstützt die AkteurInnen darin, das Phänomen Lärm besser verstehen und die Konflikte einordnen zu können. Den AkteurInnen wird ein Instrumentarium zur Verfügung gestellt, das sie flexibel zur Lärminderung einsetzen können. Für größere Projekte und vorbeugende Lärminderung ist eine situative Vorgangsweise zu empfehlen. Die Adaptierung und Anpassung der empfohlenen Verfahrensschritte an die jeweilige Situation (Konfliktart, zeitliche und monetäre Ressourcen) seitens der AnwenderInnen ist eine Voraussetzung für die Effizienz und Effektivität der Richtlinie. Für kleinere Projekte, für kurzfristige konfliktbedingte Interventionen, für reaktive Lärminderungs-Arbeit können einzelne der vorgestellten Module auch gesondert angewendet werden.

## **2 GRUNDLAGEN**

Lärm ist subjektiv. Frei nach dem Satiriker Kurt Tucholsky – „Lärm ist das Geräusch der anderen“ – richtet sich das menschliche Lärmempfinden weniger nach objektiv-physikalischen Schallwerten, sondern nach subjektiven Kriterien und nach sozialen und kulturellen Aspekten. Aus der Sicht der betroffenen BürgerInnen ist letztlich jede Lärmbelastung ein subjektives Einzelereignis, das besonders gewürdigt werden muss. Das Gesamtausmaß der Lärmbelastung eines Gebietes wird von der Summe dieser Einzelereignisse bestimmt.

Entlang der Wirkungskette vom Sender zum Empfänger sind aber nicht nur subjektive Filter im Spiel, sondern auch jene nicht-linearen physikalischen Zusammenhänge, die kognitiv sehr schwer zu verarbeiten sind. Das erschwert die Verständigung über vorhandene Belästigungen ebenso wie über Lösungsstrategien.

Eine wichtige Rolle spielt die Beziehung zwischen LärmverursacherInnen und –betroffenen, denn in der Regel nehmen alle am Lärm der Stadt teil. Von Lärmstörungen Betroffene sehen sich häufig nur als Opfer; sind die LärmverursacherInnen zudem noch anonym, kommt es vielfach zur Resignation, bzw. wird die Suche nach Lösungen an die Verwaltung oder Politik delegiert.

Die Aufgabe von kommunikativen Verfahren liegt darin, alle LärmakteurInnen darin zu unterstützen, dass sie Verantwortung übernehmen und Lärminderung „zu ihrer eigenen Sache machen“.

## **3 DAS KOOPERATIVE LÄRMSANIERUNGSVERFAHREN – METHODE UND EINSATZMÖGLICHKEITEN**

### **3.1 Grundsätze kooperativer Lärmsanierung**

In der kooperativen Lärmsanierung geht es sowohl um die Minderung der objektiven Lärmbelastung als auch um die Verringerung der subjektiven Lärmbelästigung.

In der kooperativen Lärmsanierung wird die Lärminderung von bewusstseinsbildenden Maßnahmen, von gezielter Information und von Öffentlichkeitsarbeit unterstützt.

Kooperative Elemente kommen idealerweise in jeder Phase der Lärmsanierung – von der Lärmanalyse bis zur Implementierung der Lärminderungsmaßnahmen – zum Einsatz. Die Auswahl und die Intensität des Einsatzes kooperativer Methoden wird von der Art des Lärmkonfliktes und

der angestrebten Intensität der Kooperation mit den LärmakteurInnen und von den zur Verfügung stehenden personellen und finanziellen Ressourcen bestimmt.

Zu den LärmakteurInnen zählen die von Lärmstörungen betroffenen BürgerInnen, die LärmverursacherInnen sowie alle Personen, die sich auf Grund ihrer beruflichen Tätigkeit mit Lärmproblemen auseinandersetzen wie beispielsweise VertreterInnen aus Verwaltung und Politik, PlanerInnen, VertreterInnen der Stadtteilarbeit und NGOs.

## 3.2 Tipps und Vorgehensweisen

### 3.2.1 Lärmaktionsanalyse

Eine auf Lärmsanierung ausgerichtete Analyse muss sich zuerst mit Zuständigkeiten und Erfahrungen im Umgang mit Lärmkonflikten derjenigen Menschen befassen, die beruflich direkt oder indirekt mit der Lärmproblematik zu tun haben. MitarbeiterInnen von Behörden und Institutionen kennen die jeweiligen lokalen Verhältnisse und Besonderheiten. Die Vernetzung dieses Wissens ergibt ein Bild über bestehende Konfliktsysteme und das Konfliktverhalten.

Damit Lärmprobleme gelöst werden können, müssen die einzelnen Störungen zunächst genau analysiert werden.

- Welche Störungen treten auf?
- Wodurch werden diese Störungen verursacht?
- Wo und wann treten diese Störungen auf?
- Wer sind die Betroffenen?
- Wer sind die VerursacherInnen?

Manche Lösungsmöglichkeiten werden erst erkennbar, wenn man sich auf den konkreten Alltag der Menschen und auf ihre Anliegen einlässt.

Ein Grundsatz von kooperativen Verfahren ist es, die Befragung und Analyse zur Aktivierung der Befragten für die weiteren Verfahrensschritte zu nutzen. Prinzipiell gilt: Jeder Kontakt motiviert! Ziel einer aktivierenden Analyse ist es, sowohl Informationen zu gewinnen, als auch Denkprozesse und Handlungen anzuregen. Eine positive, in die Zukunft gerichtete Herangehensweise (Veränderungsideen und –aktionen ansprechen) erhöht die Kooperationsbereitschaft der Befragten. Die BewohnerInnen eines Lärmsanierungsgebietes sowie die weiteren LärmakteurInnen können durch unterschiedliche Methoden breit gestreut erreicht und informiert werden.

Auswahl an **Befragungs- und Analysemethoden**, die eingesetzt werden können:

- Auswertung von bestehenden Beschwerdedatenbanken
- In der städtischen Verwaltung gibt es verschiedene Stellen (beispielsweise: Umweltschutzabteilungen, Bürgerdienststellen, Sozialeinrichtungen, Gebietsbetreuungen, Gewerbeferate, Polizeidienststellen usw.), bei denen sich BürgerInnen über Missstände beschweren, oder an die solche Beschwerden weitergeleitet werden.

- Gespräche mit Personen, die sich auf Grund ihrer beruflichen Tätigkeit mit Lärmproblemen auseinandersetzen

Diese Gespräche werden anhand eines Leitfadens<sup>1)</sup> telefonisch oder in persönlichen Interviews geführt. Neben den am häufigsten auftretenden Lärmproblemen werden auch die Erfahrungen über die Kooperation mit den AkteurInnen abgefragt.

Die Gespräche und Auswertungen der Aufzeichnungen der Beschwerdestellen liefern somit wichtige Hinweise auf bestehende Lärmkonflikte und den Umgang mit diesen Konflikten.

- Aussendungen

Mit Aussendungen können viele BürgerInnen erreicht und informiert werden. Die Nachteile von Aussendungen sind der fehlende persönliche Kontakt und die Gefahr, dass Informationen zwischen vielen anderen Postwurfsendungen nicht wahrgenommen werden. Damit mit Aussendungen eine Aktivierung gelingt, müssen zusätzliche Anreize wie beispielsweise ein Ideenwettbewerb zur Lärmsanierung geboten werden. In städtischen Bereichen mit hohem MigrantInnenanteil sind mehrsprachige Aussendungen<sup>2)</sup> erforderlich. Beigefügte Rückantwortkarten erhöhen den Informationsrücklauf. Über die Aussendung können weitere Informations- oder Kontaktmöglichkeiten wie die Nummer einer Infohotline, die Adresse einer Webpage, eine Kontakt-Email-Adresse oder der Termin einer Informationsveranstaltung bekannt gemacht werden.

- Straßenbefragungen

Straßenbefragungen werden ebenfalls anhand eines Leitfadens<sup>3)</sup> durchgeführt. Die Haltung der InterviewerInnen sollte neugierig, nicht intentional und nicht bewertend sein. Neben den bestehenden Lärmbelastungen werden auch Veränderungsvorstellungen sowie die Beteiligungsbereitschaft an kooperativen Verfahren abgefragt. Auf weitere Kontakt-, Informations- und Beteiligungsmöglichkeiten wird hingewiesen. Die Befragung wird mit einer speziellen, aktivierenden Fragetechnik durchgeführt. Diese Technik muss geübt werden.

- Aktionen und Veranstaltungen

Veranstaltungen sind ein guter Beginn eines Kommunikationsprozesses. Bei Veranstaltungen ist moderierte Information und Diskussion möglich. Personengruppen, die nicht bereit sind, an Veranstaltungen teilzunehmen, können mit Aktionen angesprochen werden. Aktionen suchen ihr Zielpublikum auf. Ungewöhnliche, kreative Aktionen<sup>4)</sup> machen aufmerksam, sind demonstrativ und regen an.

---

<sup>1)</sup> Anhang 1: Beispiel eines Gesprächsleitfadens

<sup>2)</sup> Anhang 2: Beispiel eines mehrsprachigen Folders

<sup>3)</sup> Anhang 3: Beispiel eines Fragebogens für eine Straßenbefragung

<sup>4)</sup> Anhang 4: Beispiele für Aktionen

- Experimentelle Verfahren

Als Ergänzung zur Analyse der Lärmsituation bieten sich auch experimentelle Verfahren wie das Geräuschprotokoll oder der Empirische Spaziergang<sup>5)</sup> an. Es können auch individuelle, experimentelle Verfahren entwickelt werden<sup>6)</sup>. Ein Geräuschprotokoll ist sowohl ein Erhebungs- als auch ein Feedbackinstrument. In ein Formular wird eingetragen, welche Geräusche an einem bestimmten Ort auftreten, wann die Geräusche auftreten, wie die Geräusche zu beschreiben sind und wie groß das Ausmaß der Belästigung ist. Der Empirische Spaziergang dient dem ganzheitlichen Erfassen eines Problemgebietes. Ziel des Empirischen Spazierganges ist es, ein Gebiet als Sinnesraum (Was sehen Sie? Was hören Sie? Was riechen Sie? Was fühlen Sie?), als Handlungsraum (Möchten Sie bleiben oder gehen? Wozu lädt dieser Ort ein?) und als Veränderungsraum (Was möchten Sie an diesem Ort verändern? Was kann so bleiben?) zu erfassen.

Besonderheiten der Befragung von BürgerInnen zum Thema Lärm:

Lärm hat oftmals StellvertreterInnenfunktion (Beispiel: Generationenkonflikte). Durch die Befragung kann deshalb auch eine Diskussion anderer Themen ausgelöst werden. Ist dies der Fall, muss geklärt werden, wie mit diesen Themen umgegangen werden soll.

Als Ergebnis der Lärmanalyse sollen Antworten auf folgende Fragen vorliegen:

- a) Welche Lärmbelastungen treten in einem Gebiet auf? Was sind die vorrangigen Lärmkonflikte, welche Lärmkonfliktfälle gibt es?
- b) Wer sind die LärmakteurInnen (Kontaktdatenbank)? Wie groß ist ihre Kooperationsbereitschaft?

### **3.2.2 Konflikttypisierung**

Wenn die Lärmkonfliktfälle einmal bekannt sind, geht es im nächsten Schritt darum, die Konflikte näher zu analysieren. Die Zuordnung eines erhobenen Lärmfalles zu einem Konflikttyp ist eine wichtige Voraussetzung für die Wahl des geeigneten Sanierungsverfahrens. Ob das gewählte Verfahren geeignet ist, hängt stärker vom vorliegenden Konflikttyp als von der Lärmart ab. Die jeweilige Vorgangsweise ist aber immer an den spezifischen Lärmkonfliktfall anzupassen.

Bei der Einteilung in Konflikttypen stehen 2 Fragen im Vordergrund:

- Können die handelnden Personen (VerursacherInnen, Betroffene) an einen Tisch gebracht werden? und
- Haben die Lärmkonfliktfälle einen konkreten Ort?

---

<sup>5)</sup> Weitere Informationen über die Möglichkeiten und den Einsatz von experimentellen Verfahren finden sie auf der Website von Cornelia Ehmayer mit der Adresse [www.stadtpsychologie.at](http://www.stadtpsychologie.at)

<sup>6)</sup> Anhang 5: Beispiel für ein Hörbild

Daraus ergeben sich vier Konflikttypen:

- (1) Die VerursacherInnen sind bekannt, es handelt sich um einen komplexen Gruppenkonflikt mit verschiedenen VerursacherInnen und Betroffenen (Beispiel: Gaststättenlärmkonflikte).
- (2) Die VerursacherInnen sind bekannt, es handelt sich um einen klar abgrenzbaren Konflikt zwischen wenigen Personen (Beispiel: Nachbarschaftslärm im privaten Raum).
- (3) Die VerursacherInnen sind anonym, der Konflikt hat einen konkreten Ort (Beispiel: Straßenverkehrslärm entlang eines bestimmten abgrenzbaren Bereiches).
- (4) Die VerursacherInnen sind anonym, der Konflikt hat keinen konkreten Ort, er tritt „überall“ auf (Beispiel: Fluglärm in einem ganzen Stadtgebiet).

Eine Lärminderungsplanung erscheint nur zweckmäßig, wenn absehbar ist, dass in kooperativen Verfahren entwickelte Maßnahmen auch umgesetzt werden können. Dies ist bei der Behandlung der Lärmkonfliktfälle zu beachten. In Abstimmung mit den für die Umsetzung Verantwortlichen (VertreterInnen aus Verwaltung und Politik) sind folgende Kriterien abzuschätzen:

- Besteht ein Lösungsspielraum (inhaltlich, zeitlich, finanziell)?
- Welche Konfliktlösungsansätze sind denkbar (technische und bauliche Maßnahmen, Verhaltensänderungen der in den Konflikt involvierten Personen, organisatorische Regelungen auf übergeordneter Ebene)?
- Sind die in den jeweiligen Lärmkonfliktfall involvierten AkteurInnen kooperationsbereit?
- Wie viele Menschen sind von den Lärmstörungen betroffen?
- Wer ist für die Maßnahmenumsetzung verantwortlich (Private, die öffentliche Hand)?
- In welchem Zeitraum ist die Umsetzung von Lärminderungsmaßnahmen wahrscheinlich (kurz-, mittel- oder langfristig)?

Um die Beurteilung, ob Lärmkonfliktfälle für ein kooperatives Lärmsanierungsverfahren geeignet sind, zu erleichtern, kann zusätzlich eine Gewichtung<sup>7)</sup> der Kriterien erfolgen.

### **3.2.3 Lärminderungsplanung**

In Abhängigkeit vom vorliegenden Konflikttyp können unterschiedliche kooperative Methoden der Lärminderungsplanung eingesetzt werden:

#### **(1) Mediationsverfahren**

Bei sehr komplexen Lärmkonflikten hat sich die Durchführung von Mediationsverfahren bewährt. Vielfältige Lärmprobleme mit großen heterogenen Gruppen von LärmverursacherInnen und –betroffenen und mit vielen unterschiedlichen Positionen (Konflikttyp 1, Beispiel: Lärmkonflikte zwischen GaststättenbetreiberInnen bzw. –besucherInnen und AnrainerInnen) benötigen gut strukturierte Verfahren. Als Mediation wird eine Problemlösung durch Verhandlung unter Beiziehung eines allparteilichen Dritten bezeichnet.

---

<sup>7)</sup> Beispiel: Gewichtung von 1 bis 3: 1 = geringste Bedeutung, 3 = höchste Bedeutung

(2) Einzelfallinterventionen

Einzelfallinterventionen eignen sich dann, wenn nur ganz wenige Beteiligte vom Lärmkonflikt betroffen sind und wenn das Problem überschaubar ist (Konflikttyp 2, Beispiel: Lärmkonflikt zwischen NachbarInnen wegen zu laut aufgedrehter Stereoanlagen). Im Idealfall kann es gelingen, Vereinbarungen bereits durch ein einzelnes Gespräch zu erreichen und diese dann direkt umzusetzen.

(3) Kooperative Planungsverfahren

Kooperative Planungsverfahren sind für Lärmkonfliktfälle geeignet, deren Lösung einen aufwändigen Planungsprozess mit vielen Beteiligten erfordert (Konflikttyp 3, Beispiel: Verkehrslärmkonflikte). Kooperative Planungsverfahren erfordern einen gut strukturierten und organisierten Planungsprozess. In der Regel ist die Unterstützung der Verfahrensbeteiligten durch Fachexperten bzw. –expertisen erforderlich.

(4) Bearbeitung in Themengruppen

Ist ein Lärmproblem nicht auf einen Ort beschränkt, sondern tritt es mehrfach auf (Beispiele: Buslärm, Lärm von Baustellen, Lieferverkehrslärm), können Themengruppen eingesetzt werden. Eine relativ homogene Problemlage ist Voraussetzung, dass an verschiedenen Orten auftretende Lärmkonflikte gleichzeitig behandelt werden können (Konflikttyp 1 oder 3).

### Verfahrensablauf

Die Konfliktaushandlung erfolgt bei den unterschiedlichen Methoden immer in mehreren Schritten. Die Phasen der Konfliktaushandlung (Vorbereitungsphase, Verhandlungsphase **und** Umsetzungsphase) bleiben dabei bei jeder Methode gleich. Die einzelnen Methoden unterscheiden sich in ihrer Aufwändigkeit, in der Intensität der BürgerInnenbeteiligung und in der Zusammensetzung und der Aufgabenverteilung unter den VerfahrensteilnehmerInnen. Mediationsverfahren und Kooperative Planungsverfahren benötigen die aufwändigste Organisation, auch die Anzahl der Beteiligten ist bei diesen Methoden in Regel sehr groß (15 bis maximal 30 TeilnehmerInnen). Einzelfallinterventionen können in der Regel mit geringem Aufwand abgewickelt werden. Die Intensität der BürgerInnenbeteiligung reicht von der reinen Information über den Verlauf des Verfahrens bis zur Mitentwicklung der Maßnahmen und der Verantwortlichkeit für die Umsetzung (Mediationsverfahren). Das Ausmaß der BürgerInnenbeteiligung ist vor dem Beginn eines Verfahrens festzulegen.

1. VORBEREITUNGSPHASE		
Arbeitsschritte	Ergebnisse	Worauf ist besonders zu achten?
<b>ModeratorInnen/MediatorInnen auswählen</b>	ModeratorInnen / MediatorInnen mit klarem Auftrag	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mit den ModeratorInnen /- MediatorInnen ist eine genaue Auftragsklärung durchzuführen</li> <li>- Rahmenbedingungen und Verfahrensziele sind festzulegen.</li> </ul>
<b>Verfahrensdesign entwickeln:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Struktur,</li> <li>- Rollen und Aufgaben,</li> <li>- Ablauf, Anfangs- und Endpunkte und</li> <li>- Spielregeln der Zusammenarbeit</li> </ul>	Klares und verständliches Projektdesign	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die ModeratorInnen /- MediatorInnen entwickeln das Verfahrensdesign in Abstimmung mit dem/der AuftraggeberIn</li> </ul>
<b>Konfliktanalyse durchführen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Konfliktsituation erheben</li> <li>- Handlungsspielraum einschätzen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Überblick über die Konfliktsituation</li> <li>- Erste Einschätzung des Lösungsspielraumes</li> <li>- Liste der VerfahrensteilnehmerInnen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alle für eine spätere Maßnahmenumsetzung relevanten Personen sind zur Teilnahme am Verfahren einzuladen</li> </ul>

#### Auswahl der MediatorInnen / ModeratorInnen:

Die Aufgabe von MediatorInnen ist die methodische und organisatorische Unterstützung der TeilnehmerInnen an Mediationsverfahren. MediatorInnen sind für den Verfahrensprozess verantwortlich, sie leisten keinen inhaltlichen Beitrag zur Lösungsfindung. Die Vermittlung durch eine(n) allparteiliche(n) Dritte(n) trägt in allen kooperativen Verfahren in hohem Ausmaß zur Lösungsfindung bei.

#### Konfliktanalyse:

Während der Konfliktanalyse werden vorhandene Unterlagen gesichtet und Vorgespräche (Einzelgespräche oder Info-Veranstaltungen) mit den Beteiligten (LärmverursacherInnen und –betroffene, VertreterInnen der Verwaltung und Politik) geführt.

#### Intensität der BürgerInnenbeteiligung:

Das kooperative Verfahren mit der höchsten Beteiligungsintensität ist das Mediationsverfahren. Ein Mediationsverfahren kann nur unter bestimmten Voraussetzungen abgewickelt werden. Die Beteiligung erfolgt freiwillig, es besteht Ergebnisoffenheit, Vereinbarungen werden im Konsens getroffen.

<b>2. VERHANDLUNGSPHASE</b>		
<b>Arbeitsschritte</b>	<b>Ergebnisse</b>	<b>Worauf ist besonders zu achten?</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erwartungen an das Verfahren formulieren</li> <li>- Probleme sammeln und bewerten</li> <li>- Hinter den Problemen stehende Interessen sichtbar machen und diskutieren</li> <li>- Gemeinsam Ziele formulieren</li> <li>- Lösungsideen entwickeln</li> <li>- Maßnahmen ableiten und Vereinbarungen treffen</li> </ul>	<p><b>Umsetzungsplan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Welche Maßnahmen sollen umgesetzt werden?</li> <li>- Welche Schritte sind jeweils erforderlich?</li> <li>- Wer ist jeweils für die Umsetzung der Maßnahme verantwortlich?</li> <li>- Wer übernimmt die Kosten für die Umsetzung der jeweiligen Maßnahme?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Professioneller Umgang mit auftretenden Konflikten</li> <li>- Verbindlichkeit herstellen</li> <li>- Zeitliche und monetäre Rahmenbedingungen berücksichtigen</li> </ul>

Anzahl der Meetings, Dauer der Verfahren:

Über die Anzahl der Meetings und die Dauer eines Verfahrens können keine allgemeinen Angaben gemacht werden. Die Dauer eines Verfahrens ist auch davon abhängig, inwieweit es erforderlich ist, zusätzliche Expertisen einzuholen. Im günstigsten Fall ist bei Mediationsverfahren mit 4 bis 5 Meetings zu rechnen. Bei Einzelfallinterventionen oder Themengruppen ist es erfahrungsgemäß möglich, mit 1 bis 2 Meetings auszukommen:

- erstes Meeting: gemeinsam den Konflikt analysieren,
- zweites Meeting: Lösungsvorschläge erarbeiten und die Umsetzung der Maßnahmen vorbereiten

<b>3. UMSETZUNGSPHASE</b>		
<b>Arbeitsschritte</b>	<b>Ergebnisse</b>	<b>Worauf ist besonders zu achten?</b>
<p><b>Maßnahmenumsetzung initiieren und begleiten</b></p>	<p><b>Erste Maßnahmen sind umgesetzt</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Konformität der AkteurInnen</li> <li>- Dafür Sorge tragen, dass der Kommunikationsprozess nicht abreißt.</li> </ul>
<p><b>Wirksamkeit der Maßnahmenumsetzung evaluieren</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Haltbarkeit der Vereinbarungen und Zufriedenheit der Beteiligten prüfen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beurteilung des Umsetzungserfolges,</li> <li>- Ursachen für den Erfolg bzw. Misserfolg ermitteln</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gemeinsam Erfolgskriterien festlegen</li> </ul>

**3.2.4 Initiierung und Begleitung der Maßnahmenumsetzung**

Die für die Maßnahmenumsetzung Verantwortlichen sind während des gesamten Verfahrens einzubinden.

Die Erfahrungen im Projekt SYLVIE haben gezeigt, dass scheinbar kleine Lösungen große Wirkungen entfalten können, weil sie kurzfristig umgesetzt werden können und für die Beteiligten erlebbar werden. Auf eine rasche und reibungslose Maßnahmenumsetzung ist zu achten. Ra-

sche Erfolge haben Signalwirkung und setzen wichtige Impulse! Voraussetzung dafür sind eindeutige Zuständigkeiten sowie ein durchgehendes Monitoring durch das Projektmanagement.

### **3.2.5 Einsatz von Öffentlichkeitsarbeit und Bewusstseinsbildung in der Lärmsanierung**

Lärm ist subjektiv. Lärmerregung passiert oft unbewusst. Die Betroffenen schätzen die Verbesserungsmöglichkeiten oft als gering ein. Erfolge in der Lärminderung müssen publik gemacht werden, damit möglichst viele Menschen Denkanstöße erhalten und Eigeninitiative entwickeln können.

Die Ziele der Öffentlichkeitsarbeit sind:

- Die Bildung eines positiven Projekt-Images unterstützen und damit die Kooperationsbereitschaft der AkteurlInnen verbessern.
- Einen bewussten Umgang mit Lärm fördern und die AkteurlInnen dabei unterstützen, dass sie Wirkungsmechanismen wahrnehmen können.
- Durch Bewusstseinsbildung direkt zur Lärminderung beizutragen.
- Durch konstruktive Berichte eine positive, lösungsorientierte Diskussion des Themas anregen.
- Erfolgreiche Lärminderungsmaßnahmen durch Berichterstattung für eine breite Öffentlichkeit sichtbar und damit erlebbar machen.

Für den Einsatz in der Lärmsanierung sind unterschiedliche Formen der Öffentlichkeitsarbeit geeignet:

- Corporate Design zur Unterstützung der Imagebildung, Gestaltung von Informationsmaterial (Präsentationen, Plakate, Folder, Ausstellungen)

Lärmsanierungsprojekte können durch ein Corporate Design<sup>8)</sup> unterstützt werden. Ein Name (beispielsweise das Akronym „SYLVIE“), ein Slogan („Sind Sie lärmfähig?“), ein Projekt-Logo, ein bestimmtes Erscheinungsbild (Bildverwendung, Schriftverwendung, Objekte) rahmen das Projekt für die Beteiligten und machen es nach außen wiedererkennbar.

Je nach Projektphase erforderliche Printmedien, Aktionen, Veranstaltungen tragen dieses Corporate Design.

- Projekt-Webpage

Der Zugang zum Internet ist für viele Menschen in der Stadt keine besondere Schwelle mehr. Daher ist die Bereitstellung von Informationen, von Diskussionsforen und unter Umständen auch Projektdatenbanken via Web ein kostengünstiger und effizienter Weg. Das Web kann jedoch nur ein Zusatzmedium sein, das die direkte Kommunikation bzw. andere Medien ergänzt.

---

<sup>8)</sup> Anhang 6: Beispiele von Elementen für ein Corporate Design

- Pressearbeit  
Aktive Pressearbeit kann in Lärmsanierungsprojekten viel zur positiven Imagebildung beitragen. Dabei ist der Fokus auf die Darstellung der positiven Lösungen bzw. der kreativen Ansätze zu legen. Das publik machen von Erfolgen der Lärmsanierung schafft Raum für Lösungen und Aktivierung.
- Unterstützung bei der Entwicklung und Umsetzung von Lärminderungsmaßnahmen  
Verschiedene Formen von Information (beispielsweise Plakate oder Aufkleber) können als Lärminderungsmaßnahmen eingesetzt werden. Ein auffälliges und ansprechendes Design unterstützt die Wirksamkeit dieser Maßnahmen.

Worauf ist zu achten, damit die Öffentlichkeitsarbeit (PR) in der Lärmsanierung erfolgreich werden kann?

- Der Fokus der Bemühungen ist auf die bestmögliche Unterstützung der Lärmsanierungsinitiativen und -Projekte zu legen. Die Öffentlichkeitsarbeit hat sich dabei an den Öffentlichkeitsgrad der Verfahren anzupassen.
- Die PR arbeitet mit dem, was in den Projekten und Initiativen vorhanden ist bzw. entsteht. Dabei ist besonders behutsam mit bereits geleisteten und gerade laufenden Aktivitäten umzugehen. Die PR-Arbeit sollte darauf abzielen, dass die AkteurInnen des Lärmsanierungs-Prozesses zu BotschafterInnen ihrer eigenen Erfolge werden. Sie selbst stehen im Vordergrund der Berichterstattung und können so NachahmerInnen finden oder weitere kreative Prozesse im Zusammenhang mit Lärminderung anregen. Projekte und Initiativen sollten durch gezielte Unterstützung der Aktivitäten in die Lage versetzt werden, ihre eigene authentische PR zu betreiben.
- PR- und Aktivierungstechniken sollen verbunden werden und so dem Anspruch an eine „kooperative PR“ gerecht werden. Veranstaltungen und sonstige inhaltlich und prozessual motivierte Aktivitäten sollten systematisch unter dem Gesichtspunkt ihrer PR-Relevanz optimiert werden.
- Kreative PR-Ideen, die erfahrungsgemäß von den AkteurInnen selbst eingebracht werden, sollten gefördert und professionell begleitet werden. PR-Maßnahmen sollten gemeinsam mit Projektbeteiligten entwickelt, angewendet und optimiert werden. Dabei ist auf die Einbindung der im Projektumfeld vorhandenen Ressourcen zu achten (bestehende Info-Medien, -Verteiler, lokale und regionale Medien).
- Anlässe und Meilensteine im Rahmen des Prozesses müssen bestmöglich für die Öffentlichkeitsarbeit genutzt werden, ebenso sind Synergien mit anderen PR-Aktivitäten im Bezirk und darüber hinaus zu suchen. PR um der PR willen ist nicht finanzierbar und auch nicht förderlich.

## **4 UMSETZUNGSEMPFEHLUNGEN**

### **4.1 Empfehlungen für den Einsatz der kooperativen Lärmsanierung**

Der Einsatz von kooperativen Elementen zur Lärminderung in städtischen Gebieten hat sich bewährt. Es wird empfohlen, die im Projekt SYLVIE erprobten und in der vorliegenden Richtlinie vorgestellten Methoden einzusetzen und weiterzuentwickeln. Eine hohe Flexibilität der für die Lärminderung in städtischen Gebieten Verantwortlichen ist Voraussetzung für den Erfolg.

### **4.2 Tipps für den Umgang mit Beschwerden**

Kooperative Lärmsanierung beginnt bereits bei der Beschwerdestelle. Die MitarbeiterInnen von Beschwerdestellen sollten entsprechend geschult werden:

- Welche Fragen müssen gestellt werden?
- Worauf ist hinzuweisen?

Die Aufgabe der MitarbeiterInnen von Beschwerdestellen ist es, eine erste Konfliktanalyse und Beratung vorzunehmen.

### **4.3 Wissensmanagement, Transfer und Vernetzung**

Mit dem Einsatz von kooperativen Verfahren zur Lärmsanierung wurde erst begonnen. Die im Projekt SYLVIE erzielten Erfolge sind aber zweifelsfrei nicht die ersten und einzigen in der Lärmsanierung. LärmakteurInnen verfügen über vielfältiges Wissen und wertvolle Erfahrungen. In kooperativen Verfahren werden neue Dinge erfunden und umgesetzt. Verfahren sind übertragbar und Maßnahmen regen an. Damit Innovationen weitergegeben werden, sind Anlässe für den Austausch von Erfahrungen (Vorträge, Diskussionen) zu schaffen. Auch Veröffentlichungen dienen dem Wissenstransfer. Wie im Projekt SYLVIE sollte auch das Internet zum raschen Wissenstransfer genutzt werden ([www.lois.wien.at](http://www.lois.wien.at), [www.sylvie.at](http://www.sylvie.at)).

## 5 GLOSSAR

<b>AkteurInnen (LärmakteurInnen)</b>	Alle, die als VerursacherInnen oder Betroffene an einem Lärmkonflikt beteiligt sind sowie alle Personen, die sich auf Grund ihrer beruflichen Tätigkeit mit Lärmproblemen auseinandersetzen (BürgerInnen, VertreterInnen aus Verwaltung und Politik, PlanerInnen, VertreterInnen der Stadtteilarbeit sowie NGOs)
<b>Aktivierung</b>	Positives, in die Zukunft gerichtetes Herantreten an die AkteurInnen. In der aktivierenden Analyse werden neben der bestehenden Konfliktsituation auch Veränderungsideen und -aktionen angesprochen.
<b>Forumtheater</b>	Das Publikum zum Mitspielen anregendes Theater im öffentlichen Raum
<b>Konflikttypisierung</b>	Gliederung der Lärmkonflikte nach der Verortbarkeit des Konfliktes und nach der Anonymität der VerursacherInnen
<b>Kooperative Lärmsanierung</b>	Lärmsanierung nach partizipativen Grundsätzen
<b>Lärmaktionsanalyse</b>	Auf eine Lärmsanierung ausgerichtete Analyse mit dem Fokus, Lärm als Interaktionsproblem zu sehen
<b>Lokale Agenda 21</b>	Auf der Charta von Aalborg basierender partizipativer Prozess zur Förderung eines nachhaltigen Lebensstiles in den Bereichen Umwelt, Soziales und Wirtschaft
<b>NGO</b>	Non-governmental Organization (von staatlichen Stellen bzw. Behörden unabhängige Organisation mit Selbstbestimmung nach eigenen Regeln)
<b>Mediation</b>	Anerkannte Methode des Konfliktmanagements. In der Mediation unterstützt ein(e) allparteiliche(r) VermittlerIn (Mediator / Mediatorin) die Konfliktbeteiligten darin, einen Konsens zu erzielen, der wechselseitige Vorteile bringt
<b>SYLVIE</b>	„ <b>S</b> ystematische <b>L</b> ärmsanierung von innerstädtischen Wohn <b>v</b> ierteln“ Im EU-Life-Umwelt-Programm gefördertes Projekt des Magistrates der Stadt Wien – MA 22 Umweltschutz (Projektdurchführung: 1999 bis 2002).

## **6 WEITERFÜHRENDE LITERATUR**

- Charta von Aalborg (1994): Charta der Europäischen Städte und Gemeinden auf dem Weg zur Zukunftsbeständigkeit. Die Kampagne europäischer zukunftsbeständiger Städte und Gemeinden, Brüssel
- Fisher R., Ury W., Patton B. (1991): Das Harvard-Konzept. Sachgerecht verhandeln – erfolgreich verhandeln, Campus Verlag, Frankfurt / New York.
- Glasl F. (1999): Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater, Paul Haupt Verlag, Bern
- Klammer G. / Geißler P. (Hg.) (1999): Mediation. Einblick in Theorie und Praxis professioneller Konfliktregelung, Falter Verlagsgesellschaft m.b.H.
- Kleindienst-Passweg, S., Wiedermann, E. (2002): Handbuch Mediation, Weka Verlag, Wien
- Kollmann G., Leuthold M., Pfefferkorn W., Schrefel C. (2003): Reiseführer Partizipation – Ein Reiseführer für Grenzüberschreitungen in Wissenschaft und Planung, Wien
- ÖGUT, Österreichische Gesellschaft für Umwelt und Technik (Hg.) (2001): Das Handbuch Umweltmediation, Konflikte lösen mit allen Beteiligten, Wien
- Selle K. (Hg.) (1996): Planung und Kommunikation. Gestaltung von Planungsprozessen in Quartier, Stadt und Landschaft. Grundlagen, Methoden, Praxiserfahrungen, Wiesbaden & Berlin, Bauverlag
- Zilleßen H. (Hg.) (1998): Mediation: Kooperatives Konfliktmanagement in der Umweltpolitik, Opladen / Wiesbaden.

## **ANHANG 1: BEISPIEL EINES GESPRÄCHSLEITFADENS FÜR EINE AKTEURINNENBEFRAGUNG**

### **I. EINLEITUNG: Projektbeschreibung**

### **II. FRAGEN:**

#### **1. Wie schätzen Sie die Lärmsituation im Erhebungsgebiet ein?**

- Welche Lärmarten treten auf (Verkehrslärm, Nachbarschaftslärm, ...)?
- Wer ist betroffen, wer sind die Verursacher?
- Welche Orte (Häuserblöcke, Straßen, Parkanlagen, etc) sind besonders von Lärm betroffen?

#### **2. Wie häufig sind Sie mit Beschwerden über Lärm konfrontiert?**

- Sind diese Lärmbeschwerden dokumentiert?
- Könnten sie erfasst und ausgewertet werden?

#### **3. Welchen Stellenwert nehmen Lärmprobleme im Erhebungsgebiet ein?**

#### **4. Wie gehen Sie mit Lärmbeschwerden um?**

- Beratung der Betroffenen?/ Vermittlung in Konflikten?/ eigene Lösungsvorschläge?
- Mit welchen Dienststellen bzw. Institutionen kooperieren Sie bei Lärmproblemen? Wie funktioniert die Zusammenarbeit mit diesen Stellen?

#### **5. Haben Sie sich in eigenen Erhebungen/ Studien mit dem Lärmaspekt befasst?**

- Haben Sie andere Erhebungen gemacht, die für die Analyse des Lärmsanierungsgebietes interessant sein können, z.B. Betriebskartierungen?

#### **6. Haben Sie selbst Planungsvorschläge (z.B. Verkehrsberuhigung) gemacht, die eine Lärminderung bewirken könnten?**

#### **7. Kennen Sie andere Projekte für das Gebiet, die Auswirkungen auf die Lärmsituation haben könnten?**

- Projekte, die Lärm mindern können?
- Projekte, die als neue Lärmerreger in Betracht kommen?

#### **8. Kennen Sie Initiativen, Vereine oder Personen, die sich (auch) mit Lärmthemen befassen? (→ Ansprechpersonen)**

### **III. DISKUSSION:**

1. Möglichkeiten der weiteren Kooperation zwischen Ihrer Dienststelle und dem Projekt (Kooperatives Lärmsanierungsverfahren, Pilotprojekte)
2. Modelle der Einbindung der Bevölkerung
3. Wie können Sie sich vorstellen Betroffene zu aktivieren (aus Sicht der Dienststelle)?

<Leerseite>

## ANHANG 2: BEISPIEL EINES MEHRSPRACHIGEN FOLDERS

Sie können ruhig  
**LAUT**  
Rahat bir şekilde sesli olabilirsiniz!  
Možete slobodno biti glasni!  
werden!  
...Sylvie hört zu. 

**L**ärm geht alle an. Besonders Menschen in der Stadt. Wir alle machen Lärm – und werden auch von Lärm belästigt. Die MA 22 – Umweltschutz unternimmt mit dem Projekt SYLVIE den Versuch, die Lärmbelastung und die Lärmbelästigung in Teilen des 5. und des 12.

Wiener Gemeindebezirks innerhalb der nächsten Jahre zu verringern. SYLVIE setzt dabei auf Ihre Mitarbeit. Sagen Sie SYLVIE, was Ihnen die Ruhe raubt! Beteiligen Sie sich am SYLVIE-Ideenwettbewerb! Kommen Sie zum SYLVIE-Aktionstag am 15.9.2000! Oder melden Sie sich zur SYLVIE-Start-Veranstaltung am 19.10.2000 im Kongresshaus an!

---

Gürültü hepimizin sorunudur. Genelde şehirlerde yaşayan insanların. Bütün insanlar gürültünün bir şehirde olmasında sorumludurlar-hem gürültü yapan hemde rahatsız edilen olarak. Viyana Eyaleti Çevreyi Koruma Korumabürosu Projesi SYLVIE 5. veda 12. Viyanada bu iki grubu kendisine konu etmiştir. Önümüzdeki iki yıl içinde SYLVIE projesi şehirdeki gürültünün azaltılması veda kendilerine gürültü sonucu rahatsız hissedenlerin sorunlarına eağıilmek olacaktır. SYLVIE sizin yardımlarınıza ihtiyacı olacaktır. SYLVIE, ye en çok sizi neyin rahatsız ettiğini söyleyiniz. Bize iyi fikirlerinizden bahsedin veda SYLVIE'nin iy öneriler yarışmasına katılınız. SYLVIE'nin Aksiyongününe 15.9.2000 yada 19.10.2000

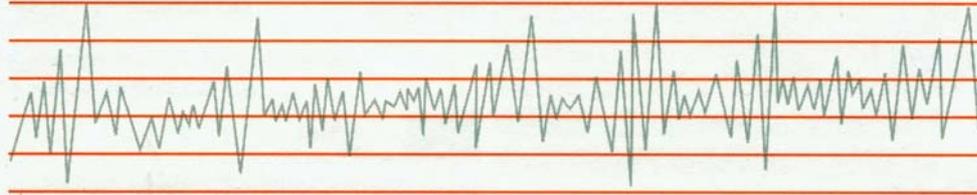
Kongresshausdaki SYLVIE-Start-toplantısına katilin.

Buka se tiće nas svijju. Pogotovo ljude u gradu. U buci grada učestvuju svi – kao prouzročitelji ili pogođeni. Projekt SYLVIE odjela "zaštita okoline" grada beća pokušava u 5. i 12. becirku posredovati između ta dva svijeta. U sljedeće dvije godine projekt SYLVIE namjerava primjetno smanjiti opterećenje buke. SYLVIE se oslanja u tome na vašu suradnju. Kažite SYLVIE što vas uznemirava – šta vam krade mir. Javite nam vaše dobre ideje kod naše akcije natječanja ideja. Dođite 15.9.2000 na dan akcije projekta SYLVIE ili se prijavite za "SYLVIE-start"-priredbu 19.10.2000 u Kongresshaus.

## SYLVIE-Umfrage

### Das größte Lärmproblem in meiner Wohnumgebung:

SYLVIE, ye en çok sizi neyin rahatsız ettiğini söyleyiniz. | Kažite SYLVIE što vas uznemirava – šta vam krade mir.



## SYLVIE-Ideenwettbewerb

### Mein Vorschlag zum Thema Lärm:

Bize iyi fikirlerinizden bahsedin vede SYLVIE'nin iy öneriler yarışmasına katılınız. | Javite nam vaše dobre ideje kod naše akcije natječajna ideja.

---

---

---

---

---

---

---

---



Einsendeschluß: 6.10.2000. Die Gewinner werden schriftlich verständigt. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

Meine Adresse:

Name:   
Straße:   
PLZ/Ort:   
Fon:   
Fax:   
E-Mail:

- Ich möchte Infomaterial zu SYLVIE.  
Ben informasyon istiyorom SYLVIE nin.  
Ja bih htio informativni material u vesi  
projekta SYLVIE.
- Ich melde mich für den SYLVIE-Start  
im Kongresshaus am 19.10.2000 an.  
Ben 19.10. 2000Kongresshausdaki  
başlama tarihinde bulunmak istiyorom.  
Ja bih se htio prijaviti za "SYLVIE-start" u  
Kongresshaus 19.10.2000.



An PlanSinn  
Schleifmühlgasse 1a/14  
1040 Wien



**Frage 4.2 bis 4.6 immer für jede genannte Lärmstörung abfragen!**

4.2 Wann tritt die Lärmbelästigung auf? (nachhaken ob sich Pers. untertags in d. Whg. aufhält)

- (1).....
  - (2).....
  - (3).....
- untertags in der Wohnung                       meist nur abends/ nachts in der Wohnung

4.3 Wie häufig tritt die Lärmbelästigung auf?

- (1).....
- (2).....
- (3).....

4.4 Wie reagieren Sie auf die Lärmbelästigung / Wie haben Sie reagiert?

- (1).....
- (2).....
- (3).....

4.5 Haben Sie sich schon einmal über die Lärmbelästigung beschwert?

- (1) .....                       Ja                                       Nein
- (2) .....                       Ja                                       Nein
- (3) .....                       Ja                                       Nein

Falls „ja“, bei wem und mit welchem Erfolg?

- (1).....
- (2).....
- (3).....

4.6 Was müsste getan werden, damit die Lärmbelästigung gemindert wird?

- (1).....
- (2).....
- (3).....

4.6.1 Wer könnte Ihrer Meinung nach etwas verändern?

- (1).....
- (2).....
- (3).....

4.6.2 Was könnten Sie persönlich dazu beitragen?

- (1).....
- (2).....
- (3).....



**5.6 Was müsste getan werden, damit die Lärmbelastigung gemindert wird?**

- (1).....
- (2).....
- (3).....

**5.6.1 Wer könnte Ihrer Meinung nach etwas verändern?**

- (1).....
- (2).....
- (3).....

**5.6.2 Was könnten Sie persönlich dazu beitragen?**

- (1).....
- (2).....
- (3).....

**6. Wissen Sie zum Beispiel von Freunden oder Bekannten von weiteren Gebieten (konkrete Plätze, Straßenzüge, Freiräume, ...) im „Sylvie-Lärmsanierungsgebiet“ wo Lärmbelastigungen auftreten? (-> Karte)**

- ja                       nein

**6.1 Falls „ja“, welcher Lärm? Wo?**

- (1).....
- (2).....
- (3).....

**7. Glauben Sie, dass Sie Lärm erzeugen, der andere stört? Wenn ja, welchen?**

.....

.....

.....



<Leerseite>

## ANHANG 4: BEISPIELE FÜR AKTIONEN

### Sebastian Stern als stiller Botschafter

An einem Aktionstag setzte Herr Sebastian Stern eine künstlerische Intervention. Er war unter dem Motto „Betont lärmarm“ stiller Botschafter der Lärmsanierung. Mit seinem Elektrofahrzeug war er an den Infoständen anwesend und lenkte durch seine stummen mimischen Interaktionen mit den Passanten Aufmerksamkeit auf das Projekt.



### Forumtheater

Das Forumtheater, das in Brasilien von Augusto Boal als politisches Theater entwickelt wurde, bezieht das Publikum in das Geschehen ein. Mit den Mitteln des Theaters werden Handlungsalternativen für Konflikte und Lösungen für Problemsituationen gesucht. Professionelle SchauspielerInnen stellen eine alltägliche Konfliktsituation dar; ein/e SpielleiterIn lädt die ZuschauerInnen ein selbst aktiv in das Spielgeschehen einzugreifen. Nachdem sie die vorbereitete Szene einmal gesehen haben, können sie im wiederholten Spiel "Stop!" rufen, eine Rolle übernehmen und den weiteren Verlauf des Stückes mitbestimmen. Durch das Probehandeln werden spielerisch verschiedenste in den Alltag übertragbare Handlungsalternativen sichtbar.

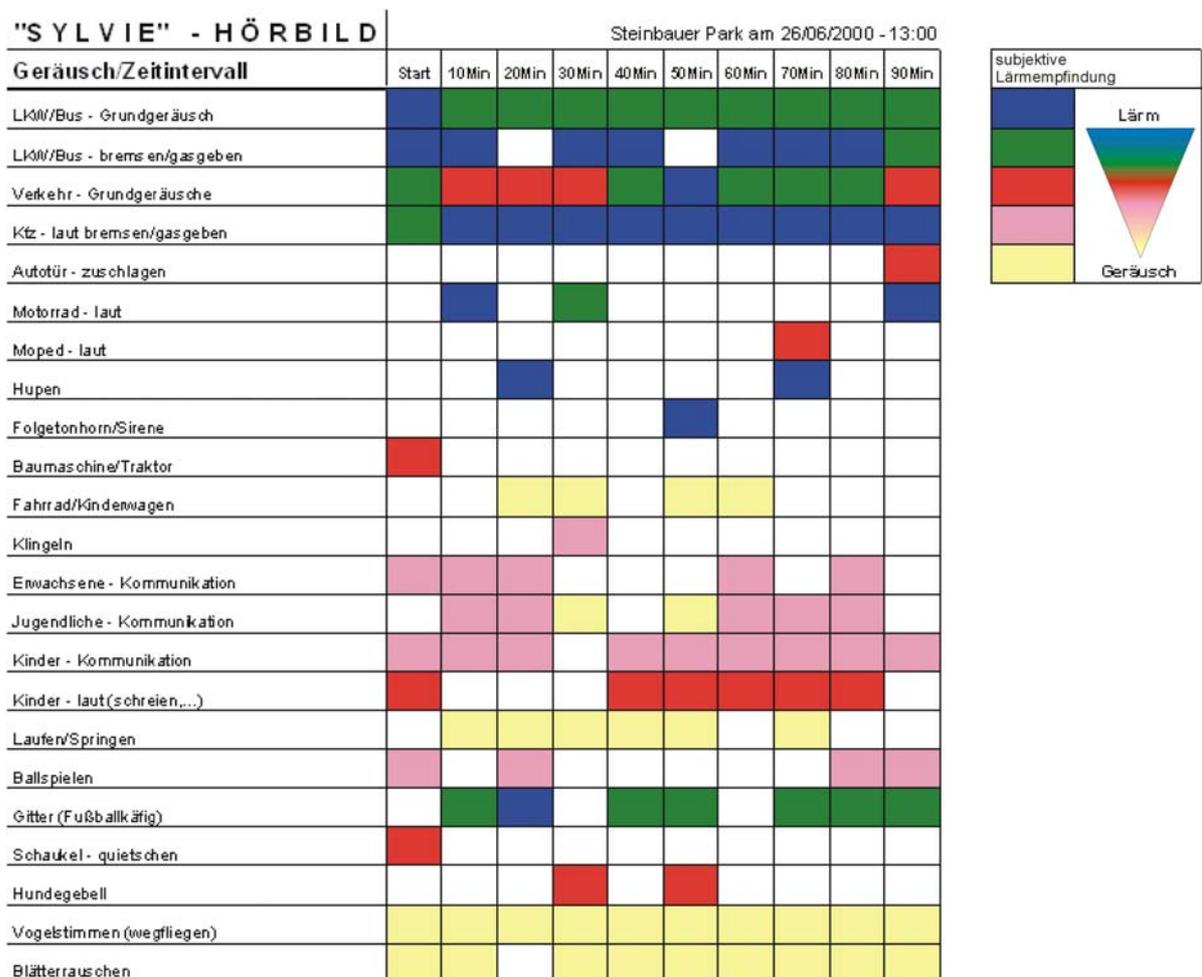
Forumtheater kann bei unterschiedlichen Nachbarschaftskonflikten eingesetzt werden, beispielsweise auf öffentlichen Plätzen oder in Höfen von Wohnhausanlagen. Das Stück ist von der Theatergruppe auf die jeweilige Konfliktsituation genau zuzuschneiden. Für das Forumtheater ist keine aufwändige Bühnenausstattung erforderlich, es kann jederzeit an beliebigen Orten stattfinden.



## ANHANG 5: BEISPIEL FÜR EIN HÖRBILD

Für die Erhebung der Lärmsituation in Parks und Plätzen wurde im Projekt SYLVIE das experimentelle freiraumplanerische Verfahren „Hörbild“ entwickelt. Dieses Verfahren stellte die Geräusche und Lärmereignisse im jeweiligen Freiraum in den Vordergrund und an den Anfang der Erhebung vor Ort. Als Grundlage des Hörbildes hielt der/die BearbeiterIn im 10-Minuten-Intervall alle subjektiv wahrgenommenen Geräusche des Platzes fest. Ergänzend zu den Beobachtungen wurden Gespräche mit den NutzerInnen der Freiräume geführt. Die Verteilung der Lärmarten und –intensitäten wurde in einem Hörbild dargestellt.

### „SYLVIE“- Hörbild Steinbauerpark



## Legende des „SYLVIE“- Hörbildes Steinbauerpark

### "S Y L V I E" Lärmerhebung

Steinbauerpark; Montag, 26.06.2000 -13:00 Uhr  
bewölkt mit leichtem Wind

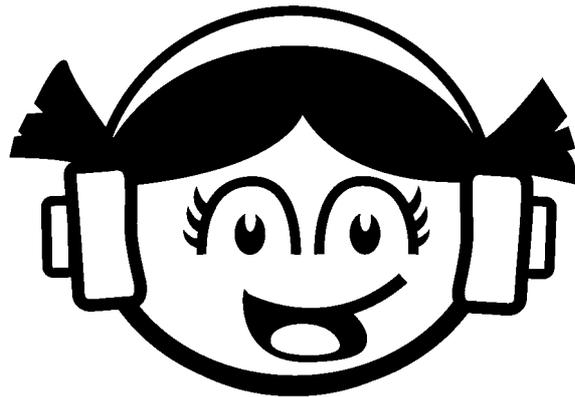
Lärmsituation während der Lärmerhebung					
Akteure	Geräusch	Ort	Zeit	Konfliktpotential	Verbesserungsvorschläge
Autobusse	bremsen, gasgeben	Haltestelle - Steinbauergasse Kreuzungsbereich	tagsüber, ca. alle 5 Minuten	Lärm in Wohnungen und im Freiraum Distanz zu Häusern >5m, zum Park >4m	sanfter fahren (Flüsterasphalt) 30 km/h-Zone
Autos	bremsen, gasgeben ein- und ausparken, Autotür zuschlagen	v.a. Kreuzungsbereich, Stellplätze Stellplätze u. Parkgaragenausfahrt	ständig punktuell	Lärm in Wohnungen und im Freiraum Distanz zu Häusern >3m, zum Park >4m	sanfter fahren (Flüsterasphalt) rücksichtsvolleres Verhalten
Motorräder	Motorgeräusch, gasgeben	Längenfeld- u. Steinbauergasse	punktuell	Lärm in Wohnungen und im Freiraum	besser Abschirmen, abschalten
Einsatzfahrzeug	Folgetonhorn	Längenfeldgasse	einmalig	Lärm in Wohnungen und im Freiraum	
Kinder	ballspielen, laufen, schreien, peifen, reden radfahren	Kinderspielplatz u. Ballspielkäfig	tagsüber	Lärm in Wohnungen und im Freiraum schreien ballspielen = Lärm Metallgittereinzäunung	rücksichtsvollerer Umgang Einzäunung mit Holz
Jugendliche	ballspielen, reden, rufen,	gesamter Parkbereich	punktuell, auch nachts	Lärm in Wohnungen und im Freiraum ballspielen = Lärm Metallgittereinzäunung	
Erwachsene	plaudern, rufen, schreien	Platzmitte	ständig	wenig schreien mit den Kindern	leiseres Verhalten
Hunde	bellen	v.a. Hundezone	punktuell	Lärm in Wohnungen und im Freiraum	

### Potentielle Lärmereignisse (inklusive Akteursbefragung)

Akteure	Geräusch	Ort	Zeit	Konfliktpotential	Verbesserungsvorschläge
Altstoffsammelzentrum	v.a. Altglaskontainer	südwestlicher Parkrand	punktuell	Lärm in Wohnungen und im Freiraum	Flaschen vorsichtiger einwerfen
Café	Besucherlärm	Steinbauergasse Ecke Malfattigasse	punktuell, nachts	Lärm v.a. in Wohnungen (nachts)	leiser nachhause gehen
Gasthaus	Besucherlärm	Herthergasse Ecke Malfattigasse	punktuell, nachts	Lärm v.a. in Wohnungen (nachts)	leiser nachhause gehen

## ANHANG 6: BEISPIELE VON ELEMENTEN FÜR EIN CORPORATE DESIGN

Sylvie-Piktogramm



Sylvie-Pressefoto

