

KONFLIKTE IM WOHN – UND MIETKONTEXT UND
IHRE BEARBEITUNG MIT SCHWERPUNKT AUF
MEHRPARTEIENWOHNBAUTEN IM BURGENLAND
ERGEBNISBERICHT



Autor*innen

Karin Katharina Schmid, MA – Projektleitung (Hochschule Burgenland)
Mag. Dr. Markus Glatz-Schmallegger (Hochschule Burgenland)

Projektförderung im Rahmen des Additionalitätsprogramms-
EFRE-2021-2027

Projektnummer A9/EUP.Add2021EFRE-10006-3-2023



Land
Burgenland



burgenland
wirtschaftsagentur

Coverfoto: (c) sabinevanerp

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	4
Ausgangslage	4
Mediation als Konfliktlösungsmethoden	4
Forschungsmethodik	5
Gesellschaftliche Trends im Kontext „Nachbarschaftskonflikt“	5
Perspektiven der Hausverwalter*innen	6
Perspektiven der Konfliktparteien	6
Perspektiven weiterer Stakeholder	8
Zusammenfassung	8
Entwicklung eines innovativen Prozesses	9

Einleitung

Dieser Bericht stellt in Kurzform die Forschungsergebnisse zu einem hochaktuellen Thema vor: „Konflikte im Wohn- und Mietkontext mit Schwerpunkt auf Mehrparteienwohnbauten im Burgenland“. Im Fokus steht die konstruktive und nachhaltige Bearbeitung solcher sehr häufig und in hohen Eskalationsstufen auftretender Konflikte zwischen Nachbar*innen im genossenschaftlichen Wohnbau im Burgenland.

Ausgangslage

Lösungen für unterschiedliche Konflikte wurden bis zum Beginn des vorliegenden Projekts vor allem von den Hausverwaltungen der Wohnbauträger geleistet. Mitarbeiter*innen der Hausverwaltungen sind aber weder dafür ausgebildet, noch stehen ihnen die für solch eine zeitintensive Konfliktbearbeitung ausreichende Ressourcen zur Verfügung. Um Konflikte in Zukunft durch Mediator*innen professionell bearbeiten zu können, wurde zwischen dem Österreichischen Friedenszentrum (ACP) und der Oberwarther Siedlungsgenossenschaft (OSG) eine Kooperation geschlossen. In dieser erklärte sich die OSG bereit, Konfliktfälle in ihren Wohnbauten über einen Zeitraum von zwei Jahren an das ACP zur Mediation, zu überweisen.

Der Prozess, vom Bekanntwerden eines Konflikts bei der Hausverwaltung bis hin zum Abschluss einer Mediation und eventueller Nachsorge, wurde seitens der Hochschule für angewandte Wissenschaften Burgenland GmbH/Studiengang

Soziale Arbeit (HAW) wissenschaftlich begleitet. Ziel dieser Evaluationsforschung war, das Fachwissen aus dem beforschten Feld selbst zu erheben und auszuwerten, um neue Ansätze für eine kritisch erweiterte „bessere“ Praxis zu generieren.

Finanziert wurde dieses Projekt durch das Land Burgenland, im Rahmen des Additionalitätsprogramms EFRE 2021-2027.

Mediation als Konfliktlösungsmethoden

Die Konfliktlösung soll in den Händen der Konfliktparteien selbst liegen, ist ergebnisoffen und kann nur konsensual verlaufen. Die Mediation selbst wird von professionellen aber unabhängigen und allparteilichen Dritten ohne Entscheidungsgewalt geleitet. Aus dieser Grundkonstellation heraus ergibt sich die win-win-Orientierung, ganz im Gegensatz zu einer Ausrichtung am Gewinn einer der beiden Konfliktparteien – derjenigen Logik, die eher aus Gerichtsverfahren resultiert.

In der Mediation gilt als Ideal die direkte Kommunikation aller Konfliktparteien. Der jeweiligen Sichtweise auf ein Problem wird ein hoher Stellenwert eingeräumt. In der Erhellung solcher oft sehr widersprüchlichen Perspektiven wird ein großes Potential für eine nachhaltige Klärung von Konflikten gesehen. Der Mediationsprozess wird auf eine tragfähige Vereinbarung ausgerichtet, die beide Parteien nach Konfliktende wieder langfristig ohne Störungen neben-

einander wohnen lassen kann.

Forschungsmethodik

Neben den Alltagserfahrungen der Konfliktparteien wurden in diesem Projekt die Perspektiven zahlreicher unterschiedlicher Anspruchsgruppen in Einzelinterviews erhoben, die mit Konflikten im Wohnumfeld zu tun haben: Bürgermeister*innen, verschiedene Stellen in den Bezirkshauptmannschaften, Exekutive, Mediator*innen, Richter*innen, Hausverwalter*innen, Mieter*innen ohne Konflikte als Vergleichsgruppe, wie auch verschiedenste Sozialorganisationen. Deren Erfahrungen und Perspektiven zeigen eine umfassende Perspektive und Einschätzung auf die Probleme und Potentiale zur Lösung von Konflikten zwischen Nachbar*innen.

Die qualitative Auswertung dieser Erfahrungen erfolgte mit einem Forschungsdesign, das Anregungen primär aus dem Feld selbst erhob. Im Sinne der „Interventionsforschung“ wurden dabei Perspektiven für eine verbesserte Praxis generiert, die durch Bedürfnisse im Feld Beteiligter bedingt sind. Diese Perspektiven wurden während des Forschungsprozesses mit unterschiedlichen Gruppen von Beteiligten kritisch diskutiert. Die so gewonnenen Daten wurden in der Auswertung berücksichtigt, wie auch die aus der Literatur gewonnenen Aspekte.

Dabei wurde regelgeleitet und nach Kriterien im Sinne der qualitativen Inhaltsanalyse vorgegangen. Die in der Auswertung gewonnenen Themenbereiche

wurden nach definierten Auswertungskriterien aufeinander bezogen und bis zur Sättigung der Texte abgeglichen. Diese Vorgehensweise ermöglichte dem Forschungsteam der HAW ein Instrument zu entwickeln, das eine durch Reflexion und Theorie kritisch verbesserte Praxis der Bearbeitung von Konflikten zwischen Mieter*innen erlauben soll.

Gesellschaftliche Trends im Kontext „Nachbarschaftskonflikt“

Nachbarschaftskonflikte können emotional intensiv sein. Die Wohnung als privater Schutzraum verstärkt das Bedrohungsenergie in Konfliktsituationen. Stakeholder berichten von einer breiten Palette an Konfliktursachen, welche jedoch kaum standardisiert werden können. Typische Streitpunkte umfassen:

- Einhaltung der Hausordnung, vor allem hinsichtlich Lärms oder Parkplatzordnung
- Umgang mit Kindern
- Nutzung der Gemeinschaftsräume
- Mietrückstände oder juristische Auseinandersetzungen

Für diese konkreten Anlassfälle sollenschnelle Lösungengesucht werden. Dabei zeigt sich, dass das konkrete Verhalten auf höchstpersönlichen Gründen basieren kann. Fehlende Kommunikation zwischen Konfliktparteien verhindert einen Austausch und somit gegenseitiges

Verständnis und daraus resultierende fehlende Rücksichtnahme, somit kann sich der Konflikt verhärten und das Eskalationspotenzial erhöhen. Die gewünscht schnelle Lösung ist kaum nachhaltig zu erreichen.

Aber auch gesellschaftliche Trends verstärken die Komplexität solcher Konflikte. Nachbarschaften umfassen heute tendenziell sehr unterschiedliche Gruppen von Menschen. Was sie zusammenbringt, ist weniger Freiwilligkeit, also dass man mit diesen konkreten Bewohner*innen zusammen wohnen will. Was diese zusammenhält, ist weniger die Dauer der Beziehungen oder dass man sich gegenseitig gut kennt.

Im Gegenteil wechselt die Zusammensetzung der Nachbarschaften tendenziell häufiger. Es handelt sich bei den untersuchten Nachbarschaften meist um sehr fluide und wechselhafte Arrangements sehr unterschiedlicher Bewohner*innen. Wohnraum wird andererseits eher als Transaktion auf der Grundlage eines Kosten-Nutzenkalküls betrachtet, denn auf der Grundlage sozialer Aspekte wie Zugehörigkeit oder soziale Nähe. Die allorts steigenden Kosten verstärken diesen Trend massiv. Auch die Erbauer*innen von Mietwohnhäusern schauen primär auf das ökonomische Interesse.

Perspektiven der Hausverwalter*innen

Zu Beginn des Projekts wurden die Hausverwalter*innen der OSG inter-

viewt. Durchgängig wurde berichtet, dass Konfliktbewältigung einen nicht unerheblichen Anteil ihrer Arbeitszeit in Anspruch nehmen würde und dies zu Lasten der eigentlichen Aufgaben technischer Hausverwalter*innen ginge. Zusätzlich wird von einer psychischen Belastung gesprochen, weil die Hausverwalter*innen beispielsweise auch in ihrer Freizeit, am Wochenende, etwa beim Einkauf, von Konfliktparteien angesprochen oder auch angerufen würden. Dies ginge so weit, dass der*die Hausverwalter*in in Konflikte als Konfliktpartei hineingezogen würde. Es wird von unterschiedlichen Vorgehensweisen berichtet, jedoch eingestanden, dass ein langfristiger Erfolg selbst intensiver Konfliktarbeit nur in geringem Ausmaß wahrzunehmen wäre.

Von einer Vernetzung mit in Nachbarschaftskonflikten involvierten Organisationen und Behörden wird nicht gesprochen, einzig die Polizei würde zum Teil bei Delogierungen aktiv seitens der Hausverwaltung eingeschaltet.

Perspektiven der Konfliktparteien

In Interviews mit Konfliktparteien wird als Konfliktursache häufig die Nichteinhaltung der Hausordnung angeführt (Lärm, Parkplatzordnung, Nutzung der Gemeinschaftsräume etc.). Zum Teil werden sich die Bewohner*innen jedoch erst während der Mediation bewusst, dass der Konflikt andere, zum Teil sehr persönliche und lange in der Vergangenheit zurückliegende Ursachen hat. Generell wird die Hausverwaltung

in der Verantwortung gesehen, sich um Konflikte in der Hausgemeinschaft zu kümmern. Jedoch bescheinigen auch sie der Konfliktarbeit der Hausverwalter*innen eher geringe Erfolgsaussichten. In der Folge schwelt der Konflikt oftmals über Jahre weiter und eskaliert, wodurch sich die Fronten verhärten und eine Einigung weiter erschwert wird. Das Einschalten der Polizei oder von Rechtsvertretungen wird als einer der letzten Schritte angeführt. Ein Umzug in eine andere Wohnung wird kaum in Betracht gezogen, da dieser mit hohen zeitlichen und finanziellen Ressourcen verbunden wäre. Zusätzlich würde ein Umzug zu meist auch den Verlust des sozialen Umfeldes, bei Kindern beispielsweise einen Wechsel des Kindergartens oder der Schule, bedingen.

Konflikte innerhalb der Hausgemeinschaft werden von den Konfliktparteien als massiv belastend beschrieben: Unwohlsein, Anspannung bis hin zu Schlafstörungen und in Folge psychische Belastung, werden in diesem Kontext angeführt. Der Wunsch nach einem ruhigen Leben ist omnipräsent, jedoch scheitert es an Methoden zur Umsetzung.

Mediation ist den Konfliktparteien nur begrenzt bekannt, wodurch Skepsis und zum Teil Ablehnung gegenüber dieser Methode entsteht. Es wird jedoch in Interviews mit Konfliktparteien ersichtlich, dass nach einem klärenden Gespräch mit dem*der Mediator*in oftmals einer Mediation zugestimmt wird. Die Erfahrungen während der Mediationen sind, soweit dokumentiert, ausschließlich positiv. Obwohl die Mediations-

sitzungen zum Teil als sehr anstrengend und emotional beschrieben werden, wären sie von den Konfliktparteien mit einem guten Gefühl verlassen worden. Die Mediation hätte zu mehr Verständnis unter den Konfliktparteien geführt und somit zu mehr Rücksichtnahme. Respektvolles Reden wäre die Grundlage für mehr Verständnis für das Verhalten der Konfliktpartei und würde somit zu mehr Toleranz führen. Man würde sich sogar selbst dadurch besser kennenlernen, könne Vergangenes ruhen lassen, einen Schlussstrich ziehen und einen Neubeginn wagen. Aus solchen Erfahrungen resultiert, dass alle teilnehmenden Parteien einer neuerlichen Mediation positiv gegenüberstehen.

Die Interviews wurden einige Wochen und Monate nach Abschluss der Mediation geführt, um die Nachhaltigkeit der Intervention der Mediator*innen erheben zu können. Hier hat sich gezeigt, dass auch nach Monaten von einer deutlichen Verbesserung gesprochen wurde, einem merkbar positiven Prozess innerhalb der Wohngemeinschaft, es würde wieder begrüßt, miteinander gesprochen und eine deutliche Rücksichtnahme gespürt werden. Es wird von Beruhigung gesprochen, davon dass für alle Parteien vertretbare Lösungsansätze gefunden oder Vereinbarungen getroffen werden konnten, die auch eingehalten würden.

Betont wird, dass die Neutralität und die Professionalität der Mediator*innen diese Erfolge ermöglicht hätten.

Mehrfach wurde der Wunsch nach regelmäßigen Bewohner*innen Ver-

sammlungen geäußert, unter Beisein einer Mediatorin, eines Mediators. Begründet wird dies mit dem Wunsch, die fachliche Kompetenz der Hausverwalter*innen mit der der Mediator*innen zusammenzuführen.

Perspektiven weiterer Stakeholder

Richter*innen haben reflektierte teilsystemische Einschätzungen zur Wirksamkeit von Mediation. Sie bewerten Mediation aus der Perspektive der Ergänzung gerichtlicher Exekutionsverfahren. In Bezug darauf kommen sie zu unterschiedlichen Einschätzungen. Einig sind sie sich darin, dass sich in den meisten Konflikten zeige, dass im Hintergrund psychische oder soziale Ursachen für eine Eskalation eines Konflikts wirken. Sie befürworten eine vernetzte Bearbeitung von solchen stärker eskalierten Formen von Konflikten grundsätzlich, weil die Ursachen ein Gericht schwer alleine bearbeiten kann. Skepsis gibt es bei ihnen zum Teil wegen einer Verlängerung von gerichtlichen Verfahren, wenn eine Mediation eingeschoben würde, obwohl doch schnelle Lösungen erforderlich wären.

Noch eindeutiger befürworten soziale Einrichtungen eine vernetzte Bearbeitung. Auch sie betonen, dass fast immer soziale, psychische und tief gehende emotionale Aspekte in Nachbarschaftskonflikten wirken. Daher befürworten sie die Notwendigkeit einer strukturierten Konfliktbearbeitung, in der auch die Stärken der Mediation für

eine nachhaltige Konfliktbearbeitung als notwendig erachtet werden. Denn derzeit fehle eine „Struktur“ für die Initiierung einer Konfliktbearbeitung. Es werde in Akutfällen immer nur mit den gegenwärtigen sehr eingeschränkten Ressourcen und Instrumenten vorgegangen. Besonders in eskalierenden Konflikt-Fällen zeige sich aber die Notwendigkeit eines breiteren Netzwerks zur Konfliktbearbeitung laut übereinstimmender Meinung all dieser Interviewpartner*innen.

Zusammenfassung

Die Erwartung an gut entwickelte Bindungen im unmittelbaren Umfeld nimmt nicht ab, eher das Gegenteil ist der Fall. Es wird von Nachbarschaft Rücksicht füreinander eingefordert. Das zeigen Interviews mit Konfliktparteien. Der Bedarf an Sozialkapital in Form eines grundsätzlichen gegenseitigen Vertrauens und der Anerkennung gemeinschaftlicher Normen und entsprechenden Verhaltens steigt. Werden diese Erwartungen nicht erfüllt, kann es zu Konflikten kommen, für dessen Lösung den Konfliktparteien adäquate Methoden fehlen.

Die Hausverwalter*innen verfügen andererseits nicht über eine Ausbildung um Konfliktlösungen anzuleiten. Vielmehr verursachen ihre bisherigen Interventionen bei Nachbarschaftskonflikten hohe Zeitaufwände, zu Lasten ihrer originären Tätigkeit – der technischen Hausverwaltung – es kann zu einer Überforderung kommen.

In den Stakeholder-Gesprächen

wiederum hat sich gezeigt, dass Konflikte mit hintergründig tieferen Problemlagen nicht einen Ausnahmefall darstellen, sondern eher zu Normalfällen werden. Auch wird ein Bedarf an einer „strukturierten“ Form der Konfliktbearbeitung geäußert.

Je weniger gut entwickelte langfristige Beziehungen als Grundlage für eine „erfolgreiche“ Form der Konfliktbewältigung vorhanden sind, braucht es umso mehr reflektierte Regeln einer möglichst nachhaltigen Konfliktbearbeitung. Und es braucht für eine erfolgreiche Konfliktbearbeitung unter solchen Umständen auch Ressourcen, also geeignete Ansprech-Partner*innen, Instrumente, Netzwerke und methodische Sicherheit der Beteiligten. Andererseits kann eine Investition in reflektierte Formen der Konfliktbearbeitung, wie in den Interviews mit den Konfliktparteien beschrieben, sehr viel Positives bewirken.

Entwicklung eines innovativen Prozesses

Abgeleitet aus den Ergebnissen der unterschiedlichen Erhebungen wurde durch das Forschungsteam der HAW nachfolgend beschriebener Prozess entwickelt:

Nach Bekanntwerden eines Konflikts in der Hausverwaltung wird dieser an eine eigene OSG interne Stelle weitergeleitet. Um die Hausverwalter*innen zu entlasten, soll dies relativ rasch erfolgen. Der Tendenz, dass Hausverwalter*innen infolge intensiver Auseinandersetzung

mit den Konfliktparteien, in solche Konflikte hineingezogen werden, kann so entgegengewirkt werden. Die Weiterleitung geschieht entlang klar definierter Kriterien. Die neue Stelle innerhalb der OSG bereitet die Informationen zu den Fällen für eine schnelle Weiterleitung an das ACP in einer strukturierten Weise auf.

Diese Schnittstelle baut somit innerhalb der OSG Wissen rund um qualitative gut aufgesetzte und lösungsorientierte Konfliktbearbeitung kontinuierlich auf und kann die Qualität nachhaltiger Konfliktbearbeitung so steigern. Dies ist auch für präventive Aspekte wichtig, beispielsweise wenn es Voraussetzungen gibt, die in die Zuständigkeit der OSG fallen und Konflikte möglicherweise bedingen (beispielsweise, wenn aufgrund der Lage des Spielplatzes Beschwerden einlangen). Das Reporting dieser Stelle direkt an die Geschäftsführung kann dieses reflektierte und kontinuierlich weiter entwickelte Wissen dokumentieren.

Durch dieses Verfahren werden die Hausverwalter*innen sehr schnell und nachhaltig entlastet. Durch die Beteiligung des ACP wiederum können solche Konflikte mit bestmöglicher Kompetenz und Qualität einer nach Möglichkeit zufriedenstellenden Lösung geführt werden.

Das ACP übernimmt in diesen Fällen nach qualitativen Kriterien das Clearing und gegebenenfalls die Weiterleitung an die Mediator*innen. Im Bedarfsfall wendet sich das ACP für eine Abklärung in Detailfragen an die neue Schnittstelle, nur

in Ausnahmefällen wird Kontakt mit der Hausverwaltung vor Ort aufgenommen. Das ACP hat in der neuen Stelle die neue Ansprechpartnerin für alle überwiesenen Konfliktfälle.

Weitere mögliche Interaktionen zwischen der Schnittstelle der OSG und ACP werden in diesem Prozess vorgeschlagen: Gemeinsame Arbeit entlang Checklisten und Regelwerk zur Konfliktbearbeitung, Abstimmungsgespräche zur Fallkoordination, fortlaufende Weiterbildung, Ausbau eines Mediator*innen Pools, thematische Treffen mit dem Zweck, dass sich Hausverwalter*innen und Mediator*innen kennenlernen. Anlassbezogene Gespräche, zum Beispiel über Instrumente für „gute“ Hausversammlungen; Feedbackgespräche etc.

Dem von Konfliktparteien wiederholt ausgesprochenen Wunsch nach Weiterführung des Mediationsangebotes seitens der OSG wurde mit Abschluss dieses Projekts entsprochen: Es wurde die Bereitschaft zugesichert, diesen entwickelten Prozess der Konfliktbearbeitung in einer Kooperation zwischen dem ACP und der OSG nachhaltig zu implementieren.

IMPRESSUM

Österreichisches Friedenszentrum (ACP)

Rochusplatz 1, 7461 Stadtschlaining, Österreich, ZVR: 074731184

Telefon: +43 3355 2498, Fax: +43 3355 2662, E-Mail: ac4p@ac4p.at

www.ac4p.at | [@acp_schlaining](https://www.instagram.com/acp_schlaining) | [f ACP.Schlaining](https://www.facebook.com/ACP.Schlaining) | [in acpschlaining](https://www.linkedin.com/company/acpschlaining)

