

**Konfliktmanagement – Kongress 2006**  
**am 7. und 8. Juli 2006**  
**im Landgericht Hannover**

**Schwerpunkt: Mietstreitigkeiten**

Forum 3:  
Eine sichere Anlage?! Probleme und Konfliktlösungsmodelle in  
Großwohnanlagen

Referentin: Ingrid Prell

## Inhaltsverzeichnis

I.	Großwohnanlagen: .....	3
	der ideale Nährboden für eskalierende Mieter-Konflikte? .....	3
II.	Relevanz der unterschiedlichen Ebenen für die Klassifizierung von Konflikten... ..	4
	1. Sachebene und Hintergrundkonflikt (vgl. Schaubild 1 im Anhang).....	4
	2. Funktionaler und dysfunktionaler Konflikt.....	4
III.	Zur Dynamik und Konfliktdynamik in Hausgemeinschaften .....	5
	1. Zur Gruppendynamik in Hausgemeinschaften .....	5
	2. Zur Konfliktdynamik in Anlehnung an das Phasenmodell nach F. Glasl .....	6
IV.	Mietermediation als erfolgreiches Modell der Konfliktlösung in.....	7
	Großwohnanlagen .....	7
	1. Eröffnung des Mediations-Prozesses.....	8
	2. Einzelinterviews mit den Mietern.....	8
	3. Mediationssitzung der beteiligten Mieter .....	9
	4. Kontrakt aus der Mediationssitzung .....	9
V.	Zur Konfliktprävention und Netzwerkarbeit.....	10
	1. Training im Umgang mit Konflikten.....	10
	2. Sensible Vermietung .....	10
	3. Netzwerke.....	11
	4. Mediations- bzw. Konfliktvermittlungszentren .....	11
VI.	Vision .....	12
	Anhang .....	13

Anmerkung:

Zur Vereinfachung des Textes hat die Autorin absichtlich auf das Gendern verzichtet.

## **I. Großwohnanlagen: der ideale Nährboden für eskalierende Mieter-Konflikte?**

In der Regel wird eine Großwohnanlage mit vielen negativen Charakteristika belegt und oft als Ghetto stigmatisiert, in dem man selbst nicht leben möchte. Mit der Frage, welche Unterschiede zwischen Großwohnanlagen und kleinen Hausgemeinschaften bestehen, beschäftigte sich Ingrid Prell, Dipl. Sozialpädagogin und Mediatorin und kam zu folgendem Schluss:

In Großwohnanlagen herrscht die Anonymität vor und zwar so, dass auch direkte Nachbarn oft keine Regelmäßigkeiten, Gewohnheiten und Abläufe im offensichtlichen Alltagsleben des anderen wahrnehmen und wiedergeben können. Viele Mieter in Großwohnanlagen wissen nicht, wann der Nachbar aus dem Haus geht und wann er nach Hause kommt. Ob er möglicherweise im Urlaub ist, oder im Krankenhaus liegt. Die Frage seit wann der Nachbar nicht mehr gesehen wurde, kann in der Regel nur vage und ungenau beantwortet werden.

Die Nachbarn vermeiden es in der Regel Verantwortlichkeiten und Verbindlichkeiten, die der Gemeinschaft zu Gute kommen würden, auszuhandeln und zu übernehmen.

So kann es beispielsweise Konflikte zwischen Hausfrauen geben, die zur selben Zeit gleiche Arbeiten erledigen und dafür Gemeinschaftsflächen belegen wollen. Der Platz reicht aber nicht für alle aus, da es sich um Gemeinschaftsfläche und nicht um zur Wohnung gehörende Räume handelt. Jede Nachbarin beansprucht die Fläche nun für sich und fühlt sich im Recht. Keine der Damen kam im Vorfeld auf die Idee, Verantwortung für die Gemeinschaft zu übernehmen und eine verbindliche Absprache mit allen Beteiligten über die Belegung zu treffen.

Durch fehlende Verbindlichkeit und Verantwortung gibt es nur wenige Gruppennormen, die für eine funktionierende Gemeinschaft nötig sind. Die Verständigung auf ein gemeinsames Regelwerk und einvernehmliche Verhaltensweisen, die den Ansprüchen und Erwartungen der Beteiligten im Großen und Ganzen gerecht werden ist häufig auf ein Minimum begrenzt oder fehlt ganz. Die Annäherung von diametralen Positionen auf ein realistisches Mittelmaß wird durch Kontaktvermeidung oft verhindert.

Häufig wird der Nachbar aufgrund äußerlicher Merkmale und Kennzeichen, wie Hautfarbe, Sprache, Ausdrucksweise, Kleidung, Geruch, Auto, Anzahl der Kinder, Besucher und Freunde usw. in ein affektgeladenes Raster eingeordnet.

Diese Klassifikation bedingt Wahrnehmungsabwehr und -fehler sowie kognitive Verzerrung und Generalisierung, wodurch neue Erfahrungen mit dem Nachbarn nicht

oder nur erschwert gewonnen werden können. Die Vorurteile, die zu Beginn jeder Interaktion wichtig sind, um den Rahmen und die eigene Position zu bestimmen werden zu Urteilen, die oft irreversibel sind. Die Abwehrhaltung, gekennzeichnet durch Äußerungen wie: „Warum soll ich reden? Das bringt ja eh nichts! Der hält sich bestimmt an nichts und macht was er will.“, macht deutlich, dass der Wunsch mit dem anderen in Kontakt zu kommen schon im Keim erstickt sein kann. Je mehr Zeit vergeht, desto schwieriger wird es mit dem Nachbarn ins Gespräch zu kommen. In dieser Zeit können sich so viele Missverständnisse und Fehlinterpretationen aufbauen, so dass ein Mieterkonflikt entsteht.

Denn: „man kann **nicht** nicht-kommunizieren“ um in Paul Watzlawicks Worten zu sprechen.

## **II. Relevanz der unterschiedlichen Ebenen für die Klassifizierung von Konflikten**

### **1. Sachebene und Hintergrundkonflikt** (vgl. Schaubild 1 im Anhang)

Ein Konflikt entsteht dann, wenn gleichzeitig unterschiedliche Verhaltenstendenzen bestehen. Haben beispielsweise zwei Mieter unterschiedliche Auffassungen von der Ausführung der Hausreinigung, so stehen zwei Meinungen nebeneinander. Die Ausführung der Hausreinigung entspricht der Sachebene. Im Hintergrund spielen unterschiedliche Werte und Regeln, strukturelle Bedingungen, Informationen, Interessen, subjektive Deutungen, Interaktionsstrukturen sowie die Umwelt und Entwicklungen der Beteiligten eine wichtige Rolle.

In der Regel kommt ein Mieter mit einer Beschwerde nach ca. 1 – 2 Jahren nach Entstehen des Konfliktes zum Vermieter und tut seinen Unmut kund. In dieser Zeit können sich so viele Facetten, vor allem auf der affektgeladenen Ebene, konkretisiert haben, dass der eigentliche Streitpunkt - die Hausreinigung - in den Hintergrund tritt. Die Verteidigung der Position und des Standpunktes des Einzelnen, der durch Befindlichkeiten auf der Hintergrundebene motiviert ist, steht im Vordergrund.

### **2. Funktionaler und dysfunktionaler Konflikt**

Sind in dem Beschwerdeschreiben, die in der Regel von Mietern bevorzugt werden, viele Generalisierungen, Bewertungen, Zuschreibungen des Konfliktpartners, Metaphern oder subjektive Darstellungen enthalten, kann der Vermieter davon

ausgehen, dass es im System „Hausgemeinschaft“ keine eigeninitiierten Möglichkeiten zur Weiterentwicklung gibt. Der Konflikt wird dann in der Regel von der Mietergemeinschaft als dysfunktionaler Konflikt ausgetragen, der als Belastung erlebt wird. Das Verhalten der Nachbarn wird wechselseitig ausschließlich negativ gedeutet. Die Hausgemeinschaft tritt auf der Stelle und kommt alleine nicht weiter. Äußerungen wie: „es ändert sich nichts“, sind nicht selten und geben Aufschluss über die stereotypen Interaktionsstrukturen der Beteiligten, die alleine nur erschwert alternative und konstruktive Handlungsstrategien entwickeln können.

### **III. Zur Dynamik und Konfliktodynamik in Hausgemeinschaften**

#### **1. Zur Gruppendynamik in Hausgemeinschaften**

In Hausgemeinschaften finden, ebenso wie in allen Gruppen, gruppendynamische Prozesse statt. Zieht ein Mieter aus oder kommt ein neuer Mieter dazu, gerät die Gruppe bzw. die Hausgemeinschaft ins Wanken. Die Hausgemeinschaft hat ein neues Mitglied in ihr Regelwerk zu integrieren und der neue Mieter hat sich mit all seinen Vorerfahrungen in die neue Hausgemeinschaft einzufinden. Die Eigenheiten der Hausgemeinschaft in Bezug auf alle akzeptierten individuellen Verhaltensweisen und die individuelle Auslegung der Hausgemeinschaftsordnung, als stillschweigender und informeller Gruppenvertrag, werden von dem neuen Nachbarn mehr oder weniger wahrgenommen. Er erlebt im Vergleich zu seiner bisherigen Hausgemeinschaft Veränderungen, wie:

- Geräusche und Geräuschkulisse
- Procedere der Hausreinigung
- Gerüche
- Sauberkeit
- Abstellen von Gegenständen im Hausflur
- Personen und Eigenheiten von den Persönlichkeiten
- Sprachcodes und Interaktionsmuster

Im Umkehrschluss nimmt die bestehende Hausgemeinschaft die Verhaltensweisen des neuen Nachbarn wahr. Wenn es nun gelingt, sowohl die informellen Strukturen, die in jeder Hausgemeinschaft gegeben sind, zu erkennen und sich darauf einzustellen, als auch das neue Mitglied aus dem inaktiven Notstand zu befreien, dann ist zu erwarten, dass das System wenig dysfunktionale Konflikte auszutragen hat.

Gelingt dies nicht, folgen in der Regel Konflikte, die sowohl Hausgemeinschaften als auch Nachbarschaften mehrere Eingänge spalten können, vor Gericht ausgetragen werden, zum Schiedsmann gelangen oder an den Vermieter herangetragen und bestenfalls mit Hilfe des Modells der Mediation beigelegt werden können.

## 2. Zur Konfliktodynamik<sup>1</sup> in Anlehnung an das Phasenmodell nach F. Glasl<sup>2</sup>

(vgl. Schaubild 2 im Anhang)

Bis es jedoch so weit ist, begeben sich die streitbaren Nachbarn auf den Weg durch die Eskalationsspirale, die die Dynamik von Konflikten beschreibt.

In der Regel beginnt ein Konflikt mit **(1) Verstimmung und Verhärtung** (heiß). Der Nachbar tut oder sagt etwas, das der andere individuell interpretiert. Diese Interpretation führt zu einer bestimmten, meist negativ gefärbten Emotion, die wiederum Anlass für das folgende Verhalten oder die Aussage ist.

In der zweiten Stufe folgen **(2) Debatten und Polemik** (heiß), die dazu führen können, Missverständnisse auszuräumen oder die Intention des anderen zu verstehen. In Mietergemeinschaften wird diese Stufe häufig ausgelassen und es folgt sofort der **(3) Kontaktabbruch** (kalt), ohne dass je ein Wort über die gegensätzlichen Verhaltenstendenzen gewechselt worden ist. Der Streitpartner wird ab nun „mit anderen Augen gesehen“ und die defizitäre Diskrepanz wird hervorgehoben. Verbindendes tritt in den Hintergrund. Nun folgt die Bildung von **(4) Koalitionen** (kalt). Die soziale Ausweitung findet statt. Die Kontrahenten versuchen Allianzen mit Gleichgesinnten zu schließen, die sowohl aus der eigentlichen Hausgemeinschaft, als auch aus anderen Eingängen stammen können. Somit werden zunächst unbeteiligte Dritte in den Konflikt involviert. Durch die Rückendeckung der Alliierten gewinnt der Konfliktpartner an vermeintlicher Macht und ist nun in der Lage wirksame **(5) Strategien zum Gesichtsverlust** (kalt) zu entwickeln, um den Kontrahenten unter Druck zu setzen, oder die vermeintlichen Pläne des anderen rechtzeitig zu durchschauen und zu durchkreuzen.

Auf der sechsten Stufe wird der Konflikt zum Dreh- und Angelpunkt in der Mietergemeinschaft. Er bestimmt den Tagesablauf, die Gedanken, Wahrnehmungen und die Gefühle der Beteiligten. Es wird **(6) Druck** (heiß) ausgeübt und es werden **(6) Drohung und Gegendrohungen** (heiß) ausgesprochen.

---

<sup>1</sup> vgl. Ingrid Prell/ Dr. Ansgar Marx, Zeitschrift DW, Die Wohnungswirtschaft, Hammonia-Verlag, Ausgabe Februar 2005, Seite 42f.; Ausgabe März 2005, Seite 48ff.  
Sowie ZKM, Zeitschrift für Konfliktmanagement, Verlag Dr. Otto Schmidt, 9. Jahrgang, Heft 2/2006, März/April, Seite 59ff.

<sup>2</sup> Friedrich Glasl, Konfliktmanagement, 7. Auflage, Bern/ Stuttgart 2002, Seite 215 ff.

Auf dieser Stufe findet häufig erst der Gang zu einer übergeordneten Instanz (Rechtsanwalt, Schiedsman, Vermieter) statt.

Nun tritt der Konflikt in eine neue Dimension ein und ab dieser Stufe wird die Vermittlung durch die Methode der Mietermediation äußerst schwierig. Es folgen **(7) Regelbrüche und begrenzte Vernichtungsschläge** (kalt). Dem Gegner wird jede Menschlichkeit und Würde abgesprochen. Damit begründet, können gegen ihn ohne Skrupel Vernichtungsschläge, zum eigenen Wohle, zunächst noch gedanklich ausgeübt werden. Die Kommunikation kann sehr vulgär eingefärbt sein und die Absicht dem anderen zu schaden ist vorrangig zu beobachten. So werden Gerüchte verbreitet und geschürt. Jetzt geht es nur noch um Gewinnen und Verlieren.

Auf der nächsten Stufe, der **(8) Zersplitterung** (heiß) werden die antizipierten Vernichtungsschläge in die Tat umgesetzt. Es kommt zu offensiven Behinderungen des Gegners. Außerdem wird versucht, seine Machtposition zu schwächen und ihn von „seinem Hinterland“ bzw. den Menschen, die auf seiner Seite stehen, abzutrennen. Es kommt zu Angriffen auf den eigentlichen Konfliktgegner sowie dessen Verbündete oder vermeintliche Verbündete. Die letzte Konfliktdimension kann als **(9) Totaler Krieg** (heiß) beschrieben werden, bei dem beide Konfliktgegner den eigenen Verlust von Gesundheit und Sozialprestige oder materiellen Nachteilen in Kauf nehmen. Das Bestreben dem anderen nachhaltig psychisch, beruflich oder gesellschaftlich zu schädigen und ihn zu zerstören dominiert das Handeln, auch wenn damit die Möglichkeit verbunden ist, gemeinsam mit ihm in den Abgrund zu gehen.

#### **IV. Mietermediation als erfolgreiches Modell der Konfliktlösung in Großwohnanlagen**

Konflikte in Hausgemeinschaften sind vielschichtig und nicht einfach zu durchschauen. Je höher der Konflikt eskaliert ist, desto schwieriger ist es ihn auf eine tiefer liegende Stufe zurück zu führen. Je mehr Menschen direkt oder indirekt an einem Konflikt beteiligt sind, desto umfangreicher muss der Prozess angelegt werden. Es ist eine Herausforderung den Vermittlungsprozess zu strukturieren und den Interessen aller Beteiligten Raum zu geben.

## 1. Eröffnung des Mediations-Prozesses

In der Regel beschwert sich der Mieter schriftlich über einen oder mehrere Nachbarn. Häufig vermischen sich Sachebene und Beziehungsebene. Deshalb ist es nötig das Beschwerdeschreiben zunächst nach folgenden Kriterien zu analysieren:

- Welche Punkte sind mietrechtlich relevant?
- Was deutet auf Vermutungen des Beschwerdeführers hin?
- Welche Hinweise auf mögliche Einstellungen, Normen und Werte gibt es?
- Welche Generalisierungen und Polarisierungen werden benutzt und wo erfolgen sie im Text?
- Was deutet auf übernommenen Sichtweisen hin?

Meistens erscheinen in dem Beschwerdeschreiben bereits Namen von Personen, die hinter dem Beschwerdeführer stehen und Namen der Konfliktpartner. Aus dieser Auflistung kann die Mediatorin den ungefähren Umfang der Beschwerde ableiten und sich mit Hilfe der hausinternen Datenbank einen Überblick über beteiligten Mieter und Hauseingänge verschaffen.

Um den nächsten Schritt einzuleiten, schreibt die Mediatorin alle Beteiligten an und kündigt sich zu Mieterinterviews in Einzelsitzungen an. Sie geht dadurch offensiv und neutral auf alle beteiligten Mieter zu und wandelt die Anonymität in Transparenz um.

## 2. Einzelinterviews mit den Mietern

(vgl. Schaubild 3 im Anhang)

Um eine tragfähige und zukunftsorientierte Vereinbarung zwischen den Mietern zu erzielen, ist es notwendig, die gesamte Hausgemeinschaft bzw. alle Beteiligten in den Mediationsprozess einzubeziehen. Die Einzelinterviews finden also zwischen der Mediatorin und allen Beteiligten statt, nicht nur mit den Hauptkontrahenten. In den Gesprächen bekommt jeder Mieter Gelegenheit, seine persönliche Sichtweise des Konflikts darzustellen. Diese Gespräche können zwischen 10 bis 45 Minuten dauern und werden stichwortartig protokolliert. Schon in diesem Stadium zeigt sich, dass die Beziehungs- und Konfliktdynamik innerhalb der Hausgemeinschaft ganz unterschiedlich wahrgenommen wird.

Nachdem alle Mietparteien einzeln gehört wurden, entwickelt die Mediatorin eine Arbeitshypothese über die Art des Konflikts, die am stärksten involvierten Personen sowie die Gruppendynamik. Im Anschluss daran werden die Mietparteien zu einer Mieterversammlung auf neutralem Boden eingeladen.

Unverzichtbar ist es, in den Einzelgesprächen die Mieterversammlung vorzubereiten und die Methode der Mediation als alternative Lösung für den Konflikt vorzustellen. Die meisten Mieter reagieren an dieser Stelle verunsichert und äußern ihre Ängste und Befürchtungen, denn in der Mediationssitzung werden Standpunkt, Interessen und Wünsche aber auch Sorgen und Nöte öffentlich. Der jeweilige Mieter scheint das Gefühl zu haben, dem Gegner schutzlos ausgesetzt zu sein, da es außer ihm niemanden gibt, der seine Position vertritt.

Um diese Befürchtungen zu relativieren wird den Konfliktbeteiligten die Methode der Mediation erläutert, der „Sicherheits-Rahmen“ gesetzt, anhand der Gesprächsregeln und des Ablaufs der Mediation, sowie die Rolle der Mediatorin transparent gemacht. Bisher hat niemand das Angebot der Mediation ausgeschlagen. Viele kamen mit gemischten Gefühlen und in abwartender Haltung, aber alle kamen und wollten eine Lösung erzielen.

### **3. Mediationssitzung der beteiligten Mieter<sup>3</sup>**

Die Mediationssitzung mit den Mietern folgt grundsätzlich einer bestimmten Struktur, die aus folgenden Phasen besteht:

Zunächst fasst die Mediatorin die Ergebnisse aus Einzelgespräche mit den jeweiligen Mietern zusammen mit der Option auf Korrektur oder Ergänzung vonseiten des Betroffenen. Danach werden die klärungsbedürftigen Punkte benannt (**Themensammlung**). Im Anschluss daran werden die Mieter einzeln aufgefordert, ihre **Interessen** (Wünsche, Bedürfnisse und Befürchtungen) zu benennen, die auf einem Flipchart visualisiert werden. In der nächsten Phase werden die **Lösungsoptionen** in einer Art Brainstorming gesammelt, die dann verhandelt werden. Die Ergebnisse werden in einer **Vereinbarung** zusammengefasst.

Die Konfliktvermittlungsgespräche sollten einen Zeitraum von 90 bis 180 Minuten nicht übersteigen.

### **4. Kontrakt aus der Mediationssitzung**

Die Mediatorin hält die getroffenen Vereinbarungen in einem **Mieterprotokoll** fest, das den einzelnen Mietparteien zur Unterschrift zugesandt wird.

---

<sup>3</sup> vgl. Ingrid Prell/ Dr. Ansgar Marx, Zeitschrift DW, Die Wohnungswirtschaft, Hammonia-Verlag, Ausgabe Februar 2005, Seite 42f.; Ausgabe März 2005, Seite 48ff.  
Sowie ZKM, Zeitschrift für Konfliktmanagement, Verlag Dr. Otto Schmidt, 9. Jahrgang, Heft 2/2006, März/April, Seite 59ff.

Die Ergebnisse der letzten Jahre zeigen, dass Mieterstreitigkeiten in einem hohen Maße durch die Methode der Mediation beigelegt werden können und ein nachbarschaftliches Wohnen wieder möglich wird. Bisher ist immer eine Einigung erzielt worden. Die Mieter sind durchweg mit den Ergebnissen bzw. ihren eigenen Ergebnissen aus der Mediation zufrieden.

## **V. Zur Konfliktprävention und Netzwerkarbeit**

Konflikte können durch keine Maßnahme vollständig verhindert werden, wohl aber der Umgang mit selbigen. Auch wenn Konflikte zunächst als Krise erlebt werden, bieten sie ein hohes Potential an Weiterentwicklung und Zukunftsorientierung, sofern sie konstruktiv bearbeitet werden.

### **1. Training im Umgang mit Konflikten**

Um Mieterkonflikte konstruktiv lösen und die Konfliktspirale aufhalten zu können, ist das Training im Umgang mit Konflikten unverzichtbar. Denn was kommt nach dem Mietvertragsabschluss und dem Einzug der neuen Mieter? In der Regel gibt es keine Dankeschreiben oder Lobeshymnen auf die Nachbarn, die Wohnung oder das Umfeld. Der Alltag sind Unmutsbekenntnisse, Beschwerdebriefe, Anzeigen über Mängel in der Wohnung, oder Mieten, die nicht gezahlt werden. Deshalb sollte jeder Wohnungswirtschaftler mit Kundenkontakt über ausreichende Kenntnisse in Kommunikation sowie über unterschiedliche Handlungsstrategien verfügen und diese auch anwenden können.

Kundenorientierung und Kundennähe bedeuten, dass der Kunde mit seinen Sorgen und Bedürfnissen wahr- und ernst genommen wird. Der Wohnungswirtschaftler sollte aufkeimende Konflikte rechtzeitig erkennen und wertfrei behandeln können. Der Kunde sollte die nötige Unterstützung bekommen um seine Konflikte eigenverantwortlich und konsensual lösen zu können und dies unabhängig davon, ob das Wohnungsunternehmen über ein Sozialmanagement verfügt.

### **2. Sensible Vermietung**

Ist dem Vermieter die Zusammensetzung des Quartiers, der Großwohnanlage oder der Hausgemeinschaft bekannt, so kann er Vorfeld versuchen Einfluss auf die Zusammensetzung der Mieterschaft zu nehmen. Dies sollte bereits im Akquisegespräch erfolgen, um Fehlinterpretationen zu vermeiden und gemeinsam

mit dem Interessenten eine passende Hausgemeinschaft zu finden.

Eine weitere gewinnbringende Maßnahme ist, den neuen Nachbarn sowohl in die Struktur als auch in die Gepflogenheiten der Hausgemeinschaft einzuführen. Dies sollte persönlich durch den Kundenbetreuer oder den Hausmeister ausgeführt werden. Dadurch kann im Vorfeld viel von der Anonymität durch die Auflösung der Kommunikations- und Kontaktbarrieren genommen werden.

### **3. Netzwerke**

Konflikte belasten Hausgemeinschaften, Großwohnanlagen, Quartiere und ganze Stadtteile. Viele Menschen sind betroffen. Was liegt nun näher, als aus den Betroffenen auch Beteiligte zu machen und sie in Arbeits- und Aktionsgruppen zu integrieren. Diesen Gremien sollten Vertreter aus Politik, Kirche, Polizei, der Wohlfahrtspflege, Wohnungsunternehmen, Vereine und Verbände usw. angehören um dadurch die Synergieeffekte unterschiedlicher Sichtweisen nutzen zu können und die Ergebnisse aus den Arbeitskreisen umsetzen zu können. Als Ausgangspunkt hierfür könnten Zusammenkünfte am Runden Tisch oder Stadtteilkonferenzen genutzt werden.

Mediationen und alternative Konfliktvermittlungsmodelle können nicht bei allen Menschen angewendet werden. Die Mediation ist darauf ausgerichtet, alle Standpunkte ohne Wertung nebeneinander stehen zu lassen, die klärungsbedürftigen Punkte festzustellen um dann auf die Bedürfnisse, Wünsche aber auch Ängste der Beteiligten zu sprechen zu kommen. Dies setzt die Bereitschaft und Fähigkeit der Beteiligten voraus, sich in die Situation des anderen hinein versetzen zu wollen und zu können. Bei Menschen mit psychischen und seelischen Beeinträchtigungen oder Menschen mit Suchttendenzen ist diese Fähigkeit in der Regel wenig bis gar nicht vorhanden. In solchen Fällen ist es vorteilhaft ein gutes Netzwerk mit sozialpsychiatrischen Institutionen, dem Seniorenbüro, Suchtberatungsstellen, dem Betreuungsverein oder Selbsthilfegruppen zu pflegen, um sich dort ggfs. Hilfe und Unterstützung zu holen.

### **4. Mediations- bzw. Konfliktvermittlungszentren**

Die Erfahrung aus den letzten Jahren aktiver Mietermediation zeigt, dass sich alle Mieter bereit erklärten, die Methode „mal auszuprobieren“, sobald die Rolle des Mediators, die Gesprächsregeln, der Ablauf und das Ziel der Mediation

in den jeweiligen Einzelinterviews veranschaulicht sind. Viele kamen mit gemischten Gefühlen und in abwartender Haltung. Aber alle kamen und haben eine konsensuale Lösung erzielt. Anschließend durchgeführte Evaluationen haben ergeben, dass die Zufriedenheitsrate der Mieter mit dem Verlauf und den Ergebnissen der Sitzungen sehr hoch ist. Weiterhin ließ sich ein drastischer Rückgang der Beschwerden in den medierten Fällen verzeichnen. Somit wird deutlich, dass alternative Konfliktvermittlungsmodelle niedrighschwellig angelegt und vor allem bekannt sein müssen um von Betroffenen angenommen werden zu können. Denn:

“Wer als Werkzeug nur den Hammer kennt, für den muss jedes Problem ein Nagel sein.“

## VI. Vision

Mediations- und Konfliktvermittlungszentren sollten in den Stadtteilen und Quartieren, auf gut frequentierten Orten in der Nähe von Einkaufs- und Jugendzentren, Begegnungsstätten usw. eingerichtet werden. Um diese Zentren zu festigen ist ein gutes Netzwerk mit den Menschen, die nahe am Bürger und seinen Interessen arbeiten (Kontaktbeamte, Streetworker, Sozialstationen usw) wünschenswert.

Um alternative Konfliktlösungsmodellen als erfolgreiche Ergänzung zu gerichtlichen Auseinandersetzungen bei Mieterstreitigkeiten und Nachbarschaftskonflikten zu etablieren, ist es nötig, sie den gerichtlichen Auseinandersetzungen zwingend vorzuschalten. Erst wenn diese alternativen Vermittlungsmodelle erfolglos verlaufen, kann ein Gerichtsverfahren in Mieterangelegenheiten folgen.

Neue Modelle erzeugen Skepsis und Befürchtungen, denn an dieser Stelle soll ein Kuchen geteilt werden, der bisher nur bestimmten Berufsgruppen zugänglich ist. Deshalb ist es erforderlich, sowohl auf kommunaler, als auch auf Landes- und Bundesebene multidisziplinäre Arbeitsgruppen zu bilden, die sich genau mit dieser Frage beschäftigen. In diesen Arbeitsgruppen werden Betroffene zu Beteiligten gemacht. Sie haben die Möglichkeit ihre Standpunkte offen zu legen und die klärungsbedürftigen Punkte zu benennen. Sie bekommen Raum, ihre Ängste und Befürchtungen aber auch Wünsche und Interessen zu äußern, um so - in einer win-win-Situation - eine gemeinsame zukunftsorientierte Lösung zu erarbeiten, die einem größeren Ganzen zu Gute kommt.

**Aber das ist Konfliktprävention auf einer anderen Ebene.**

## **Anhang**

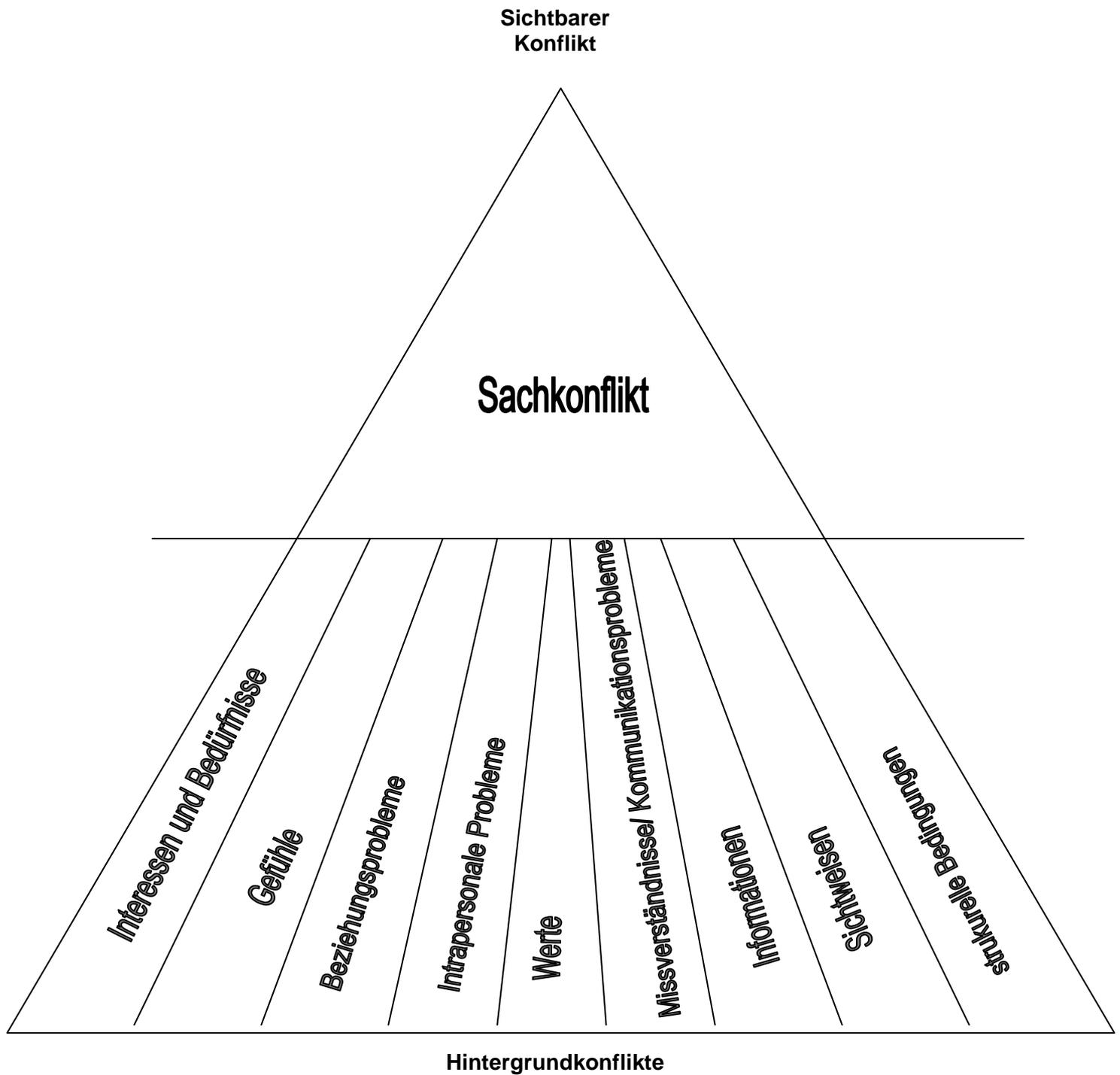
## Warming-up

**Die Teilnehmer wurden zum Mitmachen aufgefordert.**

**Sie hatten Gelegenheit so konkret wie möglich eine Großwohnanlage zu charakterisieren. Die Antworten, die auf einer OHP-Folie notiert wurden, sind nachfolgend dargestellt:**

- Hochhäuser
- schlechte Anbindung
- engster Raum
- wenig Spielplätze
- Kontrolle
- Diebstähle
- miese Wohnungsqualität
- lieblose Spielplätze
- Anonymität
- Angst-Räume
- viele Wohnungen
- 80 – 90 Wohneinheiten
- der Hausmeister kann überall hinein und hat zu allen Schlössern die passenden Schlüssel
- nicht zuordnen können
- Lärm
- Gestank
- unterschiedliche Nationalitäten
- Brennpunkt
- belastete Bewohnergruppen
- Unbehaglichkeit
- unterschiedliche Lebensgewohnheiten
- wenig Gemeinschaft
- Hochhäuser die nahtlos miteinander verbunden sind
- wenig individueller Rückzugsraum

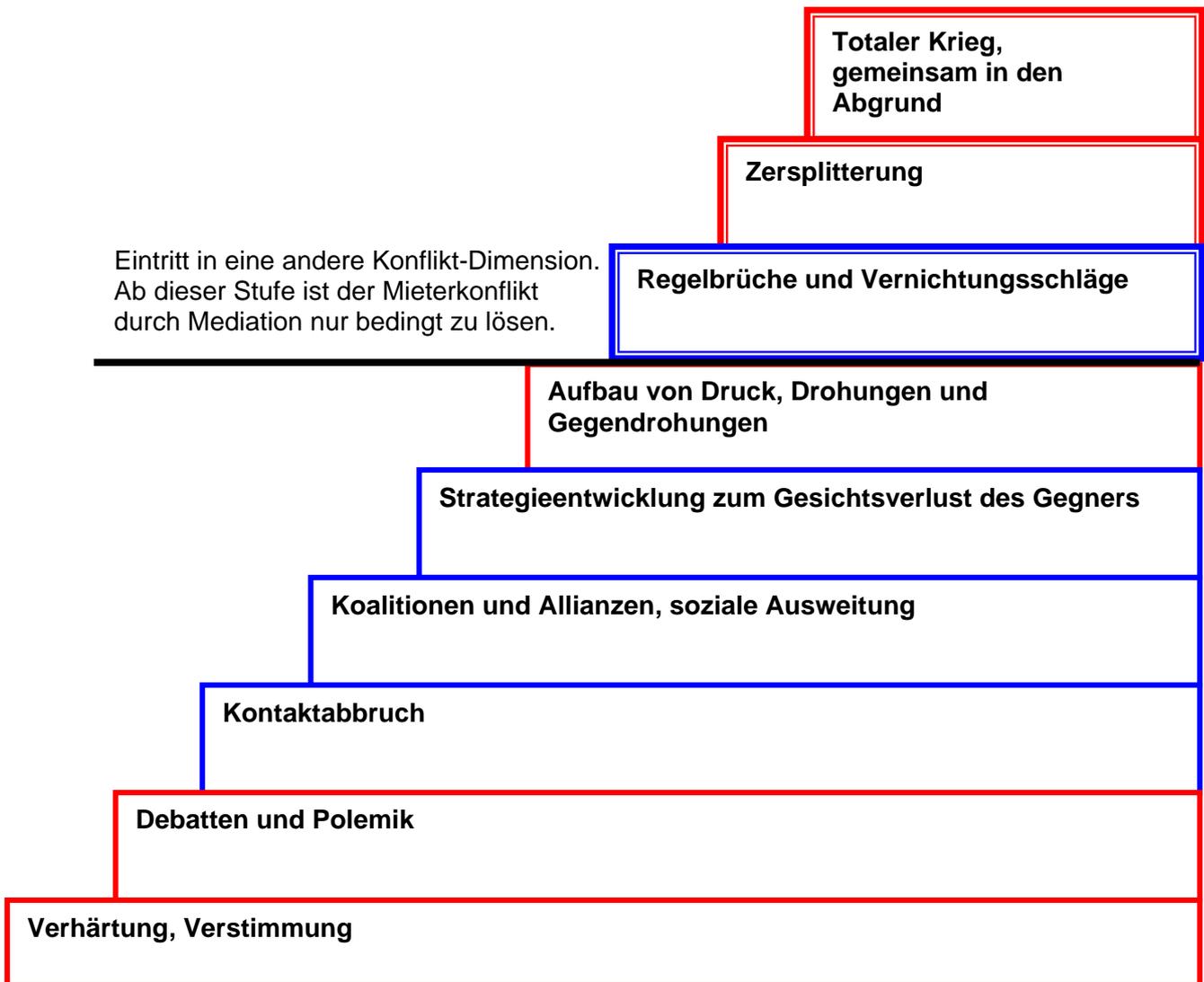
Die Konfliktpyramide<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Besemer, C.: Mediations -Vermittlung in Konflikten, Baden, 1997, S. 28, Eisberg-Modell

## Konflikteskalation

In Anlehnung an das Phasenmodell nach F. Glasl<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Friedrich Glasl, Konfliktmanagement, 7. Auflage, Bern/ Stuttgart 2002, Seite 215 ff.

## **Ablaufschema<sup>1</sup>**

### Mediation von Mieterkonflikten

#### **I. Einzelgespräche mit den Mietern in der jeweiligen Wohnung**

#### **II. Mediationssitzung der Mietergemeinschaft auf neutralem Boden**

1. Begrüßung
2. Darstellung der Einzelgespräche durch die Mediatorin
3. Klärungsbedürftige Punkte benennen
4. Interessen identifizieren
5. Lösungsoptionen entwickeln
6. Optionen verhandeln
7. Vereinbarung treffen

#### **III. Protokoll der Mediationssitzung**

1. Vereinbarungen ausformulieren
2. Mieter unterschreiben das Protokoll

---

<sup>1</sup> vgl. Ingrid Prell/ Dr. Ansgar Marx, Zeitschrift DW, Die Wohnungswirtschaft, Hammonia-Verlag, Ausgabe Februar 2005, Seite 42f.; Ausgabe März 2005, Seite 48ff., sowie ZKM, Zeitschrift für Konfliktmanagement, Verlag Dr. Otto Schmidt, 9. Jahrgang, Heft 2/2006, März/April, Seite 59ff.

### **Copyright und Urheberschutz**

Sämtliche Veranstaltungsunterlagen dienen ausschließlich der persönlichen Nutzung durch die Teilnehmer/ innen. Alle Rechte, auch die aus Übersetzung, des Nachdrucks und der Vervielfältigung der Veranstaltungsunterlage oder von Teilen behalten wir uns vor. Insbesondere darf kein Teil der Unterlage ohne schriftliche Genehmigung durch InProgress – Training-Coaching-Mediation-Moderation zum Zwecke einer Veranstaltungsgestaltung reproduziert, verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden. Eine auszugsweise Kopie darf gerne erstellt werden, wenn die Inhalte des Auszugs nicht verändert, das Zeichen von InProgress – Training-Coaching-Mediation-Moderation sichtbar und das Urheberrecht gewahrt ist.