

PROTOKOLL

Forum 3:

Eine sichere Anlage?! Probleme und Konfliktlösungsmodelle in Großwohnanlagen

im Konfliktmanagement-Kongress 2006
am 7. und 8. Juli 2006 im Landgericht Hannover
Schwerpunkt: Mietstreitigkeiten

Moderator:

Burghard Mumm,
Vizepräsident des Landgerichts Lüneburg

Referentinnen:

Dipl. Päd. Sabine Petter,
Sozialmanagement in der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft
Dipl. Soz. Päd. Ingrid Prell,
Sozialpädagogin, Mediatorin, Neuland Wohnungsgesellschaft Wolfsburg

Ablauf:

- I. Begrüßung und Vorstellung des Moderators und der Referentinnen**
- II. Impulsreferate**
 - 1. Referat Dipl. Päd. Sabine Petter**
 - 2. Referat Dipl. Soz. Päd. Ingrid Prell**
- (Mittagspause)**
- III. World-Café**
- IV. Verabschiedung**
- V. Podiumsgespräch im Foyer**

Protokoll:

I. Begrüßung und Vorstellung des Moderators und der Referentinnen

II. Impulsreferate

1. Referat: Dipl. Päd. Sabine Petter

In ihrem Referat zum Thema „Eine sichere Anlage? Probleme und Konfliktlösungsmodelle in Großwohnanlagen“ führte Frau Petter die

Forumsteilnehmer zunächst in die Problematik typischer Konfliktsituationen in Großwohnanlagen ein und befasste sich dann schwerpunktmäßig mit Möglichkeiten zur Konfliktprophylaxe.

Im Rahmen einer Definition des Begriffes „Konflikt“ wurden unter Beteiligung der Forumsteilnehmer auch die Vorteile von Konflikten herausgearbeitet, wie z.B. die Chance für eine Weiterentwicklung, die Freisetzung von Energie für Veränderungen, eine Offenlegung von bis dahin nur Unterschwelligem, die Möglichkeit einer Standortbestimmung.

Sodann wandte sich die Referentin den Ursachen für Konflikte in Großwohnanlagen zu. Hierbei wurden auch individuelle, d.h. in der Person der jeweils Beteiligten liegende Konfliktursachen, sowie konfliktfördernde Bedingungen in Wohnquartieren erörtert. Weiterhin legte Frau Petter dar, welche Kennzeichen dafür bestehen, dass eine Wohnanlage „abstürzt“, z.B. der Auszug langjähriger Mieter, Zerstörung gerade renovierter/reparierter Anlagen, die Zunahme von Polizeieinsätzen oder das Schließen von Geschäften und Praxen.

Im Vergleich zu aktuellen Geschehnissen in französischen Vorstädten insbesondere unter Beteiligung von Jugendlichen äußerte die Referentin die Einschätzung, dass die Situation in deutschen Großwohnanlagen nicht vergleichbar problematisch sei, aber dennoch Maßnahmen ergriffen werden müssten, wobei sich selbstgeplante oder unter direkter Beteiligung der Bewohner durchgeführte Maßnahmen als besonders wirksam erwiesen hätten.

Die Referentin führte aus, dass Wohnungsunternehmen eine wichtige Funktion erfüllten, indem sie z.B. die Wohnung für verschuldete Bewohner durch Mietschuldenberatung sicherten, Zuwanderer integrierten und soziale Konflikte durch zusätzliche Beratung abfederten. Sodann stellte sie dar, welche konkreten Maßnahmen zur Prophylaxe und Lösung von Konflikten in Großwohnanlagen geeignet seien. Sie nannte hierfür beispielhaft die Schaffung von Mediationskreisen aller Beteiligten (Wohnungsunternehmen, Behörden, soziale Institutionen), die Schaffung sozialer Folgeeinrichtungen, Stadtteiltreffs und Freizeitmöglichkeiten, die Integration von Zuwanderern, die Förderung von Bewohnermitwirkung, wertschätzenden Umgang mit den Bewohnern, Einbindung der Presse auch in Imagemaßnahmen und frühzeitige Konsequenzen für das Zusammenleben störende Mietparteien.

Als Fazit forderte die Referentin, schwierige Stadtteile nicht abzuschreiben, sondern zu entwickeln. Von besonderer Bedeutung seien hierfür die Einbeziehung der Bewohner und gemeinsame Anstrengungen aller Beteiligten.

Im Rahmen einer Fragerunde wurde erörtert, wie bauliche Mängel Auslöser für Konflikte sein können und welche Möglichkeiten dann zur Konfliktlösung bestehen. Weiterhin wurden die Problematik einer hohen Fluktuation unter den Bewohnern und geeignete Gegenmaßnahmen diskutiert, sowie eventuelle Auswirkungen des Einstiegs neuer Investoren in Wohnungsunternehmen.

Eine ausführliche Wiedergabe des Inhaltes des Referates findet sich in dem von der Referentin zur Verfügung gestellten Skript.

2. Referat: Dipl. Soz. Päd. Ingrid Prell

Die Referentin lud die Forumsteilnehmer zunächst ein, in Gedanken eine „Reise in eine Großwohnanlage“ zu machen und ihre Wahrnehmung zu beschreiben. Um alle Sinne zu aktivieren, wurden die Forumsteilnehmer aufgefordert, zu fühlen, schmecken, riechen, sehen und empfinden. Die Teilnehmer äußerten dabei Eindrücke wie „hohe Anonymität“, „wenig Grün“, „belastete Bewohnergruppen“, „Angsträume wie z.B. lange Gänge“, „verdreckte Aufzüge“, „Lärm“, „Gestank“, „viele Menschen“, „viel Lärm ohne sichtbare Verursacher“, „Hausmeister kann überall rein“, „Videoüberwachung“, „lieblose Vorplätze“.

Frau Prell erläuterte dann typische belastende Faktoren in Großwohnanlagen, wie Anonymität, fehlende Bereitschaft zur Übernahme von Verbindlichkeiten, wenig vorhandene Gruppennormen und Sprachlosigkeit.

Anhand des Bildes einer Konfliktpyramide wurde dargestellt, dass sich – ähnlich wie bei einem Eisberg – unter dem sichtbaren (Sach-)Konflikt regelmäßig ein großes Potential von schwerer zu erkennenden Hintergrundkonflikten befindet. Der Unterschied zwischen einem funktionalen und einem disfunktionalem Konflikt wurde erläutert. Das Phasenmodell der Eskalation nach Friedrich Glasl mit seinen verschiedenen Phasen eines Konflikts wurde durch Beispiele veranschaulicht.

Sodann schilderte die Referentin den typischen Ablauf von ihr durchgeführter „Mietermediationen“. Sie habe mit diesem Modell sehr gute Erfahrungen gemacht. Bisher seien in jedem Fall einer solchen Mediation Ergebnisse erzielt worden und es habe i.d.R. keine weiteren Beschwerden aus den mediierten Fällen gegeben.

Im Rahmen auch von Nachfragen durch die Forumsteilnehmer wurde erörtert, dass es Grenzen gebe, in denen eine Mediation keine oder kaum Aussicht auf Erfolg habe, z.B. bei Beteiligung psychisch Kranker oder Süchtiger. In diesen Fällen könne allenfalls noch eine Zusammenarbeit mit anderen, für solche Personengruppen speziell zuständigen Organisationen gesucht werden. Es sei stets sinnvoll, die Mediation in einem möglichst frühen Stadium durchzuführen, denn je höher der Konflikt eskaliert sei, desto schwieriger sei es, ihn auf eine niedrigere Stufe zu bringen. Wenn einzelne Beteiligte nicht zu einem gemeinsamen Mediationsgespräch kämen, komme auch eine sog. Shuttle-Mediation in Betracht, bei dem die Mediatorin in mehreren getrennten Gesprächen aktiv die Vermittlung übernehme. Wichtig sei es, in geeigneter Weise auf das Vorhandensein von Möglichkeiten und Einrichtungen zur Schlichtung gerade auch von Mieterstreitigkeiten hinzuweisen. Die Referentin äußerte, die Beteiligung eines Vertreters des Wohnungsunternehmens an der Mediation habe sich bewährt, gerade um im Bereich der Verantwortung des Wohnungsunternehmens liegende Beiträge zur Streitschlichtung einbeziehen zu können. Die Erfahrung habe gezeigt, dass von den Streitparteien am Ende einer

Mediationssitzung unterzeichnete Vereinbarungen regelmäßig eingehalten würden.

Eine ausführliche Wiedergabe des Inhaltes des Referates findet sich in dem von der Referentin zur Verfügung gestellten Skript.

III. World-Café

Es wurde ein „World-Café“ eingerichtet, d.h. im Tagungsraum wurden jeweils mehrere Gruppentische aufgebaut. Auf den Tischen befanden sich Papiertischdecken, auf denen mit Stiften Ideen notiert werden konnten. Es wurden zunächst jedem Tisch ca. fünf Forumsteilnehmer als Gäste zugelost und je Tisch ein(e) sog. Gastgeber(in).

Als Themen für alle Gruppen wurde vorgegeben:

- Welche neuen Maßnahmen zur Konfliktlösung in Großwohnanlagen halten Sie für sinnvoll? Welche haben Sie bereits erfolgreich angewandt?
- Welche wollen Sie künftig in ihrem Arbeitsbereich anwenden?
- Mit welchen Institutionen/Personen möchten Sie dafür kooperieren?

An jedem Tisch konnten diese Themen für fünfzehn Minuten diskutiert werden, wobei die letzten Minuten für das Aufschreiben von Statements und Ergebnissen auf Metaplan-Karten verwendet werden sollten.

Dann sollten die Gäste sich auf andere Tische verteilen und dort wiederum die Themen mit den anderen Gästen diskutieren und die Ergebnisse auf Metaplan-Karten festhalten. Die/Der jeweilige Gastgeber(in) blieb an ihrem/seinem Gruppentisch und stellte den neuen Gästen zur Einführung kurz die Diskussion der letzten Runde vor.

Es wurden mehrere Runden durchgeführt. Die auf Metaplan-Karten notierten Statements/Ergebnisse wurden von dem Moderator und den Referentinnen eingesammelt und an der Moderationswand angepinnt und nach Zusammenhängen und Oberbegriffen geclustert.

Es wurden im Wesentlichen folgende Ergebnisse festgehalten:

Bewohnerorientierung/-einbindung

- | | |
|--|--|
| ▪ Nachbarschaftstreff | ▪ Infoveranstaltung über Schlichtungsmöglichkeiten |
| ▪ Treffpunkt | |
| ▪ Nachbarschaftscafé | ▪ Spielstuben (an Eltern rankommen) |
| ▪ Nachbarn für Nachbarn, Tauschbörse, Punktesystem | ▪ Sprachkompetenzen nutzen (Kinder für die Eltern) |

- Sportveranstaltungen für Jugendliche
- niedrigschwelliges Angebot
- Aktivierung, Begleitung
- Feste feiern, Sommerfest, Straßenfest
- Gelegenheiten schaffen für Kennenlernen (Clubraum)
- Projekte von unten entwickeln
- interkulturelles Frühstück (jeder bringt etwas Typisches mit)
- alle Beteiligten einbeziehen am Ort der Klage
- Nachbarschaften reaktivieren

Ehrenamt

- Ehrenamtliche fördern
- Auswahl an verschiedenen Konfliktlösungsmethoden anbieten
- externer Streitschlichter
- ehrenamtliche Dolmetscher als Hilfspersonen
- Supervisionsangebot
- Ehrenamtliche betreuen, begleiten
- Informationen/Verweis an Schiedsleute

Netzwerke zur Konfliktvermittlung

- gemeinsame Aktivitäten zum Kennenlernen
- Vernetzung von Akteuren
- Wohnungsunternehmen, Polizei
- mehr Kooperation zwischen Mieterbund, Mieterverein, Wohnungsunternehmen, sozialen Institutionen, Polizei (Kontaktbeamte), Stadtteilnetzwerken
- Quartiersmanager
- Mieterschlichtungsstelle
- Schlichter/Ombudsmann
- gerichtsnahe Mediation
- interkulturelle Mediation
- Sprachkompetenz, z.B. Dolmetscher
- zielgruppenorientierte Betreuerin, z.B. Muttersprachlerin
- Mitarbeiter mit unterschiedlichem kulturellem Hintergrund einstellen
- Installation professioneller Konfliktmanagements

Wohnungsunternehmen und andere Institutionen

- Ansprechpartner bestimmen
- Belegungspolitik (Kooperation mit Wohnungsamt)
- Belegung: Nationalitäten, Lebensphasen, Lebensform
- Belegung: Analyse
- Netzwerke bilden: ehrenamtliche Hauswarte, Kontaktmieter
- Nachbarschaft stärken --> gemeinsame Projekte
- Öffentlichkeitsarbeit + Schlichtung

Wohnungsunternehmen

- Analyse des MieterInnenbestands
- Beschwerdemanagement, ernstnehmen und zeitnah
- Instandhaltung
- Kundenbetreuer
- Ansprechpartner
- Hausmeister vor Ort
- auf Sauberkeit achten
- konkrete Beteiligungsmöglichkeiten schaffen
- Kontaktmieter/ Haussprecherin
- Objektbetreuer wohnt im Haus
- Hausbesuche bei Beschwerdeführern
- individuelle Ansprache statt Formschreiben
- intensiver Vor-Ort-Betreuer (Objektbetreuer)
- Sprechstunden/ Sprechzeiten
- Personalpool Supervision/ Mediation genossenschafts-übergreifend
- Mieterstruktur
- Belegung
- kennen die Sachbearbeiter ihre Mieter?
- durchsetzungsfähiger Hausmeister
- Prävention, z.B. Sauberkeit
- präventive Hausbesuche (z.B. runder Geburtstag)
- Austausch mit anderen Wohnungsunternehmen
- vor Ort sein
- schnelles Reparieren
- Mitarbeiter vor Ort (Hauswarte) einbinden

Die Ergebnisse wurden diskutiert.

Zusammenfassend wurde die Forderung geäußert, dass Mediation auf allen Ebenen gefördert werden sollte, d.h. sowohl von den Spitzen der Behörden, Verbände und Politik, als auch auf der mittleren Ebene von Behördenleitungen, Geschäftsführungen, Wohnungsunternehmen und Vereinsvorständen, als auch im Wohnquartier von Mitarbeitern der sozialen Institutionen, Behörden, Wohnungsunternehmen, Polizei und Bewohnern.

IV. Verabschiedung

V. Podiumsgespräch im Foyer

Protokollführer: RiLG Dr. Kannengießer