

**Berner Fachhochschule**  
Soziale Arbeit

## **Ursachen und Verläufe von Mieterkonflikten**

**Synthesebericht: Integration und Interpretation der Ergebnisse aus vier Projektmodulen**

Finanziert von der Forschungsförderung der Berner Fachhochschule (Module 1 und 2) und dem Bundesamt für Wohnungswesen (Module 3 und 4)

**Projektleitung:**

Dr. Jachen C. Nett

**Projektumsetzung:**

Marianne Aeberhard (Modul 1-3 & Synthesebericht)

Barbara Schweizer (Modul 4 & Synthesebericht)

**Projektmitarbeit:**

Chantal Jaussi, Pascale Hofmeier, Sandra Loosli und Nives Mlakar

**Kontakt:**

Marianne Aeberhard, lic. phil. hist. (marianne.aeberhard@bfh.ch / T: +41 31 848 36 88)

Dr. Jachen Curdin Nett (jachen.nett@bfh.ch / T: +41 31 848 36 86)

# Synthesebericht: Integration und Interpretation der Ergebnisse aus vier Projektmodulen

## Ursachen und Verläufe von Mieterkonflikten



**Marianne Aeberhard**  
lic. phil. hist.  
marianne.aeberhard@bfh.ch



**Dr. Jachen Curdin Nett**  
jachen.nett@bfh.ch

### 1 Ausgangslage

Auseinandersetzungen zwischen Nachbarn sind ein alltägliches Phänomen; wo Menschen zusammenleben entstehen Konflikte. Das Besondere daran ist, dass dieses Alltagsphänomen immer wieder in den Medien und in der Öffentlichkeit zum Thema wird. Ein Grossteil der Bevölkerung in der Schweiz lebt in Städten und Agglomerationen und ist somit unausweichlich mit dem Phänomen räumlich naher und deshalb auch konfliktträchtiger Nachbarschaftsbeziehungen konfrontiert. Nicht selten verschärfen sich Streitigkeiten zwischen Nachbarn in solchem Ausmass, dass das soziale Umfeld, die Wohnungseigentümer und -verwaltungen und in Extremfällen die öffentliche Hand nicht mehr wegsehen können und dürfen. Seit Ende der 90er Jahre gibt es zunehmend Baugenossenschaften und Verwaltungen, die eigene Konfliktschlichtungsstellen betreiben. Solche Stellen, welche häufig auf der Laienarbeit engagierter Bewohner basieren, sind jedoch angesichts der als häufiger und auch schwieriger wahrgenommenen Konfliktfälle schnell überfordert. Um so grösser ist dabei die Herausforderung für diejenigen Personen, die mit der Verwaltung von Liegenschaften betraut sind und sich an keine solche Stelle wenden können.

Die mit dem beschleunigten sozialen Wandel einhergehende Verschärfung der Wohnproblematik hat punktuell zu Initiativen, wie beispielsweise den Weiterbildungsangeboten für Berufstätige in der Liegenschaftsbranche von WOHNKULTUR der Stiftung Domicil, geführt. Im Jahr 2004 wurde an der Jahrespressekonferenz der Eidgenössischen Ausländerkommission (EKA) das Thema «Integration und Habitat – Wohnen, Siedlungspolitik und Raumplanung» zum Jahresthema deklariert (Bundesamt für Wohnungswesen, 2004). Auch das Bundesamt für Wohnungswesen (BWO) hat die Entwicklungen im Wohnbereich erkannt, auf die sich verschärfenden Nachbarschaftskonflikte hingewiesen und

Mittel der Ressortforschung zur Untersuchung der Problematik eingesetzt. Konflikte zwischen Nachbarn sind in der Schweiz bisher nie systematisch untersucht worden. Das BWO weist bereits im Forschungsprogramm 2001-2003 indes auf problematische Prozesse der sozialen Entmischung» und in diesem Zusammenhang auch auf sich verschärfende Nachbarschaftskonflikte hin (Bundesamt für Wohnungswesen, 2001, S. 6).

Die genannten Entwicklungen im Wohnbereich und die damit einhergehenden Herausforderungen an die Gesellschaft im Bereich der Organisation des Zusammenlebens führten dazu, dass von der Familien-genossenschaft FAMBÄU und der städtische Liegenschaftsverwaltung Bern in Zusammenarbeit mit den Fachbereichen Soziale Arbeit und Architektur der Berner Fachhochschule und der Berner Vereinigung für Beratung, Integrationshilfen und Gemeinwesenarbeit (vbg) im Sommer 2004 das Projekt «Konfliktmanagement im Wohnquartier» initiiert wurde.

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Ausgangslage</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Das Projekt «Konfliktmanagement im Wohnquartier»</b>	<b>5</b>
2.1	Das Forschungsprojekt «Ursachen und Verläufe von Mieterkonflikten»	5
<b>3</b>	<b>Fragestellungen des Forschungsprojekts</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Theoretischer Hintergrund</b>	<b>6</b>
4.1	Funktionen der Nachbarschaft nach Bernd Hamm	6
4.2	Nachbarschaftliche Beziehungen als soziales Kapital	7
<b>5</b>	<b>Kontextbeschreibung: Bern und seine Quartiere</b>	<b>9</b>
5.1	Bern in Zahlen	9
5.2	Organisationen auf Quartierebene	9
<b>6</b>	<b>Methodisches Vorgehen</b>	<b>10</b>
6.1	Dunkelfeldanalyse	10
6.2	Hellfeldanalyse	11
6.3	Qualitative Interviews	12
6.4	Generalisierbarkeit der Ergebnisse	12
<b>7</b>	<b>Ergebnisse</b>	<b>13</b>
7.1	Umfeld von Mieterkonflikten: Die Nachbarschaft	13
7.2	Häufigkeit von Nachbarschaftskonflikten	15
7.3	Konfliktverlauf	15
7.4	Konfliktbearbeitung und Konfliktlösung	16
7.5	Charakterisierung der Konfliktfälle	16
7.6	Einflussfaktoren auf das Entstehen und die Entwicklung von Konflikten	19
<b>8</b>	<b>Folgerungen für die Entwicklung eines Präventionsinstrumentes</b>	<b>21</b>
8.1	Individuelle Belastungsfaktoren	21
8.2	Kontextuelle Einflussfaktoren	23
8.3	Beschreibung und Anwendung des Präventionsinstrumentes	24
8.4	Ausblick und Empfehlungen für die Praxis	25
	<b>Literaturhinweise</b>	<b>27</b>
	<b>Tabellen- und Abbildungsverzeichnis</b>	
	Tabelle 1: Anzahl Personen, ausländischer Bevölkerungsanteil und Arbeitslosenquote pro Stadtteil Ende 2005 (Statistikdienste der Stadt Bern, 2006)	9
	Abbildung 1: Lokalisierung der Liegenschaften der FAMBAU und der Liegenschaftsverwaltung der Stadt Bern	10
	Tabelle 2: Eigenschaften der in Konflikte involvierten Personen (Auszug)	17
	Tabelle 3: Häufigste Konfliktgründe und Konfliktorte (Auszug)	18
	Tabelle 4: Kommunikation und Verhaltensweisen bei den beiden Konfliktparteien (Mehrfachantworten)	18
	Tabelle 5: Faktoren, welche zur Entstehung eines Konflikts führen	19
	Tabelle 6: Faktoren, welche zur Eskalation eines Konflikts führen	20
	Abbildung 2: Merkmale unterschiedlicher Kontakte im Kontext der Nachbarschaft	23
	Abbildung 3: Normen im Wohnumfeld, individuelle Belastungsfaktoren und Konfliktentwicklung	24
	Tabelle 7: Präventionsinstrument resp. Raster zur Analyse einer potentiellen Konfliktsituation	25

## 2 Das Projekt «Konfliktmanagement im Wohnquartier»

Die verschiedenen Projektpartner haben bei der Projektkonzipierung die Absicht verfolgt, nicht nur das Phänomen der Mieterkonflikte<sup>1</sup> zu erforschen, sondern auch Wege zur Früherfassung und Intervention zu untersuchen. Es handelt sich folglich um ein Projekt, welches eine Zusammenarbeit zwischen Forschung und Praxis vorsieht. Der Forschung wurde dabei die Aufgabe zugewiesen, das Entstehen von Mieterkonflikten zu beschreiben und zu erklären. Hierfür wurde das Phänomen sowohl aus der Perspektive der Sozialen Arbeit wie auch der Architektur beleuchtet und die Forschungsarbeiten wurden teilweise gemeinsam durchgeführt. Die Forschung im Bereich der Architektur konzentrierte sich dabei auf die baulichen Strukturen von Liegenschaften und Quartieren, welche sich fördernd oder hemmend auf Konflikte auswirken können. Das genaue Vorgehen und die Ergebnisse des Forschungsteams des Fachbereichs Soziale Arbeit ist Gegenstand dieses Berichts. Die Perspektive der Praxis wird im Projekt nicht nur von den mitwirkenden Liegenschaftsverwaltungen, sondern auch durch das Kompetenzzentrum Mediation des Fachbereichs Soziale Arbeit der Berner Fachhochschule sowie durch die Gemeinwesenarbeit (vbg) vertreten. Die Gemeinwesenarbeit konzentrierte sich im Rahmen dieses Projekts auf die Entwicklung eines Instruments zur frühzeitigen Erkennung und Bewältigung von Konflikten in Nachbarschaften. Sie verfolgte dabei das konkrete Ziel, zur Verbesserung des Wohnumfeldes und damit dem Aussenbild von bestimmten Siedlungen und Quartieren beizutragen. Von Seiten des Kompetenzzentrums Mediation sollten die Grundlagen dafür geschaffen werden, dass bei Mieterkonflikten auf professionelle Art und Weise reagiert werden kann. So wurde beispielsweise die Idee verfolgt, eine Stelle einzurichten, welche bei Mieterkonflikten von den Liegenschaftsverwaltungen angegangen werden kann.

### 2.1 Das Forschungsprojekt «Ursachen und Verläufe von Mieterkonflikten»

Dem Forschungsteam des Fachbereichs Soziale Arbeit wurde im Rahmen des Projekts «Konfliktmanagement im Wohnquartier» die Aufgabe zugewiesen, das Phänomen der Konflikte zwischen Mietern zu beschreiben und die ihnen zugrunde liegenden Zusammenhänge zu untersuchen.

Wie eingangs erwähnt, gibt es in der Schweiz bis anhin keine systematische Erforschung von Nachbarschaftskonflikten. Fragestellungen zu Problemen der sozialen Integration und zur Quartiersentwicklung werden in der Sozialforschung jedoch zunehmend häufiger thematisiert. Bei der Konzeptualisierung dieses Forschungsprojekts liess sich erahnen, dass ein Grund für die lückenhafte Erforschung von Mieterkonflikten darin liegen könnte, dass das Phänomen sehr komplex ist. Entsprechende Konflikte sind mit starken Emotionen verbunden und finden in einem Bereich statt, welcher für unbeteiligte Dritte und besonders für Professionelle schwer zugänglich ist.

Aufgrund der mit dem Untersuchungsgegenstand verbundenen Probleme der Informationsgewinnung wurde ein Forschungsvorgehen gewählt, welches das Phänomen der Mieterkonflikte mittels verschiedener Verfahren der Datenerhebung zu erfassen versuchte. Da angenommen wird, dass sich der grösste Anteil an Mieterstreitigkeiten nie schriftlich, zum Beispiel in einer Anzeige bei der Polizei oder einem Akteneintrag bei den Liegenschaftsverwaltungen, niederschlägt, wurde in einem ersten Schritt versucht, die telefonischen Beschwerdeanrufe bei der Liegenschaftsverwaltung der Stadt Bern und der Familienbaugenossenschaft (FAMBAU) systematisch zu erfassen. Diese Vorgehensweise wird als Dunkelfeldanalyse umschrieben, weil eine Abschätzung der Häufigkeit und Art von Mieterkonflikten möglich wird, ohne dass diese Konflikte in irgendeiner Art und Weise offiziell registriert sind. In einem zweiten Schritt erfolgte die sogenannte Hellfeldanalyse. Dabei handelt

es sich um die systematische Untersuchung derjenigen Hinweise auf Mieterkonflikte, welche bei den Liegenschaftsverwaltungen im Mieterdossier schriftlich Eingang fanden. Dies können Beschwerdebriefe, Aktennotizen, ausgefüllte Beschwerdeformulare, etc. sein. In der Hellfeldanalyse ging es darum, die Häufigkeit, Schwere und Art derjenigen Mieterkonflikte zu erfassen, welche durch ihre Registrierung offiziellen Charakter erhalten. Insgesamt wurden rund 2000 Mieterdossiers der Liegenschaftsverwaltung der Stadt Bern und der FAMBAU gesichtet, wodurch das Phänomen der Mieterkonflikte vor allem unter quantitativen Gesichtspunkten ausgewertet werden konnte. Für ein tieferes Verständnis der Entstehung von Konflikten in der Nachbarschaft wurden auf der Basis der Ergebnisse aus der Hellfeldstudie in einem letzten Schritt 36 qualitative Interviews mit Bewohnern des Stadtteils Bümpliz/Oberbottigen durchgeführt. Die Folgerungen aus den Ergebnissen dieser drei unterschiedlichen Herangehensweisen an das Phänomen der Mieterkonflikte sollen zur Entwicklung eines Instruments zur Prävention und zum Umgang mit Mieterkonflikten für die Praxis beitragen.

Der vorliegende Synthesebericht integriert die Ergebnisse aus den verschiedenen Modulen auf der Grundlage theoretischer Überlegungen. Darauf aufbauend wird schliesslich das erwähnte Präventionsinstrument entwickelt und erläutert. Die Berichte zu den einzelnen Modulen können bei der Forschungsabteilung des Fachbereichs Soziale Arbeit der Berner Fachhochschule bezogen werden<sup>2</sup>.

Im Folgenden werden die Fragestellungen des Forschungsvorhabens beschrieben. Die Ausführungen zum theoretischen Hintergrund und die referierten Eckdaten zur Stadt Bern und seiner Quartiere bilden den Ausgangspunkt für die anschliessende Ergebnisinterpretation. Der letzte Berichtsteil widmet sich den Konsequenzen aus den Forschungsergebnissen für die Praxis. In diesem Zusammenhang wird ein Instrument vorgestellt, das zur Prävention, aber auch zur Intervention bei bereits laufenden Mieterkonflikten eingesetzt werden kann.

<sup>1</sup> Mieterkonflikte bedeuten hier Konflikte zwischen Mietern bzw. Nachbarn. Konflikte zwischen Mietern und der Liegenschaftsverwaltung wurden in diesem Projekt nicht untersucht.

<sup>2</sup> Nett, J. C. & Aeberhard, M. (2005). Ursachen und Verläufe von Mieterkonflikten- Möglichkeiten der Früherkennung. Wissenschaftlicher Schlussbericht zu den Modulen 1 und 2: Prospektive Verlaufs- und Dunkelfeldanalyse und Modul 2: Entwicklung eines Indikatorenkranzes. BFH Soziale Arbeit.

Nett, J. C. & Aeberhard, M. (2006). Ursachen und Verläufe von Mieterkonflikten- Möglichkeiten der Früherkennung und der Prävention durch bauliche Massnahmen. Schlussbericht zum Modul 3: Retrospektive Dossieranalyse. BFH Soziale Arbeit.

Nett, J. C. & Schweizer, B. (2006). Ursachen und Verläufe von Mieterkonflikten- Möglichkeiten der Früherkennung und der Prävention durch bauliche Massnahmen. Schlussbericht zum Modul 4: Qualitative Interviews zur Nachbarschaft. BFH Soziale Arbeit.

### 3 Fragestellungen des Forschungsprojekts

Das Forschungsprojekt setzte sich zum Ziel, ein auf wissenschaftlicher Evidenz basiertes Präventionsinstrument für Professionelle im Liegenschaftswesen und in der Sozialen Arbeit bereitzustellen. Es sollte Hinweise zum Umgang und zur Prävention von Konflikten zwischen Mietern liefern. Die vorausgesetzte wissenschaftliche Evidenz sollte erzeugt werden, indem der Problemkomplex «Mieterkonflikte», wie bereits erwähnt, anhand verschiedener Module, die sich mit jeweils unterschiedlichen Fragestellungen befassten, einer breit angelegten Analyse unterzogen wurde.

Eine Dunkelfeldanalyse diente in erster Linie dazu, die von der Liegenschaftsverwaltung der Stadt Bern und der FAMBAU mangels schriftlicher Eingabe nicht bearbeiteten Konfliktfälle auszuleuchten. Konflikte sollten damit in ihrem aktuellen Verlauf verfolgt und systematisch dokumentiert werden. Dabei wurde konkret folgenden Fragestellungen nachgegangen:

- Welches sind die Eigenschaften der erfassten Konfliktfälle?
- Unterscheiden sich diejenigen Personen, welche sich beschwerten von denjenigen, welche angeschuldigt werden?
- Lassen sich die erfassten Konfliktfälle in Typen einteilen?
- Wie viele telefonisch eingegangene Konfliktfälle münden in eine schriftliche Beschwerde?
- Unterscheiden sich diejenigen Konfliktfälle, welche in einer schriftlichen Beschwerde enden von denjenigen, bei welchen es bei einem Telefonanruf bei der Liegenschaftsverwaltung bleibt?

Die Helffeldanalyse stellt den aufwendigsten und auch hinsichtlich der Datengewinnung den wichtigsten Teil der Untersuchung dar und beinhaltete die Analyse jener Konflikte, welche sich in irgendeiner Form im Mieterdossier niedergeschlagen haben. Dieses Modul ermöglicht eine zur Dunkelfeldanalyse ergänzende Schätzung des Ausmasses der Problematik der Mieterkonflikte. Die Erkenntnisse zu den Konflikten beziehen sich im Gegensatz zu der Dunkelfeldanalyse ausschliesslich auf die Vergangenheit. Die behandelten Fragestellungen sind folgende:

- Anhand welcher Eigenschaften können Mieterkonflikte beschrieben und in Typen eingeteilt werden?
- Welche Kommunikationsarten und Verhaltensweisen sind zwischen den Konfliktparteien ersichtlich?
- Welche Massnahmen werden zur Konfliktbearbeitung und Konfliktlösung ergriffen?

- Welche Faktoren nehmen in welchem Ausmass auf die Entstehung und die Lösung von Konflikten Einfluss?

Da den Mieterdossiers wenig detaillierte Konfliktinformationen entnommen werden konnten, sind im letzten Modul anhand von qualitativen Interviews ausführlichere Informationen zur Wahrnehmung von Konflikten erfasst worden. Erfragt wurden dabei die Einstellungen und Vorstellungen von Bewohnern konfliktreicher Liegenschaften zum Thema Nachbarschaft, um so auf indirektem Weg Informationen zu Nachbarschaftskonflikten zu bekommen. Untersucht wurden folgende Fragestellungen:

- Zur Einschätzung der Nachbarschaft: Welche Vor- und Nachteile werden im aktuellen Wohnumfeld wahrgenommen? Was ist wichtig, um sich in der Nachbarschaft wohl zu fühlen? Inwiefern hat sich die Nachbarschaft in den letzten Jahren verändert?
- Zur Bedeutung der Nachbarschaft: Wie wird Nachbarschaft definiert? Was kennzeichnet eine gute bzw. eine schlechte Nachbarschaft? Welchen Stellenwert haben die Nachbarn?
- Zur Art der sozialen Beziehungen in der Nachbarschaft: Welche Art von Kontakten gibt es zwischen den Nachbarn und wie kommen diese zu Stande? Was unterscheidet gute von schlechten Nachbarschaftsbeziehungen? Inwiefern können sich die Befragten auf ihre Nachbarn verlassen? Welche Wünsche werden im Hinblick auf das Zusammenleben mit Nachbarn geäussert?

Indem die in den verschiedenen Modulen erlangten Informationen einer zusammenfassenden Bewertung unterzogen wurden, konnten Merkmale, welche die Entstehung und der Verlauf von Konflikten charakterisieren, aber auch typische Konflikte bzw. Konfliktverläufe identifiziert werden.

### 4 Theoretischer Hintergrund

Räumliche Nähe hat soziale Interaktionen zur Folge. Entsprechend stellt der räumliche und soziale Kontext der Nachbarschaft die Grundlage für den Aufbau eines sozialen Beziehungsnetzes im Sinne von individuell verfügbarem sozialem Kapital dar. Hamm (1973, S.18) beschreibt denn auch die Nachbarschaft als «eine soziale Gruppe, deren Mitglieder primär wegen der Gemeinsamkeit des Wohnortes miteinander agieren». Soziale Beziehungen zwischen Nachbarn sind demnach nicht gezielt gewählt, sondern das Resultat räumlicher Nähe. Diese spendet einerseits Sicherheit und Geborgenheit, kann andererseits aufgrund mangelnder Distanz auch Über-

druss schaffen. Das Spannungsfeld, in welchem sich Nachbarschaften befinden, beinhaltet folglich immer auch Konfliktpotenzial.

#### 4.1 Funktionen der Nachbarschaft nach Bernd Hamm

Nachbarschaftliche Beziehungen erfüllen gemäss Hamm (1998) die folgenden vier Funktionen, die mit dem Grad der gegenseitigen Abhängigkeit an Intensität zunehmen: Nothilfe, Sozialisation, Kommunikation und soziale Kontrolle. Darunter fallen zum Beispiel die Hilfe in Notsituationen, das Leisten von Gefälligkeiten, das Gewähren von Rat und Unterstützung bei Alltagsproblemen sowie das «nach dem Rechten sehen». Zentral für alle nachbarschaftlichen Interaktionen ist dabei das Prinzip der Reziprozität. Demnach sind nachbarschaftliche Beziehungen im Idealfall geprägt durch Gegenseitigkeit auf der Grundlage wechselseitigen Vertrauens. Ein geordnetes Zusammenleben in der Nachbarschaft wird erst durch informelle Verhaltensregeln im Verbund mit der Bereitschaft aller Beteiligten, allenfalls sanktionierend einzugreifen, möglich. Diese soziale Kontrolle kann sich einerseits positiv auf das Sicherheitsgefühl im Zusammenleben auswirken, andererseits in seiner negativen Ausprägung zu «Tratsch», Einmischung und unerwünschter Beobachtung führen. Dies ist mit ein Grund, weshalb viele Nachbarschaftsbeziehungen lockerer und unverbindlicher Natur sind. Entsprechend betont auch Bulmer (1986) Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und die Respektierung der Privatsphäre als wichtige Anforderungen an nachbarschaftliches Verhalten. Rohr-Zänker (1998) charakterisiert Nachbarschaft gar als «informelles Gebäude», welches einerseits auf Gegenseitigkeit beruhende soziale Beziehungen anbietet und andererseits durch Distanznahme vor Einmischung und sozialer Kontrolle schützt. Die Bedeutung von nachbarschaftlichen Beziehungen ist dennoch nicht zu unterschätzen: Sie tragen massgeblich zur Stabilisierung sozialer Systeme bei, indem sie u. a. Unterstützung und Rückhalt bieten, das Alltagsleben erleichtern sowie eine freundliche Atmosphäre schaffen. Die nachbarschaftlichen Kontakte sind hingegen meistens nicht zufällig gewählt, sondern auf der Basis von Sympathie und gemeinsamen Interessen entstanden, wobei verschiedene Faktoren auf deren Ausgestaltung Einfluss nehmen: persönliche Merkmale, Zeit, soziale Interaktion und räumliche Nähe.

##### 4.1.1 Einflussfaktoren auf Nachbarschaftskontakte

Gemäss Hamm (1973) werden in sozialen Beziehungen Rollen herausgebildet, die mit

entsprechenden Erwartungen an das Verhalten einhergehen. Die Anzahl verschiedener Rollen einer Person hängt dabei mit der Anzahl Bezugsgruppen zusammen, wobei die Nachbarschaft als Bezugsgruppe häufig einen Stellenwert hat, welcher der Familie und dem persönlichen Freundeskreis untergeordnet ist. Je weniger soziale Rollen ein Individuum einnimmt, desto wichtiger werden nachbarschaftliche Beziehungen. Die Summe sozialer Rollen ist Hamm zufolge abhängig von der sozialen Schichtzugehörigkeit (Bildung und Einkommen, berufliche Stellung), den Familienverhältnissen und anderen soziostrukturellen Determinanten (städtisches vs. ländliches Umfeld und Mobilität). Entsprechend fördern oder behindern persönliche und soziale Merkmale wie z.B. Lebensphase, Haushaltsform und -grösse, sozioökonomischer Status und kultureller Hintergrund auch das Zustandekommen und die Intensität von nachbarschaftlichen Kontakten. Insbesondere der Lebensphase wird dabei eine grosse Bedeutung zugeschrieben. Demnach wird die nachbarschaftliche Orientierung um so bedeutender, je mehr Kontaktflächen (z.B. Kinder, Mobilität) vorhanden sind. Eine aktive Nachbarschaftsbeziehung mit gegenseitigen kleinen Hilfeleistungen ist folglich besonders für Kinder, Familien mit Kleinkindern, Alleinstehende, sozial benachteiligte sowie ältere Menschen wichtig, während kinderlose Haushalte und jüngere Menschen tendenziell weniger ein persönliches Verhältnis in der Nachbarschaft suchen. Die zunehmende Individualisierung der Lebensformen in der heutigen Gesellschaft trägt ausserdem dazu bei, dass soziale Beziehungen, die durch Traditionen, Normen oder räumliche Nähe entstehen, an Bedeutung verlieren. An deren Stelle treten Nachbarschaften, die auf Sympathie und gemeinsamen Interessen beruhen und das Ergebnis persönlicher Wahlhandlungen sind. Nicht unwesentlich für den Aufbau von Nachbarschaftsbeziehungen ist auch die Wohndauer am selben Ort. Die zeitliche Dimension widerspiegelt sich darin, dass Nachbarschaftsnetze häufig erst über Jahre entstehen. Je länger Menschen am selben Ort wohnen, desto grösser ist die Wahrscheinlichkeit, dass die Kontakte zwischen Nachbarn zu einem gegenseitigen Kennenlernen führen. Hohe Zu- und Wegzugsraten etwa aufgrund von Generationenwechsel in altershomogenen Gebieten oder Segregationsprozessen führen nicht selten zur Lockerung oder gar zur Auflösung der sozialen Bezüge und

damit der nachbarschaftlichen Orientierung. Des Weiteren ist die Intensität der sozialen Interaktion abhängig von der Homogenität der Nachbarschaft bzw. der Möglichkeiten zur Bildung von Subkulturen. So sind enge nachbarschaftliche Beziehungen vor allem in sozial und kulturell homogenen Gebieten vorzufinden. Je heterogener die Bevölkerungszusammensetzung in einem Wohngebiet, desto eher werden soziale Beziehungen zwischen Personen gleicher Gruppenzugehörigkeit gebildet. Als letzter Aspekt sind schliesslich noch die baulichen und räumlichen Voraussetzungen der Wohnumgebung zu nennen, die aufgrund ihrer Identifikations- und Kommunikationsfreundlichkeit die Bildung von sozialen Interaktionen entscheidend fördern oder hemmen können.

#### **4.1.2 Privater und öffentlicher Raum im nachbarschaftlichen Umfeld**

Hamm (1982) weist ebenfalls darauf hin, dass Räume, in denen sich Individuen oder Gruppen über längere Zeit aufhalten, wesentliche Existenz erhaltende Tätigkeiten verrichten und durch symbolische Akte Besitzansprüche anmelden können, Wirkungen auf das Verhalten und damit auf die Interaktion haben. Er unterscheidet dabei entsprechend den zugrundeliegenden Gestaltungsspielräumen drei verschiedene räumliche Einheiten: der personale (auf das Individuum bezogene) Raum, die Wohnung und die Nachbarschaft. Während der personale Raum über die Distanz eines Menschen zu seinen Mitmenschen bestimmt wird, schafft die Wohnung einen Raum des Rückzugs und schützt gleichzeitig den Kernbereich der Lebensgestaltung jedes Einzelnen. Die Geborgenheit und Intimität im Innern spiegelt sich in der Verborgenheit und dem Schutz gegen aussen. Die Sicherstellung von Privatheit hat in unserer westlichen Kultur einen hohen Stellenwert und übernimmt zentrale Funktionen (z.B. Identifikation, Ruhe, Musse), die in der heutigen Zeit zunehmend durch bauliche, soziale, institutionelle, rechtliche und technologische Kontrollmechanismen (z.B. Grundrissgestaltung, Sachausstattung des Gebäudes, Hausordnung, Informations- und Kommunikationstechnologien) bedroht sind. Zudem ist das Ausmass an Privatsphäre abhängig von verschiedenen Faktoren wie u.a. der sozialen Zugehörigkeit nach (ökonomischem) Status, Kultur, Lebensphase, persönlichen Situation und der Art der Beziehungen untereinander und entspricht

somit einem sozialen Privileg, welches nicht allen Menschen gleichermaßen zukommt. Die Trennung in einen privaten und einen öffentlichen Raum wird schliesslich dann durchbrochen, wenn Menschen aufgrund der Nähe ihrer Wohnungen miteinander in Interaktion treten. Damit wird der private Raum der Wohnung auf die Nachbarschaft erweitert. In diesem öffentlichen Raum halten sich Menschen nur vorübergehend auf und beanspruchen keinen Besitz, welcher gegen jemanden zu verteidigen wäre. Dennoch orientiert sich das Verhalten in der Öffentlichkeit an genauen Regeln, die zentral sind für ein friedliches Neben- und Miteinander im nachbarschaftlichen Umfeld. Entsprechend sind subkulturelle Norm- und Verhaltensmuster im Bereich des Quartiers, Segregation und die nicht immer eindeutige Abgrenzung von Privatsphäre und Öffentlichkeit zentrale Aspekte in der Diskussion zum Phänomen der Nachbarschaft.

#### **4.2 Nachbarschaftliche Beziehungen als soziales Kapital<sup>3</sup>**

In den letzten Jahren haben Themen wie soziales Engagement, Hilfe zur Selbsthilfe und der Aufbau sozialer Netzwerke zunehmend auch in der Stadtentwicklung an Bedeutung gewonnen. Besonders in der Anonymität der Grossstadt scheint es wichtig, die soziale Kontrolle innerhalb von Nachbarschaften zu fördern, um den Raum für Gewalthandlungen und Vandalismus einzuschränken (vgl. Sampson, Raudenbush, & Earls, 1997, u.a.). Eine mögliche Inanspruchnahme von Hilfeleistungen in der Nachbarschaft bedingt jedoch, dass eine Vertrauensbasis zwischen den häufig nur flüchtigen Bekanntschaften geschaffen wird (Haug, 1997).

Hier knüpft das in der sozialwissenschaftlichen Diskussion sehr populäre Konzept des sozialen Kapitals an (Sabatini, 2005). Obschon keine Einigkeit bezüglich dessen Definition und Konzeptualisierung besteht und zum Teil kaum miteinander vereinbare Standpunkte eingenommen werden, herrscht ein Konsens darüber, dass für das Vorhandensein von sozialem Kapital die Existenz sozialer Netzwerke und geteilter normativer Orientierungen entscheidend ist. Entsprechend versteht Robert D. Putnam (1995) soziales Kapital als Kollektivgut einer Gemeinschaft, welches auf wesentlichen Eigenschaften des Soziallebens beruht. Dabei senken Normen der Gegenseitigkeit und Netzwerke zivilen Engagements die «Transaktionskosten»<sup>4</sup> und erleichtern die Kooperation

<sup>3</sup> Für weiterführende Literatur siehe Schlussbericht zu Modul 4 ab Seite 9

<sup>4</sup> Mit dem auf Ronald Coase (1937) zurückgehenden Begriff der «Transaktionskosten» wird der Aufwand für die Anbahnung und Durchsetzung von Tauschvereinbarungen verstanden (cf. Williamson, 1994).

zwischen Individuen (Putnam, 1993). In Anlehnung an James S. Coleman werden Vertrauen, Normen und soziale Netzwerke als essentielle Elemente des sozialen Kapitals betrachtet, wobei bezüglich der Rolle des Vertrauens unterschiedliche Auffassungen vertreten werden. So wird Vertrauen einerseits als Bestandteil einer Definition sozialen Kapitals gesehen, andererseits als das Ergebnis wiederholter sozialer Interaktionen und damit zusammenhängenden positiven Erfahrungen bezüglich der Einhaltung der Reziprozitätsnormen (Fukuyama, 1999; Woolcock, 2000). Dieser Sichtweise ist entgegenzuhalten, dass selbst wiederholte soziale Interaktionen durchaus feindseliger Natur sein können und dies ggf. auch bleiben, wenn nicht eine Vertrauensbeziehung aufgebaut wird, welche kooperatives Handeln ermöglicht (so auch: Schnur, 2003, S. 43). Zudem ist Vertrauen auch eine Grundvoraussetzung dafür, dass soziale Normen überhaupt entstehen. Entsprechend ist von einer sich verstärkenden Wechselbeziehung zwischen Kooperation und Vertrauen auszugehen. Demnach führt zunehmendes Vertrauen in die Einhaltung von Normen zu mehr Kooperation, und diese stärkt, soweit sie die Erwartungen erfüllt, wiederum das Vertrauen in die Einhaltung von Normen. In Nett (1997; 1999) wird der elementaren Bedeutung von Vertrauen für die Konzeptualisierung sozialen Kapitals Rechnung getragen, indem das soziale Kapital auf die einzelne Person bezogen definiert wird als Gesamtheit der individuell verfügbaren Vertrauensbeziehungen. Dabei wird unterschieden zwischen den persönlichen (privates Sozialkapital) und den anonymen Vertrauensbeziehungen, die aufgrund der Gültigkeit sozialer Normen innerhalb einer sozialen Gemeinschaft verfügbar werden (kollektives Sozialkapital). Persönliche Vertrauensbeziehungen begründen einen hohen Wert des privaten Sozialkapitals, wenn die zum persönlichen sozialen Netzwerk gehörenden Personen über beträchtliche Kompetenzen (Humankapital), materielle und finanzielle Ressourcen (ökonomisches Kapital) oder ihrerseits über bedeutendes Sozialkapital verfügen. Generalisierte Vertrauensbeziehungen gegenüber einem in der Regel abgrenzbaren, aber weitgehend anonymen Personen-

kreis begründen einen hohen Wert des individuell verfügbaren kollektiven Sozialkapitals, wenn die für den entsprechenden Personenkreis geltenden sozialen Normen, das soziale Handeln der betreffenden Person von Unsicherheiten entlasten und insbesondere die Kooperation mit anonymen Angehörigen des Personenkreises erleichtern helfen.

Für den vorliegenden Untersuchungszusammenhang ist die Frage von Belang, inwiefern das Vorhandensein und die Zusammensetzung des individuellen und kollektiven Sozialkapitals von Bewohnern eines Quartiers oder einer abgrenzbaren Siedlungsstruktur das Entstehen und den Verlauf von Nachbarschaftskonflikten beeinflussen. Um dieser Fragestellung nachzugehen, werden in den nachfolgenden Unterabschnitten die zentralen analytischen Kategorien des sozialen Kapitals einer vertieften Betrachtung unterzogen.

#### 4.2.1 Soziales Vertrauen

Soziales Vertrauen kann definiert werden als die subjektive Einschätzung einer Person bezüglich der Wahrscheinlichkeit, dass in der Folge einer oder mehrerer von ihr erbrachten Leistungen eine andere Person oder ein Personenkreis zu einem bestimmten Zeitpunkt in einer Art und Weise handeln wird, welche die erbrachten Vorleistungen belohnt<sup>5</sup>. Dabei tritt das soziale Vertrauen, wie oben erwähnt, in zwei verschiedenen Varianten auf, nämlich als persönliches und als generalisiertes Vertrauen. Persönliches Vertrauen bezieht sich auf die Persönlichkeit eines spezifischen Akteurs und gründet in den durch soziale Interaktion direkt gewonnenen Erfahrungen mit dem Verhalten dieser Person. Im Gegensatz zum persönlichen Vertrauen bezieht sich das generalisierte Vertrauen auf Personenkategorien, welche Träger spezifischer «sozialer Rollen»<sup>6</sup> sind, oder bei denen zumindest davon ausgegangen wird, dass sie sich an demselben System sozialer Normen orientieren. Generalisiertes Vertrauen setzt somit die Kenntnis sozialer Normen voraus und wird stabilisiert oder beeinträchtigt durch die direkt gewonnenen oder sozial vermittelten Erfahrungen bezüglich der Geltung dieser Normen. Die Kenntnis sozialer Normen und der Glauben an deren Geltung kann

indessen nur durch persönliche Vertrauensbeziehungen vermittelt werden. Dieser Vermittlungsprozess ist zentraler Bestandteil der frühkindlichen Erziehung und erfolgt massgeblich durch die Eltern und andere an der Erziehung beteiligte Personen.

#### 4.2.2 Normen der Reziprozität

Die Untersuchung von Reziprozitätsnormen hat vor allem in der anthropologischen bzw. ethnologischen Forschung eine lange Tradition (Mauss, 1990; Polanyi, 1992; Sahlins, 1972; Thurnwald, 1969). Sahlins (1972) unterscheidet zwischen «ausgeglichener Reziprozität», bei der ein gleichzeitiger Austausch von Sachen gleichen Wertes erfolgt, und der «generalisierten Reziprozität», bei der eine geleistete Unterstützung oder ein Gefallen nicht zwingend und nur, falls der Absender irgendwann in Zukunft dessen bedarf, erwidert wird. Normen der generalisierten Reziprozität setzen eine erhöhte Bereitschaft zur Vergabe von Vertrauen voraus, da Empfänger und Erbringer von Leistungen nicht identisch sein müssen<sup>7</sup>. Zudem sind die darauf basierenden Ansprüche häufig nicht klar umrissen und können ggf. nur in einer ungewissen Zukunft geltend gemacht werden. Soziale Beziehungen, die durch eine normative Orientierung an generalisierter Reziprozität gekennzeichnet sind, schaffen nicht nur eine günstige Ausgangslage für kooperatives Handeln (cf. Putnam, 1993), sondern sie implizieren bereits ein kooperatives Handeln der beteiligten Individuen, das darauf gerichtet ist, für die Beteiligten irgendeine Form von Versicherung bereitzustellen (Posner, 1980). Daraus lässt sich folgern, dass die Art und Reichweite der in einer bestimmten Nachbarschaft geltenden Normen der Reziprozität wesentlich durch das Interesse und den entsprechenden Bedarf an nachbarschaftlich bereitgestellten Versicherungsleistungen beeinflusst werden.

#### 4.2.3 Soziale Netzwerke

Die Beachtung von Normen der Gegenseitigkeit innerhalb einer Nachbarschaft kann durch ein dichtes soziales Netzwerk persönlicher Vertrauensbeziehungen begünstigt werden. Dadurch steigt auch die Bereitschaft der Beteiligten untereinander kooperative Beziehungen aufzunehmen: «Social networks allow trust to

<sup>5</sup> Davon zu unterscheiden ist demzufolge das «Selbstvertrauen», das auf das Zutrauen des Individuums sich selbst gegenüber, in bestimmten Situationen in vom Individuum beabsichtigter Weise handeln zu können, bezieht, und das «natürliche Vertrauen», das darin besteht, dass auf die Geltung der Gesetzmässigkeiten natürlicher Vorgänge abgestellt wird.

<sup>6</sup> Eine «soziale Rolle» ist definiert durch eine spezifische Kombination von Verhaltenserwartungen gegenüber dem Rollenträger in seinen Beziehungen gegenüber anderen Rollenträgern. Die Erwartungen hinsichtlich des Verhaltens eines Bewohners gegenüber seinen Nachbarn sind beispielsweise anders als diejenigen gegenüber seinen Freunden.

<sup>7</sup> Dies ist beispielsweise der Fall bei Reziprozitätssystemen, die den Leistungsaustausch zwischen verschiedenen Generationen regeln.

become transitive and spread: I trust you, because I trust her and she assures me that she trusts you» (Putnam, 1993, S. 175). Soziale Netzwerke dieser Art sind das Ergebnis des privaten Sozialkapitals, das die betreffenden Personen in ihrer Nachbarschaft individuell aufgebaut haben. Sie bilden eine Grundlage für die Wirksamkeit von positiven Erfahrungen und können, wenn sie innerhalb einer Nachbarschaft eine kritische Grösse erreicht haben, für diese als Ganzes die soziale Kontrolle übernehmen. Nachbarschaftliche Netzwerke dieser Art spielen eine wichtige Rolle als Initiator für ziviles Engagement für die Anliegen einer Siedlung oder eines ganzen Stadtteils. Denn wenn Menschen einander vertrauen und Kontakte zueinander unterhalten, sind Ziele mit weniger Aufwand zu erreichen und gemeinsame Ziele können leichter verfolgt werden, weil durch die Zusammenfassung individueller Ressourcen die Transaktionskosten minimiert werden (cf. Putnam, 1993).

Aufgrund der in diesem Kapitel vorgenommenen theoretischen Betrachtung lassen sich Einflussfaktoren identifizieren, welche für die Ausgestaltung der nachbarschaftlichen Beziehungen zentral sind. Dabei können individuelle und kontextuelle Aspekte unterschieden werden. Zu den individuellen Aspekten gehören vor allem die Lebensphase, die sozioökonomischen Lebensumstände, die Dauer des Mietverhältnisses, das Wohlbefinden und die Identifikation mit dem Wohnort. Demgegenüber beziehen sich kontextuelle Aspekte einerseits auf räumliche und bauliche Gegebenheiten (Grundriss, Isolierung, Identifikations- und Kommunikationsmöglichkeiten) und andererseits auf Eigenschaften der Bewohnerschaft (Bevölkerungszusammensetzung, Segregation), aber auch auf geltende Norm- und Wertvorstellungen (z.B. ersichtlich in der Hausordnung, Prestige/Bilder) einer Siedlung oder eines Quartiers.

## 5 Kontextbeschreibung: Bern und seine Quartiere

In diesem Kapitel wird der räumliche und soziale Kontext der untersuchten Mieterkonflikte dargestellt, wobei diejenigen Stadtteile bzw. Quartiere in der Stadt Bern beschrieben werden, welche in den Stichproben vertreten sind.

### 5.1 Bern in Zahlen

Die Stadt Bern ist in die sechs folgenden Stadtteile gegliedert: Innere Stadt, Länggasse-Felsenau, Mattenhof-Weissenbühl, Kirchenfeld-Schosshalde, Breitenrain-Lorraine und Bümpliz-Oberbottigen. Die Stadtteile setzen sich aus 32 statistischen Bezirken bzw. 288 Quartieren zusammen (vgl. Tabelle 1).

Wie Tabelle 1 zu entnehmen ist, weisen die verschiedenen Stadtteile sehr ungleich hohe Bevölkerungszahlen auf. Sowohl flächen- als auch einwohnermässig am grössten ist der Stadtteil Bümpliz-Oberbottigen, in dem über 90% der Bewohner in den Bezirken Bümpliz und Bethlehem leben. Gemäss Angaben der statistischen Dienste der Stadt Bern belief sich der Bevölkerungsbestand Ende 2005 auf 127 421 Personen, wovon 53.1% weiblich waren. Der Anteil der ausländischen Wohnbevölkerung lag bei 21.3%, wobei diese zu 45% aus den fünf Nationen Italien, Deutschland, Spanien, Österreich und Frankreich stammten. Die übrigen 55% sind aus rund 150 Ländern, wovon die Mehrheit aus dem Gebiet des ehemaligen Jugoslawien, aus Portugal oder aus der Türkei eingewandert ist. Der Ausländeranteil hat in der Stadt Bern zwischen 1990 und 2000 um 18.2% zugenommen, wobei insbesondere die Stadtteile Kirchenfeld-Schosshalde und Bümpliz-Oberbottigen hohe Zuwachsraten von über 35% verzeichnen. Gemäss Regionalem Arbeitsvermittlungszentrum belief sich die gesamtstädtische Arbeitslosenquote Ende 2004 auf 4.4%. Je nach

statistischem Bezirk schwankt diese zwischen 1.7% (Brunnadern) und 7.1% (Bethlehem). Ähnlich variiert auch der soziale Status, welcher die Stellung im Beruf sowie die höchste abgeschlossene Ausbildung abbildet. Der höchste Wert findet sich 2005 im Bezirk Kirchenfeld, die niedrigsten in Bethlehem und den übrigen Bezirken des Stadtteils Bümpliz-Oberbottigen.

### 5.2 Organisationen auf Quartiersebene

In jedem der sechs Stadtteile gibt es zahlreiche Quartierorganisationen, -zentren und Leiste<sup>8</sup>, die sich für die Interessen ihrer Bewohner einsetzen. Angesichts der hohen Anzahl können hier nur einige erwähnt werden. So engagiert sich etwa die Quartierkommission Länggasse im Stadtteil II, die Quartierorganisation QM3, ein Zusammenschluss aus 26 Organisationen und Parteien, im Stadtteil III und der Gäbelbachverein im Stadtteil VI. Während sich die Quartierorganisationen und Leiste insbesondere für den Dialog der Bevölkerung mit der Stadtverwaltung engagieren, verfolgen die Quartierzentren das Ziel, Begegnungsorte für Menschen aller sozialen Schichten und Nationen zu schaffen. Genannt werden können hier unter anderen der Breitsch-Träff im Stadtteil V und das Quartierzentrum Tscharni im Stadtteil VI. Ebenfalls auf Quartierebene tätig ist der Dachverband vbg (Vereinigung für Beratung, Integrationshilfe und Gemeinwesenarbeit) Bern. In der vbg sind über 30 in den Quartieren verankerte private Trägerschaften aus allen Stadtteilen (u. a. Gemeinschaftszentren, Quartierorganisationen und Beratungsstellen) zusammengeschlossen, mit dem Ziel, das Zusammenleben und die Lebensqualität in der Nachbarschaft zu fördern. Entsprechend werden Quartierprojekte wie Mittagstische, Quartierinformationsstellen, integrative Spielgruppen, Gesundheitsprojekte, Nachbarschaftshilfen und vieles mehr unterstützt. Im Kontext der vorliegenden Studie ist insbesondere das

**Tabelle 1: Anzahl Personen, ausländischer Bevölkerungsanteil und Arbeitslosenquote pro Stadtteil Ende 2005 (Statistikdienste der Stadt Bern, 2006)**

Stadtteil	Anzahl Personen	Ausländische Bevölkerung	Arbeitslosenquote
Innere Stadt	3 748	17.9%	3.1%
Länggasse-Felsenau	17 976	17.1%	3.5%
Mattenhof-Weissenbühl	26 895	22.4%	4.3%
Kirchenfeld-Schosshalde	23 384	13.4%	2.9%
Breitenrain-Lorraine	24 082	19.4%	4.0%
Bümpliz-Oberbottigen	31 336	30.8%	6.7%

<sup>8</sup> Leiste sind alteingesessene Quartierorganisationen, die früher vor allem die Interessen der Gewerbetreibenden vertreten haben.

Pilotprojekt «Chili im Tscharni» zu erwähnen, welches zur Eröffnung der Konfliktberatungsstelle «fairhandeln» geführt hat. Die Beratungsstelle zeigt den Bewohnern Wege, wie Konflikte friedlich gelöst werden können und fördert den Dialog zwischen den Konfliktparteien.

## 6 Methodisches Vorgehen

In diesem Abschnitt werden die verschiedenen methodischen Vorgehensweisen beschrieben, welche in den drei Modulen angewendet worden sind.

### 6.1 Dunkelfeldanalyse

Im Rahmen der Dunkelfeldanalyse wurden aktuelle Konflikte zwischen Mietern erfasst, welche in Form eines telefonischen Beschwerdeanrufs an die Liegenschaftsverwaltung der Stadt Bern und die FAMBAU gelangt sind.

### Untersuchte Stichprobe

Die Liegenschaftsverwalter hatten den Auftrag, die telefonisch eingehenden Beschwerden systematisch zu dokumentieren, sofern es sich um einen Konflikt

zwischen Mietern und nicht um eine Beschwerde gegenüber der Liegenschaftsverwaltung handelte. Im Vorfeld der Studie wurde zusammen mit den beiden Liegenschaftsverwaltungen eine Schätzung der jährlich eingehenden telefonischen Beschwerden vorgenommen. Von Seiten der FAMBAU wurde angenommen, dass jährlich rund 100 Beschwerden eingehen, von welchen etwa 24 eine schriftliche Eingabe zur Folge haben. Bei der Liegenschaftsverwaltung der Stadt Bern wurde mit der doppelten Anzahl gerechnet, sodass eine angestrebte Anzahl dokumentierter Anrufe auf 300 festgesetzt wurde. Tatsächlich erfasst wurden innerhalb der gesetzten Jahresfrist lediglich 50 Anrufe. Dies ist auf die Arbeitsüberlastung innerhalb der Liegenschaftsverwaltungen zurückzuführen.

### Erhebungsinstrument

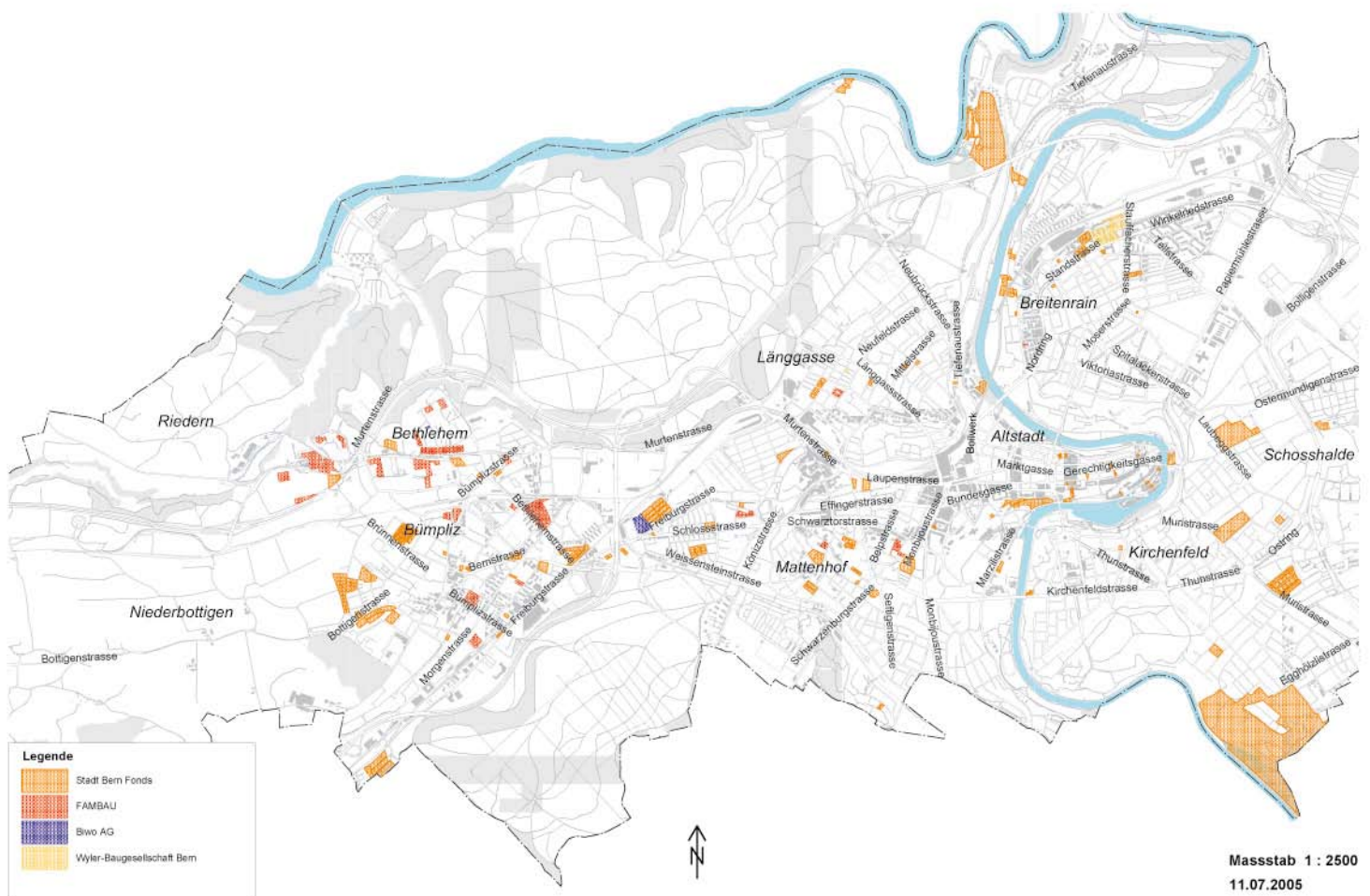
In Zusammenarbeit mit den Liegenschaftsverwaltungen wurde ein Formular entwickelt, welches das zuständige Personal der Liegenschaftsverwaltungen jeweils bei einem Beschwerdeanruf auszufüllen hatte. Dabei berücksichtigt wurden sowohl die inhaltlichen Bedürfnisse der Praxis, wie auch der Wissenschaft. Die Informationen,

welche während oder unmittelbar nach dem Beschwerdeanruf erfasst wurden, wurden mit bereits vorhandenen Angaben zum Mietverhältnis ergänzt. Das Erhebungsinstrument umfasste einerseits Informationen zu den Konfliktparteien und deren Lebensumstände. Andererseits interessierten neben Angaben zum Zustand der Liegenschaft hauptsächlich die Konfliktgründe und die Art und Weise, wie innerhalb des Konflikts kommuniziert wurde. Ebenfalls erfasst wurde die Bereitschaft, nach dem Anruf eine schriftliche Beschwerde einzureichen. Da die Konfliktfälle in ihrem Verlauf weiterverfolgt wurden, konnte erfasst werden, inwiefern tatsächlich eine schriftliche Beschwerde nachgereicht wurde.

### Datenerfassung und Datenanalyse

In beiden Liegenschaftsverwaltungen hat sich die Praxis durchgesetzt, dass Konfliktfälle nur dann bearbeitet werden, wenn eine schriftliche Beschwerde erfolgt. Alle Anrufenden wurden daher aufgefordert, eine schriftliche Beschwerde nachzuliefern. Die handschriftlichen Dokumentationen der Anrufe durch die einzelnen Liegenschaftsverwalter im Formular wurden gesammelt

Abbildung 1: Lokalisierung der Liegenschaften der FAMBAU und der Liegenschaftsverwaltung der Stadt Bern



und zentral in eine Access-Datenbank eingegeben und ergänzt. Diese Daten wurden bei Abschluss der Datenerhebung am 1.10.2005 dem Forschungsteam geliefert. Nach dem Export der Daten in ein Statistikprogramm (SPSS) konnten die Daten ausgewertet werden. Aufgrund der kleinen Anzahl erfasster Fälle wurden lediglich Häufigkeiten berechnet und Mittelwerte verglichen.

## 6.2 Helffeldanalyse

Die Helffeldanalyse hatte zum Ziel, das Phänomen der Mieterkonflikte in seinem Ausmass zu beschreiben und wenn möglich zu erklären.

### Untersuchte Stichprobe

Aus allen Liegenschaften und damit aus allen Mietverhältnissen der Liegenschaftsverwaltung der Stadt Bern und der FAMBAU innerhalb der Stadt Bern<sup>9</sup> wurde eine Zufallsauswahl von 2030 Mieterdossiers getroffen. Davon fielen 1378 Dossiers auf die FAMBAU und 652 auf die Liegenschaftsverwaltung der Stadt Bern<sup>10</sup>. Diese Mietverhältnisse sollten nicht vor dem Jahr 2000 beendet bzw. nach Ende 2004 begonnen haben. Die Anzahl zu untersuchende Dossiers wurde so ausgewählt, dass bei Annahme eines Anteils von 10 bis 18% an Konfliktfällen in Bezug auf alle Mietverhältnisse schliesslich rund 300 Konflikte untersucht werden konnten. Die Auswahl erfolgte aus insgesamt 1828 Mietobjekten der FAMBAU und 3300 der Liegenschaftsverwaltung der Stadt Bern. Die Abbildung 1 zeigt die Verteilung der untersuchten Liegenschaften auf die Stadt Bern und die beiden Liegenschaftsverwaltungen.

Insgesamt fallen 67% der untersuchten Mieterdossiers auf den Stadtteil Bümpliz-Oberbottigen. Die Verteilung der Stichprobe auf die Stadtteile entspricht somit ungefähr der Verteilung und Grösse der Liegenschaften der beiden Liegenschaftsverwaltungen auf die Stadt Bern. Der genannte Stadtteil ist geprägt von grossräumigen Hochhaus-siedlungen. In der Stichprobe befinden sich 75% Schweizer und Schweizerinnen. Der Anteil an der ausländischen Mieterschaft liegt damit etwas über dem durchschnittlichen Ausländeranteil der Stadt Bern (21%

im Jahre 2005). Der grösste Anteil an Ausländern ist mit 41% im Stadtteil Kirchenfeld/Schosshalde<sup>11</sup> zu finden, gefolgt von Bümpliz-Oberbottigen mit 28%<sup>12</sup>. Etwas überhöht ist mit 59% der Anteil an männlichen Mietern in der Stichprobe, dies spricht für eine nach wie vor üblichere Hauptmieterschaft des männlichen Partners. Die grössten Altersgruppen sind die 40 bis 65-Jährigen mit 42% und die 25 bis 40-Jährigen mit 35%.

### Erhebungsinstrument

Die grosse Herausforderung bei der Erstellung des Erhebungsinstruments bestand darin, die Ansprüche der Fragestellungen und der Theorie mit der Art des Datenmaterials in Einklang zu bringen. Die Schwierigkeit dabei war, dass die Konfliktthematik ausserordentlich komplex und daher schwierig zu erfassen ist, während der Inhalt der Mieterdossiers stark von der Archivierungspraxis der Liegenschaftsverwalter abhängt und deshalb sehr unterschiedlich ist. Eine erste Version des Erhebungsinstruments wurde erstellt, nachdem 50 Beispieldossiers durchgesehen, Diskussionen mit den Liegenschaftsverwaltungen geführt und die daraus entstandenen Vorschläge zur Datenerfassung mit dem theoretischen Forschungsansatz abgeglichen worden waren. Diese erste Version wurde danach auf seine Tauglichkeit überprüft und überarbeitet. Das definitive Erhebungsinstrument bestand schliesslich aus zwei Teilen. Mit dem ersten Teil wurden Informationen zum Mietverhältnis, zur Liegenschaft und zu den soziodemographischen Merkmalen und sogenannten Risiko- und Schutzvariablen der Mieter erfasst. Risiko-variablen sind jene Eigenschaften oder Lebensumstände des Mieters welche möglicherweise einen Einfluss auf die Entstehung von Konflikten zwischen Mietern nehmen, Schutzvariablen sind Eigenschaften oder Lebensumstände, welche davor schützen können, in einen Konflikt verwickelt zu werden. Als Risiko-/ Schutzvariablen erfasst wurden die finanzielle Lage, Kündigungs- und Ausweisungsandrohungen bzw. -vollstreckungen, Krankheiten und psychische und physische Beeinträchtigungen, Haustierhaltung etc. und Interventionen wie die Betreuung durch

einen Sozialarbeiter oder eine Sozialarbeiterin, die Bevormundung und das Einschreiten von Anwälten und der Polizei. Diese Informationen wurden für sämtliche der 2030 untersuchten Mietverhältnisse erfasst. Der zweite Teil wurde nur für jene Mieter ausgefüllt, welche in ihrem Mieterdossier Informationen zu einem Konflikt mit einem Nachbar oder einer Nachbarin enthielten. Erhoben wurden grundlegende Informationen zum Konflikt und zur Konfliktentwicklung (Beginn, Ende, Schweregrad, Ort, Gründe, entstandener Schaden), zu den involvierten Parteien und zur Konfliktlösung. Ein spezielles Augenmerk wurde dabei auf die Kommunikation und die Verhaltensweisen zwischen den Parteien gelegt.

### Datenerfassung und Datenanalyse

Einige der Informationen aus dem ersten Teil des Erhebungsinstrumentes wie beispielsweise die soziodemographischen Angaben und Informationen zum Mietverhältnis waren grösstenteils schon in den elektronischen Mieterdatenbanken der Liegenschaftsverwaltungen enthalten und konnten daher lediglich in ein Statistikprogramm exportiert werden. Diese Daten wurden auf einen portablen PC gespeichert und daran eine Dateneingabemaske angehängt, um nun pro Mieterdossier die fehlenden Angaben aus dem ersten Teil und die Konfliktinformationen aus dem zweiten Teil des Erhebungsinstrumentes von Hand einzugeben. Dafür musste jedes einzelne Mieterdossier durchgesehen werden. Die Analyse der Mieterdossiers erfolgte in den Räumlichkeiten der Liegenschaftsverwaltungen.

Die Eingabe des Inhalts der Mieterdossiers in die elektronische Datenbank erfolgte auf zwei Arten: Zum einen konnten über die Eingabemaske quantitative Daten erfasst werden, beispielsweise ob eine sozialarbeiterische Betreuung des Mieters dokumentiert ist. Zum anderen war es auch möglich, Angaben als Text zu erfassen, beispielsweise die genaue Formulierung des Konfliktgrundes durch den Mieter in einem Beschwerdebrief. Solche Textpassagen enthielten Informationen, welche eine nachträgliche qualitative Auswertung erlaubten. Der quantitativen Datenauswertung ging dementsprechend eine Inhalts-

<sup>9</sup> Berücksichtigt wurden Liegenschaften, deren Adressen innerhalb der Postleitzahlen 3000-3027 fallen.

<sup>10</sup> Der Ungleichverteilung der untersuchten Mietverhältnisse auf die beiden Liegenschaftsverwaltungen liegen organisatorisch unterschiedliche Anforderungen an die Datenerhebung innerhalb der Liegenschaften zu Grunde.

<sup>11</sup> Der gesamte Ausländeranteil im Stadtteil Kirchenfeld/Schosshalde liegt bei 13%, was bedeutet, dass in der Stichprobe die Ausländer in diesem Quartier übervertreten sind. Dies ist hauptsächlich darauf zurückzuführen, dass es sich bei den untersuchten Mietverhältnissen vielfach um Personal der zahlreichen in diesem Quartier angesiedelten Botschaften handelt, welche häufiger Mieter von grossen Liegenschaftsverwaltungen sind als die übrigen Bewohner des Quartiers.

<sup>12</sup> Der Ausländeranteil in der Stichprobe wird im Stadtteil Bümpliz-Oberbottigen der Realität entsprechend abgebildet. Der gesamte Ausländeranteil im Stadtteil beträgt 31%.

analyse derjenigen Daten voraus, die als Originalzitate oder auch als Stichworte in der Datenbank enthalten waren. Indem den verschiedenen Textinhalten systematisch Codes zugewiesen wurden, war es anschliessend möglich, alle Daten mit Hilfe eines Statistikprogramms (SPSS) einzulesen und quantitativ auszuwerten. Für die Beschreibung der Ergebnisse wurden Häufigkeitsauszählungen und Mittelwertvergleiche gerechnet. Die Datenstruktur wurde mittels multidimensionaler Skalierung<sup>13</sup> dargestellt. Es folgten Unterschiedsanalysen<sup>14</sup> und komplexere Zusammenhangsanalysen anhand von Regressionsmodellen<sup>15</sup>. Diese Regressionsmodelle beispielsweise wurden berechnet, um den Einfluss bestimmter Faktoren (z.B. Suchtproblematik) auf das Auftreten oder Nichtauftreten eines Konflikts zu messen.

### 6.3 Qualitative Interviews

Die qualitativen Interviews ergänzen und vertiefen die Erkenntnisse aus der Hellfeldanalyse, indem Mieter auf indirektem Weg dazu gebracht wurden, Aussagen über Nachbarschaftskonflikte zu machen.

#### Untersuchte Stichprobe

Angestrebt wurde die Befragung von Bewohnern derjenigen Liegenschaften, in welchen in der Hellfeldanalyse mindestens zwei sogenannte typische Konfliktfälle vorgefunden wurden. Dazu mussten in einem ersten Schritt diese Konflikttypen anhand der Daten aus den Mieterdossiers beschrieben werden. Es ergaben sich vier häufigste Konflikttypen:

- Typ 1: Es handelt sich um einen schweren, zur Eskalation neigenden Konflikt. Die beteiligten Personen sind Schweizer mit Sucht- oder psychischen Problemen.
- Typ 2: Darunter werden leichte Konflikte, bei denen die beteiligten Personen Ausländer mit finanziellen Problemen sind, verstanden.
- Typ 3: Diese Konfliktfälle entstehen zwischen Personen, welche in Einzelpersonenhaushalten leben und die älter sind als 50 Jahre, aber nicht durch persönliche Probleme auffallen.
- Typ 4: Diese Konfliktfälle entstehen zwischen Personen, welche in Mehrpersonenhaushalten mit mehr

als drei Kindern leben, aber nicht durch persönliche Probleme auffallen.

Nach der Definition der Konflikttypen wurden jene Liegenschaften und damit die Telefonnummern aller Bewohner der entsprechenden Adressen aus der Hellfeldanalyse identifiziert, welche mindestens zwei dieser Konflikttypen vorwies. Aus insgesamt 285 Haushalten wurde eine Zufallsauswahl von 141 Telefonnummern gezogen, welche während zwei Wochen zu kontaktieren versucht wurden. Schliesslich konnten 36 Interviews durchgeführt werden, was einer Teilnahmequote von 42% entspricht. Die Interviews dauerten durchschnittlich 16 Minuten und wurden in den Sprachen Deutsch, Französisch, Englisch und Spanisch geführt. Unter den 36 Befragten befinden sich 26 Frauen (72%) und 10 Männer (28%). Ausser einer Person, welche in Bümpliz lebt, sind alle Interviewten in Bethlehem wohnhaft. Die jüngste Person ist 17, die älteste 89 Jahre alt, wobei der Anteil an über 50-Jährigen 66% ist. Das Durchschnittsalter liegt bei 60 Jahren. Der Anteil an Schweizern, welche am Interview teilgenommen haben liegt mit 89% deutlich über der Quote des Quartiers<sup>16</sup>.

#### Erhebungsinstrument

Für die telefonische Befragung wurde ein Leitfaden entwickelt, bestehend aus drei Frageblöcken zum Thema Nachbarschaft sowie Fragen zu den Charakteristika der befragten Person und deren Wohnsituation. Die drei Frageblöcke zum Thema Nachbarschaft umfassten Fragen zur aktuellen Nachbarschaft, der allgemeinen Bedeutung der Nachbarschaft und den Beziehungen zu den Nachbarn. Der exakte Wortlaut der Fragen ist im Abschnitt der Fragestellungen ersichtlich.

#### Datenerfassung und Datenanalyse

Mit einer einleitenden Frage zum aktuellen Wohnumfeld sollten die Befragten an das Thema heran geführt und aufgefordert werden, möglichst frei und ausführlich zu erzählen. Als Hilfestellung für die Interviewer wurden zu jedem der drei Themenblöcke entsprechende Fragen formuliert, damit einheitlich nachgefragt werden konnte, wenn gewisse Dinge nicht erwähnt wurden. Die konkreten Umstände der Interviews und

erste Eindrücke der Interviewer zum geführten Gespräch wurden jeweils im Anschluss an das Interview in einem Situationsprotokoll festgehalten.

Die telefonischen Interviews wurden mit dem Einverständnis der Befragten auf Tonband aufgezeichnet und danach wörtlich transkribiert. Anschliessend wurden die Textdaten unter Zuhilfenahme eines Datenverarbeitungsprogramms (Atlas.ti) ausgewertet. Das Textmaterial liess sich inhaltsanalytisch folgenden elf thematischen Oberthemen (Kategorien), welche durch ihre wiederholte Erwähnung auffielen, zuordnen: Infrastruktur der Liegenschaft und des Quartiers, Nachbarschaft (Beschreibung und Bedeutung), Erwartungen an die Nachbarschaft, Nachbarschaftsverhältnis, Kontaktpersonen, Kontaktsituationen, Nachbarschaftshilfe, Konflikttherapie, Problemlösung, Ausländer und Lebenssituation der Interviewpartner. Die Zuordnung der Textdaten zu den thematischen Kategorien wurde mittels einer geeigneten Analysemethode<sup>17</sup> auf ihre Zuverlässigkeit geprüft und als zufriedenstellend beurteilt. In einem ersten Schritt wurde ausgewertet, wie häufig eine Kategorie insgesamt erwähnt wurde. Dies bedeutet, dass beispielsweise Aussagen darüber gemacht werden konnten, wie oft in allen 36 Interviews das Thema Konflikt angesprochen wurde. In einem zweiten Schritt wurden die Daten insofern bearbeitet, als pro Person angegeben werden konnte, ob eine Kategorie überhaupt angesprochen wurde oder nicht. Somit wurde die Aussage möglich, wie viele und welche Befragten beispielsweise überhaupt das Thema Konflikt angesprochen haben.

### 6.4 Generalisierbarkeit der Ergebnisse

Bei der Interpretation der Daten aus den drei Modulen gilt es zu beachten, dass diese stark von der Dokumentations- und Ablagepraxis der Liegenschaftsverwaltungen (Dunkel- und Hellfeldanalyse) bzw. den persönlichen Einstellungen der Befragten (Qualitative Interviews) abhängen. Entsprechend stellen die Daten ein äusserst selektives Abbild der tatsächlichen Konfliktfälle dar und sind nur bedingt repräsentativ.

Die Dokumentation der Beschwerdeanrufe sowie die Art und Weise der Dossierablage ist in den beiden Liegenschaftsverwaltungen

<sup>13</sup> Die Multidimensionale Skalierung (ALSCAL) bildet Zusammenhänge zwischen Daten im zweidimensionalen Raum ab. Je grösser ein Zusammenhang zwischen zwei Faktoren (z.B. Entstehen eines Konflikts (Faktor 1) und Lärm als Konfliktgrund (Faktor 2), desto näher beieinander werden sie dargestellt.

<sup>14</sup> Verwendet wurden der CHI-Quadrat- und der t-Test.

<sup>15</sup> Durchgeführt wurden lineare und binomiale logistische Regressionsanalysen

<sup>16</sup> Gemäss den Statistikdiensten der Stadt Bern wohnten im Jahr 2000 im Quartier Bethlehem 64% Schweizer.

<sup>17</sup> Es wurde dafür das Cohen's Kappa berechnet (siehe auch: Wirtz & Caspar, 2002)

gen sehr unterschiedlich organisiert und abhängig von der Dossier führenden Person. In den Auswertungen werden notabene nur diejenigen Informationen berücksichtigt, welche von den Mitarbeitenden der Liegenschaftsverwaltungen in den Anrufprotokollen und Mieterdossiers festgehalten worden sind. Es ist demnach möglich, dass in bestimmten Fällen zwar Sozialhilfe bezogen wird, diese Information aber nicht dokumentiert und deshalb nicht in die Auswertung mit einbezogen wurde. Verzerrungen in der Datenstruktur durch selektive Faktoren (z.B. Arbeitsaufwand, Komplexität der Konflikte) werden in der Dunkelfeldanalyse zusätzlich verstärkt durch die sehr kleine Fallzahl. Folglich sind aufgrund der Dokumentation der Beschwerdeanrufe keine Aussagen zur Prävalenz von Mieterkonflikten, keine differenzierten statistischen Auswertungen und keine Generalisierung der Ergebnisse möglich. Eine ähnliche Problematik bezüglich der Generalisierbarkeit liegt auch den qualitativen Interviews zugrunde. Die durch die qualitative Befragung gewonnenen Daten widerspiegeln subjektive Sichtweisen der befragten Bewohner und können keine Repräsentativität beanspruchen. Die Ergebnisse der Dunkelfeldanalyse (Modul 1) und der qualitativen Interviews (Modul 4) sind daher vor allem deskriptiver Natur und zeigen mögliche Tendenzen und Anhaltspunkte auf, die eine umfassende Interpretation der Ergebnisse der Hellfeldanalyse (Modul 3) ermöglichen.

## 7 Ergebnisse

Im Folgenden werden die Ergebnisse aus allen drei Modulen zusammengefasst und miteinander in Beziehung gebracht. Mieterkonflikte finden im Kontext der Nachbarschaft statt, welcher in einem ersten Schritt beschrieben wird. Anschließend werden die Fragen beantwortet, wie oft denn solche Mieterstreitigkeiten vorkommen, wie diese verlaufen, welche Personen an diesen Konflikten beteiligt sind, welches die Konfliktgründe sind, an welchen Orten die Konflikte hauptsächlich stattfinden und wie sich die beteiligten Personen innerhalb der Konflikte verhalten. Abschliessend wird aufgezeigt, welche Faktoren das Entstehen und die Entwicklung von Konflikten beeinflussen.

### 7.1 Umfeld von Mieterkonflikten: Die Nachbarschaft

Um Mieterkonflikte verstehen zu können, ist es notwendig, das Umfeld zu kennen, in welchem diese Konflikte entstehen. Daher hat sich ein Modul dieser Studie hauptsächlich mit der Frage beschäftigt, was Nachbarschaft und Beziehungen zu Nachbarn für die Mieter bedeuten und welche Aspekte des Zusammenlebens wichtig sind.

#### Die Bedeutung von Nachbarschaft

Den 36 geführten Interviews ist zu entnehmen, dass Nachbarn für die Befragten eine eindeutig andere Bedeutung haben als Freunde oder Freundinnen. Die unterschiedlichen Erwartungen an nachbarschaftliche und freundschaftliche Beziehungen hinsichtlich eines angemessenen Verhaltens machen deutlich, dass es sich hierbei um zwei klar abgrenzbare soziale Rollen handelt.

Als Nachbar werden diejenigen Personen betrachtet, welche auf demselben Stockwerk oder unmittelbar angrenzend (unterhalb und oberhalb) wohnen<sup>18</sup>. Räumlich scheint die Nachbarschaft demnach auf das nahe Umfeld begrenzt zu werden. Die Mehrheit der Befragten gibt an, nur über wenige Kontakte zu den Nachbarn zu verfügen. Diese Kontakte scheinen meist zufälliger, unverbindlicher und förmlicher Natur zu sein, wie das folgende Zitat ausdrückt:

*«Ich grüsse zwar manche Leute, also diejenigen die ich gerade sehe, grüsse ich. Ein paar kennt man mit Namen, aber mehr nicht. Das wollte ich vorhin sagen, oder? Nicht dass wir da so mit allen ‹per Du› sind oder überall hingehen und meinen, wir müssen wissen, was die machen oder wann sie Ferien haben oder wann sie Kinder bekommen oder wann sie zügeln. Das bekommen wir nicht mit».* (PD 3, Zeile 3)

Die Distanz zu den Nachbarn wird bewusst gesucht und scheint auch möglich zu sein<sup>19</sup>:

*«Ja ich denke das Positive hier ist dass man den Kontakt zu den anderen Leuten suchen kann, auch via Freizeithaus, via Verein. Man kann aber auch wenn man will, sich ein wenig abgrenzen und seine Ruhe haben. Das ist möglich».* (PD 23, Zeile 29)  
*«Also wenn ich in eine Wohnung rein komme, dann will ich die Türe zuschlagen*

*können – fast gesagt – und es interessiert mich nicht was der oben macht und was der unten macht. Also eben ich musste noch nie auf irgend etwas in dieser Beziehung schauen. Einfach machen was sie selber wollen, ihr seid in euren eigenen vier Wänden und habt eigentlich die Privatsphäre. In diesem Quartier schaut einem auch nicht gerade jeder in die Küche, oder».* (PD 17, Zeile 11)

Entsprechend des generell eher zurückhaltenden und distanzierten Verhältnisses zu Nachbarn gestalten sich die Erwartungen an nachbarschaftliche Unterstützung. Hauptsächlich handelt es sich dabei um alltägliche Gefälligkeiten wie z.B. Post holen, Kinder hüten, mit etwas aushelfen, Einkäufe tragen etc. Mehr als die Hälfte der befragten Bewohner erwähnt zudem ausdrücklich den gegenseitigen Charakter dieser Hilfeleistungen, wobei diese Gegenseitigkeit nicht auf bestimmte Personen gerichtet ist, sondern sich allgemein an die Nachbarschaft richtet, wie das folgende Beispiel illustriert<sup>20</sup>:

*«Dass wenn man jemanden braucht, oder wenn einem jemand braucht, dass man da ist, dass man schauen kann und wenn es jemandem nicht so gut geht, dass man zueinander schaut und fragt, ob man die Kommissionen machen kann oder so und das bezieht sich automatisch auf Gegenseitigkeit und dass man einfach auch nicht immer zusammensitzt, dass man einfach füreinander da ist, wenn man jemanden braucht».* (PD 27, Zeile 33)

Die Wahrung der Privatsphäre durch die Nachbarschaft scheint von zentraler Bedeutung. Daher erwähnen einige der Befragten, dass sie beispielsweise bei Ferienabwesenheiten den Wohnungsschlüssel bevorzugt Familienangehörigen oder «alten Bekannten» aus der Nachbarschaft, die sie schon lange kennen, aushändigen. Um Personen Einlass in die Wohnung zu gewähren, scheint ein persönliches Vertrauensverhältnis bestehen zu müssen:

*«Da ist ein Vertrauensverhältnis da, ich kenne die schon so lange. Wenn da Misstrauen wäre, würde man das nicht machen. Wenn ich annehmen müsste, uh, wenn man die Frau hineinlässt, die geht über alle Schränke. Verstehen sie was ich meine? Das ist nicht vorhanden, so haben wir ein totales Verhältnis, ein totales Vertrauen».* (PD 30, Zeile 49)

<sup>18</sup> Nett, J.C. & Schweizer, B. (2006), S. 27

<sup>19</sup> Nett, J.C. & Schweizer, B. (2006), S. 28

<sup>20</sup> Nett, J.C. & Schweizer, B. (2006), S. 31

Generell sind das Vertrauensverhältnis und die Erwartungen an Nachbarn anders als an «alte Bekannte» oder Freunde. Die Nachbarn, also jene Menschen, welche unmittelbar in der Nähe wohnen, unterstützen einander zwar bei alltäglichen Angelegenheiten, werden aber auf Distanz gehalten. Entsprechend hoch sind die Erwartungen an nachbarschaftliches Verhalten: Die Hausordnung muss eingehalten und die Ruhezeiten beachtet werden<sup>21</sup>: *«Wir haben hier eine Hausordnung und eben, wir haben verschiedene Kulturen und von uns erwartet man, dass wir uns an die Hausordnung halten und ich erwarte auch von denen, seien jetzt das Schweizer oder Ausländer oder was auch immer, dass man sich einfach ein wenig daran hält».* (PD 28, Zeile 49)

Hingegen wird erwartet, dass Nachbarn Toleranz zeigen, sich nicht wegen jeder Kleinigkeit beschweren und ab und zu ein Auge zudrücken. Unhöfliches Verhalten der Nachbarn scheint die meisten der Befragten zu stören. Erwartet wird, dass man sich freundlich grüsst, einander die Haus- oder Lifttüre aufhält, zwischendurch ein paar nette Worte miteinander wechselt und sich gegenseitig respektiert<sup>22</sup>. Es stellt sich die Frage, inwiefern der hohe Anspruch an die Einhaltung formeller und informeller Verhaltensregeln damit zu tun hat, dass die nachbarschaftlichen Kontakte bewusst distanzierter Natur sind.

### **Zentrale Befunde über das Zusammenleben**

Aus den Interviews und der Helffeldanalyse konnten hauptsächlich drei Aspekte herauskristallisiert werden, welche bezüglich des Zusammenlebens von Nachbarn von Bedeutung sind. Es sind dies die Lebensphase, der Lebensstil oder Lebensrhythmus und die informellen sozialen Normen.

Ob nachbarschaftliche Kontakte gesucht, gepflegt oder benötigt werden, scheint wesentlich von der Lebensphase abhängig zu sein. So werden Kontakte hauptsächlich über Kinder geknüpft<sup>23</sup>:

*«Ja wir kennen sehr viele Leute, von oben, von nebenan, auch von anderen Häusern. Oder, schon nur als die Kinder klein gewesen sind, da hat man viele Leute kennen gelernt, die gleichaltrige Kinder gehabt haben, etwa auf dem Spielplatz*

*oder so, also wir kennen schon sehr viele Leute».* (PD 27, Zeile 53).

Im Zusammenhang mit Hilfeleistungen erwähnt knapp die Hälfte, dass die Anzahl Nachbarschaftskontakte von der Lebensphase abhängig ist. Dies äussert sich darin, dass insbesondere Familien mit schulpflichtigen Kindern mehr Beziehungen angeben als beispielsweise jüngere Personen oder Renten beziehende Personen. Diejenigen Personen, welche über die Kinder kennen gelernt wurden, werden meist nicht mehr als Nachbarn sondern als «alte Bekannte» oder Freunde und damit mit einer anderen Funktion wahrgenommen. Von Seiten älterer Menschen wird als einzige Gruppe die positive soziale Kontrolle der Nachbarschaft geschätzt. Die Anwesenheit von Nachbarn scheint gerade weniger mobilen Menschen ein Gefühl der Sicherheit zu vermitteln:

*«Ich fühle mich wohl im Haus. Ich hatte jetzt gerade, nach dem schweren Unfall, den ich hatte, so nette Hilfe gehabt vom ganzen Haus zusätzlich zur Spitex. Es war also wirklich mehr, als dass ich überhaupt erwartet habe. Dass man einander auch, wenn eines mal sehr traurig ist und man sieht das ja auch und fragt, dass man einander da ein bisschen aufstellen kann. Und eben, wenn ich jemanden noch älter als ich, also ich bin jetzt auch 76 aber mir geht es ja sonst gut, dass man einfach ein bisschen aufmerksam ist auf diejenigen Menschen, wo man sieht, dass sie eventuell Hilfe gebrauchen könnten, man muss einfach an sie heran gehen».* (PD 4, Zeile 41)

Hauptsächlich ältere Menschen erwähnen, wie aus dem obigen Beispiel hervorgeht, dass man gegenüber hilfebedürftigen Nachbarn aufmerksam sein und gegebenenfalls nachfragen sollte, ob sie Hilfe benötigen.

Nicht nur das Alter und die damit verbundene Lebensphase, sondern auch kulturell unterschiedliche Lebensstile fordern das Zusammenleben heraus. Kulturelle Unterschiede bezüglich des Lebensstiles und -rhythmus beziehen sich dabei nicht nur auf Ausländer, sondern auch auf Schweizer, welche sich in ihren Lebensgewohnheiten von der Mehrheit der Nachbarn unterscheiden. Zu erwähnen sind beispielsweise Wohngemeinschaften von Studierenden oder von Menschen mit psychischen, gesundheitlichen oder Suchtproblemen.

Dies widerspiegelt sich im Untersuchungsergebnis, wonach der Ausländerstatus und eine hohe Kinderzahl pro Mietpartei zum Entstehen von Konflikten massgeblich beitragen, aber nicht im Zusammenhang mit dem am häufigsten genannten Konfliktgrund «Lärm» stehen<sup>24</sup>. Es sind vielmehr das Nicht-Einhalten der Ruhezeiten, Kochgewohnheiten und damit verbundene Geruchsemissionen und unterschiedliche Ansprüche an Sauberkeit, Geselligkeit und Rücksicht, welche das Zusammenleben erschweren, wie folgende Zitate aus den Interviews zeigen<sup>25</sup>:

*«Auf meinem Stockwerk gleich nebenan wohnt die Wohngruppe. Die machen einfach was sie wollen und haben einfach keinen Respekt. Es wird Musik gemacht bis drei Uhr nachts und obwohl man sagt, man vielleicht klingeln geht und sagt «könntet ihr». Das nützt manchmal nicht viel. Das finde ich sehr mühsam. Dass man Musik hört bis mitten in der Nacht. Ja, einfach keine Rücksicht nimmt»* (PD 35, Zeile 25).

*«Also die Waschküche, das ist ein Riesenproblem. Ich sage immer, man kann in der Waschküche und im Treppenhaus einfach die grössten Auseinandersetzungen anfangen. Und dann, sich einfach nicht an die Waschordnung halten. Wenn man berufstätig ist, dann sollte man dann waschen können, wenn man eingeschrieben ist. Dann hat man während des Tages keine Zeit. Und wenn Leute am Tag da sind, dann sollen die am Tag waschen. Und ich musste ein paar Mal immer wieder Läuten gehen und sagen, Entschuldigung, dies ist mein Washtag oder meine Waschstunde».* (PD 16, Zeile 57)

Das Zusammenleben wird also dort erschwert, wo Regeln des Zusammenlebens aufgrund unterschiedlicher Lebensstile oder Lebensphasen nicht eingehalten werden. Die Entstehung von Konflikten zwischen Nachbarn ist insofern nachvollziehbar, indem gerade die Einhaltung von formellen und informellen Normen und Regeln des Zusammenlebens in der Nachbarschaft besonders wichtig zu sein scheint (siehe oben). Dabei sind insbesondere die Umgangsformen bei zufälliger Begegnung, die Einhaltung der Benutzungsvorschriften gemeinsamer Räume und die Rücksichtnahme wichtige Regeln des Zusammenlebens. Die Gründe dafür, dass

<sup>21</sup> Nett, J.C. & Schweizer, B. (2006), S. 28

<sup>22</sup> Nett, J.C. & Schweizer, B. (2006), S. 33

<sup>23</sup> Nett, J.C. & Schweizer, B. (2006), S. 30, 31

<sup>24</sup> Nett, J.C. und Aeberhard, M. (2006), S. 108

<sup>25</sup> Dieses Ergebnis zeigt sich in allen drei Modulen, also auch in Nett, J.C. und Aeberhard (2005), S. 16 und Nett, J.C. und Aeberhard (2006), S. 69

Normen nicht eingehalten werden, können unterschiedlich sein: Entweder sind die Normen nicht bekannt (z.B. bei Ausländern), sie werden nicht verstanden (z.B. bei Kindern) oder es fehlt der Wille, die Normen einzuhalten (z.B. bei Wohngemeinschaften). Folgendes Beispiel illustriert die Wichtigkeit einer guten Verständigung unter den Mietern und der Kommunikation der Regeln des Zusammenlebens<sup>26</sup>:

«Da ist, das war auch wieder ein Verständigungsproblem. Die Frau hat mich nicht verstanden, ich konnte nicht mit ihr reden. Und ich habe mit Händen und Füßen versucht, ihr das zu erklären. Und dann ist nachher, das muss eine Bekannte sein, die kam nachher zu mir um sich zu entschuldigen, dass das so war, weil die (Frau) wisse das nicht, wie das gehe, das mit der Hausordnung und so. Und ich habe ihr auch erklärt, dass ich die Frau nicht plagen will und dass ich einfach sagen wollte, wie die Gepflogenheiten sind». (PD 16, Zeile 73)

## 7.2 Häufigkeit von Nachbarschaftskonflikten

Die zuverlässigsten Hinweise auf die Häufigkeit von Mieterkonflikten sind die Angaben aus der Hellfeldstudie. Hat sich ein Hinweis über einen Mieterkonflikt in Form eines Beschwerdebriefes oder einer Aktennotiz niedergeschlagen, so bekommt dieser Konflikt einen offiziellen Charakter. Anzunehmen ist hingegen, dass einige Mieterstreitigkeiten gar nie bis zur Liegenschaftsverwaltung gelangen und somit im sogenannten Dunkelfeld verbleiben. Hinweise aus den qualitativen Interviews lassen die Schätzung zu, dass mindestens die Hälfte<sup>27</sup> der Mieter schon einmal in einen Nachbarschaftskonflikt verwickelt waren. Die Dunkelfeldstudie und damit die Ergebnisse aus den erfassten telefonischen Beschwerdeanrufen bei der Liegenschaftsverwaltung haben ergeben, dass 30% der Anrufenden sich entschieden, eine schriftliche Beschwerde ein- oder nachzureichen<sup>28</sup>. Zwei Drittel der Konflikte verblieben demnach im Dunkelfeld und damit auch ausserhalb des Handlungsfeldes der Liegenschaftsverwalter. Dieses Ergebnis kann anhand der Hellfeldstudie insofern unterstützt werden, als in den insgesamt 2030 untersuchten Mieterdossiers 320 Konfliktfälle erfasst wurden. Dies entspricht 16% aller in die Untersuchung einbezogenen Mieter. Wird gemäss

den qualitativen Interviews davon ausgegangen, dass mindestens die Hälfte davon schon einmal in einen Konflikt verwickelt war, so sind es rund ein Drittel dieser Konfliktfälle, welche sich im Dossier niederschlagen. Es muss also davon ausgegangen werden, dass Konflikte weitaus häufiger vorkommen, als dass sie in der Hellfeldstudie erfasst werden konnten.

Der Inhalt der analysierten Mieterdossiers liess es zu, schwere Konflikte von leichten

### Häufigkeit von Mieterkonflikten\*

*Konflikte allgemein:*

- 16% aller erfassten Mieterdossiers
- 11% aller Konfliktfälle weisen einen weiteren Konflikt auf
- 5% aller Konfliktfälle weisen mehrere voneinander unabhängige Konflikte auf

*Leichter Konflikt:*

- 12% aller erfassten Mieterdossiers
- 78% aller Konfliktfälle

*Schwerer Konflikt:*

- 4% aller erfassten Mieterdossiers
- 23% aller Konfliktfälle

\* Rund die Hälfte der Mieter ist bereits einmal in einen Konflikt verwickelt gewesen

zu unterscheiden. Ein Konflikt wurde als schwer bezeichnet, wenn in den Dossiers Äusserungen beider Konfliktparteien ersichtlich waren, innerhalb des Streits also bereits schriftlich über die Liegenschaftsverwaltung kommuniziert wurde. Bei leichteren Konflikten handelte es sich um einfache Beschwerden, welche keine schriftliche Antwort der angeschuldigten Konfliktpartei zur Folge hatten. Von den insgesamt 320 erfassten Konfliktfällen können 248 (12% aller erfassten Mieterdossiers und 78% aller Konfliktfälle) als leichte und 72 (4% aller erfassten Mieterdossiers und 23% aller Konfliktfälle) als schwere Konflikte ausgewiesen werden<sup>29</sup>. Sofern im Mieterdossier Angaben zu verschiedenen, voneinander unabhängigen Konflikten vorlagen, wurde in einem ersten Schritt der grösste und umfassendste Konflikt als Hauptkonflikt defi-

niert. Dieser geht in die obige Häufigkeitsauszählung ein. Danach wurde in einem zweiten Schritt auch erfasst, inwiefern noch weitere Angaben zu meist leichteren Konflikten im Dossier enthalten waren. In 11% aller Konfliktfälle ist im Mieterdossier ein weiterer, in 5% der Konfliktfälle sind sogar mehrere voneinander unabhängige weitere Konflikte im Mieterdossier ersichtlich. Bei der Hälfte der Mieter, welche mehrmals in einen Konflikt verwickelt waren (d.h. 3% aller Konfliktfälle), handelt es sich beim Hauptkonflikt um einen schweren Konflikt<sup>30</sup>.

## 7.3 Konfliktverlauf

Obwohl es ursprünglich das Ziel sowohl der Hellfeldanalyse, wie auch der qualitativen Interviews war, Hinweise über die Art und Weise zu erfassen, wie Konflikte typischerweise verlaufen, war dies anhand der erfassten Daten innerhalb der einzelnen Module nicht möglich. Erst die Betrachtung der Ergebnisse aus allen drei Modulen lässt erahnen, dass die Art der Datenerhebung und damit auch die Art der Information über Konflikte, auf welche zurückgegriffen wird, etwas über die Schwere bzw. den Eskalationsgrad des Konflikts aussagen kann. Es können vier Stufen ausgemacht werden, auf welchen

### Entwicklung von Mieterkonflikten

- Stufe 1:* Der Konflikt bleibt im Dunkelfeld und wird anhand des direkten Gesprächs zu lösen versucht (ca. 66% aller Konflikte)
- Stufe 2:* Es wird ein Beschwerdeanruf an die Liegenschaftsverwaltung getätigt, hingegen reicht der Leidensdruck nicht aus, um eine schriftliche Beschwerde nachzureichen.
- Stufe 3:* Es wird bei der Liegenschaftsverwaltung eine schriftliche Beschwerde eingereicht (ca. 33% aller Konfliktfälle)
- Stufe 4:* Es bleibt nicht bei einer schriftlichen Beschwerde, sondern es kommt zu einem schriftlichen Hin und Her zwischen den beiden Konfliktparteien (23% der schriftlich eingereichten Konfliktfälle)

<sup>26</sup> Nett, J.C. und Schweizer, B. (2006), S. 30

<sup>27</sup> Nett, J.C. und Schweizer, B. (2006), S. 32

<sup>28</sup> Zu beachten gilt, dass aufgrund der in Kapitel 6 erwähnten methodischen Probleme bei der Datenerfassung in der Dunkelfeldstudie dieses Ergebnis lediglich als Hinweis, nicht aber als wissenschaftlich gesichert und damit als generalisierbar betrachtet werden darf.

<sup>29</sup> Nett, J.C. & Aeberhard (2006), S. 57

<sup>30</sup> Nett, J.C. & Aeberhard (2006), S. 57 und 58

sich die Konflikte in ihrer Schwere wahrscheinlich steigern: In den qualitativen Interviews geben die Mehrheit der Befragten an, dass sie bei Problemen mit den Nachbarn zuerst das direkte Gespräch suchen (Stufe 1). Erst wenn die direkte Kommunikation nicht die gewünschte Wirkung zur Folge hat, werden höhere Instanzen, wie der Hauswart oder die Liegenschaftsverwaltung in Erwägung gezogen<sup>31</sup>. Wie im vorhergehenden Abschnitt herausgearbeitet, kann der Anteil an informell bearbeiteten Konflikten auf ca. zwei Drittel aller Konflikte geschätzt werden. Es scheint hingegen der Fall zu sein, dass diejenigen Konflikte, welche der Liegenschaftsverwaltung gemeldet werden, bereits eine bestimmte Schwere und damit Leidensdruck zumindest auf Seiten der einen Konfliktpartei ausgelöst haben, da vorzugsweise erst in einem zweiten Schritt die Hilfe externer Personen gesucht wird. Die Kontaktaufnahme mit beispielsweise der Liegenschaftsverwaltung kann zuerst telefonisch erfolgen (Stufe 2). Da die Liegenschaftsverwaltungen Beschwerdeanrufe nur dann weiter bearbeiten, wenn eine schriftliche Beschwerde eingereicht wird und ca. 30% der Anrufenden dies tatsächlich tun, kann davon ausgegangen werden, dass sich jene Konflikte, welche sich schriftlich niederschlagen schwerer sind als jene, bei welchen der Leidensdruck nicht gross genug ist, um die schriftliche Beschwerde nachzureichen. Diese Annahme wird weiter unterstützt durch die Tatsache, dass bei den schriftlich nachgereichten Beschwerden der Anruf im Vergleich häufiger mit erhobener Stimme und weniger häufig sachlich und ruhig erfolgte<sup>32</sup>. Wie bereits erwähnt, können die Konflikte, welche sich schriftlich und damit im Mieterdossier niederschlagen in zwei Schweregrade unterschieden werden: die leichteren Konflikte, welche in einer einmaligen Beschwerde von Seiten der einen Konfliktpartei bestehen (Stufe 3) und die schwereren Konflikte, welche sich in Beschwerdebriefen von Seiten beider Konfliktparteien äussern (Stufe 4). Angenommen wird also, dass sich die Konflikte insofern in ihrer Schwere steigern, als sie externen Dritten gemeldet werden und sich schriftlich in steigendem Umfang als Hinweise im Mieterdossier niederschlagen<sup>33</sup>.

## 7.4 Konfliktbearbeitung und Konfliktlösung

Detaillierte Informationen über die Art und Weise, wie Konflikte zu lösen versucht werden, wurden im Rahmen dieses Forschungsprojekt lediglich in der Hellfeldanalyse erfasst. Bei 42% erfolgte die Konfliktbearbeitung von Seiten der Liegenschaftsverwaltung durch eine formelle (z.B. Kündigung oder das Einschalten des Vermittlungsausschusses) und bei 59% durch eine informelle Massnahme (z.B. persönliches Gespräch mit den Konfliktparteien oder Mahnbrief an angeschuldigte Partei). Insgesamt wurden leichte Konflikte eher mit informellen Massnahmen und schwere Konflikte eher mit formellen Massnahmen zu lösen versucht. Dies bedeutet, dass auch von Seiten der Liegenschaftsverwaltung das Problem zuerst auf informellem Weg zu lösen versucht wird, bevor der Rechtsweg beschritten wird.

Bei denjenigen Konfliktfällen, welche als leicht eingestuft wurden, handelte es sich meist um einmalige schriftliche Beschwerden, welche ausschliesslich von einer Konfliktpartei ausgehen. Diese 248 leichten Konflikte können daher als abgeschlossen bzw. gelöst betrachtet werden. Von den 72 schweren Konflikten scheinen 53 zum Zeitpunkt der Durchsicht der Mieterdossiers beigelegt worden zu sein. Aus den Dossiers ist ersichtlich, dass zumindest in 13 Fällen eine Konfliktlösung durch Einigung oder Versöhnung erzielt wurde und in 19 Fällen der Konflikt durch Tren-

nung der Konfliktparteien (z.B. Kündigung des Mietverhältnisses oder Umzug der einen Mietpartei) beendet wurde<sup>34</sup>. Die Tatsache, ob ein schwerer Konflikt bis zum Zeitpunkt der Datenerfassung gelöst wurde oder nicht, scheint weder von den Eigenschaften der beteiligten Personen oder des Umfelds, noch vom Konfliktgrund oder -verlauf abhängig zu sein. Hingegen scheint die Art der Massnahmen, welche zur Konfliktbearbeitung herangezogen wurden, von bestimmten Eigenschaften der Mieter beeinflusst zu werden. Einerseits sind weniger Ausländer in schwere Konflikte involviert. Eine nähere Analyse zeigt, dass es einen Zusammenhang zwischen der Dauer des Mietverhältnisses, einer von Seiten der Liegenschaftsverwaltung ausgesprochener Kündigung und dem Ausländerstatus gibt. Es stellt sich demnach die Frage, ob Ausländer bei Problemen schneller gekündigt wird und sie daher seltener überhaupt in schwere Konflikte involviert sind. Andererseits steigt bei schweren Konflikten die Wahrscheinlichkeit dafür, dass eine formelle und damit einschneidende Massnahme ergriffen wird, wenn Sucht- oder psychische Probleme ersichtlich sind oder es sich bei der betroffenen Person um einen IV-Bezüger oder eine IV-Bezügerin handelt. Möglicherweise hängt damit die Tatsache zusammen, dass formelle Massnahmen auch dann häufiger zur Anwendung kommen, wenn eine sachliche Kommunikation nicht mehr möglich ist. Es ist anzunehmen, dass die Kommunikationsfähigkeit durch die genannten gesundheitlichen Probleme beeinträchtigt wird<sup>35</sup>.

### Häufigste Massnahmen von Seiten der Liegenschaftsverwaltung zur Konfliktbearbeitung\*

#### Informelle Massnahmen

- Mahnbrief an angeschuldigte Partei: 40%
- Aussprache der Parteien: 6%
- Persönliches Gespräch mit einer oder beiden Parteien: 4.5%

#### Formelle Massnahmen

- Einschalten des Vermittlungsausschusses: 4%
- Kündigung: 3.5%

\* Prozentualer Anteil an insgesamt 320 Konfliktfällen gewesen

## 7.5 Charakterisierung der Konfliktfälle

### Räumliche Verteilung der Konfliktfälle auf die Stadt Bern: Prävalenz pro Stadtteil

Im Verhältnis zur gesamten Anzahl erfassten Mietverhältnisse, welche pro Stadtteil von Seiten des Forschungsteams durchgesehen worden sind, enthalten die Mieterdossiers aus Bümpliz-Oberbottigen die meisten Hinweise auf schwere Konfliktfälle. Am meisten leichte Konflikte wurden in den Mieterdossiers des Stadtteils Kirchenfeld-Schosshalde gefunden. Am konfliktärmsten zeigten sich die Stadtteile Breitenrain-Lorraine und Mattenhof-Weissenbühl<sup>36</sup>.

<sup>31</sup> Nett, J.C. & Schweizer (2006), S. 33

<sup>32</sup> Nett, J.C. & Aeberhard, M. (2005), S. 20

<sup>33</sup> Bei dieser Aussage handelt es sich um eine Annahme, welche in einer weiteren Studie wissenschaftlich bestätigt werden müsste.

<sup>34</sup> Nett, J.C. & Aeberhard, M. (2006), S. 83 - 84

<sup>35</sup> Nett, J.C. & Aeberhard, M. (2006), S. 89, 109

<sup>36</sup> Nett, J.C. & Aeberhard, M. (2006), S. 58

*Exkurs: Interpretation der räumlichen Verteilung der Konfliktfälle.* Es fallen 67% der insgesamt 2030 analysierten Mieterdossiers in den Stadtteil Bümpliz-Oberbottigen. Dies ist hauptsächlich damit zu erklären, dass sich die Mietobjekte der beiden untersuchten Liegenschaftsverwaltungen FAMBAU und Stadt Bern entsprechend auf die Stadtteile verteilen. Die prozentuale Verteilung der analysierten Mieterdossiers auf die Stadtteile sollte parallel zur realen Verteilung laufen, da die zu analysierenden Mieterdossiers per Zufallsauswahl bestimmt wurden. Die Tatsache, dass über 50% der Mietobjekte der beiden Liegenschaftsverwaltungen im Stadtteil Bümpliz-Oberbottigen liegen, beruht hauptsächlich auf dem Liegenschaftstyp, welcher sich gehäuft in diesem Stadtteil findet: grosse Hochhäuser mit teilweise über 100 Mietparteien. Solche Liegenschaften sind die meisten im Besitz der grossen Liegenschaftsverwaltungen. Die FAMBAU und die Liegenschaftsverwaltung der Stadt Bern sind die beiden grössten Liegenschaftsverwaltungen im Raum Bern. Dies führt folglich dazu, dass in dieser Studie überproportional viele Mieterdossiers aus dem Stadtteil Bümpliz-Oberbottigen untersucht worden sind. Bei der Interpretation der Ergebnisse ist demnach auch dessen spezielle demographische Struktur zu berücksichtigen, welche in Kapitel 5 beschrieben ist. Des Weiteren kommt dazu, dass der relative Anteil an festgestellten schweren Konflikten in den Mieterdossiers im genannten Stadtteil nur undeutlich über dem relativen Anteil anderer Stadtteile liegt. Statistisch gesehen darf hier kaum von deutlichen Unterschieden gesprochen werden. Ausserdem muss berücksichtigt werden, dass ein Hinweis auf einen Konflikt in einem Mieterdossier auch von der Archivierungspraxis der Liegenschaftsverwalter abhängt. Der Schluss, dass sich in dem eher unterprivilegierten Stadtteil mehr Konfliktfälle entwickeln, ist anhand der vorliegenden Daten kaum zulässig.

Dieses Ergebnis bedarf hingegen einer genaueren Analyse, damit keine Fehlschlüsse provoziert werden. Der Exkurs<sup>37</sup> (vgl. Kasten links) zeigt mögliche forschungsmethodische Aspekte auf, welche dieses Ergebnis beeinflussen können.

### Eigenschaften der an Konflikten beteiligten Personen<sup>38</sup>

Aussagekräftig bezüglich der Fragestellungen dieser Studie ist nicht unbedingt die Beschreibung der absoluten Verteilung der Merkmale der in Konflikte involvierten Personen<sup>39</sup>. Vielmehr ist von Interesse, ob sich die insgesamt 320 in Konflikte invol-

hende, eher Paare mit und ohne Kindern und weniger häufig Alleinstehende. Bei ausschliesslicher Betrachtung der 72 schweren Konflikte ergibt sich, dass verglichen mit der Gesamtstichprobe die involvierten Personen eher männlich, eher schweizerischer Nationalität, wesentlich häufiger verheiratet, weniger häufig ledig, eher Paare mit Kindern und eher Alleinerziehende sind. Daraus kann der Schluss gezogen werden, dass bei schwereren Konflikten häufiger Personen schweizerischer und bei weniger schweren Konflikten eher Personen ausländischer Staatsangehörigkeit involviert sind.

**Tabelle 2: Eigenschaften der in Konflikte involvierten Personen (Auszug)**

Merkmals	Konflikte*	Stichprobe**
<b>Soziodemographische Merkmale</b>		
Geschlecht: <i>männlich</i>	64%	59%
Alter: - 18 bis 25	3%	3%
- 25 bis 40	22%	35%
- 40 bis 65	47%	42%
- über 65	28%	21%
Nationalität: <i>Ausländer</i>	29%	25%
Familienstatus: - <i>Alleinerziehend</i>	21%	9%
- <i>Paare ohne Kinder</i>	45%	26%
- <i>Paare mit Kindern</i>	32%	15%
<b>Risiko- und Schutzfaktoren</b>		
Finanzielle Probleme	18%	12%
Bezug von Sozialhilfe	7%	4%
Psychische Probleme	7%	2%
IV-Bezug	6%	3%
Sucht	4%	1%
Krankheit	3%	2%

\* Prozentualer Anteil an 320 Konfliktfällen

\*\* Prozentualer Anteil an 2030 Dossiers

vierten Personen in ihren Merkmalen von der Gesamtstichprobe, d.h. allen 2030 untersuchten Mietverhältnissen unterscheiden.

So sind an Konflikten beteiligte Personen verglichen mit der Gesamtstichprobe häufiger männlich<sup>40</sup>, eher ausländischer Nationalität, wesentlich häufiger verheiratet und weniger häufig ledig, eher Alleinerzie-

Neben den soziodemographischen Merkmalen wurde während der Durchsicht der Dossiers festgehalten, inwiefern es Hinweise auf Faktoren gab, welche in früheren Studien oder in der Theorie als Risikofaktoren bezeichnet wurden, weil sie Konflikte begünstigen oder Schutzfaktoren, weil sie eine hemmende Wirkung auf das Entstehen von Konflikten haben können. Erfasst

<sup>37</sup> Nett, J.C. & Aeberhard, M. (2006), S. 104

<sup>38</sup> Detaillierte Beschreibung der Ergebnisse zu diesem Abschnitt in Nett, J.C. & Aeberhard, M. (2006), S. 104ff

<sup>39</sup> Dabei handelt es sich um die Personen, auf welche das Mietverhältnis abgeschlossen wurde. In der Regel konnte nicht eindeutig festgestellt werden, bei welchen Fällen andere Personen aus dem Haushalt in den Konflikt involviert waren.

<sup>40</sup> In Konflikte involvierte männliche Personen sind in der Studie übervertreten, da anscheinend die Hauptmieterschaft des männlichen Partners noch immer üblicher ist.

wurden Hinweise auf Suchtprobleme, Behinderung, Krankheit, psychische Probleme, finanzielle Probleme, Bezug von Sozialhilfe, sozialarbeiterische Betreuung, amtliche Bevormundung von Haushaltsmitgliedern. Des Weiteren wurden Interventionen der Vormundschaftsbehörde und der Polizei sowie der Einbezug von Rechtsvertretern in den Konflikt festgehalten. In den Dossiers werden bei den Konfliktfällen im Vergleich zur Gesamtstichprobe häufiger Hinweise zu Risiko- und Schutzfaktoren vorgefunden. Bei schweren Konflikten sind Risiko- und Schutzfaktoren im Verhältnis häufiger dokumentiert als bei leichteren. Der grösste Unterschied zeigt sich bei finanziellen, gefolgt von psychischen Problemen. Bei schweren Konflikten hingegen scheinen psychische und Suchtprobleme stärker im Vordergrund zu stehen als alle anderen Risiko- und Schutzfaktoren. Die erfasste Dauer zwischen aktenkundigem Beginn des ersten Konfliktanlasses bis zur letzten Meldung über den Konflikt dauert durchschnittlich ein Jahr; bei leichten Konflikten beträgt diese durchschnittliche Dauer sechs Monate, bei schweren hingegen zweieinhalb Jahre.

#### Konfliktgründe und Konfliktorte<sup>41</sup>

Sowohl in den Dossiers als auch in den qualitativen Interviews gelangt deutlich zum Ausdruck, dass Lärm am häufigsten Konflikte verursacht. Damit eng zusammenhängend kommt an zweiter Stelle das «Nicht-Einhalten der Ruhe- und Waschzeiten» als Konfliktgrund. Aus den qualitativen Interviews geht hervor, dass insbesondere Kinder, Ausländerstatus und Wohngruppen hierfür verantwortlich gemacht werden. Auch die Nutzung gemeinsamer Räume, wie beispielsweise die Waschküche oder das Treppenhaus, scheint häufig Anlass für Streitereien zu sein und steht damit an dritter Stelle der Konfliktgründe. Bei schweren Konflikten hingegen spielt die Beschimpfung oder Ehrverletzung eine grössere Rolle als die Nutzung gemeinsamer Räume. Bezogen auf die Orte, an welchen Konflikte entstehen, kann das Problem insgesamt am häufigsten beim angrenzenden Wohnraum lokalisiert werden. An zweithäufigster Stelle kommt das Treppenhaus vor und an dritter Stelle – mit Ausnahme bei leichten Konflikten – die Waschküche. Als dritthäufigster Konfliktort bei leichten Konflikten wird der Garten oder Vorplatz des Hauses ausgewiesen.

#### Merkmale der Kommunikation zwischen den Konfliktparteien<sup>42</sup>

Wohl einer der zentralsten Aspekte bei der Entstehung und der Entwicklung von Konflikten ist die Art der Kommunikation zwischen den Konfliktparteien. Wie aus den qualitativen Interviews hervorgeht, wird bei Konflikten in erster Linie versucht, diese in einem direkten Gespräch zu klären. Dieser Eindruck wird auch aufgrund der Angaben in den Mieterdossiers bestätigt. Demnach

besteht zwischen den Parteien durchaus Kommunikation, wobei diese meist auf verschiedenen Wegen gleichzeitig, nämlich sowohl direkt von Angesicht zu Angesicht als auch indirekt, am häufigsten über die Liegenschaftsverwaltung, läuft. Davon ausgenommen sind die leichten Konflikte, bei welchen am häufigsten der indirekte Kommunikationsweg gewählt wird, indem ein Beschwerdebrief an die Liegenschaftsverwaltung gerichtet wird (vgl. Tabelle 4).

**Tabelle 3: Häufigste Konfliktgründe und Konfliktorte (Auszug)**

Konfliktgrund /-ort	Konflikte allgemein*	Schwere Konflikte**
<b>Konfliktgründe</b>		
Lärm	49%	67%
Nicht-Einhalten Ruhezeiten	45%	58%
Nutzung gemeinsamer Räume	16%	21%
Verursachen von Schmutz	14%	14%
Beschimpfung / Ehrverletzung	12%	24%
<b>Konfliktorte</b>		
Angrenzender Wohnraum	60%	75%
Treppenhaus	21%	25%
Waschküche	17%	24%
Garten / Vorplatz	15%	10%

\* Prozentualer Anteil an 320 Konfliktfällen

\*\* Prozentualer Anteil an 72 schweren Konflikten

**Tabelle 4: Kommunikation und Verhaltensweisen bei den beiden Konfliktparteien (Mehrfachantworten)**

	Beschwerdeführender	Angeschuldigte/r
<b>Kommunikationsart</b>		
Face to face	56%	54%
Nicht eingeschriebener Brief	55%	12%
Anruf	29%	15%
Eingeschriebener Brief	9%	3%
Zettelchen	3%	1%
<b>Verhaltensweise</b>		
Sachlich	69%	26%
Streitkommunikation	33%	28%
Drohung, Beschimpfung	9%	12%
Physische Gewalt	1%	4%

\* Vorkommen in den 320 Konfliktfällen

<sup>41</sup> Nett, J.C. & Aeberhard, M. (2006), S. 104

<sup>42</sup> Detaillierte Beschreibung der Ergebnisse zu diesem Abschnitt in Nett, J.C. & Aeberhard, M. (2006), S. 63-67.

## Kommunikation zwischen den Konfliktparteien (Auszug)

- In 69% der Konfliktfälle ist eine Kommunikation zwischen den Parteien nachweisbar, bei 23% ist aus dem Dossier nicht ersichtlich, ob noch Kommunikation bestand.
- Kommunikation über Drittparteien: Bei 92% über Liegenschaftsverwaltung, bei 4% über den Vermittlungsausschuss oder die Mediation, bei 3% über den Hauswart
- Schaden: bei 13% entsteht Sachschaden, bei 6% eine psychische Beeinträchtigung, bei 2% finanzieller Schaden und bei 1% eine Körperverletzung

Betrachtet man die in den Dossiers dokumentierten Verhaltensweisen, ist vor allem bei den schweren Konflikten ersichtlich, dass die Beschwerdeführenden meist sachlich argumentieren, während die Beschuldigten eher zu emotionaler Streitkommunikation übergehen. Bei den leichten Konflikten bleiben generell beide Parteien gleichermassen auf der sachlichen Ebene. Dass es zwischen den beiden Konfliktparteien zu gewalttätigen Handlungen kommt ist äusserst selten. In zwei Fällen ist es von Seiten der Beschwerdeführenden zu Tötlichkeiten gekommen und zwar bei schweren Konflikten. Die Angeschuldigten haben in zwölf Fällen zu physischer Gewalt gegriffen. Dies betrifft sowohl leichte als auch bei schwere Konflikte (je sechs Fälle)<sup>43</sup>. Soweit im Dossier Hinweise auf einen aus dem Konflikt entstandenen Schaden vorlagen, wurden diese erfasst. Am häufigsten entstand demnach ein Sachschaden, gefolgt von psychischen Beeinträchtigungen.

## 7.6 Einflussfaktoren auf das Entstehen und die Entwicklung von Konflikten

Nach einer ersten Beschreibung der Konfliktfälle, insbesondere der Eigenschaften der darin involvierten Personen und der Kommunikations- und Verhaltensweisen ging es darum zu analysieren, welche dieser Faktoren nun das Entstehen eines Konflikts hauptsächlich beeinflussen.

Die geeignete Methode für diese Berechnung ist die Regressionsanalyse. Aus der gesamten Anzahl möglicher Einflussfaktoren werden anhand dieser Methode jene

herausgefiltert, welche einen massgeblichen<sup>44</sup> Einfluss auf das Entstehen eines Konflikts haben. Von Interesse war, inwiefern das Alter der Mieter, das Geschlecht, die Nationalität, die Dauer des Mietverhältnisses, die Höhe des Mietzinses, die Anzahl Bewohner pro Zimmer, die Anzahl Kinder pro Mietpartei, das Vorhandensein einer Suchtproblematik, einer Behinderung (resp. dokumentierter IV-Bezug), einer Krankheit, psychischen und finanziellen Problemen, der Bezug von Sozialhilfe, das Besitzen von Haustieren und der Stadtteil, in welchem sich die Liegenschaft befindet eine Rolle bei der Konfliktentstehung spielen.

Wie im Kasten nebenan aufgeführt, erweisen sich die Merkmale Nationalität, Anzahl Kinder pro Mietpartei, Dauer des Mietverhältnisses, Suchtprobleme, eine Behinderung und psychische Probleme als wichtige Einflussfaktoren auf das Entstehen eines Konflikts. Zur Veranschaulichung des Einflusses einzelner Faktoren ist es sinnvoll, mit einem sogenannten Referenzfall zu arbeiten. Dabei wird beispielsweise von einer aus der Schweiz stammenden kinderlosen Person ausgegangen, bei der keine psychischen oder Suchtprobleme, aber auch keine Behinderung im Dossier dokumentiert ist und deren Mietverhältnis

**Tabelle 5: Faktoren, welche zur Entstehung eines Konflikts führen\***

Berechnet wird, in welchem Ausmass sich die Konfliktwahrscheinlichkeit im Vergleich zu folgendem Referenzfall erhöht:

Schweizer, Dauer des Mietverhältnisses 5.3 Jahre, keine Kinder, kein Suchtproblem, keine Behinderung und keine psychischen Probleme.	
Faktor (Ausprägung im Vergleich zum Referenzfall)	Erhöht die Konfliktwahrscheinlichkeit im Vergleich zum Referenzfall um **
Wahrscheinlichkeit für die Entstehung eines Konflikts für den Referenzfall: 8.4%	
Nationalität: Ausländer	4.1%
2 Kinder	6.4%
Dauer des Mietverhältnisses + 1 Jahr	0.4%
Suchtprobleme	53.1%
Behinderung	8.9%
Psychische Probleme	38.5%
Wahrscheinlichkeit für die Entstehung eines schweren Konflikts für den Referenzfall: 1.5%	
2 Kinder	2.6%
Dauer des Mietverhältnisses + 1 Jahr	0.1%
Suchtproblematik	30.9%
Behinderung	3.3%
Psychische Probleme	20.2%
Wahrscheinlichkeit für die Entstehung eines leichten Konflikts für den Referenzfall: 7.1%	
Nationalität: Ausländer	4.8%
2 Kinder	4.5%
Dauer des Mietverhältnisses + 1 Jahr	0.3%
Suchtprobleme	51.4%
Psychische Probleme	31.4%

\* siehe auch Nett & Aeberhard (2006), ab S. 84

\*\* Die referierten Marginaleffekte wurden berechnet im Anschluss an zusätzliche Regressionsanalysen nach der forced entry Methode. Bei Interesse können diese Auswertungen beim Forschungsteam angefordert werden.

<sup>43</sup> Methodischer Hinweis: Es fällt auf, dass in den Dossiers weniger Angaben zur Kommunikation seitens der Beschuldigten enthalten sind als seitens der Beschwerdeführenden. Die Verhaltensdynamik der Beschuldigten ist daher mangels Dokumentation oft als «unklar» codiert.

<sup>44</sup> statistisch signifikanter Einfluss

<sup>45</sup> Bei 5.3 Jahren liegt der Median der gesamten Stichprobe, d.h. dass 50% aller untersuchten Mietverhältnisse kürzer und 50% länger dauerten als 5.3. Jahre.

bereits 5.3 Jahre<sup>45</sup> währ. Für diese Person besteht gemäss den erfassten Daten aus den Mieterdossiers eine Wahrscheinlichkeit von acht Prozent, dass sie in einen Konflikt verwickelt wird. Werden nun die Ausprägungen der einzelnen Eigenschaften variiert, so verändert sich diese Wahrscheinlichkeit um einen gewissen Prozentsatz. Diese Veränderung beschreibt den tatsächlichen Einfluss bzw. das Gewicht des Faktors bei der Entstehung eines Konflikts. Handelt es sich nicht um eine Person schweizerischer, sondern ausländischer Herkunft, so erhöht sich die Wahrscheinlichkeit für das Entstehen eines Konflikts um 4.1%. Betrachtet man im Gegensatz zur kinderlosen Referenzperson eine Mietpartei mit 2 Kindern, so erhöht sich das Risiko für einen Konflikt um 6.4%, wenn das Mietsverhältnis ein Jahr länger dauert (also 6.3. Jahre), so erhöht sich dieses Risiko nur um 0.4%. Im Falle, dass eine Suchtproblematik oder psychische Probleme vorliegen, liegt dieser Effekt bei 53.1% bzw. 38.5%. Bei einer Behinderung bzw. ersichtlichem IV-Bezug erhöht sich die Konfliktwahrscheinlichkeit um 8.9%. Tabelle 5 können analoge Auswertungen zur Entstehung eines leichten resp. eines schweren Konflikts entnommen werden. Es scheint auf den ersten Blick, als würden sich geläufige Vorstellungen über das Entstehen von Konfliktfällen bestätigen: Sowohl eine grosse Anzahl Kinder, wie auch der Ausländerstatus erhöht die Wahrscheinlichkeit für das Entstehen von Konflikten. Bei differenzierter Betrachtung<sup>46</sup> stehen jedoch beide Faktoren beispielsweise nicht in Zusammenhang mit «Lärm» als Konfliktgrund. Ausländer scheinen hingegen häufiger in Konflikte verwickelt zu sein, in welchen es um «Nicht-Einhalten der Ruhezeiten» geht. Folglich handelt es sich nicht nur um Lärm, sondern auch um andere Verhaltensweisen oder Prinzipien, welche an die Einhaltung von Ruhezeiten gebunden sind (z.B. das Duschen ab 22.00 Uhr) und bei deren Nicht-Einhalten es zu einem Konflikt kommen kann. Es stellt sich daher die Frage, inwiefern in diesem Fall von mangelndem Verständnis oder Wissen über kulturelle Regelungen von Ruhezeiten bzw. der Hausordnung ausgegangen werden kann. Damit wird aus der oben beschriebenen Gewichtung der Einflussfaktoren deutlich, dass Sucht- und psychische Probleme im Vergleich zur Nationalität, der Mietdauer, der Anzahl Kinder und einer Behinderung einen wesentlich grösseren Beitrag zum Entstehen eines Konflikts leisten.

**Tabelle 6: Faktoren, welche zur Eskalation eines Konflikts führen\***

Berechnet wird, in welchem Ausmass sich die Wahrscheinlichkeit für die Steigerung eines leichten zu einem schweren Konflikt im Vergleich zu folgendem Referenzfall erhöht:

Keine Streitkommunikation ersichtlich, Konfliktgrund ist nicht Lärm, keine psychischen Probleme	
Faktor (Ausprägung im Vergleich zum Referenzfall)	Erhöht die Eskalationswahrscheinlichkeit im Vergleich zum Referenzfall um **
Wahrscheinlichkeit für die Steigerung von einem leichtem zu schwerem Konflikt beim Referenzfall: 8.7%	
Streitkommunikation ersichtlich	19.4%
Konfliktgrund Lärm	8.1%
Psychische Probleme	14.1%

\* siehe auch Nett & Aeberhard (2006), ab S. 84

\*\* Die referierten Marginalerffekte wurden berechnet im Anschluss an zusätzliche Regressionsanalysen nach der forced entry Methode. Bei Interesse können diese Auswertungen beim Forschungsteam angefordert werden.

Eine weitere Analyse betrachtete bei Bestehen eines Konflikts die Eigenschaften der Konfliktbeteiligten und deren Konfliktverhalten, welche zur Steigerung eines leichten zu einem schweren Konflikt massgeblich<sup>47</sup> beitragen. Untersucht wurde, inwiefern sowohl die oben genannten Einflussfaktoren, wie auch verschiedene Kommunikations- und Verhaltensweisen im Konflikt (sachlich, Streitkommunikation, Drohung oder Beschimpfung und Anwendung physischer Gewalt), Konfliktgründe (Lärm, Nicht-Einhalten der Ruhezeiten, Nutzung gemeinsamer Räume) und Konfliktorte (angrenzender Wohnraum, Waschküche, Treppenhaus) zur Eskalation des Konflikts beitragen (vgl. Tabelle 6). Als relevant erwiesen haben sich einzig die Tatsache, ob eine Konfliktpartei Streitkommunikation anwendet, der Konfliktgrund Lärm und das Vorhandensein bzw. Nicht-Vorhandensein psychischer Probleme. Analog wurde ein Referenzfall definiert: Es handelt sich dabei um einen Konfliktfall, bei welchem keine Streitkommunikation ersichtlich und der Konfliktgrund nicht Lärm ist, aber auch keine psychischen Probleme festzustellen sind. Dieser Fall steigert sich mit einer Wahrscheinlichkeit von 8.7% Prozent von einem leichten zu einem schweren Konfliktfall. Wird im Konflikt hingegen Streitkommunikation angewendet, so lässt dies die Wahrscheinlichkeit der Konflikteskalation um 19.4% ansteigen. Handelt es sich im Gegensatz zum Referenzfall um einen Konflikt aufgrund von Lärm, so steigert sich die Wahrscheinlichkeit der Konflikteskalation um 8.1%, bei psychischen Problemen um

14.1%. Von besonderem Interesse ist in diesem Zusammenhang die Frage, inwiefern der psychische Zustand die Kommunikation zwischen den Mietern beeinträchtigt und damit einen wesentlichen Aspekt der Konfliktodynamik beeinflusst. Anzunehmen ist nämlich, dass psychisch angeschlagene Personen weniger gut dazu im Stande sind, die Emotionalität in der Auseinandersetzung zu kontrollieren und auf sachlicher Ebene zu argumentieren.

### **Gemeinsames Auftreten verschiedener Einflussfaktoren und Konflikteigenschaften<sup>48</sup>**

Im Hinblick auf das Ziel der Studie, ein Konfliktpräventionsinstrument zu entwickeln, ist die Beschreibung von einzelnen Faktoren, welche das Entstehen und die Eskalation eines Konflikts beeinflussen grundsätzlich wichtig, jedoch im Einzelfall wenig aussagekräftig. Zielführender sind die Beschreibung von Faktorenbündeln und damit das systematische gemeinsame Auftreten verschiedener Faktoren. Im folgenden Abschnitt wurde deshalb ausgewertet, inwiefern eine Beziehung zwischen Eigenschaften und Lebensumständen der in Konflikte involvierten Personen sowie Konfliktmerkmalen besteht. Dem Kasten rechts ist zu entnehmen, dass viele der Einflussfaktoren signifikant miteinander zusammenhängen. Wie differenzierte Auswertungen zeigen, weisen insbesondere die in den Mieterdossiers erfassten Risikofaktoren (Psychische Probleme, Suchtprobleme, Behinderung, Krankheit, finanzielle Probleme, Bezug von Sozialhilfe und die

<sup>46</sup> Siehe auch Nett, J.C. & Aeberhard, M. (2006), S. 84ff, 108ff

<sup>47</sup> statistisch signifikanter Einfluss

<sup>48</sup> Siehe auch Nett, J.C. & Aeberhard, M. (2006), S. 71-80.

sozialarbeiterische Betreuung<sup>49</sup>) untereinander einen starken Zusammenhang auf. Demnach lässt sich ein «Problematik-Komplex» identifizieren, welcher mit dem Entstehen eines Konflikts zusammenhängt. In Konflikte involvierte Personen sind folglich meistens durch mehrere Risikofaktoren gleichzeitig belastet. Entsprechend häufig sind beispielsweise in Konflikte involvierte Personen mit einer Suchtproblematik auch von finanziellen und psychischen Problemen betroffen, auf Sozialhilfe angewiesen oder werden sozialarbeiterisch betreut. Eine ähnliche Konstellation kristallisiert sich bezüglich psychischer Probleme heraus, welche vielfach mit Sucht, Krankheit, finanziellen Problemen oder sozialarbeiterischer Betreuung einhergehen. Als Konfliktort tritt hier der angrenzende Wohnraum hervor. Die Ergebnisse lassen keine Schlüsse bezüglich der Richtung der Zusammenhänge zu. Es kann also nicht festgestellt werden, ob zum Beispiel die psychischen Probleme Ursache oder Folge anderer Risikofaktoren sind. Dem genannten Bündel von Risikofaktoren stehen Alter, Geschlecht und Nationalität gegenüber, welche bezüglich Konfliktentstehung lediglich eine untergeordnete Rolle spielen. Ausländische Haushalte sind zum Beispiel nur tendenziell

### Bivariate Zusammenhänge mit problematischen Einflussfaktoren\*

*Suchtproblematik:* Zusammenhang mit psychischen Problemen (Phi=0.23), finanziellen Problemen (Phi=0.15), Sozialhilfe (Phi=0.16), Betreuung durch Sozialarbeit (Phi=0.13), Konfliktentstehung (Phi=0.15)

*Psychische Probleme:* Zusammenhang mit Suchtproblematik (Phi=0.23), Krankheit (Phi=0.14), finanziellen Problemen (Phi=0.12), Betreuung durch Sozialarbeit (Phi=0.18), Konfliktort angrenzendem Wohnraum (Phi=0.11), Konfliktentstehung (Phi=0.18), Konflikteskalation (Phi=0.16)

*Nationalität:* Zusammenhang mit Mietdauer (Eta=0.18), Anzahl Bewohner (Eta=0.27) und Kinder (Eta=0.25), finanziellen Problemen (Phi=0.11), Betreuung durch Sozialarbeit (Phi=0.10), Sozialhilfe (Phi=0.05), Nicht-Einhalten der Ruhezeiten (Phi=0.18)

\* Berücksichtigt wurden nur signifikante Zusammenhänge zwischen den jeweiligen Variablen (95%-Signifikanzniveau)

häufiger in Konflikte involviert. Hinsichtlich der Eskalation von Konflikten spielt der obenerwähnte «Problematik-Komplex» wiederum eine Rolle. Insbesondere psychische Probleme, aber tendenziell auch die Nationalität tragen zur Eskalation von Konflikten bei, wobei der Ausländerstatus die Wahrscheinlichkeit, dass es zu einem schwereren Konflikt kommt, in diesem Fall eher verringert. Demgegenüber werden finanzielle Probleme, sozialarbeiterischer Betreuung und der Bezug von Sozialhilfe signifikant häufiger bei ausländischen Haushalten ausgewiesen. Ausserdem steht der Ausländerstatus in Zusammenhang mit kürzeren Mietverhältnissen und grösseren Haushalten, letzteres bedingt u. a. auch durch eine grössere Kinderzahl. Bezüglich des Konfliktgrundes fällt auf, dass das Nicht-Einhalten der Ruhezeiten gehäuft in Verbindung mit dem Ausländerstatus zusammentrifft.

Die Zusammenhangsanalyse hat ausserdem ergeben, dass mit steigendem Mietzins Beschwerden wegen der Nutzung gemeinsamer Räume, der Waschküche und dem angrenzenden Wohnraum abnehmen. Möglicherweise hängt dies mit der besseren Bausubstanz von teureren Wohnungen bzw. mit dem nicht Vorhandensein von gemeinsam genutzten Räumen zusammen. Personen, die einen höheren Mietzins bezahlen, sind dem entsprechend weniger häufig in schwere Konflikte involviert.

Eine weitere Analyse untersuchte den Zusammenhang zwischen den Merkmalen, welche einen Konfliktfall ausmachen. Dies sind der Konfliktgrund, der Konfliktort, der angerichtete Schaden, die Verhaltens- und Kommunikationsweisen der involvierten Parteien und die Schwere der getroffenen Massnahme zur Bearbeitung des Konfliktfalls. Es scheint, als würden sich bestimmte Typen von Konfliktfällen von einer heterogenen Masse der restlichen Fälle abgrenzen. Dies zeigt sich sowohl in der Abspaltung der Gründe «Lärm» und «Nicht-Einhalten der Ruhezeiten» zusammen mit dem Ort «angrenzender Wohnraum» einerseits, andererseits in der Gruppierung folgender Kommunikations- und Verhaltensvariablen: Kommunikation von Angesicht zu Angesicht (beider Parteien), per nicht eingeschriebenem Brief und sachliches Verhalten des Beschwerdeführenden. Die Konfliktfälle, welche sich um Lärm im angrenzenden Wohnraum drehen, und jene, welche anhand einer sachlichen und direkten

Kommunikation ausgetragen werden, scheinen eine andere Dynamik aufzuweisen, als Konfliktfälle mit anderen Gründen, an anderen Orten und mit anderen Kommunikations- und Verhaltensweisen. Man gewinnt den Eindruck, als würden sich die Eigenschaften der weniger intensiven und/oder häufigeren von den intensiveren und selteneren Konflikten abgrenzen.

## 8 Folgerungen für die Entwicklung eines Präventionsinstrumentes

Angestrebtes Ziel des vorliegenden Berichts im Rahmen des Forschungsprojekts «Konfliktmanagement im Wohnquartier» war es, das Phänomen der Konflikte zwischen Nachbarn aufzudecken, welche Einfluss auf die Entwicklung oder Eskalation eines Konflikts nehmen können. Darauf basierend wird nun ein Präventionsinstrument für Professionelle im Liegenschaftswesen und in der Sozialen Arbeit entwickelt. Dieses soll das frühzeitige Erkennen von problematischen Konstellationen in der Nachbarschaft ermöglichen und Hinweise zum Umgang mit Konflikten zwischen Nachbarn liefern. In der abschliessenden Diskussion werden die aus der Entwicklung des Präventionsinstrumentes gewonnenen Erkenntnisse interpretiert und Empfehlungen für die Praxis herausgearbeitet.

### 8.1 Individuelle Belastungsfaktoren

Wie die Ausführungen im vorherigen Kapitel aufzeigen, tragen verschiedene individuelle Faktoren massgeblich zum Entstehen und zur Eskalation von Konflikten bei. Solche kritischen Faktoren erlangen jedoch erst an Aussagekraft bezüglich der Entwicklung eines Konflikts, wenn gemeinsam auftretende Faktorenbündel und damit Konflikttypen betrachtet werden. Das Auftreten eines einzelnen als kritisch eingestuften Faktors ist demnach kein hinreichendes Indiz für einen möglichen Konflikt. Treten hingegen mehrere kritische Faktoren gemeinsam auf, kann dies auf eine drohende Konfliktsituation hinweisen, die vermehrter Aufmerksamkeit bedarf. Für die Entwicklung und vor allem für die spätere Anwendung des Präventionsinstrumentes werden daher die in der vorliegenden Studie vorgefundenen Konflikttypen detailliert beschrieben und die ihnen zugrundeliegenden kritischen Einflussfaktoren mit den theoretischen Vorannahmen in Verbindung gebracht.

<sup>49</sup> Selbstverständlich begründet die Tatsache, dass eine sozialarbeiterische Betreuung dokumentiert ist, an sich keinen Risikofaktor, jedoch ist sie als Indikator dafür zu werten, dass eine Problemlage vorliegt.

<sup>50</sup> Siehe auch Nett, J.C. und Schweizer, B. (2006), S. 21 und Nett, J.C. & Aeberhard, M. (2005), S. 84 - 91

## Klassische Konflikttypen

*Typ 1:* Es handelt sich um einen schweren, zur Eskalation neigenden Konflikt, bei dem die beteiligte Person Schweizer mit Sucht- und/oder psychischen Problemen ist.

*Typ 2:* Es handelt sich um einen leichten Konflikt, bei dem die beteiligte Person Ausländer mit finanziellen Problemen ist.

*Typ 3:* Es handelt sich um einen Konflikt, bei dem die beteiligte Person älter ist als 50 Jahre, in einem Einzelhaushalt lebt, hingegen durch keine Problemlagen auffällt.

*Typ 4:* Es handelt sich um einen Konflikt, bei dem die beteiligte Person in einem Mehrpersonenhaushalt mit mehr als drei Kindern oder Erwachsenen lebt, hingegen durch keine Problemlagen auffällt.

### 8.1.1 Beschreibung von Konflikttypen

Die differenzierte Betrachtung der kritischen Faktorenbündel führt zu den Konflikttypen, welche aus den Daten der Helffeldanalyse (Modul 3) entwickelt und den qualitativen Interviews (Modul 4) zugrunde gelegt wurden<sup>50</sup>. Im obigen Kasten sind die wichtigsten minimalen Merkmale dieser vier klassischen Konfliktkonstellationen kurz zusammengefasst:

Wie im Kasten aufgezeigt, zeichnen sich die vier Konflikttypen durch unterschiedliche Ausprägungen individueller Belastungsfaktoren aus, welche häufig den Hauptgrund für die Entstehung oder Eskalation eines Konflikts darstellen. Um die Bedeutung dieser kritischen Faktoren hinsichtlich der Konfliktentwicklung zu verdeutlichen, wird im folgenden Abschnitt für jeden Konflikttyp ein exemplarischer Konfliktverlauf geschildert und anschliessend typenübergreifend diskutiert.

#### Konflikttyp 1

Familie X. lebt zusammen mit ihren drei Kindern in einer 4-Zimmer-Wohnung inmitten einer grossen Wohnsiedlung mit mehr als 150 Mietparteien. Seit längerer Zeit gibt es in der Liegenschaft Gerüchte, denen zufolge Frau X. mit ihren Kindern überfordert sei und diese daher vernachlässige. Aus der Wohnung sind oft Lärm und schreiende Kinder zu hören. Die Vermutungen gehen soweit, dass verschiedene Mieter annehmen, dass Frau X. ihre Kinder misshandelt und sie zudem alkohol- und tablettensüchtig sei. Nachdem mehrere Parteien beobachtet haben wie Frau X. ihre Kinder schlägt, reichen sie gemeinsam einen in sachlich neutralem Ton verfassten Beschwerdebrief bei der Liegenschaftsverwaltung ein. Diese schaltet daraufhin den Vermittlungsausschuss ein. Nach einem gemeinsamen Gespräch aller Beteiligten können die Gerüchte geklärt und der Konflikt beigelegt werden. Familie X. scheint hingegen weiterhin Probleme zu haben, da in regelmässigem Abstand neue Beschwerden wegen Lärm, Ruhestörung und anderen Regelverstössen bei der Liegenschaftsverwaltung eintreffen. Die anklagenden Worte

der Beschwerdeführenden sind zunehmend emotional. Eine Reklamation wegen Gestank und Ungeziefer veranlasst die Liegenschaftsverwaltung schliesslich zu einer Wohnungskontrolle. Sie finden dabei die Wohnung in verwahrlostem Zustand vor. Zudem scheint sich auch der geäusserte Verdacht der Alkoholabhängigkeit von Frau X. zu bestätigen. Die massive Verletzung der Sorgfaltspflicht durch Familie X. und die über Jahre wiederkehrenden Beschwerden führen schliesslich dazu, dass die Liegenschaftsverwaltung nach zweifacher Kündigungsandrohung das Mietverhältnis mit Familie X. auflöst.

#### Konflikttyp 2

Familie Y. stammt aus Italien und lebt zusammen mit ihren zwei Kindern in einem Mehrfamilienhaus mit acht Mietparteien. Die Familie lebt bereits seit mehr als zehn Jahren in derselben Wohnung und ist nie durch Probleme aufgefallen. Seit einiger Zeit mehren sich auf einmal die Beschwerden wegen Lärmemissionen, insbesondere Nachtlärm und Nicht-Einhalten der Hausordnung. Nach einer ersten telefonischen Mahnung durch die Liegenschaftsverwaltung zeigt sich die Familie einsichtig und gelobt Besserung. Dennoch folgen weitere schriftliche Beschwerden wegen vernachlässigter Reinigung der Waschküche, Nicht-Abschliessen der Hauseingangstüre und Nicht-Einhalten der Ruhezeiten. Trotz mehrfachen Ermahnungen der Liegenschaftsverwaltung erfolgen keine Reaktionen seitens der Familie Y. Diese gerät zudem zunehmend mit der Mietzinszahlung in Verzug, weshalb schliesslich die Kündigung des Mietverhältnisses ausgesprochen wird.

#### Konflikttyp 3

Herr Z. ist Schweizer und 68 Jahre alt, er ist verwitwet und lebt seit mehr als 30 Jahren in derselben Wohnung in einem kleinen Mehrfamilienhaus. Seit dem Tod seiner Frau häufen sich Beschwerden seiner Nachbarn wegen fehlbaren Verhaltens von Herrn Z. Gemäss einer telefonischen Meldung bei der Liegenschaftsverwaltung reagiert Herr Z.

auf die direkte Ansprache der Probleme mit Tätlichkeiten, was sogar eine Gerichtsverhandlung zur Folge hat. Dennoch fühlt sich Herr Z. als langjähriger Mieter weiterhin im Recht und bleibt uneinsichtig. Auf weitere Beschwerden durch seine Nachbarn reagiert er mit Beschimpfungen, Drohungen und weiteren Schikanen. Ein direktes Gespräch unter allen Beteiligten in der Liegenschaftsverwaltung bringt ebenfalls keine Besserung. Im Gegenteil häufen sich die Beschwerden gegen Herrn Z. Wie es scheint, sieht sich Herr Z. als Hüter für Recht und Ordnung, wobei seine eigenen Regeln Geltung beanspruchen. So hält er unerlaubterweise Tiere, beschimpft spielende Kinder und reagiert auf Beschwerden der Nachbar mit absichtlicher Beschädigung deren Eigentums oder rassistischen Äusserungen. Der Konflikt hat eine eigene Dynamik erhalten und Gespräche mit Herr Z. sind nicht mehr möglich. Dies führt schliesslich dazu, dass die Kündigung des Mietverhältnisses ausgesprochen wird, woraufhin Herr Z. wiederum mit Drohungen reagiert.

#### Konflikttyp 4

Familie U. kommt ursprünglich aus der Türkei und lebt mit ihren 2 Kindern in einer 4.5-Zimmer-Wohnung in einem grossen Hochhaus. Da die Familie häufig Besuch erhält und dementsprechend Lärm verursacht, werden von verschiedenen der Wohnung angrenzenden Parteien Beschwerden eingereicht. Nach einem Mahnbrief der Liegenschaftsverwaltung beruhigt sich die Situation. Kurz darauf stirbt Frau U. Herr U. heiratet daraufhin erneut und holt seine neue Frau mit ihren drei Kindern aus der Türkei in die Schweiz. Im Laufe der Jahre kommen weitere zwei Kinder dazu. Die Bewohnerzahl variiert zwischen neun und zwölf Personen und damit häufen sich die Beschwerden aufgrund erheblicher Überbelegung der Wohnung. Neben Lärm und dem Nicht-Einhalten der Wasch- und Hausordnung werden auch kulturelle und sprachliche Differenzen gemeldet. Die Liegenschaftsverwaltung ermahnt Familie U. telefonisch, worauf sich diese sehr einsichtig zeigt und das Gespräch mit den Nachbarn sucht. Nachdem jedoch eine Meldung wegen Sachbeschädigung bei der Liegenschaftsverwaltung eingeht, wird der Vermittlungsausschuss eingeschaltet. Dieser regelt den Waschmaschinengebrauch anhand eines Waschverbots für alle Mitbewohner mit Ausnahme der Ehefrau. Da dennoch keine Besserung eintritt, wird die Kündigung angedroht. Ein eingeleitetes Schlichtungsverfahren führt schliesslich dazu, dass die Liegenschaftsverwaltung der Familie eine grössere Wohnung anbietet und diese umzieht.

### 8.1.2 Sozialer und psychischer Druck als Stressfaktor

Aus den oben geschilderten Konfliktverläufen geht hervor, dass der Entstehung eines Konflikts häufig eine problematische Situation vorausgeht, welche auf einer Kombination verschiedener individueller Belastungsfaktoren beruht. Als Konflikt fördernd und belastend können sowohl die untersuchten und damit in den Mieterdossiers ersichtlichen Risikofaktoren (Konfliktverläufe 1 und 2) als auch andere Einflüsse angesehen werden, wie die Konfliktverläufe 3 und 4 zeigen. Dem entspricht die Tatsache, dass in mehr als zwei Drittel aller untersuchten Mieterdossiers mit einem darin enthaltenen Konfliktfall keine Hinweise auf Risikofaktoren festgehalten worden sind. Somit sind die Konfliktverläufe 1 und 2, welche beide auf eine starke Belastung durch Risikofaktoren hinweisen, nur für eine Minderheit der Konflikte repräsentativ. Sie zeigen jedoch deutlich, wie die untersuchten Risikofaktoren voneinander abhängig sind und eine eigene Dynamik entfalten können. Demnach können beispielsweise Sucht- und finanzielle Probleme psychische Probleme zur Folge haben bzw. psychische Probleme können zu Sucht- und finanziellen Problemen führen. Wie hingegen die Konfliktverläufe 3 und 4 aufzeigen, kann eine Konfliktsituation ebenfalls auftreten, wenn die Mieterdossiers keine Hinweise auf Risikofaktoren enthalten. Dennoch ist anzunehmen, dass diesen beiden Konflikten eine ähnliche problematische Situation zugrunde liegt, jedoch keine Informationen dazu im Mieterdossier festgehalten wurden. Insbesondere die psychische Befindlichkeit scheint in diesem Zusammenhang von Bedeutung. In beiden geschilderten Fällen lässt sich erkennen, dass eine Konstellation von psychisch belastenden Faktoren vorliegt:

*Konfliktverlauf 3:* Herr Z. ist seit dem Tod seiner Ehefrau alleine und scheint in der Nachbarschaft weder über Vertrauen noch über ein soziales Netzwerk zu verfügen. Sein soziales Kapital ist gering, woraus Einsamkeit und fehlende Kommunikationsmöglichkeiten folgen. Herr Z. vermag seine neue Rolle als alleinstehender Mann und Nachbar nicht mehr auszugestalten. Anzunehmen ist, dass bis zum Tod seiner Frau sein Bedürfnis nach Kommunikation und einer reziproken Beziehung durch seine Ehe erfüllt war und daher keine Anstrengungen unternommen wurden, das soziale Netzwerk zu pflegen oder auszuweiten. Die Einsamkeit erhöht den psychischen Druck und führt dazu, dass Herr Z. seinen Mitmenschen feindlich gegenübertritt. Die an den Tag gelegte Streitkommunikation, von welcher anzunehmen ist, dass sie ebenfalls auf den psychischen Druck

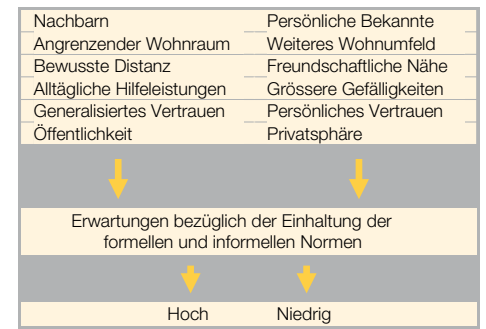
zurückzuführen ist, endet in einer schwer zu durchbrechenden Konfliktspirale.

*Konfliktverlauf 4:* Aufgrund der erneuten Heirat von Herr U. reisen seine zweite Frau und ihre drei Kinder aus der Türkei in die Schweiz. Diese müssen sich in der neuen Kultur zurechtfinden und sowohl die Sprache als auch andere kulturelle Normen kennen lernen. Diese Integrationsleistung kann eine enorme psychische Belastung darstellen, wenn keine sozialen Netzwerke und Vertrauensbeziehungen bestehen, welche diese Situation auffangen können. Nach der Geburt zweier weiterer Kinder trägt die Ehefrau die Verantwortung für sieben Kinder. Aufgrund des Fehlens von sozialem Kapital ist sie auf sich alleine gestellt und möglicherweise mit der Situation und den Kindern überfordert. Ausserdem stossen bestimmte Verhaltensweisen bei den Mitbewohnern auf Ablehnung, von welchen anzunehmen ist, dass sie kulturell bedingt sind: die Überbelegung der Wohnung, das Nicht-Einhalten der Ruhezeiten und der extensive Gebrauch der Waschmaschine. Das Herstellen und Bewahren von Privatsphäre ist in unserer westlichen Kultur tief verankert und hat eine zentrale Funktion. Der persönliche und private Raum wird verteidigt, während das Verhalten in der Öffentlichkeit sich stark an Normen orientiert, welche das Zusammenleben regeln. Das Einhalten von Ruhezeiten beispielsweise ist eine Norm, welche in der Schweiz im Gegensatz zu anderen Ländern sehr stark eingefordert wird. Der erhebliche psychische Druck, unter welchem vor allem die Ehefrau steht und ihre ungenügenden Sprach- und wahrscheinlich auch Normkenntnisse führen schliesslich dazu, dass Probleme mit den Nachbarn entstehen, die nur schwer gelöst werden können. Wie aus den Schilderungen hervorgeht, scheint die physische und psychische Gesundheit von zentraler Bedeutung für die Entstehung oder Eskalation eines Konflikts. Psychischer Druck aufgrund des Vorhandenseins von Risiko- oder anderen belastenden Faktoren (Einsamkeit, Überforderung usw.) muss jedoch nicht zwingend zu einem Konflikt führen. Hat die belastende Situation jedoch zur Folge, dass die Kommunikationsfähigkeit eingeschränkt wird, so steigt die Wahrscheinlichkeit für die Entstehung eines Konflikts.

### 8.2 Kontextuelle Einflussfaktoren

Die Ansprüche an eine Nachbarschaft sind individuell sehr verschieden und entsprechend unterschiedlich sind die Erwartungen bezüglich des nachbarschaftlichen Verhaltens. Generell wird von Nachbarn erwartet, dass sie freundlich und hilfsbereit sind, und die Privatsphäre respektieren. Wie in der theoretischen Diskussion erläutert wurde,

**Abbildung 2: Merkmale unterschiedlicher Kontakte im Kontext der Nachbarschaft**



variieren jedoch die Anforderungen an nachbarschaftliches Verhalten je nach Wohnumfeld, persönlicher Situation und Bestand an privatem sozialem Kapital. Während einige Personen in der Nachbarschaft vor allem Geselligkeit und soziale Kontakte suchen, gibt es Personen, welche gezielt die Anonymität einer grossen Wohnsiedlung wählen. Entsprechend den Erwartungen an eine Nachbarschaft variiert auch die Bedeutung der Einhaltung formeller und informeller Normen. In einem Wohnumfeld, in dem sich die meisten Personen persönlich kennen, kann leicht soziales Vertrauen und somit soziales Kapital aufgebaut werden. Dasselbe erleichtert nicht nur die Kommunikation untereinander, sondern führt auch dazu, dass die strikte Einhaltung der formellen und informellen Normen an Bedeutung verliert. Anders sieht die Situation jedoch in grossen Wohnsiedlungen mit zahlreichen Mietparteien aus. Hier kennt man meist nur die direkt angrenzenden Nachbarn bzw. diejenigen auf demselben Stockwerk, wobei die Kontakte selten über gelegentliche, zufällige Aufeinandertreffen hinaus gehen. Wie die Ergebnisse zeigen, ist besonders in einem von Anonymität geprägten Wohnhaus die Einhaltung der Hausordnung und der informellen Normen zentral. Ein friedliches Zusammenleben in der Nachbarschaft wird demnach erst möglich, wenn diese Normen und Regelungen allen bekannt sind. In diesem Zusammenhang ist erneut darauf hinzuweisen, dass Personen zu denen langjährige Kontakte innerhalb einer Nachbarschaft bestehen, nicht mehr in ihrer Rolle als Nachbar wahrgenommen, sondern als persönliche Bekannte betrachtet werden. Solche engen Verbindungen entstehen vor allem zwischen Personen in derselben Lebensphase (z.B. Familie mit Kleinkindern) oder derselben ethnischen Herkunft. Sobald freundschaftliche Beziehungen mit Personen in der Nachbarschaft gepflegt werden, wird ihnen eine neue soziale Rolle zugeschrieben und entsprechend ändern

sich die Erwartungen an ihr Verhalten. Gegenüber Personen in der Rolle der Nachbarn ist das generalisierte Vertrauen in die Einhaltung formeller und informeller Normen von grosser Wichtigkeit, während bei Freunden das persönliche Vertrauen zentral ist und die Einhaltung der Normen wie bereits erwähnt an Bedeutung verliert.

### 8.3 Beschreibung und Anwendung des Präventionsinstruments

Ein gesetztes Ziel der vorliegenden Studie besteht darin, aus den Erkenntnissen zur Entstehung und dem Verlauf von Mieterkonflikten ein Präventionsinstrument für die Praxis abzuleiten, welches erlaubt, sich anbahnende Konflikte frühzeitig zu erkennen. Im Vorfeld der Beschreibung dieses Instruments erscheinen einige Anmerkungen angebracht, welche dessen Anwendung betreffen:

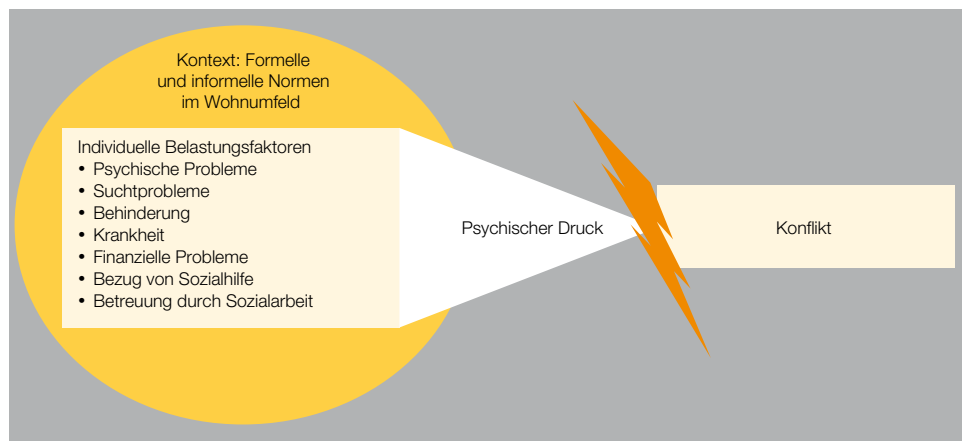
Die Untersuchungsergebnisse machen deutlich, dass es sich bei Mieterkonflikten um ein «alltägliches» Phänomen handelt. Dementsprechend gibt immerhin die Hälfte der befragten Personen an, schon einmal in einen Konflikt verwickelt gewesen zu sein. Konflikte gehören zum nachbarschaftlichen Zusammenleben, da abhängig von Herkunft, Alter und sozialem Status sehr unterschiedliche Vorstellungen über das Wohnen aufeinandertreffen. Begünstigt werden Konflikte zudem durch die zunehmende Anonymität, durch verbreitetes Misstrauen und Vorurteile unter Angehörigen mit verschiedenem kulturellem Hintergrund, durch eine mangelhafte Gesprächsbereitschaft und andere Belastungsfaktoren. Wie sich ebenfalls herausstellt, sind jedoch nur sehr wenige der in Konflikte involvierten Personen in einem solchen Ausmass belastet, dass sich ihre Probleme im Mieterdossier niederschlagen.

Die Ergebnisse aus der Hellfeldanalyse und damit der Betrachtung von 2030 Mieterdossiers in den Liegenschaften der Fambau und der Liegenschaftsverwaltung der Stadt Bern, sowie aus den qualitativen Interviews mit Mietern aus ausgewählten Liegenschaften verdeutlichen, dass sich durchaus Faktoren identifizieren lassen, welche das Entstehen und die Eskalation von Konflikten begünstigen. Hingegen scheint es wenig sinnvoll, diese Faktoren isoliert zu betrachten. Aus den Daten ersichtlich ist der teilweise starke Zusammenhang von Konflikt fördernden Faktoren mit anderen Belastungsfaktoren, die separat betrachtet jedoch keinen Einfluss auf das Entstehen von Konflikten haben. Zusammenfassend scheint es sinnvoller, von Faktorenbündeln oder Belastungssituationen zu sprechen, von welchen anzunehmen ist, dass sie sich auf das psychische Wohlbefinden auswirken und sich in

psychischen Problemen und damit zusammenhängenden Kommunikationsproblemen äussern. Wie sich die individuellen Belastungen auf das psychische Wohlbefinden auswirken und inwiefern es durch individuelle Belastungen zu Verhaltensweisen kommt, welche von der Nachbarschaft nicht toleriert werden, ist zudem abhängig von den geltenden Normen des Zusammenlebens resp. dem Wohnkontext. Anzunehmen ist, dass sich der psychische Druck, aus welchen Belastungssituationen auch immer er entstanden ist, auf die Kommunikationsfähigkeit auswirkt und es bei Konfliktsituationen daher eher zu hitzigen und unsachlichen Diskussionen kommt. Die Kommunikationsfähigkeit der Mieter ist ein zentraler Faktor, welcher das Entstehen und den Verlauf eines Konflikts massgeblich beeinflusst. Neben dem psychischen Druck und individuellen Belastungssituationen sind natürlich auch Sprachkenntnisse und Kenntnisse der lokalen Verhaltensregeln für die Kommunikation von Bedeutung. Insgesamt scheint

heit versucht, Konflikte informell anhand des direkten Gesprächs zu lösen. Für die weitere Konfliktentwicklung sind sowohl der Zeitpunkt und die Form, als auch der Inhalt der Kommunikation von Bedeutung. Es sind meist Konflikte in fortgeschrittenerem Stadium, welche an Professionelle gelangen. Heutige Realität im Zusammenhang mit Nachbarschaftskonflikten ist, dass die Liegenschaftsverwaltung, Mediatoren oder soziale Dienste erst eingeschaltet werden, wenn Konflikte bereits eskaliert sind und nur noch schwer gelöst werden können. Die Prävention muss daher hauptsächlich im informellen Bereich ansetzen. Die Qualität der Kommunikation zwischen den Mietern ist zu fördern und den verschiedenen Bewohnern die Wichtigkeit der Einhaltung einfacher Verhaltensregeln zu erklären. Dies bedingt eine genaue Analyse des Wohnkontextes: Die geltenden Normen des Zusammenlebens in einer Liegenschaft oder Nachbarschaft und die Wahrnehmung der Rolle, welche Nachbarn einnehmen sollten. Es scheint beispielsweise weniger

**Abbildung 3: Normen im Wohnumfeld, individuelle Belastungsfaktoren und Konfliktentwicklung**



es für die Prävention und die Intervention wichtig, dass neben Bündeln von Einflussfaktoren, welche als Warnsignale verstanden werden können, und den geltenden Normen im Wohnkontext auch der Mechanismus des Entstehens und der Entwicklung von Konflikten verstanden wird. Die Abbildung 3 stellt einen Versuch dar, die erfolgten Erläuterungen schematisch darzustellen.

Die Untersuchungsergebnisse legen nahe, dass die Kommunikation letztlich entscheidend dafür ist, ob ein Konflikt entsteht und ggf. eskaliert oder frühzeitig abgewendet werden kann. Die Bedeutung der Kommunikationsfähigkeit in Bezug auf die Konfliktlösung zeigt sich auch darin, dass gemäss Aussagen der befragten Mieter die Mehr-

angebracht, in einem grossen Wohnblock die Mieter zu gemeinsamen Aktivitäten zu animieren oder sogar zu verpflichten, wenn diese hauptsächlich die Anonymität suchen. Die Art der zu fördernden Kommunikation zwischen den Bewohnern einer Nachbarschaft und die zu befolgenden Verhaltensregeln müssen demnach aus den jeweiligen Ansichten über das Zusammenleben in der jeweiligen Nachbarschaft abgeleitet werden. Wie in den vorangehenden Kapiteln erläutert wurde, sind sowohl die individuellen Belastungsfaktoren als auch die kontextuellen Einflussfaktoren abhängig vom sozialen Kapital einer Person. So vermag ein grosser Bestand an persönlichen Vertrauensbeziehungen (privates Sozialkapital) den psychischen Druck

zu reduzieren, und vorherrschende Normen und deren Bedeutung können einfacher vermittelt werden. Je grösser nämlich das

soziale Netzwerk einer Person in einer Nachbarschaft desto mehr Kanäle stehen zur Vermittlung der formellen und informel-

len Normen zur Verfügung. Paradoxerweise verliert hingegen die Wichtigkeit der Einhaltung derselben mit der Zunahme des privaten sozialen Kapitals an Bedeutung. Diese Ausführungen zur Interpretation der einzelnen Faktoren, welche das Entstehen und die Entwicklung von Mieterkonflikten massgeblich beeinflussen, dienen dem Zweck, die Anwendung des in Tabelle 7 abgebildeten Präventionsinstruments zu beschreiben: Bei diesem Präventionsinstrument handelt es sich um ein Raster, dessen Anwendung anspruchsvoll ist und nur vor dem Hintergrund der vorangehenden Erläuterungen erfolgen sollte. Es stellt sich daher die Frage, wer dieses Instrument einsetzen soll. Neben den Liegenschaftsverwalter scheint es sinnvoll, den Blick auf Personen zu richten, welche sich näher am Geschehen befinden. Im folgenden Kapitel werden daher einige Ideen entwickelt, wie anhand der Erkenntnisse aus dieser Studie potentielle Mieterkonflikte präventiv angegangen werden könnten.

**Tabelle 7: Präventionsinstrument resp. Raster zur Analyse einer potentiellen Konfliktsituation**

<b>Präventionsinstrument zur Analyse einer potentiellen Konfliktsituation</b>	
Kumulieren sich die folgenden Einflussfaktoren oder kritischen Umstände, ist eine Konfliktsituation nicht auszuschliessen und muss beobachtet werden	
Belastungsfaktoren / kritische Umstände	Einschätzung
<b>Soziodemographische Belastungsfaktoren</b>	
Nationalität: Ausländer	Besteht eine Integrationsproblematik?
2 Kinder oder mehr	Kann seitens der Mieterschaft eine ausreichende Betreuung / Beaufsichtigung der Kinder sichergestellt werden? Wie kinderfreundlich sind die Nachbarn? Wie kinderfreundlich ist die Liegenschaft?
Mehr als 2 Erwachsene	Wie eng sind die Wohnverhältnisse? Besteht eine Überbelegung der Wohnung?
<b>Individuelle Belastungsfaktoren</b>	
Suchtprobleme	Ersichtlich?
Psychische Probleme	Ersichtlich?
Finanzielle Probleme	Ersichtlich?
Behinderung (bzw. IV-Bezug)	Ersichtlich?
<b>Kommunikationsfähigkeit</b>	
Eingeschränkt durch psychische Belastung	Ja / nein
Eingeschränkt durch Sprachprobleme	Ja / nein
Eingeschränkt durch mangelnde Sozialkompetenz oder fehlendes soziales Netzwerk	Ja / nein
<b>Kontext: Geltende Regeln des Zusammenlebens</b>	
Grosses Bedürfnis nach Anonymität	Sind die erwünschten Kontakte mit Nachbarn eher oberflächlich? Treten die Nachbarn untereinander überhaupt in Kontakt?
Möglichkeit zur individuellen Gestaltung des öffentlichen Raums (v. a. im Treppenhaus) vorhanden	Ist die individuelle Gestaltung des Treppenabsatzes vor der Haustüre erlaubt?
Kommunikation der Hausordnung mangelhaft	Ist die Hausordnung in verschiedene Sprachen übersetzt? Ist sie sichtbar im Haus aufgehängt? Wie werden Regeln kommuniziert? Welche Person(en) kümmert / kümmern sich hauptsächlich um die Einhaltung der Regeln?
<b>Kontext: Umfang des gemeinsam genutzten Raums / Zustand der Liegenschaft</b>	
Hohe Anzahl gemeinsam genutzter Räume	Welche Räume werden gemeinsam genutzt?
Hohe Anzahl an Personen, welche gemeinsam einen Raum benutzen	Wie viele Mietparteien nutzen den gemeinsamen Raum?
Abstellflächen im öffentlichen Raum vorhanden	Werden die vorhandenen Abstellflächen benutzt, um persönliche Gegenstände zu deponieren?
Schlechter Zustand der Liegenschaft (Graffiti, Schäden, Hellhörigkeit etc.)	Beklagen sich die Mieter über den Zustand der Liegenschaft?

#### **8.4 Ausblick und Empfehlungen für die Praxis**

Die bisherige Diskussion macht deutlich, dass letztlich die Kommunikation entscheidend ist, ob ein Konflikt entsteht und eskaliert oder frühzeitig erkannt und abgewehrt werden kann. Unter Kommunikation kann dabei im Rahmen der Prävention einerseits die Übermittlung der formellen und informellen Normen verstanden werden, andererseits auch die Fähigkeit zum direkten Gespräch, wenn bereits eine problematische Situation vorliegt. Viele Konflikte erhalten durch fehlende oder problematische Kommunikation eine eigene Dynamik, die einmal im Gang kaum mehr gebremst werden kann. Um solch konfliktgeladene Situationen zu vermeiden, ist der Kommunikation deshalb grosse Beachtung zu schenken. Personen, die neu in eine Nachbarschaft ziehen, müssen rechtzeitig über die formellen und informellen Regelungen informiert werden. Da diese meistens noch über keine sozialen Beziehungen im nachbarschaftlichen Umfeld verfügen, sollte diese Aufgabe eine zentrale Ansprechperson übernehmen, die auch bei sonstigen Problemen als erste kontaktiert werden kann. Die Prävention und frühzeitige Erfassung von problematischen Situationen bedarf folglich einer intermediären Instanz, die fest in der Nachbarschaft verankert ist und als Scharnier zwischen der Bewohner-schaft und der Liegenschaftsverwaltung dient. In diesem Zusammenhang scheint es sinnvoll, die Rolle des Hauswarts neu zu überdenken. Eine Professionalisierung und Aufwertung der Funktion des Hauswarts kann für die Prävention von Konflikten zentral sein.

Hauswarte sind heute vielfach im Nebenamt tätig und nicht selten selber durch verschiedene Risikofaktoren wie Arbeitslosigkeit, Invalidität oder andere Probleme belastet. Ihre Tätigkeit ist vor allem auf die Instandhaltung der Liegenschaft und der Gartenanlage beschränkt. Wie aus den Ergebnissen hervorgeht, sind sie jedoch häufig auch die erste Ansprechperson, wenn Probleme mit Nachbarn auftauchen. Sie dienen demnach bereits heute als Anlauf- und Informationsstelle innerhalb einer Nachbarschaft, entsprechend wird ihnen grosses Vertrauen entgegen gebracht. Genau hier könnte die Professionalisierung ansetzen. Nebst den herkömmlichen Arbeiten könnte der Hauswart neu auch Informations- und Kommunikationsaufgaben in einer Siedlung übernehmen. Unter Informationsaufgaben fallen dabei u. a. die Vermittlung der formellen und informellen Normen, kulturelle Gepflogenheiten, die Regeln der Hausordnung sowie weiterer allgemeiner Informationen (z.B. Sprachkurse, Treffpunkte usw.). Gleichzeitig sollte der professionelle Hauswart fähig sein, Verhaltensnormen durchzusetzen, die Kommunikation und Dialogkultur zu fördern und Vertrauen in der Nachbarschaft zu schaffen. Die geeignete Person sollte folglich über grosse soziale Kompetenzen verfügen und von der ganzen Mieterschaft akzeptiert werden. Durch entsprechende Aus- und Weiterbildungen sollten den mit der Funktion des Hauswarts betrauten Personen Instrumente und Fähigkeiten vermittelt werden, mit denen sie die hier vorgeschlagene Integrations- und Kommunikationsaufgaben wahrnehmen können. Der präventive Charakter einer Professionalisierung der Hauswartzfunktion kommt darin zum Ausdruck, dass durch eine entsprechende Schulung die Hauswarte in die Lage versetzt werden, Probleme frühzeitig zu erkennen, anzusprechen und sie bei Bedarf auch dazu befähigt sind, mit geeigneten Kommunikations- und Informationsmassnahmen in konfliktträchtigen Situationen zu intervenieren. Die neu zu schaffende professionelle Hauswartzstelle hätte zwar kurzfristig Investitionen für die Liegenschaftsverwaltung zur Folge, würde jedoch letztlich zu enormen Kosteneinsparungen führen. Schliesslich können mit der frühzeitigen Erfassung und Schlichtung von Konfliktsituationen langwierige Streitigkeiten, die das friedliche und solidarische Zusammenleben in einer Nachbarschaft belasten, verhindert werden.

Zu einem ähnlichen Schluss betreffend die Rolle des Hauswarts ist auch die Eidgenössische Ausländerkommission an ihrer Tagung «Integration und Habitat» gekommen. So wird in den verschiedenen Materi-

alien zur Integrationspolitik wiederholt die wichtige Integrations- und Kommunikationsfunktion des Hauswarts betont (siehe auch: Gerber, Mirabile, & Echarte, 2005; Prodollet, 2004; Ryter, 2003). Die wichtige Schlüsselrolle, welche Hauswarte in der Nachbarschaft innehaben, wird zudem vermehrt auch von den Liegenschaftsverwaltungen und den Dach- und Berufsverbänden der Hauswarte anerkannt. Der Fachbereich WOHNKULTUR der Stiftung Domicil bietet beispielsweise bereits Weiterbildungsangebote wie «Psychologie im Treppenhaus» oder «Interkulturelle Kommunikation und Konfliktprävention» für Berufsleute in der Liegenschaftsbranche an (Wohnkultur Zürich, 2003). Zudem scheint es ein erklärtes Ziel der Berufsverbände, weitere Angebote für die Aus- und Weiterbildung von Hauswarten zu entwickeln, um einerseits deren Kommunikationsfähigkeit zu fördern und ihnen andererseits Fähigkeiten zu vermitteln, damit diese bei Konflikten angemessen reagieren können. Hierfür werden laufend neue Vorgehensweisen erprobt um eine positive Kommunikation zwischen Nachbarn zu unterstützen und neue Methoden entwickelt, wie Konflikte möglichst frühzeitig erkannt und konstruktiv bearbeitet werden können (siehe auch: Berufsverband ausgebildeter Hauswarte, 2007; Schweizerischer Fachverband für Hauswarte, 2007).

## Literaturhinweise

- Berufsverband ausgebildeter Hauswarte. (2007). Ein Beruf mit Zukunft. from <http://www.bvah.ch/d/leitbild/>
- Bulmer, M. (1986). *Neighbours, the work of Philip Abrahams*. Cambridge: University Press.
- Bundesamt für Wohnungswesen. (2001). *Forschungskommission Wohnungswesen FWW: Programm 2001-2003*. Grenchen: Bundesamt für Wohnungswesen (BWO).
- Bundesamt für Wohnungswesen. (2004). *Integration und Habitat - Wohnen, Siedlungspolitik und Raumplanung*. Grenchen: Bundesamt für Wohnungswesen.
- Coase, R. H. (1937). The Nature of the Firm. *Economica N. S.*, 4, 386-405.
- Fukuyama, F. (1999). Social capital and civil society, paper presented at the IMF Conference on Second Generation Reforms. Retrieved 20.10.2006, from <http://www.imf.org/external/pubs/ft/seminar/1999/reforms/fukuyama.htm>
- Gerber, A., Mirabile, T., & Echarte, R. (2005). *Integration und Habitat - Lebensqualität in benachteiligten Quartieren verbessern*. Bern: Eidgenössische Ausländerkommission.
- Hamm, B. (1973). *Betrifft: Nachbarschaft. Verständigung über Inhalt und Gebrauch eines vieldeutigen Begriffs*. Düsseldorf: Bertelsmann.
- Hamm, B. (1982). *Einführung in die Siedlungssoziologie*. München: Beck.
- Hamm, B. (1998). *Nachbarschaft*. In H. Häussermann (Ed.), *Grossstadt - Soziologische Stichworte* (pp. 172 - 181): Opladen.
- Haug, S. (1997). *Soziales Kapital. Ein kritischer Überblick über den aktuellen Forschungsstand (Arbeitspapier des Arbeitsbereichs II/15)*. Mannheim: Mannheimer Zentrum für Europäische Sozialforschung.
- Mauss, M. (1990). *Die Gabe*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Nett, J. C. (1997). *Cooperation, reciprocity, and the formation of social capital*. Paper presented at the 9th International Conference on Socio-Economics (SASE), July 5 - 7, Montréal, CA.
- Nett, J. C. (1999). *Kooperation, Reziprozität und institutioneller Wandel*. In A. T. Paul (Ed.), *Ökonomie und Anthropologie* (pp. 65-87). Berlin: Arno Spitz.
- Nett, J. C., & Aeberhard, M. (2005). *Ursachen und Verläufe von Mieterkonflikten - Möglichkeiten der Früherkennung*. Wissenschaftlicher Schlussbericht zu Modul 1: Prospektive Verlaufs- und Dunkelfeldanalyse. Bern: BFH, Soziale Arbeit.
- Nett, J. C., & Aeberhard, M. (2006). *Ursachen und Verläufe von Mieterkonflikten- Möglichkeiten der Früherkennung und der Prävention durch bauliche Massnahmen. Schlussbericht zum Modul 3: Retrospektive Dossieranalyse*. Bern: BFH Soziale Arbeit.
- Nett, J. C., & Schweizer, B. (2006). *Ursachen und Verläufe von Mieterkonflikten. Möglichkeiten der Früherkennung und der Prävention durch bauliche Massnahmen. Schlussbericht zum Modul 4: Qualitative Interviews zur Nachbarschaft*. Bern: BFH Soziale Arbeit.
- Polanyi, K. (1992). The economy as a instituted process. In M. Granovetter & R. Swedberg (Eds.), *The Sociology of Economic Life* (Vol. 23, pp. 29-51). Boulder (Colorado): Westview Press.
- Posner, R. A. (1980). A Theory of Primitive Society, with Special Reference to Law. *Journal of Law and Economics*, 23, 1-53.
- Prodollet, S. (2004). *Integration und Habitat - Wohnen, Siedlungspolitik und Raumplanung*. Bern-Wabern: Eidgenössische Ausländerkommission.
- Putnam, R. D. (1993). *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton: Princeton University Press.
- Putnam, R. D. (1995). *Bowling Alone. America's Declining Social Capital*. *Journal of Democracy*, 6(1), 65-78.
- Rohr-Zänker, R. (1998). *Die Rolle von Nachbarschaften für die zukünftige Entwicklung von Stadtquartieren*. Bonn: Bundesforschungsanstalt für Landeskunde und Raumplanung.
- Ryter, E. (2003). *Migration und Wohnen. Eine Literaturrecherche im Auftrag des Sekretariates der Eidgenössischen Ausländerkommission (EKA)*. Bern: Eidgenössische Ausländerkommission.
- Sabatini, F. (2005). *Social capital as social networks. A new framework for measurement* (pp. 32). Rome: University of Rome La Sapienza/Department of Public Economics.
- Sahlins, M. (1972). *Stone Age Economics*. New York: Aldine de Gruyter.
- Sampson, R. J., Raudenbush, S. W., & Earls, F. (1997). *Neighborhoods and violent crime: a multilevel study of collective efficacy*. *Science*, 277, 918-924.
- Schnur, O. (2003). *Sozialkapital und Bürgerengagement in der Nachbarschaft. Ressourcen für die soziale Stadtentwicklung*. Berlin: Geografisches Institut.
- Schweizerischer Fachverband für Hauswarte. (2007). SFH. from <http://www.sfh.ch/index.html>
- Statistikdienste der Stadt Bern. (2006). *Medienmitteilung. Bevölkerungsbewegung und Bevölkerungsbestand im Jahr 2005: Leichte Zunahme der schweizerischen und Abnahme der ausländischen Wohnbevölkerung*. Retrieved 15.03.06, from [http://www.bern.ch/leben\\_in\\_bern/stadt/statistik/veroeffentlichungen/aktuell](http://www.bern.ch/leben_in_bern/stadt/statistik/veroeffentlichungen/aktuell)
- Thurnwald, R. (1969). *Economics in Primitive Communities (unchanged photomechanic reprint after the 1932 edition)*. London: Oxford University Press.
- Williamson, O. E. (1994). *Transaction Cost Economics and Organization Theory*. In N. Smelser & R. Swedberg (Eds.), *The Handbook of Economic Sociology* (pp. 77-107). New York: Russel Sage Foundation.
- Wirtz, M., & Caspar, F. (2002). *Beurteilerübereinstimmung und Beurteilerreliabilität*. Göttingen: Hogrefe.
- Wohnkultur Zürich. (2003). *Stiftung Domicil - Förderverein Domicil*. 2003, from <http://www.wohnkulturzuerich.ch/>
- Woolcock, M. (2000). *The Place of Social Capital in Understanding Social and Economic Outcomes*. Paper presented at the International Symposium on the Contribution of Human and Social Capital to Sustained Economic Growth and Wellbeing, Québec City, Canada.

Berner Fachhochschule  
Fachbereich Soziale Arbeit  
Angewandte Forschung und Entwicklung  
Falkenplatz 24 3012 Bern  
Telefon +41 31 848 36 80 Fax +41 31 848 36 81  
E-Mail [forschung.soziale-arbeit@bfh.ch](mailto:forschung.soziale-arbeit@bfh.ch)  
[www.soziale-arbeit.bfh.ch](http://www.soziale-arbeit.bfh.ch)