



**Berner Fachhochschule**  
Soziale Arbeit

**Ursachen und Verläufe von Mieterkonflikten –  
Möglichkeiten der Früherkennung und Prävention**  
Kurzbericht

## Ausgangslage

Auseinandersetzungen zwischen Nachbar/innen sind ein alltägliches Problem, denn wo Menschen mit unterschiedlichen Vorstellungen über das Wohnen zusammenleben, gibt es Unstimmigkeiten, Missverständnisse und Konflikte. Nicht selten verschärfen sich Konflikte zwischen Nachbar/innen in solchem Ausmass, dass die Gemeinschaft, die Liegenschaftsverwaltungen und in Extremfällen sogar die öffentliche Hand nicht mehr wegsehen können und dürfen. Da Konflikte erhebliche materielle und soziale Kosten verursachen können, gibt es seit Ende der 90er Jahre verstärkt Bemühungen seitens der Baugenossenschaften, Verwaltungen und Quartierinstanzen, eigene Stellen für die Konfliktbearbeitung zu betreiben. Solche Stellen, welche häufig auf der Laienmitarbeit engagierter Bewohner/innen basieren, sind jedoch angesichts der als häufiger und als 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 geführt wie beispielsweise zu den Weiterbildungsangeboten für Berufstätige in der Liegenschaftsbranche von WOHNKULTUR der Stiftung Domicil. Im Jahr 2004 wurde an der Jahrespressekonferenz der Eidgenössischen Ausländerkommission (EKA) das Thema „Integration und Habitat – Wohnen, Siedlungspolitik und Raumplanung“ zum Jahresthema deklariert. 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. Dennoch sind zu Nachbarschaftskonflikten in der Schweiz bisher noch keine Daten systematisch erhoben worden.

Die genannten Entwicklungen im Wohnbereich und die damit einhergehenden Herausforderungen an die Gesellschaft im Bereich der Organisation des Zusammenlebens haben dazu geführt, dass die Familiengenossenschaft FAMBAU und die Liegenschaftsverwaltung der Stadt Bern in Zusammenarbeit mit den Fachbereichen Soziale Arbeit und Architektur der Berner Fachhochschule und der Vereinigung für Beratung, Integration und Gemeinwesenarbeit (vbg) im Sommer 2004 das Projekt „Konfliktmanagement im Wohnquartier“ lanciert haben.

## Das Projekt „Ursachen und Verläufe von Mieterkonflikten“

Das Projekt „Ursachen und Verläufe von Mieterkonflikten“ ist in das Rahmenkonzept „Konfliktmanagement im Wohnquartier“ mit vier verschiedenen Teilprojekten eingebettet. Die verschiedenen Projektpartner/innen haben bei der Projektkonzipierung die Absicht verfolgt, nicht nur das Phänomen der Mieterkonflikte 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. Die Forschungsarbeiten wurden teilweise gemeinsam durchgeführt.

Das Forschungsteam des Fachbereichs Soziale Arbeit nahm sich zum Ziel, ein Instrument zur frühzeitigen Erfassung von Konfliktsituationen bereitzustellen. Um den verschiedenen Dimensionen des zu untersuchenden Phänomens Rechnung zu tragen, wurden für das Projekt „Ursachen und Verläufe von Mieterkonflikten“ mehrere Forschungsmethoden eingesetzt:

### *Prospektive Dunkelfeldanalyse*

In einem ersten Schritt wurde versucht, die telefonischen Beschwerdeanrufe bei der Liegenschaftsverwaltung der Stadt Bern und der FAMBAU systematisch zu erfassen. Dieses Vorgehen sollte Auskunft über die Häufigkeit und Art von Mieterkonflikten geben, die mangels schriftlicher Eingabe nicht bearbeitet wurden.

### *Retrospektive Hellfeldanalyse*

Bei der Hellfeldanalyse handelte es sich um die systematische Untersuchung derjenigen Hinweise auf Mieterkonflikte, die in den Mieterdossiers registriert waren. Dabei konnte es sich um Beschwerdebriefe, Aktennotizen, ausgefüllte Beschwerdeformulare etc. handeln. Dieses Vorgehen ermöglichte die Erfassung der Häufigkeit, Schwere und Art dokumentierter Mieterkonflikte.

### *Qualitative Interviews zur Nachbarschaft*

Für ein tieferes Verständnis der Entstehung von Konflikten in der Nachbarschaft wurden schliesslich auf der Basis der Ergebnisse der Hellfeldstudie qualitative Interviews mit Bewohner/innen konfliktbetroffener Liegenschaften durchgeführt.

Für die Entwicklung eines Instruments zur Prävention und zum Umgang mit Mieterkonflikten wurden die Ergebnisse der verschiedenen Untersuchungen in einem Synthesebericht zusammenfassend diskutiert.

## Zielsetzung

Das Projekt „Ursachen und Verläufe von Mieterkonflikten“ hatte zum Ziel, ein Präventionsinstrument für Fachleute aus dem Bereich des Wohnungswesens und der Gemeinwesenarbeit bereitzustellen. Das Instrument sollte der Identifikation und Analyse konfliktträchtiger Situationen dienen und Hinweise zum Umgang mit Konflikten innerhalb der Nachbarschaft liefern. Als Basis zur Entwicklung des Instruments zur frühzeitigen Erfassung von problematischen Situationen diente die Beschreibung und Erklärung des Phänomens der Mieterkonflikte.

## Fragestellungen

Untersucht wurden anhand der genannten unterschiedlichen methodischen Verfahren die

- Bedeutung des Wohnumfelds und der nachbarschaftlichen Beziehungen für die Konfliktvermeidung
- Art, Häufigkeit und Ausprägung von Nachbarschaftskonflikten
- Art der Konfliktaustragung (Kommunikation, Massnahmen usw.)
- Einflussfaktoren auf Konfliktenstehung und Konfliktverschärfung

## Methodisches Vorgehen

Im Rahmen des Forschungsprojekts wurden stichprobeweise Mieterkonflikte in den ca. 5130 Mietobjekten der FAMBAU und der Liegenschaftsverwaltung der Stadt Bern analysiert, die sich auf dem Gemeindeboden der Stadt Bern befinden.

### *Prospektive Dunkelfeldanalyse*

Das Personal der beiden Liegenschaftsverwaltungen hatte den Auftrag, während einem Jahr die telefonisch eingehenden Beschwerden über Nachbar/innen systematisch zu dokumentieren. Insgesamt erfasst wurden 50 von erwarteten 300 Anrufen. Anhand eines Formulars wurden Informationen zu den Konfliktparteien und deren Lebensumstände, Angaben zum Zustand der Liegenschaft, die Konfliktgründe und die Art und Weise, wie innerhalb des Konflikts kommuniziert wurde, festgehalten. Das Personal registrierte zudem, ob das Nachreichen einer schriftlichen Beschwerde angekündigt wurde und inwiefern die sich beschwerenden Personen dieses Vorhaben tatsächlich umsetzten.

### *Retrospektive Hellfeldanalyse*

Bezogen auf die von den beiden Liegenschaftsverwaltungen bewirtschafteten 5'130 Mietwohnungen erfolgte eine Zufallsauswahl von 2'030 Mieterdossiers. Diese Mietverhältnisse sollten nicht vor dem Jahr 2000 beendet und nach Ende 2004 begonnen haben. Anhand von Schätzungen sollte diese Anzahl untersuchter Dossiers ausreichen, um 300 Konfliktfälle analysieren zu können. Die Mieterdossiers wurden in den Räumen der Liegenschaftsverwaltungen anhand eines zweiteiligen Erhebungsrasters erfasst. In einem ersten Schritt wurden für alle 2'030 untersuchten Mieterdossiers Informationen zum Mietverhältnis, zur Liegenschaft, zu den soziodemographischen Merkmalen und sogenannten Risiko- und Schutzfaktoren der Mieter/innen erhoben. In einer zweiten Erhebungsphase wurden nur diejenigen Mieterdossiers berücksichtigt, welche Hinweise auf einen Konflikt enthielten. Dabei wurden systematisch Angaben erfasst, welche Auskunft zum Konfliktgrund, bzw. -ort, zur Konfliktentwicklung, zu den involvierten Parteien und zur Konfliktlösung gaben

### *Qualitative Interviews zur Nachbarschaft*

Basierend auf den Daten der Hellfeldanalyse konnten vier typische Konfliktverläufe skizziert werden. Für die qualitative Befragung wurden Bewohner/innen derjenigen Liegenschaften gewählt, in welchen aufgrund der Hellfeldanalyse mindestens zwei sogenannte typische Konfliktverläufe vorgefunden wurden. Aus insgesamt 285 Haushalten zog das Forschungsteam eine Zufallsauswahl von 141 Telefonnummern, welche es zu kontaktieren versuchte. Schliesslich konnten 36 Bewohner/innen konfliktbelasteter Liegenschaften zu ihrer Einstellung und ihren Erwartungen bezüglich des nachbarschaftlichen Zusammenlebens befragt werden.

## Zusammenfassung der Ergebnisse

### Bedeutung von Nachbarschaft

Aus den qualitativen Interviews ist zu entnehmen, dass der Nachbarschaft eine gegenüber dem Freundeskreis eindeutig andere Bedeutung zugewiesen wird. Der Nachbar oder die Nachbarin übernimmt demnach eine andere soziale Rolle. Räumlich wird die Nachbarschaft auf das nahe Umfeld beschränkt. Kontakte mit Nachbarn sind selten, meist zufälliger, unverbindlicher und förmlicher Natur. Die Distanz wird häufig bewusst gesucht. Die Erwartungen an Unterstützung beziehen sich auf alltägliche Gefälligkeiten. Gegenseitigkeit bei Hilfeleistungen wird zwar erwartet, ist jedoch nicht auf bestimmte Personen gerichtet. Ein zentrales Bedürfnis ist die Wahrung der Privatsphäre. Insgesamt sind die Erwartungen an die Nachbarschaft sehr hoch: Die informellen und formellen Normen müssen eingehalten werden, aber gleichzeitig wird ein tolerantes Verhalten erwartet. Auf das Zusammenleben in der Nachbarschaft scheinen drei Aspekte grossen Einfluss zu haben: Die Lebensphase, in welcher sich die jeweiligen Personen befinden, der Lebensstil sowie Art und Einhaltung geltender informeller und formeller Regeln.

### Häufigkeit von Nachbarschaftskonflikten

Erfasst wurde im Rahmen der Hellfeldanalyse die Anzahl Konfliktfälle, welche in den Mieterdossiers enthalten waren.

Konflikte allgemein	Leichter Konflikt	Schwerer Konflikt
16% aller Dossiers (320*)	Gemäss Definition:	Gemäss Definition:
11% der Konfliktfälle weisen einen weiteren Konflikt auf	einseitige Beschwerde (ohne reg. Reaktion)	registrierte Interaktion der Konfliktparteien
5% der Konfliktfälle weisen mehrere unabhängige Konflikte auf	12% aller Dossiers (248*) 78% aller Konfliktfälle	4% aller Dossiers (72*) 23% aller Konfliktfälle

\*Anzahl Konfliktfälle

### Konfliktverlauf

Anhand der drei verschiedenen Erfassungsmethoden war es möglich, einen Konfliktverlauf zu skizzieren:

Stufe 1	Stufe 2	Stufe 3	Stufe 4
Der Konflikt bleibt im Dunkelfeld. Lösung erfolgt in direktem Gespräch	Beschwerdeanruf an Verwaltung ohne schriftliche Beschwerde	Schriftliche Beschwerde nach Anruf nachgereicht	Schriftliches Hin und Her zwischen den Konfliktparteien
Ca. 66%		Ca. 33%	23% d. Beschwerden

### Konfliktbearbeitung und Konfliktlösung

Häufigste Massnahmen, welche von Seiten der Liegenschaftsverwaltung zur Bearbeitung der insgesamt 320 erfassten Konfliktfälle getroffen wurden:

Informelle Massnahmen	Formelle Massnahmen
- Mahnbrief an angeschuldigte Partei (40%) - Aussprache der Parteien (6%) - Persönliches Gespräch mit einer oder beiden Parteien (5%)	- Einschalten des Vermittlungsausschusses (4%)* - Kündigung (3%)

\*Nur FAMBAU

### Konfliktmerkmale und konfliktrelevante Einflussfaktoren

Der häufigste Konfliktgrund ist Lärm (49% aller Konfliktfälle), gefolgt von Nicht-Einhalten der Ruhezeiten (45%) und Nutzung gemeinsamer Räume (16%). In 60% der Fälle ist der Konfliktort der angrenzende Wohnraum, in 21% das Treppenhaus und in 17% die Waschküche.

Mieterkonflikte sind zwar ein „alltägliches“ Phänomen, jedoch treffen insbesondere bei schweren, zählebigen Konflikten meist verschiedene kausale Faktoren zusammen, die typischerweise die Kommunikation zwischen den Konfliktparteien stark beeinträchtigen. Neben kulturellen und sprachlichen Verständigungsproblemen, machen die Angaben aus den Mieterdossiers deutlich, dass gerade auch sozioökonomische und gesundheitliche Problemlagen konfliktrelevant sind:

Problemlage	Konfliktfälle (320)	Stichprobe (2030)
Finanzielle Probleme	18%	12%
Bezug von Sozialhilfe	7%	4%
Psychische Probleme	7%	2%
IV-Bezug	6%	3%
Suchtprobleme	4%	1%
Krankheit	3%	2%

Mittels einer Regressionsanalyse wurden jene Faktoren identifiziert, welche auf das Entstehen und Eskalieren eines Konfliktes einen signifikanten Einfluss haben. Demnach steigt das Risiko eines Konfliktes in Abweichung vom (durchschnittlichen) Referenzfall (Schweizer, kinderlos, 5 Jahre in Wohnung) nach einem zusätzlichen Jahr um ein halbes Prozent, um 4% bei ausländischer Nationalität des Mieters, um 6% im Falle zweier Kinder, um 9% falls eine Behinderung, um 38% falls eine psychische Problemlage und um 53% falls eine Suchtproblematik vorliegt. Konflikteskalationen stehen in Zusammenhang mit dem Konfliktgrund Lärm (Eskalationsrisiko steigt um 8%), mit vorliegenden psychischen Problemen (+14%) und mit einer aggressiven Kommunikationsweise (+19%).

## Das Präventionsinstrument

Im Hinblick auf das Ziel der Studie, ein Konfliktpräventionsinstrument zu entwickeln, ist die Beschreibung von einzelnen Faktoren, welche das Entstehen und die Eskalation eines Konfliktes beeinflussen grundsätzlich wichtig, jedoch im Einzelfall wenig aussagekräftig. Zielführender sind die Beschreibung von Faktorenbündeln und damit das systematische gemeinsame Auftreten verschiedener Faktoren als Versuch einer Typologisierung. Diese Bündel individueller Belastungsfaktoren im Zusammenspiel mit den kontextuellen Gegebenheiten des Wohnumfeldes zu verstehen, ist wichtig, um nachstehendes Raster sinnvoll anwenden zu können. Das Raster wurde aus den Erkenntnissen der beschriebenen drei Untersuchungen abgeleitet.

<b>Kumulieren sich die folgenden Einflussfaktoren oder kritischen Umstände, ist eine Konfliktsituation nicht auszuschliessen und muss beobachtet werden</b>	
<b>Belastungsfaktoren / kritische Umstände</b>	<b>Einschätzung</b>
<b>Soziodemografische 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/innen über den Zustand der Liegenschaft?

## Ausblick und Empfehlungen

Bei genauer Analyse der Ergebnisse wird 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 Vermittlung 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 kaum mehr gebremst werden kann. Deshalb sollten neu zugezogene Personen frühzeitig über die formellen und informellen Regelungen in einer Liegenschaft informiert werden. Da diese Personen oft 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 Bewohnerschaft und der Liegenschaftsverwaltung dient. In diesem Zusammenhang scheint es sinnvoll, die Rolle des Hauswarts neu zu überdenken. Eine Professionalisierung und Aufwertung dieser Funktion stellt für die Prävention von Konflikten ein zentrales Element dar.

Durch entsprechende Aus- und Weiterbildungen sollten den mit der Funktion des Hauswarts betrauten Personen Instrumente und Fähigkeiten vermittelt werden, mit denen sie die hier vorgeschlagenen Integrations- und Kommunikationsaufgaben wahrnehmen können. Der präventive Charakter einer Professionalisierung der Hauswartsfunktion 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.

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 Materialien zur Integrationspolitik wiederholt die wichtige Integrations- und Kommunikationsfunktion des Hauswarts betont (siehe auch: Gerber, Mirabile, & Echarte, 2005; siehe auch: 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 (siehe auch: Berufsverband ausgebildeter Hauswarte, 2007; Schweizerischer Fachverband für Hauswarte, 2007).

## **Forschungsteam**

Dr. crim. Jachen C. Nett, lic. rer. pol.  
Projektleiter & Dozent  
jachen.nett@bfh.ch  
Tel. +41 31 848 36 86

Marianne Aeberhard, lic. phil. hist.  
Wissenschaftliche Mitarbeiterin  
marianne.aeberhard@bfh.ch  
Tel. +41 31 848 36 88

Barbara Schweizer, lic. rer. soc.  
Wissenschaftliche Mitarbeiterin

Berner Fachhochschule  
Fachbereich Soziale Arbeit  
Falkenplatz 24  
CH-3012 Bern  
Tel. +41 31 848 36 80  
Fax +41 31 848 36 81  
www.soziale-arbeit.bfh.ch

## **Praxispartner**

- Liegenschaftsverwaltung der FAMBAU (Wohnbaugenossenschaft)
- Liegenschaftsverwaltung der Stadt Bern

## **Kooperationspartner**

- BFH Architektur, Holz und Bau

## **Finanzierung**

- Berner Fachhochschule (BFH)
- Bundesamt für Wohnungswesen (BWO)

## **Literaturhinweise**

Berufsverband ausgebildeter Hauswarte. (2007). Ein Beruf mit Zukunft. from <http://www.bvah.ch/d/leitbild/>  
Gerber, A., Mirabile, T., & Echarte, R. (2005). Integration und Habitat - Lebensqualität in benachteiligten Quartieren verbessern. Bern: Eidgenössische Ausländerkommission.  
Prodoliet, S. (2004). Integration und Habitat - Wohnen, Siedlungspolitik und Raumplanung. Bern-Wabern: Eidgenössische Ausländerkommission.  
Ryter, E. (2003). Migration und Wohnen. Eine Literaturrecherche im Auftrag des Sekretariates der Eidgenössischen Ausländerkommission (EKA). Bern: Eidgenössische Ausländerkommission.  
Schweizerischer Fachverband für Hauswarte. (2007). SFH. from <http://www.sfh.ch/index.html>  
Wohnkultur Zürich. (2003). Stiftung Domicil - Förderverein Domicil. From <http://www.wohnkulturzuerich.ch/>

Letzte Änderung: 6.3.2008

