

Ergebnisbericht

„Konflikte im Wohn – und Mietkontext und ihre Bearbeitung mit Schwerpunkt auf Mehrparteienwohnbauten im Burgenland

Projektförderung im Rahmen des

Additionalitätsprogramms-EFRE-2021-2027

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

*Autor*innen Hochschule für angewandte Wissenschaften Burgenland GmbH:*

Karin Katharina Schmid, BA MA – Projektleitung

Mag. Dr. Markus Glatz-Schmallegger

Autor Austrian Centre for Peace:

Mag. Wolfgang Weilharter, MA – Operatives Projektmanagement

Inhalt

1. Einleitung	5
2. Mediation.....	7
Geschichte der Mediation	7
Merkmale der Mediation.....	8
Die fünf Phasen der Mediation.....	10
Abakus + Kommentar zu einigen wichtigen Fragen, insbesondere im Hinblick auf die Nachbarschaftsmediation	12
Bundesgesetz über Mediation in Zivilrechtssachen und weitere rechtliche Punkte...	13
3. Kooperationspartner*innen	15
Österreichische Friedenszentrum/Austrian Centre for Peace (ACP).....	15
Oberwarter gemeinnützige Bau-, Wohn- und Siedlungsgenossenschaft reg. GenmbH (OSG).....	16
4. Forschungsdesign und methodisches Vorgehen.....	18
Desk Research	19
Interviews	19
Mediationsprotokolle.....	21
Reflexionstreffen Mediator*innen Team.....	21
Abschlussworkshop und -diskussionen	22
Stakeholder Workshop	22
Diskussionsrunden mit der Gruppe der Mediator*innen.....	23
Diskussionsrunde der Gruppe der Jurist*innen	23
Diskussionsrunde der Gruppe der Hausverwalter*innen der OSG	23
Austausch der Kooperationspartner*innen	23
5. Darstellung der Ergebnisse	24
Desk Research	24
Grundlagenforschung.....	24
Folgen für die „Lebenswelt“ im Mietwohnbau	25
Die Wohnung als Schutzraum	26
Aktuelle Forschung international	27
Aktuelle Forschung national.....	28
Interviews	29
Technische Hausverwalter*innen	30
Mediator*innen	34

Konfliktparteien	38
Stakeholder	42
Reflexionstreffen Mediator*innen.....	49
Mediationsprotokolle.....	53
Abschlussworkshops und Diskussionen.....	56
Holistic Pattern Mining Workshop.....	56
Diskussionsrunde mit der Gruppe der Mediator*innen.....	61
Diskussionsrunden der Judikative.....	63
Diskussion erster Hypothesen mit Mitarbeiter*innen der OSG.....	64
Diskussion Mitarbeiter*innen Organisation zur Wohnunterstützung.....	66
6. Conclusio	68
7. Empfehlung	71
8. Verzeichnisse	74

1. Einleitung

„Denn ein schlechter Nachbar ist eine so große Plage,
wie ein guter ein Segen ist.“

Hesiod

Die Vielzahl an wissenschaftlichen aber auch populärwissenschaftlichen Texten zu Nachbar/Nachbarschaft zeigt die hohe Relevanz dieses Themas im Alltag der Menschen auf, es stellt sich jedoch die Frage wodurch sich eine gute oder schlechte Nachbarschaft definiert. Welche Ursachen bedingen eine „schlechte“ Nachbarschaft, warum lösen sich manche Konflikte in der Nachbarschaft auf und andere eskalieren, bis hin zu Gewaltanwendung, Polizeieinsätzen, Gerichtsverfahren etc.

Ausgehend von dieser Situation werden in vorliegendem Projekt „Konflikte im Wohn- und Mietkontext und ihre Bearbeitung mit Schwerpunkt auf Mehrparteienwohnbauten im Burgenland“ behandelt. Das Projekt hat die dialogische, kooperative und konstruktive Form von Konfliktbearbeitung, unter Anwendung des Instruments der Nachbarschaftsmediation zum Gegenstand. Zu diesem Zweck wurde eine Kooperation zwischen dem Austrian Centre for Peace (ACP) und der Hochschule für angewandte Wissenschaften Burgenland GmbH/Studiengang Soziale Arbeit (HAW Bgld) gebildet, wobei das ACP für die fachgerechte Durchführung der Mediationen und die HAW Bgld. für die wissenschaftliche Begleitforschung, mit dem Ansatz der Interventionsforschung, verantwortlich zeichnen.

Um Konflikte durch Mediation bearbeiten zu können, wurde zwischen ACP und der Oberwarther Siedlungsgenossenschaft (OSG) ein Kooperationsvertrag geschlossen, in welchem sich die OSG bereit erklärt, entsprechende Konfliktfälle in ihren Wohnbauten an ACP zur Mediation weiter zu leiten.

Insbesondere folgende Themen werden in dem im Rahmen des Additionalitätsprogramms EFRE 2021-2027 finanzierten Projekts beforscht:

1. Möglichkeiten und Grenzen von Konfliktbearbeitungsmethoden, auch hinsichtlich der verschiedenen Zielgruppen des Projekts
2. Identifizierung und/oder Etablierung von Netzwerken bezüglich der Bearbeitung von Konflikten im Wohnungswesen mit Orientierung auf Schulung, Prävention, Vernetzung, Ideengenerierung sowie Etablierung eines Pools an Mediator*innen
3. Erhebung, sowohl der finanziellen und sozialen Kosten durch chronifizierte und bearbeitete Konflikte sowie der Kostenvermeidung oder -reduktion durch verschiedene strukturelle als auch akuter Konfliktregelungsmaßnahmen.
4. Möglichkeiten der Digitalisierung im Bereich Konfliktbearbeitung und Mediation

Als Zielgruppen werden die Bewohner*innen der Mehrparteienbauten, die Wohnbaugenossenschaft, Gemeinde/Land, Exekutive, die Soziale Arbeit und das Justizwesen gesehen.

In den folgenden Kapiteln wird ein Einblick in das Thema Mediation (mit freundlicher Unterstützung seitens Mag. Wolfgang Weilharter, MA/Austria Centre for Peace), die involvierten Organisationen ACP (mit freundlicher Unterstützung seitens ACP/Mag. Wolfgang Weilharter, MA) und OSG sowie existierende Forschungen (national und international) im Bereich der Nachbarschaftsmediation gegeben. Die Darstellung des angewendeten Forschungsdesign leitet in die erhobenen Daten und daraus generierten Ergebnisse über. Daraus abgeleitet, schließen ein Ausblick in die Zukunft in Form von aus der Forschung abgeleiteten Empfehlungen den Bericht ab.

2. Mediation

Wie bereits angeführt, wurde dieses Kapitel dankenswerterweise von Mag. Wolfgang Weilharter MA (Mediator und Projektleiter seitens Austrian Centre for Peace) formuliert. Der Begriff Mediation kann verschiedenes bedeuten. Vor allem kann er entweder der Überbegriff für verschiedene Arten der Konfliktbearbeitung sein (Glasl, 2011, S. 419) oder eine spezifische, engere Bedeutung haben. Im Folgenden wird tendenziell das engere Verständnis von Mediation beschrieben, wie es sich seit den späten 80er Jahren im deutschsprachigen Raum entwickelte.

Geschichte der Mediation

Vermittlung, auch in formalisierter Weise, hat eine jahrhundertealte Tradition (Hehn, 2002, S. 152) jedoch kann behauptet werden, dass das, was heute, zumal im deutschen Sprachraum als Mediation im engeren Sinn bezeichnet wird, seine Ursprünge im angelsächsischen Raum der 60er-Jahre hat. (Trenczek, 2017b, S. 37) Trenczek (2017b) und Hehn (2002) geben hier unter anderem zwei Gründe an: Ressourcenprobleme der US-amerikanischen und australischen Justiz, sodass nach einfacheren, leichter zugänglichen und weniger aufwändigen Verfahren gesucht wurde. Und zweitens, die aufkommende Kritik, vor allem in den USA am Umgang mit Konflikten Anfang der 70er Jahre. (Hehn, 2002, S. 163; Trenczek, 2017b, S. 37)

Alle diese Versuche wurden und werden bis heute im angelsächsischen Sprachraum, der eine maßgebliche Inspirationsquelle auch für den deutschen Sprachraum ist, unter der Überschrift der alternative dispute resolution (ADR) zusammengefasst.

Die ersten Versuche einer Mediation in Österreich gehen auf die späten 80er-Jahre zurück, als mit Alternativen zum Gerichtsverfahren im Jugendstrafrecht und dann, in den 90er Jahren, im Erwachsenenstrafrecht experimentiert wurde (Tatausgleich). Ab Anfang der 90er Jahre begannen sodann die ersten Versuche mit Mediation in familienrechtlichen Angelegenheiten, vor allem Trennungs- und Scheidungsmediationen. In weiterer Folge breitete sich Mediation in professionalisierte Form immer mehr aus. Ein markanter Punkt in der Entwicklung war der Beschluss des Zivilrechtsmediationsgesetzes im Jahr 2003 (trat im Jahr 2004 in Kraft), mit dem Österreich als erstes Land Europas eine „eigenständige, ‚allgemeine‘ Regelung der Mediation in Kraft gesetzt“ hat (Trenczek et al., 2017, S. 65). Zum Inhalt des Gesetzes siehe Kapitel „Bundesgesetz über Mediation in Zivilrechtssachen und weitere rechtliche Punkte“.

Seither breitete sich Mediation in professionalisierter Form immer weiter aus. Die heute wichtigsten Gebiete, in denen Mediation angeboten und durchgeführt wird, sind:

- Wirtschaftsmediation inkl. Lehrlingsmediation
- Familienmediation inkl. Trennungsmediation, Erbschaftsmediation und innerfamiliäre Betriebsübergaben
- Mediation im öffentlichen Bereich/Umweltmediation
- Schulmediation
- Tatausgleich

- Nachbarschaftsmediation

Getrennt zu betrachten ist Mediation in internationalen Konflikten und Friedensprozessen. Kirchhoff und Kraus (Kirchhoff & Krause, 2017) schreiben hier „die gegenwärtige Peace Mediation-Arena [ist] von einer Vielzahl teilweise konkurrierender Ansätze und Akteuren geprägt. Zudem wird Mediation im internationalen Bereich für sehr unterschiedliche Zwecke und in sehr verschiedenen Kontexten eingesetzt.“ (Kirchhoff & Krause, 2017, S. 641) Hervorzuheben ist, dass Mediation von Staaten, die über ökonomische, politische und militärische Macht verfügen, durchgeführt werden kann und in der Praxis auch oftmals wird. „As a result, mediators can and often do utilize economic, political or military power in an effort to persuade the disputants to accept an agreement; mediators use ‘sticks’ (negative sanctions) and ‘carrots’ (positive sanctions) to achieve their ends.“ (Bercovitch, 2010, S. 6) In solchen Fällen werden Machtmittel durch den*die Mediator*in eingesetzt, über die der*die Mediator*in im o.a. Sinn per Definition nicht verfügt. Gleichwohl gibt es in diesem Feld Settings, in denen Mediation der o.a. Definition eher entspricht. Bercovitch nennt unter anderem Mediationen unter der Schirmherrschaft der UN. (Bercovitch, 2010)

Merkmale der Mediation

Als Kennzeichen eines engen Mediationsbegriffes werden in der Literatur überwiegend folgende Merkmale angegeben, wobei hier weitgehend der Beschreibung von Trenczek (Trenczek, 2017b, S. 48 - 56) und Schlieffen (Schlieffen, 2002, S. 1–75) gefolgt wird.

Selbstbestimmung und Eigenverantwortung

Erstes Merkmal ist die Selbstbestimmung und die Eigenverantwortlichkeit der Konfliktparteien. Sie, also die Konfliktparteien, sind es, die den Anfang und das Ende einer Mediation bestimmen, den Inhalt und das Ziel und schlussendlich auch das Ergebnis eines Mediationsverfahrens. Der*die Mediator*in ist nicht dafür verantwortlich, ob die gefundene Lösung auch eingehalten wird, die Konfliktparteien können allerdings, unter bestimmten Voraussetzungen und je nach Inhalt der Vereinbarung, diese in einem separaten Schritt in eine rechtlich gültige Regelung gießen.

Ergebnisoffenheit und Konsensorientierung

Mit den Merkmalen Selbstbestimmung und Eigenverantwortung korrespondieren unmittelbar die Eigenschaften Ergebnisoffenheit und Konsensorientierung. Da Suche und Findung der Lösung, insbesondere was den Inhalt betrifft, in den Händen der Konfliktparteien liegen, kann eine Mediation naheliegenderweise nicht anders als ergebnisoffen sein. Und da die Lösung eben von den Konfliktparteien zu finden ist, kann sie auch nur konsensual sein. Aus dieser Grundkonstellation heraus ergibt sich die win-win-Orientierung, im Unterschied zu der Auffassung, dass der Gewinn der einen Seite der Verlust der anderen sein muss.

Freiwilligkeit

Das nächste Merkmal ist die Freiwilligkeit, worunter im Wesentlichen die Freiheit gemeint ist, die Teilnahme an einer Mediation abzulehnen sowie die Freiheit einer Regelung zuzustimmen

oder diese auch abzulehnen. (Die von Christoph Thomann und Friedemann Schulz von Thun seit den 80er Jahren entwickelte Klärungshilfe stellt hier eine Ausnahme dar. Diese wird vor allem im Wirtschaftsbereich angewandt, und die Anweisung an einem Klärungsgespräch teilzunehmen, ausgesprochen von einem Vorgesetzten (der allerdings auch selber am Gespräch teilnehmen muss) wird im Rahmen dieser Methodologie akzeptiert. Deshalb aber auch die Bezeichnung Klärungshilfe und nicht Mediation. (Prior, 2017, S. 406, Thomann et al., 2001)

Vermittlung durch unabhängige, unparteiische, allparteiliche Dritte

Die Mediation wird von unabhängigen, unparteiischen, allparteilichen Dritten ohne Entscheidungsgewalt geleitet. Insbesondere beim Merkmal Allparteilichkeit existiert eine umfassende Diskussion, als deren wichtigste Frage gesehen wird, ob ein*e Mediator*in angesichts von Machtungleichgewichten neutral und unparteiisch bleiben kann und soll. (Weilharter, 2012)

Interessensorientierung

In der Mediation werden Konflikte zunächst nicht aufgrund vorweg bestehender Rechtsvorschriften bearbeitet, sondern entlang der von den Parteien vorgebrachten Interessen, Bedürfnissen und Anliegen. Diese können sowohl sachlicher als auch persönlich-emotionaler Natur sein. Speziell bei der Frage, was „gerecht“ ist, stehen die individuellen Auffassungen der Konfliktparteien deutlich weiter im Vordergrund als etwa bei einem Gerichtsverfahren.

Einbeziehung und direkte Kommunikation aller Konfliktparteien

In der Mediation gilt das Ideal der Einbeziehung und der direkten Kommunikation aller Konfliktparteien. Dies bedeutet, dass möglichst alle an einem Konflikt beteiligten Personen an der Mediation teilnehmen sollen (Grauzonen sind bei diesem Punkt allerdings vorhanden, insbesondere, je mehr Konfliktparteien beteiligt sind) und es bedeutet auch, dass man sich nicht durch eine andere Person, etwa einen Rechtsanwalt vertreten lassen kann. Auch ist der Normalfall der Mediation das direkte, persönliche Gespräch, wobei es wieder die Auffassung des Autors ist, dass unter bestimmten Umständen Pendelmediationen denkbar sind.

Nicht-Öffentlichkeit und Vertraulichkeit

Unter diesen beiden Begriffen werden zwei unterschiedliche Dinge verstanden, welche jedoch in einem Zusammenhang stehen.

Nicht-Öffentlichkeit ist zunächst ein Unterscheidungsmerkmal zum öffentlichen Gerichtsverfahren. Die Konfliktparteien versuchen unter Ausschluss der Öffentlichkeit eine Einigung zu erzielen. Nicht-Öffentlichkeit bedeutet aber gleichzeitig, dass eine schriftliche Vereinbarung als Abschluss einer Nachbarschaftsmediation, keinen rechtlich bindenden Charakter hat. Allerdings ist es möglich, Vereinbarungen unter bestimmten rechtlichen Umständen und Voraussetzungen, die hier nicht weiter beschrieben werden können, Rechtskraft zu verleihen.

Vertraulichkeit des/der Mediator*in ist seit den Anfängen des Mediationsgeschehens eine Basisvoraussetzung, die in Österreich seit dem Zivilrechtsmediationsgesetz des Jahres 2003 durch den § 18 rechtlich abgesichert bzw. vorgeschrieben ist. Damit verbunden ist auch das Verbot, Mediator*innen als Zeug*innen bei Gericht vorzuladen, wie es der § 320 der Zivilprozessordnung für Zivilrechtsprozesse sowie der § 157 der Strafprozessordnung für Strafrechtsprozesse vorschreiben.

Konstruktivistische Lösungs- und Zukunftsorientierung

Unter konstruktivistischer Lösungsorientierung soll der weitgehende Verzicht auf die Ermittlung einer objektiven Wahrheit verstanden werden. Der jeweiligen Sichtweise der Konfliktparteien auf ein Problem wird stattdessen ein großer Raum gewährt und der Erhellung der möglicherweise widersprüchlichen Sichtweisen ein großes Potential zur Klärung von Konflikten zugetraut. Die Zukunftsorientierung wiederum bedeutet nicht, auf den Blick auf die Vergangenheit zu verzichten. Er bedeutet aber, dass der Mediationsprozess irgendwann auf die Zukunft und eine tragfähige Vereinbarung gerichtet sein muss. Eine Bemerkung zur konstruktivistischen Lösungsorientierung: Es gibt die „glatte Lüge“, und es ist einer Verständigung nicht gedient, wenn diese unproblematisch als eigene „Sichtweise“ einsortiert wird. Ob, und vor allem wann im Prozess die Auseinandersetzung damit geführt wird, ist eine eigene Frage und hängt vom Einzelfall ab. Hier wird nur betont, dass ein bestimmter, unproblematischer Vulgärkonstruktivismus nicht hilfreich ist.

Außergerichtlichkeit und Nichtförmlichkeit

Außergerichtlichkeit ist der übliche Fall einer Mediation, wobei es im deutschsprachigen Raum auch Formen gerichtsinterner Mediationen gibt. Auch existiert eine Diskussion, ob und wie weit es eine Übereinstimmung mit dem Mediationsgedanken gibt, wenn vor Gericht ein Vergleich verhandelt wird. Nichtförmlichkeit meint die im Unterschied zu Gerichten deutlich größere Flexibilität des Mediationsverfahrens, das nicht durch eine strenge (wenn auch nicht beliebige) Verfahrensordnung eingengt ist.

Die fünf Phasen der Mediation

Im Folgenden wird das klassische 5-Phasen-Modell der Mediation verkürzt erläutert, es wird dabei einer Darstellung von Tenczek gefolgt. (Tenczek 2017a, S. 291 – 302) Diese hat teilweise idealtypischen Charakter. Nicht alle Modelle entsprechen genau diesen Phasen, auch gibt es einige mit deutlich mehr Phasen (9-Phasen-Modell von Haynes und Kovach, 12-Phasenmodell von Moore (zit. nach Tenczek, 2017a, S. 291)). Es wird immer wieder darauf hingewiesen, dass die Phasen nicht notwendigerweise chronologisch hintereinander durchzugehen sind.

Auftragsklärung

In dieser Phase vergewissert sich der Mediator, die Mediatorin, dass die wichtigsten Merkmale der Mediation bekannt sind oder bekannt werden. Je nach Fall kann das durchaus in den der

eigentlichen Mediation vorgelagerten Einzelgesprächen geschehen, oder beim ersten Zusammentreffen, wobei es sich in jedem Fall empfiehlt, sie beim ersten Zusammentreffen noch einmal in Erinnerung zu rufen.

Themensammlung

Erst in einer eigenen, zweiten Phase (und nicht etwa in der ersten) werden die Themen gesammelt, um diesem Punkt genügend Raum und Zeit zu geben. Im Alltag wird die Formulierung der Themen gerne vermischt mit Vorwürfen, Rechtfertigungen, Interpretationen usw. Diese Phase dient dazu, um die Themen in Ruhe und mit Bedacht heraus zu destillieren. In manchen Fällen kann eine gut gemachte Themensammlung bereits zu einer Erleichterung führen. Immer wieder kommt es allerdings vor, dass man explizit oder implizit an einem späteren Zeitpunkt wieder zu diesem Punkt zurückkehrt, in der Regel, weil Konfliktparteien aufgrund neuer Einsichten oder aufgrund gewachsenen Vertrauens neue Themen, die „eigentlichen“ Themen zu formulieren imstande sind.

Exploration

In dieser Phase geht es, sehr verkürzt ausgedrückt, um die Hintergründe der genannten Themen, worunter Interessen, Bedürfnisse, Gefühle u.a.m. verstanden werden kann. Je nach Kommunikations-, Konflikt- und Konfliktlösungstheorie. An dieser Stelle gibt es auch die größten Unterschiede in den Herangehensweisen. Allen gemeinsam ist, dass eben genau der direkte Sprung von der Themensammlung zur Lösungssuche, wie er im Alltag üblich ist, vermieden wird. Werden in dieser Phase bereits Lösungsvorschläge eingebracht, werden sie nicht zurückgewiesen, sie werden sogar gesammelt, aber sie werden noch nicht bewertet. Gerne wird auch behauptet, dass dieser dritte Schritt die wichtigste Phase der Mediation ist, was der Autor dieser Zeilen entschieden auch so sieht.

Lösungssuche

Wenn die vorherigen Schritte eins bis drei gut verliefen, stehen die Chancen gut, dass entweder die zuvor schon genannten Lösungsvorschläge bewertet und sich schließlich als machbar erweisen; oder, wenn noch keine Lösungsvorschläge genannt wurden, dass aufgrund der nunmehr angeregten Kreativität Lösungsvorschläge gefunden werden. Auch soll der*die Mediator*in die gefundenen Lösungen hinterfragen, ob sie auch lebensnah genug sind, dass sie sich im Alltag bewähren werden. Doch auch hier ist die Mediation noch nicht zu Ende. Es folgt noch der wichtige fünfte Schritt:

Abschlussvereinbarung

Die gefundenen Lösungen werden an diesem Punkt möglichst schriftlich festgehalten. Diese Vereinbarung wird zwischen den Konfliktparteien (und nicht mit dem*der Mediator*in) getroffen, der*die Mediator*in hilft und unterstützt lediglich bei der Formulierung. Auch kann der*die Mediator*in zu einem späteren Zeitpunkt die Vereinbarungen verschriftlichen und sie den Konfliktparteien zusenden. Der*die Mediator*in gibt keine eigene Einschätzung, einen Kommentar oder gar eine Beurteilung ab.

Abakus + Kommentar zu einigen wichtigen Fragen, insbesondere im Hinblick auf die Nachbarschaftsmediation

In diesem Abschnitt werden einige Themen stellvertretend für eine ganze Reihe weiterer Themen angeführt, die je nach Stil, Theorie, Mediationsgebiet, Einzelfall und auch Persönlichkeit des/der Mediator*in mehr in die eine oder mehr in die andere Richtung gehandhabt werden.

Kommunikation zwischen den Parteien: direkt versus indirekt (Pendelmediation)

Bevorzugt wird sowohl in der Theorie als auch in der Praxis die direkte Kommunikation der Konfliktparteien, also das gemeinsame Zusammensitzen an einem gemeinsamen Tisch. Doch gerade in der Nachbarschaftsmediation kann der*die Mediator*in vor der Situation stehen, dass eine Partei an einer Aussprache interessiert ist, die andere aber zögert – möglicherweise mit gutem Grund. Hier hat es sich als gangbarer Weg erwiesen, dass für einen begrenzten Zeitraum der*die Mediator*in eine Pendelmediation anbietet. Üblicherweise besteht dagegen eine Sorge in der Theorie, dass der*die Mediator*in dadurch in den Konflikt hineingezogen wird und Verantwortung übernimmt, die eigentlich bei den Konfliktparteien bleiben sollte. An dieser Stelle sei nur festgestellt, dass es ausreichend Sicherungsmechanismen gibt, um dieser Gefahr vorzubeugen.

Zeitspektrum, Themenspektrum: Zukunftsorientierung vs. Aufarbeitung der Vergangenheit

In der Theorie ist weitgehend klar, dass es keine Zukunftsorientierung ohne einen Blick in die Vergangenheit geben kann. In der Praxis stellt sich aber immer von neuem die Frage, wie tief und wie weit zurück dieser Blick reichen soll, um in hilfreicher Weise eine Vereinbarung für die Zukunft zu schaffen.

Wertschöpfung: win-win vs. Kompromiss

Auch hier gibt es eine weitgehende Übereinstimmung, dass eine win-win-Lösung einem halbe-halbe Kompromiss wohl vorzuziehen ist, dass aber die win-win-Orientierung auch eine Überforderung darstellen könnte. Dies ist wohl ein Punkt, warum Konfliktparteien (und mit Ihnen dann Mediator*innen) den halbe-halbe-Kompromiss vorziehen.

Engagement zur Motivation: Mediator*in versucht Konfliktpartei für Mediation zu gewinnen vs. Abstinenz

Wie oben bereits geschrieben, gibt es insbesondere in der Nachbarschaftsmediation die Situation, dass eine Konfliktpartei eine Mediation wünscht, die andere aber zögert. Wie ebenfalls bereits erwähnt, gibt es die Auffassung im Mediationswesen, dass es nicht Aufgabe des/der Mediator*in wäre, die zögernde Partei für die Mediation zu gewinnen. Der Grund dafür würde darin liegen, dass der*die Mediator*in dadurch in den Konflikt hineingezogen wird. Auf

der anderen Seite gibt es die Ansicht - der Autor dieser Zeilen vertritt sie - dass es zum Geschäft des/der Mediator*in gehören kann, einer zögernden Konfliktpartei Hilfestellungen zu leisten. Insbesondere, indem man sich bereit erklärt, qualifizierte Botschaften auf dem Weg der Pendelmediation der Gegenseite mitzuteilen und so eine zusätzliche Option zum gemeinsamen Zusammensitzen zu eröffnen.

Bundesgesetz über Mediation in Zivilrechtssachen und weitere rechtliche Punkte

Die mit Abstand wichtigste und umfassendste rechtliche Regelung zur Mediation in Österreich ist das bereits genannte Bundesgesetz über Mediation in Zivilrechtssachen (Zivilrechts-Mediations-Gesetz – ZivMediatG).

Dieses regelt zunächst (nur) jene Fälle, für deren Bearbeitung „ordentliche Zivilgerichte“ zuständig sind.

Dieses Gesetz definiert Mediation nicht in umfassender, detaillierter Weise, ist aber doch ein wichtiger Orientierungspunkt. Nach dem ZivMediatG beruht Mediation auf „Freiwilligkeit“ der Konfliktparteien, der*die Mediator*in ist „fachlich ausgebildet und neutral“, er tritt als „Vermittler“ auf und sucht mithilfe „anerkannter Methoden“ die Kommunikation zwischen den Konfliktparteien „systematisch zu fördern“, um eine „von den Parteien selbst verantwortete Lösung“ des Konfliktes zu ermöglichen.

Das Gesetz regelt unter anderem die Erstellung der Liste der Mediator*innen beim Justizministerium, die Bedingungen für die Eintragung in diese Liste, die Voraussetzungen, um in eine weitere Liste der Ausbildungsinstitute aufgenommen werden zu können, sowie die Rechte und Pflichten eingetragener Mediator*innen.

Deshalb wird gerne behauptet, dass ein wesentliches Anliegen des Gesetzes „die Sicherstellung der Qualität in der Mediation“ ist. (Trenczek et al., 2017, S. 68) Da es gleichzeitig erlaubt ist, sich Mediator zu nennen und Mediationen durchzuführen, auch wenn man nicht in der Liste des Justizministeriums eingetragen ist, soll das Gesetz eher zur Folge haben, dass ein „Gütesiegel“ für Mediator*innen in Zivilrechtsangelegenheiten einzuführen. (Trenczek et al., 2017, S. 68)

Weitere gesetzliche Regelungen betreffen u.a. die sogenannte Lehrlingsmediation, wo vorgeschrieben ist, dass im Falle einer Auflösung des Lehrverhältnisses erst eine Mediation durchzuführen ist; sodann Diskriminierungen gemäß des Behindertengleichstellungsgesetzes, für die Schadensersatzforderungen gestellt werden können. Davor ist aber ein Versuch anzustreben, die Angelegenheit gütlich zu regeln, wovon Mediation ein Weg sein kann; ähnlich verhält es sich bei einer Regelung bezüglich Licht- und Luftentzug (in der Praxis zB überhängende Bäume) Auch muss es, bevor bei Gericht eine Klage eingebracht wird, einen Schlichtungsversuch geben, wovon eine Option die Mediation sein kann.

Die im Rahmen des Projekts Nachbarschaftsmediation zu bearbeitenden Konflikte sind in diesen Regelungen nicht beinhaltet. Um Mediationen mit Schwerpunkt auf

Mehrparteienwohnbau durchführen zu können, war eine Kooperation zwischen dem Projektteam des Austrian Centre for Peace und einer burgenländischen Wohnbaugenossenschaft, in vorliegendem Fall der Oberwarter Siedlungsgenossenschaft, erforderlich. Beide Unternehmen werden in nachfolgendem Kapitel näher beschrieben.

3. Kooperationspartner*innen

Wie angeführt ist das Projekt Nachbarmediation eine Kooperation zwischen dem Austrian Centre for Peace (ACP), der Oberwarther Siedlungsgenossenschaft (OSG) und der Hochschule für angewandte Wissenschaften Burgenland GmbH (HAW Bgld), wobei letztere für die wissenschaftliche Begleitung und Evaluierung verantwortlich zeichnet. Die folgenden Kapitel geben einen kurzen Einblick in die Organisationen ACP und OSG, ihre Geschichte, Tätigkeiten, Zuständigkeiten etc.

Österreichische Friedenszentrum/Austrian Centre for Peace (ACP)

Dieses Unterkapitel wurde ebenfalls von Mag. Wolfgang Weilharter MA (Austrian Centre for Peace geschrieben). Das Österreichische Friedenszentrum (ACP) wurde im Jahr 1982 auf der mittelalterlichen Burg in Stadtschlaining gegründet. Es ist als gemeinnütziger, unabhängiger, überparteilicher Verein organisiert und verfügt mittlerweile über einen Zweitstandort in Wien. Das ACP konzentriert sich in seiner Arbeit auf Konfliktbearbeitung, Friedenspädagogik, Kapazitätsentwicklung und Forschung. Für seine Arbeit hat das ACP unter anderem von den Vereinten Nationen den Titel „Peace Messenger“ und von der Organisation der Vereinten Nationen für Erziehung, Wissenschaft und Kultur (UNESCO) den „Preis für Friedenserziehung“ erhalten.

Konfliktbearbeitung

Das ACP bietet seine Dienste auf dem Gebiet der Konfliktbearbeitung sowohl auf nationaler als auch auf internationaler Ebene an. Auf nationaler Ebene ist es die Stelle für „Kommunale Friedens- und Konfliktarbeit“, die auch vonseiten des ACP das vorliegende Forschungsprojekt betreut, insbesondere dadurch, dass ein Team von fünf bis sechs ACP-Mediator*innen Konflikte in den OSG-Bauten bearbeitet.

Auf internationaler Ebene unterstützt das ACP sowohl offizielle Verhandlungen, informelle Dialogprozesse als auch vermittelt es direkt zwischen den Konfliktparteien. Initiativen finden auf lokaler, regionaler und nationaler Ebene und im Dialog mit formellen und informellen bewaffneten Akteur*innen, politischen Interessengruppen sowie der Zivilgesellschaft statt.

Diese Aktivitäten bilden den Kernauftrag des ACP. Voraussetzung dafür, dass Vermittlung auch tatsächlich einen konstruktiven Beitrag liefert, ist die Wahrung anerkannter Prinzipien wie Unparteilichkeit, Zustimmung der relevanten Parteien, Inklusion sowie das Prinzip, durch eigene Aktionen keinen Schaden anzurichten.

Friedenspädagogik

Jedes Jahr nehmen mehr als 1.000 Schüler*innen an den Friedenspädagogikprogrammen des ACP teil: Konflikt- und Friedenskompetenzen, gewaltfreier Kommunikation, Mobbing- und Gewaltprävention, respektvollen Umgangsformen, etc. Für Pädagog*innen werden

systemische Kompetenztrainings angeboten. Außerdem hat das ACP in Kooperation mit der Pädagogischen Hochschule den Master-Lehrgang „Friedens- und Life-Skills-Pädagogik“ entwickelt.

Kapazitätsentwicklung

Die ACP-Kapazitätsentwicklung bereitet Expert*innen auf die konflikt sensible Arbeit in Krisengebieten vor. Hunderte zivile, militärische oder polizeiliche Fachkräfte werden im Rahmen verschiedener Trainingsprogramme ausgebildet, in Österreich und weltweit. Hier arbeitet das ACP mit der Europäischen Union, den Vereinten Nationen und der Organisation für Sicherheit und Zusammenarbeit in Europa (OSZE) zusammen. Die Auswirkungen von Umweltzerstörung und Klimakrise sind integraler Bestandteil vieler einzelner Trainingsprogramme. Ebenso spielt der Einsatz von neuer Technologie als Hilfsmittel für Friedensförderung eine immer größere Rolle. Einen besonderen Schwerpunkt bildet die ACP-Trainingsarbeit in Westafrika, ausgerichtet auf humanitäre Assistenz und Katastrophenhilfe.

Forschung

Das ACP trägt durch Forschung, Fachkonferenzen und Publikationen zum Dialog über aktuelle friedenspolitische Fragen bei. Diese Forschung ist auch Grundlage für Politikberatung durch das ACP. Die Forschung ist außerdem ein wichtiger Begleiter der Konfliktbearbeitung. Einerseits ermöglicht sie die Herausarbeitung wichtiger Trends, andererseits hilft sie in konkreten Konfliktgebieten komplizierte Dynamiken besser zu verstehen und daher den Konfliktparteien realistischere Lösungsmöglichkeiten vorzuschlagen. Zu den vom ACP veröffentlichten Publikationen zählen Policy Briefs und Reports.

In diesen Tätigkeitsbereich des ACP fällt vorliegende Studie, wobei das konkrete Konfliktgebiet exakt durch die Kooperation mit der Oberwarter Siedlungsgenossenschaft definiert wird - indem ausschließlich Konfliktfälle von Bewohner*innen von OSG-Bauten im Rahmen des Projekts Nachbarschaftsmediation bearbeitet und beforscht werden.

Oberwarter gemeinnützige Bau-, Wohn- und Siedlungsgenossenschaft reg. GenmbH (OSG)

Die OSG entstand 1951 aus einem Zusammenschluss von Oberwarter Siedlern, welche sich beim Bau ihrer Einfamilienhäuser gegenseitig unterstützten. Während die Genossenschaft in den ersten Jahren danach vorrangig Einfamilienhäuser errichtet hat, kehrte 1970 eine Trendwende ein und es wurden überwiegend Wohnungen erbaut. (OSG, 2024a, 2024b)

Die Bautätigkeit der OSG umfasst nunmehr bspw. Wohnungsbauten, Reihenhäuser sowie Sonderformen wie betreutes oder betreubares Wohnen, kommunale Projekte, Bauhöfe, Abfallsammelstellen, Gemeinden, Kindergärten, Geschäfte für Nahversorgung, Sport- und Freizeitanlagen oder Polizeiposten. Die OSG stellt die größte Baugenossenschaft des Landes Burgenland dar. (OSG, 2024d)

Aktuell wohnt, gemäß Homepage der OSG, jeder*jede zehnte Burgenländer*in in einem Gebäude der OSG – somit ca. 38.000 Personen. (OSG, 2024a)

Als innovative Wohnbaugenossenschaft und im Sinne der Nachhaltigkeit und entlang der Strategie der OSG „Besser im Ortskern“ (OSG, 2024a), hat die OSG seit etwa zehn Jahren wiederholt ungenutzte Gebäude im Ortskern gekauft, umgebaut und einer sinnvollen Nutzung zugeführt. Des Weiteren ist der „Green Way“ (OSG, 2024a) ein Kernpunkt der OSG Philosophie – mit laufenden Investitionen in grüne Technologien (etwa Photovoltaik, Wärmepumpen etc.) wird diesem entsprochen. (OSG, 2024a)

Aktuell beschäftigt die OSG an den Standorten Oberwart (Zentrale), Eisenstadt und Neusiedl am See etwa 120 Mitarbeiter*innen in Bereichen wie Hausverwaltung, Rechnungswesen, Recht, Technik, Kommunikation, Projektentwicklung, Informationstechnologie, Personalverrechnung etc. (OSG, 2024e)

Gemäß Website sind aktuell insgesamt acht technische Hausverwalter*innen und zehn Assistenten und Assistentinnen der Hausverwalter*innen beschäftigt (teils technisch und kaufmännisch, teils nur technisch) (OSG, 2025). Die Aufgaben der Hausverwalter*innen sind gemäß Jobbeschreibung divers und umfassen beispielsweise Objektbegehungen, Beauftragung von Reparaturen, Abwicklung von Delogierungen aber persönlicher Ansprechpartner*in für Konflikte, unterstützt werden sie von den Assistenten und Assistentinnen (gem. Interviews mit Hausverwalter*innen).

4. Forschungsdesign und methodisches Vorgehen

Als methodischer Ansatz der Evaluation diene die Interventionsforschung. „Die Interventionsforschung ist ein Forschungsansatz, der sich sehr deutlich den AkteurInnen und deren Frage- und Problemstellungen in den verschiedensten gesellschaftlichen Praxisfeldern zuwendet“ (Lerchster, 2016, S. 9). Interventionsforschung mit ihrer systematischen Orientierung an der Praxis erscheint daher als Inbegriff von anwendungsorientierter Forschung“ (Lerchster, 2016, S. 9). „Sie bietet eine Reflexionsebene für das praktische Tun, fungiert als Sparring Partner und hilft Hintergrundthematiken aufzuspüren, die für eine gedeihliche Weiterentwicklung wichtig sind. Forschung schafft so einen Resonanzboden für die Aktivitäten von Akteur*innen“ (Lerchster, 2016, S. 9–11).

„Intervention“ geht zurück auf das lateinische Verb „intervenire“ (dazwischentreten, sich einschalten) und bezeichnet das Bemühen, in regelgeleiteter und transparenter Weise Gesprächsräume vorzusehen, mit denen auch in den laufenden Forschungsprozess eingegriffen wird. Die Interventionen während der Forschung sollen ermöglichen, den Stakeholdern des Forschungsprozesses nicht nur fertige Antworten zu liefern, sondern unter Einbeziehung ihrer eigenen Expertise und ihrer eigenen Fragen die Thesen der Forscher*innen kritisch zu diskutieren, zu erweitern oder zu verwerfen.

Lösungsorientierung ist dabei eine leitende Prämisse. Sie steht im Mittelpunkt der Formulierung der forschungsleitenden Fragestellungen, der Konzeption von Projekten, bei der methodischen Gestaltung der Kommunikations- und Lernprozesse, in der Art und Weise der Integration von wissenschaftlichen Theorien und in der Darstellung von Forschungsergebnissen. Es geht darum, sich an den Anforderungen aus der Praxis zu orientieren, andersherum aber auch die Praxis durch Theorie kritisch zu erweitern: mit neuen Handlungsoptionen oder verbesserten Weisen des Handelns.

Interventionsforschung gehört zum Instrumentarium „transdisziplinärer Forschung“: Hier kommen unterschiedliche wissenschaftliche Disziplinen in einen regelgeleiteten Dialog für eine umfassende Bearbeitung von konkreten Praxisproblemen. Zum anderen werden unterschiedliche Stakeholder Perspektiven in wichtigen Phasen des Forschungsprozesses involviert, hier im Stage-Gate-Design (Lerchster, 2016, S. 1).

„Vielfach werden Anliegen beschrieben, die Problemlösungskompetenz in Praxisfeldern zu erhöhen, Entscheidungs- und Handlungsspielräume zu erweitern, Interventions- und Entwicklungsprozesse zu generieren, Emanzipations- und Bildungsprozesse zu initiieren – kurz: einen „social impact“ zu erzeugen“ (Lerchster, 2016, S. 2). Die Forschung dieses Projekts ist darauf ausgerichtet worden, ein in der Praxis taugliches Instrument zur Konfliktbearbeitung zu entwickeln, das a) die wesentlichen Bedürfnisse der beteiligten Akteure berücksichtigt und b) dessen Wirkung wissenschaftlich eingeordnet werden kann. Letzteres geschieht in diesem Bericht.

Im hier entwickelten Interventions-Design wird ein Prozess unter Beteiligung von Forscher*innen und Praxispartner*innen entworfen und eine methodische Offenheit gehalten, die ihrerseits eine rollierende Planung von Forschungsprojekten ermöglicht wie auch ein kontextsensitives Aufsetzen der einzelnen Forschungsschritte (Lerchster, 2016, S. 3). In wichtigen Phasen der Auswertung werden zentrale Thesen mit den Akteur*innen im praktischen Feld diskutiert und so für eine anerkannte Problemlösung validiert. Zugleich werden aus der Theorie bekannte kritische Perspektiven auf bestehende Praxis diskutiert.

Forschung lässt sich hier als kollektiver Lernprozess skizzieren, an dem Expert*innen aus Wissenschaft und Praxis teilhaben. „Bestehendes Wissen aus der jeweiligen gesellschaftlichen Praxis und relevantes wissenschaftliches Wissen werden gehoben und lösungsorientiert weiterentwickelt“ (Lerchster, 2016, S. 11). Dies geschieht im Rahmen eines Kommunikationsprozesses, der in Phasen unterschiedlicher Intensität der Zusammenarbeit zwischen ForscherInnen und Praxissystemen verläuft.

Desk Research

Das Vorgehen bei der Literaturarbeit erfolgte regelgeleitet in einem strukturierten Prozess gemäß der SALSA – Kriterien (Mengist et al., 2020) und demgemäß in fünf Schritten:

S - Scoping (Abgrenzung des Themas): Zunächst wird das Thema des Literaturreviews genau eingegrenzt und die relevanten Fragestellungen formuliert.

A - Accessing (Zugriff auf Literaturquellen): Es erfolgt die Suche nach relevanten Quellen und die Auswahl geeigneter Datenbanken und Suchstrategien.

L - Lifting (Sichten der Quellen): Die ausgewählten Quellen werden auf Relevanz und Qualität geprüft.

S - Synthesizing (Synthese der Ergebnisse): Die Ergebnisse der Literatur werden miteinander verglichen, kategorisiert und zusammengefasst.

A - Assessing (Bewertung der Quellen): Eine kritische Bewertung der Qualität der Quellen und ihrer Aussagen erfolgt.

Eine ausführlichere Beschreibung der Methode findet sich unter Research synthesis and meta-analysis. SAGE Publications, Inc, (Cooper, 2017).

Interviews

Als zentrales Erhebungsinstrument wurden je nach Interviewpartner*innen differenzierte Interviews durchgeführt, um einen Status Quo zu Projektbeginn zu erheben, Veränderungen im Laufe des Projekts aufzuzeigen (beispielsweise mit Hausverwalter*innen) und um Interventionen etwa bei Stakeholder zu setzen. Ebenso wurden Interviews geführt, um die Erfahrungen der interviewten Personen (insbesondere Konfliktparteien, Mediator*innen, Bewohner*innen von OSG-Bauten) mit den durchgeführten Mediationen aufzuzeigen. Um die Auswirkungen und somit die gesellschaftliche Relevanz von Nachbarschaftskonflikten augenscheinlich darstellen zu können, erfolgten Interviews mit Stakeholder (Gemeinden, Polizei, Delogierungsstelle, etc.). Nachfolgend wird ein Überblick über die durchgeführten

Interviews tabellarisch dargestellt (Tabelle 1: Interviewpartner*innen/Organisationen) Leider konnten trotz wiederholter Anfragen bzw. Urgenzen nicht alle kontaktierten Interviewpartner*innen erreicht bzw. für ein Gespräch gewonnen werden.

Tabelle 1: Interviewpartner*innen/Organisationen
Eigene Darstellung

Lfd. Nr.	Organisation Interviewpartner*innen	Datum
1	ACP	04.10.2023
2	OSG Hausverwalter*in 1	16.10.2023
3	OSG Hausverwalter*in 2	16.10.2023
4	OSG Hausverwalter*in 3	23.11.2023
5	OSG Hausverwalter*in 4	07.11.2023
6	OSG Hausverwalter*in 5	07.11.2023
7	OSG Hausverwalter*in 6	21.11.2023
8	OSG Hausverwalter*in 7	21.11.2023
9	OSG Hausverwalter*in 8	21.11.2023
10	OSG Hausverwalter*in 9	21.11.2023
11	Gewaltschutz	26.01.2024
12	Polizei 1	09.02.2024
13	Polizei 2	25.04.2024
14	Mediator*in 1	16.04.2024
15	Gemeinde 1	21.05.2024
16	Neustart 1	10.06.2024
17	Mediator*in 2	10.06.2024
18	Konfliktpartei 2/2	16.06.2024
19	Konfliktpartei 9/1	28.06.2024
20	Neustart 2	24.07.2024
21	Justiz	25.07.2024
22	Gemeinde 2	02.08.2024
23	Bezirkshauptmannschaft 2	05.08.2024
24	Bezirkshauptmannschaft 1	06.08.2024
25	Bezirkshauptmannschaft 3	06.08.2024
26	Mediator*in 4	14.08.2024
27	Konfliktpartei 2/1	20.08.2024
28	Mediator*in 3	28.08.2024
29	PSD/Wohnschirm 2	28.08.2024
30	PSD/Wohnschirm 1	10.09.2024
31	Konfliktpartei 5/1	12.09.2024
32	Konfliktpartei 5/2	30.10.2024
33	Konfliktpartei 5/3	31.10.2024
34	OSG Bewohner*in 1	13.11.2024
35	OSG Bewohner*in 2	13.11.2024

36	Konfliktpartei 25/1	28.11.2024
37	Konfliktpartei 25/2	06.03.2025
38	Konfliktpartei 28/1	06.03.2025
39	Konfliktpartei 28/3	06.03.2025
40	Konfliktpartei 11a/2	07.03.2025
41	Konfliktpartei 28/2	07.03.2025
42	Konfliktpartei 11a/1	10.03.2025

Diese Interviews wurden entlang individuell angepasster Interview Leitfäden (pro Interviewgruppe) in Form von problemzentrierten Expert*innen-Interviews (Witzel & Reiter, 2022) geführt. Die Auswertung erfolgte entsprechend den Regeln der Qualitativen Inhaltsanalyse nach Kuckartz (Kuckartz & Rädiker, 2022). Die Hauptkategorien orientieren sich am Interviewleitfaden, Subkategorien wurden induktiv aus den Interviewdaten abgeleitet. Ausschließlich die Interviews der Konfliktparteien wurden induktiv, in Form theoretischem Kodierens, in Anlehnung an die Grounded Theory nach Glaser & Strauss (Glaser & Strauss, 1998) ausgewertet.

Mediationsprotokolle

Diese wurden dem Forschungsteam, nach Zustimmung der an der Mediation beteiligten Parteien, seitens der Mediator*innen anonymisiert zur Verfügung gestellt. Insbesondere der Ablauf nach Überweisung eines Konflikts kann hier exakt abgeleitet und analysiert werden.

Reflexionstreffen Mediator*innen Team

Regelmäßige Reflexionstreffen (siehe Tabelle 2: Reflexionstreffen Mediator*innen Team) der Mediator*innen dienten vorrangig zum Austausch innerhalb des Teams, die darüber erstellten Protokolle wurden ergänzend zu den Mediationsprotokollen ausgewertet. Während dieser Treffen wurde sowohl über die Abwicklung von der Überweisung bis hin zur jeweiligen Mediation gesprochen und diese gegebenenfalls optimiert, als auch über Grenzfälle oder Herausforderungen im Zuge einer Konfliktbearbeitung.

Tabelle 2: Reflexionstreffen Mediator*innen Team
Eigene Darstellung

Datum	Dauer	Format
11.09.2023	15:00 – 17:00	Online
13.11.2023	15:00 – 17:00	Online
26.02.2024	09:00 – 15:15	Hochschule Burgenland
30.04.2024	15:00 – 17:00	Online
04.07.2024	15:00 – 17:00	Online
03.10.2024	09:00 – 15:00	Austrian Centre for Peace

Abschlussworkshop und -diskussionen

Es wurden unterschiedliche Formate für die abschließenden Veranstaltungen gewählt, um sowohl multiprofessionelle Erfahrungen als auch gruppenspezifische Zugänge zum Thema zu erheben. (Workshops, Diskussionsrunden)

Stakeholder Workshop

Ein Workshop wurde mit der Methode des Holistic Pattern Minings mit Stakeholdern (Interviewpartner*innen) geführt. Um eine maximale Perspektivenvielfalt zu erhalten wurden unterschiedlichste Organisationen dazu eingeladen.

Methode: Holistic Pattern Mining (Bauer et al., 2019)

Durch die Auswahl dieser Methode soll den an Mediation im genossenschaftlichen Wohnbau direkt beteiligten Parteien die Möglichkeit geboten werden, ihr Erfahrungswissen sichtbar zu machen, um „Muster“ zu entdecken, die den Einsatz und Umgang mit Mediation entweder fördern oder hemmen. Durch das Sichtbarmachen der „Muster“ von den Beteiligten kann die Weiterentwicklung von Mediation im Mietwohnbau im Sinne der Interventionsforschung verbessert werden.

Eine Befragung unter Bewohner*innen von Mehrparteienhäusern ergibt weitere Grundlagen für die Auswertung. Es sollten auch Personen befragt werden, die sich nicht für eine Mediation in Konflikten entschieden haben. Deren Einschätzungen sind uns in vielen Dimensionen der Auswertung ebenfalls wichtig.

Diese Kreativmethode unterstützt beim Aufdecken von Mustern einer Gruppe in Bezug auf eine Aussage/Forschungsfrage sowie beim Sichtbarmachen von Erfahrungswissen. Die Diversität innerhalb der Workshop Gruppe bot zusätzlich die Chance multiprofessionelles Wissen zu erheben und gleichzeitig das Bewusstsein der Teilnehmenden um deren unterschiedlichen Erfahrungen zu erweitern.

Freies Assoziieren und Sammeln eigener Erfahrungen entlang einer einfach und klar gestellten Aussage/Frage, erleichtern es, Zugänge für die Wissenschaftler*innen sichtbar zu machen, ohne dass durch zu starre Fragen eine Lenkung erfolgt. Bei dieser Methode gilt für die Teilnehmer*innen, dass während des Schreibvorgangs nicht gesprochen wird, sondern jede Person für sich Wissen, Erkenntnisse und eigene Erfahrungen unbeeinflusst niederschreibt.

Der Ablauf des Holistic Pattern Mining Workshops orientierte sich am Vorgehen von Bauer & Szucsich & Sankofi (Bauer et al., 2019) adaptiert von Szalai und Pichler (Szalai & Pichler, 2020), die drei Phasen mit einem klaren Ablauf unterteilen. So geht es in Phase eins um das „Element Mining“ - das Sammeln von Erfahrungswissen der Teilnehmenden. Es folgt in Phase zwei das „Visual Clustering“, bei dem die Erfahrungen aus der Gruppe geclustert werden und abschließend in Phase drei wird im Rahmen des „Seed Making“ eine Identifikation möglicher Muster (Erfahrungsmuster) ermöglicht sowie Lösungsmöglichkeiten generiert.

Diskussionsrunden mit der Gruppe der Mediator*innen

Im Rahmen der Reflexionstreffen der Mediator*innen, wurde diesen jeweils eine Aussage bzw. eine erste Hypothese vorgestellt und eine Diskussion angeleitet. Hier wurde darauf geachtet, dass alle Anwesenden ihre Erwartungen, Meinung und ihre Erfahrungen im Zusammenhang mit dieser Aussage bzw. Hypothese äußern. Es wurde während der Diskussion laufend mitdokumentiert und erneut entlang der in der Deskresearch entwickelten Kategorien und induktiv gebildeter Subkategorien entlang der Qualitativen Inhaltsanalyse (Kuckartz & Rädiker, 2022) ausgewertet.

Die Diskussion wurde wie bei allen Fachdiskussionen mit systemischen Methoden vorbereitet und angeleitet. Dabei wurden folgende Werke beachtet: Die Grundlagen wurden bei Peter L. Berger und Thomas Luckmann – Die gesellschaftliche Konstruktion der Wirklichkeit (Berger et al., 2021) - gelegt. In ihren Arbeiten zur sozialen Konstruktion von Wirklichkeit wird auch zirkuläres Fragen als Technik beschrieben, die hilft, die Bedeutung von sozialen Prozessen und Interaktionen zu erfassen. Genauer wurde nach Systemische Therapie und Beratung vorgegangen, gemäß Arist von Schlippe und Jochen Schweitzer (Schlippe, 2016): In diesem Standardwerk der systemischen Therapie wird zirkuläres Fragen als eine der grundlegenden Methoden zur Ermittlung von Wechselwirkungen innerhalb eines Systems beschrieben. Die Autoren erklären, wie zirkuläres Fragen dazu beiträgt, alternative Perspektiven zu gewinnen und die Dynamik von Konflikten und Problemen zu verstehen.

Diskussionsrunde der Gruppe der Jurist*innen

Ebenfalls mit systemischen Methoden wurden die Thesen für die Fachdiskussion mit den Richtern vorbereitet und angeleitet. Frage: Wo sehen Sie Potentiale von Mediation als Instrument der Bearbeitung von Nachbarschafts-Konflikten? Zirkulär nach der Gegenseite wird mit folgender Fragestellung gezielt: Was sind demgegenüber die Stärken von Verfahren am Gericht? Die Ergebnisse werden weiter unten beschrieben.

Diskussionsrunde der Gruppe der Hausverwalter*innen der OSG

Ähnlich der Diskussionsrunde mit den Mediator*innen wurden Thesen eingeführt und von den Hausverwalter*innen diskutiert. Anwesend waren vier Hausverwalter*innen aus Eisenstadt und Oberwart.

Austausch der Kooperationspartner*innen

Um Entwicklungen, Erfahrungen und den aktuellen Stand des Projekts und der Forschung auszutauschen, fanden drei Treffen der Kooperationspartner*innen (ACP, OSG, HAW) statt. Diese wurden ebenfalls genutzt, um Unklarheiten in der bisherigen Abwicklung zu schärfen und weiteres, geplantes Vorgehen gemeinsam abzustimmen.

5. Darstellung der Ergebnisse

Wie bereits ausgeführt, wurden die wie oben beschriebenen erhobenen Daten deduktiv, entlang vordefinierter (entlang den Ergebnissen der Desk Research), sowie induktiv gebildeter (Sub-)Kategorien ausgewertet.

Desk Research

Nachfolgend dargestellte Ergebnisse der Desk Research ermöglichen einen Überblick über vorhandene Forschungsergebnisse zum Thema Konfliktbearbeitung.

Grundlagenforschung

Zu Beginn müssen die für die Forschung grundlegenden Begriffe geklärt werden sowie dasjenige Modell, in dem die einzelnen Begriffe und deren Verbindungen untereinander verknüpft sind. Die grundlegenden Modelle kommen insbesondere von Anthony Giddens und Jürgen Habermas.

Als erstes ist der komplexe Begriff der Strukturen kurz zu beschreiben. Mit Anthony Giddens (Giddens, 1984, 2003) werden Strukturen verstanden als Regeln oder Ressourcen, die das Verhalten Einzelner, hier also z.B. von Mieter*innen, beeinflussen.

Regeln geben Orientierung und bestimmen, was als angemessen oder akzeptabel gilt und welche Handlungsoptionen auszuschließen sind. Für Mieter*innen könnten Regeln beispielsweise sein: Gesetzliche Vorschriften wie Mietverträge, Kündigungsfristen, Regelungen zur Mieterhöhung oder Pflichten zur Instandhaltung. Sie umfassen aber auch soziale Normen oder Erwartungen, wie die Vermeidung von Lärmbelästigung oder die Pflege gemeinsamer Flächen.

Ressourcen sind die Mittel, die Menschen nutzen können, um ihre Ziele zu erreichen. Neben materiellen Mitteln gibt es auch autoritative Ressourcen im Sinne sozialer Macht, also Beziehungen zu Vermieter*innen, Nachbarn oder Mietverbänden, die Einfluss auf Verhandlungen oder Konfliktlösungen haben können.

Mieter*innen handeln innerhalb eines Regelwerks (z. B. gesetzliche Vorgaben), nutzen jedoch Ressourcen (z. B. finanzielle Mittel), um ihre Interessen zu wahren. Gleichzeitig reproduzieren Mieter*innen durch die Einhaltung von Regeln und die Nutzung von Ressourcen die bestehenden Strukturen des Mietrechts und der sozialen Praktiken des Wohnens.

Kurz zusammengefasst verändern allgemeine Trends wie Rationalisierung und Ökonomisierung Mietverhältnisse stark. Regeln werden stärker markt- und renditeorientiert gestaltet, Ressourcen ungleicher verteilt und zugänglicher für kapitalstarke Akteure gemacht. Soziale Praktiken werden flexibilisiert aber auch destabilisiert.

Folgen für die „Lebenswelt“ im Mietwohnbau

Die Lebenswelt als der Raum der alltäglichen Kommunikation, sozialen Beziehungen und kulturellen Verständigung, wird zunehmend von systemischen Zwängen durchdrungen (Habermas, 2019). Steigende Mieten und Verdrängung (Gentrifizierung) schwächen die soziale Integration. Wohnraum wird zunehmend als Ware betrachtet, nicht mehr als Ort der sozialen und kulturellen Bedeutung. Mieter*innen können sich weniger als Teil einer langfristig angelegten Gemeinschaft verstehen. Der Wohnraum selbst wird primär nach einer Kosten-Nutzen-Logik gestaltet.

Durch die Rationalisierung von Mietverhältnissen wird die Beziehung zwischen Vermieter*innen und Mieter*innen stärker technokratisch und bürokratisch geprägt. Anstelle eines direkten Austauschs treten oft unpersönliche digitale Plattformen oder standardisierte Prozesse (Grunwald, 2024; Kühne & Kamlage, 2024). Dies schwächt die Möglichkeit zu auf Vertrauen basierenden Beziehungen zwischen Vermieter*innen und Mieter*innen.

Ein starkes Problem ist, dass solche Folgen die Menschen immer häufiger als Einzelne und je nach sozialem Netz sehr unterschiedlich treffen. Mieter*innen sind oft nicht mehr eingebunden in Gruppen wie eine Großfamilie oder eine sinngebende Traditionsgemeinschaft. Wer sich gegenüber systemischen Veränderungen als allein erlebt, spürt die negativen Folgen solcher Trends dann ohne belastbares Hilfsnetz. Dazu kommen vielfältige Ambivalenzen aktueller Trends: Einerseits nimmt die Vielfalt in der Gestaltung und Nutzung von Wohnräumen, kultureller Aktivitäten und Identitäten zu, was als Befreiung und Vervielfältigung von Optionen erlebt werden kann. Solche Vorteile kann aber nicht jede*r nutzen.

Andere können zum Beispiel darunter leiden, dass Mietverhältnisse selten frei gewählt werden können, sondern oft anderen Zwecken wie einem Arbeitsplatzwechsel folgen. In weniger gesicherten Arbeitsverhältnissen kann es sein, dass Umzüge öfter notwendig werden. Nachbarschaften sind seltener langfristige soziale Arrangements. Individuelle Kosten-Nutzen Überlegungen werden wichtiger, Wohnverhältnisse werden stärker als Transaktion verstanden, die andere Zwecke erfüllen sollen. Solche Wirkungen können je nach Position im Feld positiv sein für Einzelne, es kann sie aber auch negativ treffen und zusätzlich in weniger belastbar verbundenen Nachbarschaften weiter schwächen.

Andererseits werden solche strukturellen Konflikte häufiger als „kulturelle Differenzen“ dargestellt (Richter & Hurrelmann, 2016). Kulturelle Zugehörigkeiten und Identitäten bekommen in einem solchen – nach rationalen Gesichtspunkten geformten - Umfeld oft mehr Bedeutung zugeschrieben. So werden einkommensschwache Gruppen häufig aus kulturellen Gründen als „problematisch“ dargestellt, etwa durch Vorwürfe der Lärmbelästigung, mangelnder Hygiene, missglückter Integration oder fehlender Pflege der Wohnung. So können in einem gentrifizierten Viertel zwischen einziehenden wohlhabenderen und bestehenden einkommensschwächeren Bewohner*innen Konflikte zwischen unterschiedlichen Lebensstilen zunehmen.

Die Wohnung als Schutzraum

Um eine solche Vielfalt auch als Bereicherung zu erleben, muss sie positiv gestaltet werden. Es braucht zum Beispiel Räume, Zeiten für Begegnung und Kommunikation. Und darin eingebettet braucht es auch förderliche Rahmenbedingungen für eine Bearbeitung von Konflikten zwischen vielfältigen Identitäten und Personen mit sehr unterschiedlichen Ressourcen (Baum, 2023). Einerseits nimmt den oben beschriebenen allgemeinen Trends entsprechend, die emotionale Einbettung in Familie oder dörfliche Strukturen ab.

Demgegenüber wachsen jedoch Erwartungen und Bedürfnisse Einzelner in Bezug auf Nachbarschaft. Das zeigen beispielhaft Ergebnisse einer Studie aus München (Baum, 2023). Zunächst werden Bindungen sichtbar ohne normative Dichte: Nachbarschaften werden einfach als räumlich nahe Einheiten gesehen, in denen man nebeneinander wohnt (Baum, 2023). Ein normativ dichteres Verständnis von Nachbarschaft wird aber in der sehr verbreiteten Erwartung einer bestimmten Art des zwischenmenschlichen Umgangs sichtbar.

Es soll ein Minimum an „Vertrauen“ und „Respekt“ vorhanden sein, wie auch eine Hilfsbereitschaft und Aufmerksamkeit von und für Nahwohnende. Es gibt aber auch noch wesentlich dichtere Konzepte von Nachbarschaft, zum Beispiel mit der Erwartung dichter sozialer Verbindungen, die zu haben in diesem volatilen Umfeld als besonders wichtig erlebt wird. Solche Erwartungen an die Nachbarschaft umfassen auch Aspekte der infrastrukturellen Ausstattung. Die konkrete Gestaltung des Lebensraumes (z.B. durch Begrünung, kontrollferne Räume) wird als wichtig für die Lebensqualität und das nachbarschaftliche Leben beschrieben (Baum, 2023).

Konflikte rund um den als immer wichtiger erlebten Schutzraum, können auch emotional sehr aufgeladen sein. Die Heterogenität wächst. Und es gibt mangels schneller Wohnalternativen auch kaum Möglichkeiten des Opting out im Falle von Konflikten. Es werden aus der Münchener Studie Erfahrungen beschrieben, dass solche Konflikte in anonymen Nachbarschaften schwieriger zu bearbeiten seien, als wenn Nachbar*innen einander bereits bekannt sind und aufgrund vorheriger guter Erfahrungen (minimal) vertrauen (Baum, 2023).

Konflikte können angesichts der gegenwärtigen strukturellen Verschiebungen auch als Normalfall des nachbarschaftlichen Zusammenlebens verstanden werden, nicht bloß als deren Ausnahme. Die Heterogenität der Konfliktparteien nimmt zu, Ressourcen für eine gemeinschaftliche Konfliktbearbeitung sind nicht mehr als selbstverständlich vor Ort vorhanden anzunehmen. Entscheidend für deren konstruktive Bearbeitung sind eine entsprechende Ausstattung mit Ressourcen und Regeln zu deren Bearbeitung, etwa im Rahmen einer Konflikt-Kultur. Wie auch ein Tool zur Bearbeitung tiefer gehender Konflikte im Mietwohn-Kontext, wie es hier entwickelt worden ist.

Aktuelle Forschung international

Die Bedeutung dieses Themas bestätigen zahlreiche nationale und internationale Veröffentlichungen und wissenschaftlichen Reflexionen. So werden bei Konflikten im privaten Umfeld in Deutschland Mediation oder Schlichtung breit beworben. „Bei Nachbarschaftsstreit etwa darf man mancherorts erst klagen, wenn es vorher Versuche gab, den Konflikt außergerichtlich beizulegen“ (Warentest, 2021).

Geeignet ist Mediation laut test.de (Warentest, 2021) besonders für Streitende, die ein Interesse daran haben, ihren Konflikt nachhaltig beizulegen, weil sie beispielsweise auch in Zukunft miteinander auskommen müssen – wie bei zerstrittenen Nachbar*innen oder Trennungen mit gemeinsamen Kindern.

Neben einigen wissenschaftlichen Studien über Mediation oder im weiteren Sinne über Konflikte in Nachbarschaften in Deutschland (Dang et al., 2022; Hanslmaier, 2019; Hartig et al., 2022).

Für den Weg des hier vorliegenden Projekts, in einem weiteren Sinne auf Konfliktbearbeitung mit mehreren Elementen und Phasen zu fokussieren, statt nur im engen Sinne auf Mediation, wurde ebenfalls eine Studie aus München wichtig. Dort ist aus jahrzehntelangen Konflikten um das nächtliche Feiern auf Münchens Plätzen die Stelle für Gemeinwesenmediation (SteG) entstanden (Gans & Huber, 2018).

Dabei geht es oft zunächst um Streitigkeiten zwischen einzelnen Nachbar*innen, dann auch um Konflikte zwischen größeren Gruppen, z.B. über die unterschiedlichen Auffassungen, wie die Grünflächen einer Wohnanlage genutzt werden sollen. Gelegentlich werden mit SteG aber auch komplexere Konflikte in Stadtteilen bearbeitet unter Beteiligung von Verwaltung, Presse und Stadtteilpolitik.

Die Gruppe derer, die öffentliche Plätze nutzen und Konflikte mit anwohnenden Mieter*innen verursachen - zum Beispiel durch nächtlichen Lärm oder Müll infolge Partyings - sind jedoch zu unverbunden und verschieden und lassen sich kaum in ein einheitliches klassisches Mediationsverfahren integrieren. Daher genügte in solchen Fällen die klassische Mediation mit SteG nicht mehr. Diese Erkenntnis war die Geburtsstunde von AKIM (Allparteiliches Konfliktmanagement in München). AKIM ist als Stelle konzipiert, die für Konflikte im öffentlichen Raum in München mit diffusen Nutzer*innen-Gruppen Klärung und Bearbeitung anbietet.

Es sind aber nicht nur in Deutschland, sondern auch in vielen anderen Ländern die Anzeichen unübersehbar, dass Teile der Richterschaft – und vereinzelt selbst die einen oder anderen Anwältinnen und Anwälte – zunehmend überdrüssig sind, die knappe Zeit ihrer Arbeit mit eskalierenden Nahraum Streitigkeiten unter Nachbar*innen vor Gericht zu verschwenden: „More and more disputes are being brought to court. As a result, this has meant not only longer waiting periods for disputes to be resolved, but it has also pushed up legal costs to such levels that they can often be disproportionate to the value of the dispute“ (European Union, 2025).

Auf europäischer Ebene informiert daher das Europäische Justizportal über den Stand der Mediation in den einzelnen EU-Mitgliedstaaten. „Mediation is at varying stages of development in Member States. There are some Member States with comprehensive legislation or procedural rules on mediation. In others, legislative bodies have shown little interest in regulating mediation. However, there are Member States with a solid mediation culture, which rely mostly on self-regulation“ (European Union, 2025).

Abschließend urteilt das europäische Mediations-Portal: „... there is an increasing interest for this means of resolving disputes as an alternative to judicial decisions.“ (European Union, 2025) Dies zeigen auch darin veröffentlichte zahlreiche Studien über Mediation in den einzelnen europäischen Ländern.

Aktuelle Forschung national

Nach veröffentlichtem Wissensstand wurde Mediation zur Lösung von nachbarschaftlichen Konflikten in Österreich wenig genutzt. Festzuhalten ist, dass es in anderen Bundesländern ähnliche Projekt gibt, welche sich jedoch aufgrund der Verantwortlichkeit und Finanzierung deutlich von vorliegender Forschung unterscheiden. Mediation wird, wie oben angeführt, wenig genutzt, und das obwohl 2004 die Gesetzeslage in Österreich in diesem Bereich novelliert worden war mit dem Ergebnis, dass Mediation seither als eine Form der außergerichtlichen Lösung von Nachbarschaftskonflikten von Gerichten in klar beschriebenen Fällen sogar verordnet werden muss.

Schuchlenz (Schuchlenz, 2019) und Kogler (Kogler, 2022). zeigen jedoch viele Gründe auf, die trotz Gesetzesnovellierung im Art III ZivRÄG 2004 nicht zu einer Stärkung von Mediation geführt haben. Es zeigt sich beispielweise, dass die Novellierung des Gesetzes viele Bestimmungen enthält, die eine Anwendung der außergerichtlich zu regelnden Formen der Beilegung von Nachbarschaftskonflikten stark einschränken.

Entscheidend für die Verfahrenswahl der Parteien seien laut Kogler 2023 unter anderem ein aktuell immer noch sehr großes Vertrauen in die Funktion der Richter*innen sowie ein großer Respekt vor Gerichtsurteilen.

Das Gewinnerprinzip, die Autorität des Richters sowie die rechtsverbindliche Entscheidung am Ende des gerichtlichen Verfahrens seien für die Wahl des Streitlösungsverfahrens am Gericht weiterhin ausschlaggebend (Kogler, 2022). Die obsiegenden Nachbar*innen erhalten mit dem Gerichtsurteil schließlich einen Exekutionstitel, der auch umgesetzt werden muss.

Menschen, die solche Entscheidungen treffen neigen laut Kogler dazu, sich im Recht zu sehen und einen Vorteil aus einem Gerichtsverfahren ziehen zu wollen. Sie haben also ein starkes Interesse an einer Exekution und daran, als Sieger*in hervorzugehen.

Das kann auch mit dem Bestehen oder Nichtbestehen von Rechtsschutzversicherungen zusammenhängen, die die Kosten in solchen Fällen übernehmen. Eine Folge ist laut Kogler: „Das Ziel des Gesetzgebers die außergerichtliche Streitbeilegung durch deren Verankerung im

Gesetz zu fördern, ist am Beispiel des § 364 Abs 3 ABGB nicht geglückt.“ (Kogler, 2022, S. 189)

Kogler leitet den Schluss ab, dass die Verpflichtung zur Mediation oder Schlichtung nur dann zielführend ist, wenn ausschließlich eine außergerichtliche Streitbeilegungsmethode zur Wahl steht. Überdies sei es nicht nachvollziehbar, warum der Gesetzgeber nicht für die vielen übrigen nachbarschaftlichen Normen eine Verpflichtung zur außergerichtlichen Streitbeilegung formuliere. Denn immerhin bilden Grenzstreitigkeiten oder Auseinandersetzungen über Lärm oder Geruch einen Großteil der gerichtlichen Nachbarschaftsverfahren.

Der Bedarf an weiteren Studien in Österreich ist dementsprechend groß. Demgegenüber sind keine Studien mehr in jüngster Zeit öffentlich geworden. Zuletzt wurden die Arbeiten im Rahmen der MEDIAS Studie der Universität Innsbruck um Hemma Mayrhofer bekannt (*MEDIAS-de – Universität Innsbruck*, o. J.). Sie forscht über Nachfrage und Akzeptanz von Mediation sowie über die Verfahrens- und Ergebnisqualität und die Wirksamkeit der Mediationen.

Rückschlüsse auf die Besonderheit von Nachbarschaftskonflikten gibt eindrücklich die Studie des Instituts für Konfliktforschung (Haller et al., 2021). Diese befasst sich mit der Opferzufriedenheit bei Tatausgleich, die beteiligten Konfliktparteien wurden in unterschiedlichen Konflikttypen (Arbeitsplatz, Familie/Verwandtschaft, kein Personenkonflikt, Nachbarschaft, Paarbeziehung, Schule, situativer Konflikt, sonstiger sozialer Nahbereich, Stalking) zugeordnet. Befragt wurden die Personen etwa nach der Zufriedenheit mit organisatorischen Rahmenbedingungen, der Verhalten der Mitarbeiter*innen den Konfliktpersonen gegenüber, dem Ablauf des Tatausgleichs und den Ergebnissen.

Auffällig ist die Abweichung der Zufriedenheit mit der zeitlichen Erledigung des Tatausgleichs der Konfliktgruppe Nachbarschaft: Während alle anderen Gruppen zwischen 54 und 70 % mit der zeitlichen Durchführung vollkommen zufrieden sind, sind dies bei Nachbarschaftskonflikten nur 43 %. Keine Zustimmung haben bei Nachbarschaftskonflikten 12 % angegeben, während alle anderen Gruppen Werte zwischen 0 und 3 % aufweisen.

Wie wichtig es Wohnparteien in Nachbarschaftskonflikten ist die eigene Sichtweise zu beschreiben, zeigt sich in der Frage: „Ich konnte meine eigene Sichtweise schildern“. Nur 50% der Gruppe der Nachbarschaft stimmte dieser Frage zu (im Vergleich zu 60 bis 100% anderen Gruppen). Ich stimme gar nicht zu wurde von 6 % der Gruppe der Nachbarschaft angeführt (Vergleich: 0 bis 3 % bei den anderen Gruppen).

Auch bei den weiteren Fragen zeigt sich die Gruppe der Nachbarschaft am kritischsten. (Haller et al., 2021) Dies lässt den Rückschluss zu, dass Nachbarschaftskonflikte besondere Anforderungen an eine maximal individualisierte Bearbeitung stellen um erfolgreich zu sein.

Interviews

Ein zentrales Erhebungsinstrument vorliegender Studie stellen qualitative Interviews dar, die Ergebnisse werden wie folgt je Interviewgruppe dargestellt.

Technische Hausverwalter*innen

Die Ergebnisse der Auswertung der Interviews mit den Hausverwalter*innen der OSG stellen sich, analog den Fragen des Interviewleitfadens, wie folgt dar:

Die Hausverwalter*innen weisen durchgängig eine technische Ausbildung auf (Werkstofftechnik, Bautechnik, Gebäudetechnik, etc.). Kenntnisse im Bereich der Konfliktbearbeitung können in Form von berufsbegleitenden Ausbildungen gewonnen werden. Jede*r technische Hausverwalter*in betreut im Schnitt 2000 Wohneinheiten mit jeweils zwei bis drei Bewohner*innen.

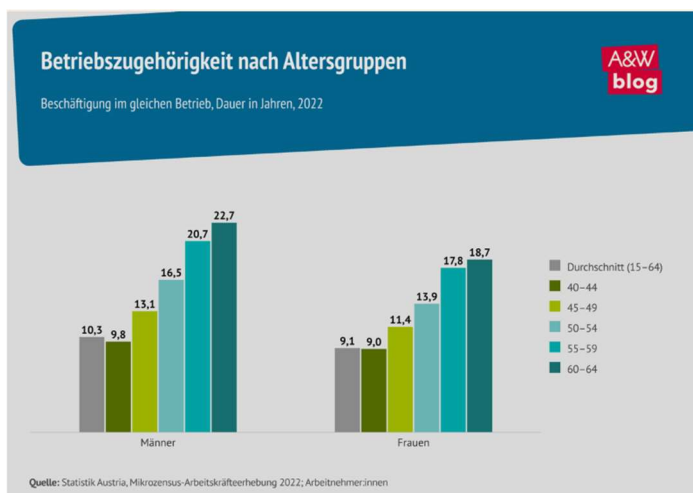


Abbildung 1: Betriebszugehörigkeit

Quelle: [A&W-Blog | Zeitgerecht, erholt und demokratisch](#)

Auffällig ist die verhältnismäßig kurze Betriebszugehörigkeit der technischen Hausverwalter*innen. Während eine Studie der AK eine durchschnittliche Betriebszugehörigkeit von zehn Jahren ausweist (Arbeiterkammer Wien, 2024) (siehe Abbildung 1: Betriebszugehörigkeit), stehen nur zwei der neun interviewten Hausverwalter*innen länger als zehn Jahre im Dienstverhältnis, während sieben zwischen einem und fünf Jahren bei der OSG beschäftigt sind. Von den im Herbst 2024 interviewten neun technischen Hausverwalter*innen, waren zu Projektende (nach eineinhalb Jahren) noch sieben bei der OSG beschäftigt. Ein Mitarbeiter hat die OSG nach über zehn Jahren Betriebszugehörigkeit verlassen.

Die Tätigkeit der technischen Hausverwaltung wird als abwechslungsreich beschrieben, es würde keinen typischen Tagesablauf geben, Planung wäre nur begrenzt möglich, daher wäre eine gute Organisation wichtig. Es müsse nach dem Prioritätenprinzip selbstständig gearbeitet werden, leider bliebe aber immer etwas offen.

Als typische Tätigkeiten und Aufgaben der technischen Hausverwalter*innen können folgende Gruppen gebildet werden:

- Gebäudeverwaltung

Hierunter fallen die Gewährleistung der Funktionalität der Häuser, die Erhaltung der Gebäudesubstanz, z. B. durch regelmäßige Begehungen der Wohnhausanlagen hinsichtlich Mängel, Schäden oder Verunreinigungen des Gebäudes oder der gesamten Wohnhausanlage. Diese Begehungen haben vor allem präventiven Charakter, indem größere Schäden verhindert werden, aber auch indem Unfälle durch Mängel oder Schäden an den Bewohner*innen und an den Gebäuden selbst verhindert werden. Regelmäßige Wartungs-/Instandhaltungsarbeiten werden ebenso von den technischen Hausverwalter*innen entweder selbst durchgeführt, an das interne Serviceteam oder an externe Firmen beauftragt.

Des Weiteren fällt in diese Tätigkeitsgruppe die Beauftragung von Firmen (externe oder hauseigenes Serviceteam) und Personen (Bewohner*innen) für die Betreuung von Außen- und Innenanlage. Es wird erwähnt, dass die Durchführung dieser Tätigkeit durch Bewohner:innen sehr aufwändig sei, z. B. bei der Organisation von Vertretungen (Urlaub, Krankheit, sonstige Verhinderungen).

- Schadenbearbeitung/Instandsetzung/Sanierung von Gebäuden

Schäden (bspw. durch Wasser, Sturm, Feuer) oder Mängel am Gebäude, der Technik (z. B. Heizraum oder Wasseraufbereitung) oder der Wohnhausanlage (entweder bei Begehungen oder durch die Information der Bewohner*innen) werden durch die Hausverwalter*innen vor Ort begutachtet, beurteilt und aufgenommen. Kleinere Reparaturen (z. B. gerissene Rollgurte, Malerarbeiten, defekte Haustüren) werden an ein internes Serviceteam zur Behebung weitergeleitet. Bei umfangreicheren Schäden fällt die gesamte Schadensabwicklung und -behebung in den Zuständigkeitsbereich der technischen Hausverwalter*innen: Kontaktaufnahme mit Firmen, Einholen von Kostenvoranschlägen, Beauftragung, Kontrolle der Arbeiten, Rechnungskontrolle und -freigabe, Vorbereitung der Versicherungsunterlagen sowie Kontakt mit internen Abteilung wie etwa Recht bei eventueller Mietzinsminderung aufgrund des bestehenden Schadens.

Sanierungen oder technische Verbesserungen der Ausstattung von Gebäuden sind ebenso Aufgabe der technischen Hausverwalter*innen, jedoch wird darauf hingewiesen, dass für eine Planung und Baukoordination größerer Sanierungen die Zeit fehlen würde.

- Vergabe etc. der Wohneinheiten

Sowohl die Übergabe als auch die Rücknahme von Wohnungen werden von den technischen Hausverwalter*innen abgewickelt, damit verbunden ist Organisation der Behebung von ev. Schäden in gekündigten Wohnungen, zumindest von Malerarbeiten.

Kommt es zu einer Delogierung fällt ebenso die Abwicklung in den Tätigkeitsbereich der technischen Hausverwalter*innen: Kontakt mit den Parteien wegen Rückstandsbeilegung,

wenn dies nicht erfolgreich ist, erfolgt die Planung und Durchführung der Delogierung (Beauftragung einer Spedition, des internen Serviceteams, Schlosser, ev. Polizei etc.).

- Interne Tätigkeiten

Wie schon erwähnt, beinhalten die Aufgaben der technischen Hausverwalter*innen interne Tätigkeiten, diese werden als zeitraubend beschrieben. Diese wären etwa ein als sehr aufwändige beschriebener Rechnungsablauf (Prüfung, Bearbeitung, Freigaben, ...) oder die Abwicklung mit Versicherungen.

- Kontakt zu Bewohner*innen

Erstkontakt entsteht bei Einzug in das Gebäude, bei Neubauten wird nach etwa fünf Monaten zu einer Mieter*innen Versammlung eingeladen. Hier sollen Unklarheiten beseitigt (etwa Mülltrennung oder Hausordnung) bzw. erste Unstimmigkeiten ausgeräumt werden. Danach finden Versammlungen bei Bedarf statt (bei Eigentum mindestens alle zwei Jahre). Die Protokollierung erfolgt durch den*die Hausverwalter*in.

Schreiben an Bewohner*innen (etwa zur Mülltrennung oder bei Kostenerhöhung) werden durch die Hausverwalter*innen versendet, Telefonate oder ein Austausch über Mail finden zumeist aus folgenden Gründen statt: Anfragen zu Betriebskostenabrechnungen, Schadensmeldungen (hier ist häufig zu allererst die Beruhigung der Bewohner*innen sehr wichtig und zeitintensiv), oder bei zwischenmenschlichen Problemen – also Konflikten.

- Konfliktbearbeitung

Zumeist erfolgt die erste Kontaktaufnahme von Bewohner*innen telefonisch oder per E-Mail, wobei die Bearbeitung als sehr zeitaufwändig beschrieben wird. Persönliche Gespräche werden wirkungsvoller als Telefonate oder Schreiben eingeschätzt, diese würden aber den zeitlich verfügbaren Rahmen der Hausverwalter*innen sprengen. Es wird von täglich einlangenden Beschwerden gesprochen, wobei eine in Folge weitere Bearbeitung hier nicht berücksichtigt ist. Durchschnittlich werden monatlich etwa zehn Stunden für Konfliktbearbeitung pro Hausverwalter*in in Anspruch genommen wird.

Typische Konfliktthemen wären etwa die Nichteinhaltung der Hausordnung im Kontext von Lärm, ebenso häufig resultieren Konflikte aus der Parkplatzsituation, Verunreinigungen, Mülltrennung, (nicht genehmigten) Haustieren, der Nutzung von Spielplätzen, von Allgemeingrund und von Gemeinschaftsräumen.

Von der Mehrzahl der Hausverwalter*innen wird erzählt, dass es in Gemeinden mit hohem Zuzug vermehrte Konflikte gibt. Als Ursachen werden Sprachbarrieren, unterschiedliche Mentalitäten, Kulturen oder Alter der Bewohner*innen genannt.

Bisher wurden die Konflikte von den Hausverwalter*innen selbst bearbeitet, dazu standen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- Telefonische Klärung, entweder mit einer oder mehreren Konfliktparteien,
- Allgemeines Schreiben an alle Parteien

- Gezieltes Schreiben an beschuldigte Partei
- Gespräch vor Ort
- Einladung der Konfliktparteien in das Büro der OSG
- Bewohner*innen Versammlung

Eine Kontaktliste (Polizei, Gewaltschutz, Gemeinde, Kinder- und Jugendhilfe, Psychosozialer Dienst etc.) ist nicht verfügbar und wird auch im Akutfall als nicht hilfreich betrachtet, da beispielsweise bei Handgreiflichkeiten die Polizei vor Ort wäre und alles soweit möglich regeln würde.

Der Erfolg dieser Interventionen wird zumeist als sehr kurzfristig beschrieben, wodurch ein und derselbe Konflikt wiederholt an die Hausverwaltung herangetragen würde und dementsprechend zeitaufwändige wäre.

Diese Situation wird von den Hausverwalter*innen als zum Teil sehr belastend beschrieben, eine deutliche Abgrenzung wäre extrem wichtig. Die Hausverwalter*innen wären Ansprechpartner für alle Themen der Bewohner*innen, da es zu wenig differenzierte Jobs innerhalb der OSG gäbe. Regelmäßiger Austausch mit Kolleg*innen wäre sehr wichtig. Eine hohe Professionalität der Hausverwalter*innen wäre wichtig um bei Begehungen nicht den Konflikt, sondern den Wohnbau mit allen Parteien zu sehen. Des Weiteren würden die Hausverwalter*innen auch in ihrer Freizeit von Bewohner*innen wiederholt angesprochen werden (Anrufe, persönliche Ansprache zum Beispiel in Geschäften). Hier wäre Abgrenzung ein noch wichtigeres Thema.

Das Angebot der Mediation wird von den Hausverwalter*innen positiv gesehen, das Gespräch zwischen den Parteien wäre wichtig, dies würde forciert, gleichzeitig könnte sich die Hausverwaltung vom Konflikt distanzieren, wodurch Zeit für die originären Tätigkeiten frei würde. In Konfliktbearbeitung wären die Hausverwalter*innen nicht entsprechend geschult, wohingegen die Mediator*innen exakt dafür ausgebildet sind und auf eine entsprechende Erfahrung zurückgreifen können. Sehr wohl wird jedoch davon gesprochen, dass die Hausverwalter*innen Einfluss auf die Bewohner*innen als Vertrauenspersonen hätten, dementsprechend könnte auch ein positiver Einfluss auf die Inanspruchnahme einer Mediation von den Hausverwalter*innen genommen werden. Es wird gleichzeitig darauf hingewiesen, dass Mediation noch zu wenig bekannt ist, hier werden Vorschläge wie etwa ein Infoschreiben an alle Bewohner*innen oder eine Mitteilung an der Hausanschlagtafel genannt. Auch die Einrichtung einer Ombudsstelle für Konflikte innerhalb der OSG wird angeführt.

- Delogierung

Delogierungen fallen ebenso in den Tätigkeitsbereich der technischen Hausverwalter*innen wie die bisher genannten Aufgaben. Es wird wiederholt gesagt, dass eine Delogierung kaum aufgrund ausschließlichen „ungebührlichem/unleidlichem Verhalten“ erfolgt, sondern zumeist in Kombination mit Zahlungsrückständen oder strafbaren Handlungen.

- Offene Frage

Die Hausverwalter*innen wurden zum Abschluss des Interviews gefragt, ob es noch einen Punkt gibt, welcher für sie wichtig wäre. Hier wurden beispielsweise folgende Themen angeführt:

- Die fehlende Bereitschaft oder Fähigkeit der Menschen miteinander zu reden wird durchgängig thematisiert – weshalb Mediation sowohl hinsichtlich einer Konfliktlösung als auch für die Alltagsbewältigung der Menschen wichtig wäre.
- Nach einer erfolgreichen Mediation fallen die Bewohner*innen nach einer gewissen Zeitspanne in gewohnte Abläufe und es treten wieder Konflikte auf. Um hier entgegenwirken zu können bzw. im konkreten Fall rasch reagieren zu können, wäre es wichtig, dass das Angebot der Mediation auch nach Projektende seitens der OSG angeboten wird.
- Hausverwalter*innen wären Vertrauenspersonen, weshalb sie auch Ansprechpartner für persönliche Probleme der Bewohner*innen wären. Dies würde wertvolle Arbeitszeit in Anspruch nehmen und wäre gleichzeitig belastend. Ob diese Tätigkeit bis zur Pensionierung beibehalten werden könnte wird in Frage gestellt.
- Der Zeitpunkt, wann ein Konflikt an die Mediator*innen weitergeleitet wird, wäre unklar, „eine Gratwanderung“. Vermeintlich leichte Fälle würden selbst bearbeitet werden, irgendwann stelle es sich dann aber heraus, dass es doch ein komplizierter Fall ist. Dann hätte die Situation eventuell schon einen höheren Eskalationsgrad.

Mediator*innen

Die Ergebnisse der Auswertung der Interviews mit den Mediator*innen stellen sich, analog den Fragen des Interviewleitfadens, wie folgt dar:

Die Mediator*innen üben ihre Tätigkeit langjährig aus (16 - 30 Jahre), wodurch ein umfangreiches Wissen und hohe Erfahrungswerte im Kontext Mediation vorhanden sind.

- Vorbereitung und Erstkontakt

Es werden sehr unterschiedliche Vorgehensweisen beschrieben, die abwechselnd eingesetzt werden: entweder erfolgt der Erstkontakt nachdem Einsicht in die übermittelten Unterlagen von ACP genommen wird, ev. nach einem Telefonat mit ACP, oder es erfolgt der Kontakt „blind“. Beide Möglichkeiten hätten Vor- und Nachteile: beispielsweise Unvoreingenommenheit vs. Orientierungsbild.

Der Erstkontakt erfolgt telefonisch, es wird etwa Bezug auf das seitens ACP an die Konfliktparteien übermittelte Informationsschreiben oder auf Hinweise seitens der Hausverwaltung genommen. Diese ersten Schritte werden von den Mediator*innen als zum Teil äußerst zeitaufwändig beschrieben. Die Konfliktparteien würden nicht abheben, hinterlassene Nachrichten nicht abhören und dementsprechend würde nicht zurückgerufen.

Als wichtig wird erachtet darauf hinzuweisen, dass es sich um ein freiwilliges Angebot handle und die Mediator*innen unabhängig von der OSG und somit unparteiisch wären. Wiederholt wird davon gesprochen, dass die Konfliktpartei als Expert*in des Problems/Konflikts angesprochen werden muss. Die Erfahrung der Konfliktparteien, Verständnis vonseiten der Mediator*innen in diesen ersten Gesprächen zu erleben, wäre ein wichtiger Faktor.

Die ersten Reaktionen sind unterschiedlich, zumeist wird davon gesprochen, dass gerne über die Situation berichtet wird, Bewohner*innen würden sich für diese „Friedensinitiative“ bedanken, es käme jedoch auch vor, dass es Ablehnung gäbe.

- Bekanntheit der Mediation

Die Mediator*innen berichten durchgängig, dass Mediation kaum bekannt wäre und bei den Erstkontakten vorgestellt, beschrieben werden müsste. Ausnahmen gäbe es beispielsweise, wenn eine Konfliktpartei in einem anderen Kontext bereits Erfahrungen mit Mediation machen konnten. Dies betrifft beispielsweise Mediation im Berufsleben oder im schulischen Kontext. Hier würden Kinder die Erfahrungen aus der Schule nach Hause bringen.

Deutlich höhere Bekanntheit hätte die Mediation zum Beispiel in den USA, Mediation wäre kein Garant für eine Lösung, sondern würde als Chance angesehen und wäre deutlich kostengünstiger als ein Gerichtsverfahren mit ungewissem Ausgang.

- Ablauf der Konfliktarbeit

Die Anzahl der Konfliktparteien ist unterschiedlich, es wurden Konflikte bearbeitet, die zwei Personen/Parteien betraf aber ebenso welche, die einen Großteil der Bewohner*innen eines Wohngebäudes betraf.

Mediation im klassischen Sinn wird laut Mediator*innen in einzelnen Fällen durchgeführt, sehr häufig wären es Telefonate oder Einzelgespräche. In welcher Form dies geschieht – es erfolge eine Intervention, welche bei den Konfliktparteien wiederholt zu einem Umdenken, einem Perspektivenwechsel und damit verbunden einem höheren Verständnis der anderen Konfliktpartei(en) gegenüber führt. Auch berichten die Mediator*innen, dass Bewohner*innen das Gespräch alleine als entlastend empfinden würden.

- Besonderheiten der Konfliktarbeit in vorliegender Studie im Vergleich zu Mediationen in anderen Lebensbereichen

Die Konfliktarbeit im zu evaluierenden Projekt wird von dritten Personen bzw. Organisationen (Hausverwaltung, OSG, ACP) angeboten und ist freiwillig, wohingegen Mediationen im Familienbereich aus einer intrinsischen Überzeugung der Beteiligten oder aufgrund einer Weisung des Gerichts (Scheidung) stattfinden. Es wird vermutet, dass dies auch der Grund dafür ist, dass sich die Vorbereitung – die Erstkontakte vor der eigentlichen Mediation – sehr zeitaufwändig gestalten.

Für die Mediator*innen wäre herausfordernd, dass sie die erforderlichen Informationen für die Anbahnung einer Mediation nur zum Teil oder verspätet erhalten hätten, weshalb sich bspw. Gespräche verzögert hätten.

Als weiterer Punkt wird der Unterschied zwischen Mieter*innen und Eigentümer*innen genannt – hier wäre eine deutliche hierarchische Situation feststellbar, welche Konfliktarbeit erschweren würde, außerdem würden den Mediator*innen nicht über ein umfassendes Wissen hinsichtlich rechtlicher Unterschiede verfügen.

Nachbarschaftskonflikte wären ebenso „Beziehungsgeschichten“ wie andere Konflikte, jedoch würden diese leichter ignoriert werden als etwa Konflikte innerhalb der Familie, es würde länger zugewartet. Ursachen des Konflikts würden so zum Teil lange zurück liegen, gar nicht mehr bewusst sein, es ginge überwiegend um grundlegende Werte. Es würde, wie bereits erwähnt, sehr lange zugewartet, kaum miteinander gesprochen, sondern erst reagiert, sobald die Situation nicht mehr tragbar wäre und dann käme es zur Eskalation. Stress innerhalb der Familie, im Berufsleben in Verbindung mit dünnen, lärmdurchlässigen Wohnungswände würden die Situation noch verschärfen. Diese Themen würden in der Nachbarschaft nicht angesprochen, „man kenne sich“ zwar, jedoch wäre der Kontakt doch nicht so eng, sodass eine Aussprache zu einem Konflikt initiiert würde. Somit wird gleichzeitig ein mögliches Verständnis für die Nachbar*innen, aufgrund einer Erweiterung der Perspektive, verhindert. Ein klärendes Gespräch an einem Tisch wird dann häufig abgelehnt.

Ein wichtiger Unterscheidungspunkt im Projekt Nachbarschaftsmediation zu anderen Mediationen ist die Rolle der OSG.

- Positive und negative Faktoren in diesem Projekt

Die Funktion von ACP, als Bindeglied zwischen Mediator*innen und OSG wird sehr positiv gesehen.

Die Unabhängigkeit der Mediator*innen von der OSG wird sowohl als positiv als auch negativ betrachtet. Zum einen würden sie dadurch als neutral wahrgenommen werden, zum anderen würden die Mediator*innen weniger ernst genommen werden, da kein Druck ausgeübt werden könne.

Problematisch wird das Machtgefälle zwischen OSG und Bewohner*innen gesehen, weshalb eine Trennung zwischen OSG und Konfliktbearbeitung erfolgen sollte. Entscheidungen und Interventionen aber auch nicht gesetzte Interventionen der OSG durch die Hausverwaltung beeinflussen jeden Konflikt. Beispielsweise wird seitens der Mediator*innen wiederholt angeführt, dass ein Nicht-Einschreiten der Hausverwaltung bei Missachten klar kommunizierter Regeln Konflikte hervorrufen bzw. verstärke.

Die Weiterleitung (Überweisung) eines Konflikts an ACP würde an der Person des*der Hausverwalter*in liegen. Wäre diese Person von dem Angebot der Mediation überzeugt, würde ein Konflikt (früher) weitergeleitet werden.

- Lösungsvorschläge der Mediator*innen

Verbesserungsvorschläge werden aus sehr divergierenden Perspektiven gemacht. So wäre es sinnvoll das Regelwerk (z. B. Hausordnung) neu zu überdenken und weniger aber dafür klarere Regeln zu definieren. Strukturelle Änderungen, beispielsweise eine lärmdämmende Bauweise

oder größere Parkplätze, angepasst an die mittlerweile deutlich größeren PKW, könnten zu einer Entlastung bei der Häufigkeit diesbezüglicher Konflikte führen.

Hinsichtlich Mediation wären ein intensiverer Austausch bzw. standardmäßig zusätzliche Informationen zu den Konfliktparteien und den Wohnbauten wünschenswert. Dies würde die Möglichkeit eine raschere Intervention bieten.

Die Vorbereitung bis zur eigentlichen Mediation wird dahingehend angesprochen, als die Konfliktparteien wiederholt eher negativ einer Mediation gegenüberstehen würden und der Aufwand, alle Parteien an einen Tisch zu bekommen, für die Mediator*innen als relativ hoch angesehen wird (siehe auch „Besonderheiten der Konfliktarbeit in vorliegender Studie“). Ein OSG internes Mediationsteam könnte beispielsweise die Mediationen aufsetzen, entlang einer Checkliste. So könnten die Hausverwalter*innen entlastet werden.

Die Hausverwalter*innen sollten dahingehend geschult werden, einen Konflikt frühzeitig zu erkennen und somit eine Eskalation zu verhindern. Bei Vorliegen eines Konflikts wäre es wichtig, wenn Hausverwalter*innen über ein Hilfe-/Infotool verfügen würden, wie beginnende Konflikte bearbeitet werden können.

Ein erhöhtes Verständnis zwischen den Bewohner*innen sollte durch vermehrten Kontakt geschaffen werden, etwa durch Bewohner*innen Versammlungen – hier sollte aktiv seitens OSG und den Hausverwalter*innen gearbeitet werden, sodass die Bewohner*innen „mehr miteinander reden“. Ein Austausch zwischen den Bewohner*innen ermöglicht einen Perspektivenwechsel – daraus resultierende ein höheres Verständnis für die Situation und das Verhalten der Nachbar*innen – dies sollte auch präventiv eingesetzt werden, noch bevor ein Konflikt entsteht.

Nach Abschluss einer Mediation wird die Nachbetreuung als wertvolle Ressource angesehen, eine neuerliche Kontaktaufnahme des Mediator*innen Teams mit den Konfliktparteien könne einen neuerlich auflebenden Konflikt relativ schnell wieder kalmieren. Diese wäre eine übliche Vorgangsweise. Ebenso sollte für die Konfliktparteien die Möglichkeit bestehen, sich mit den Mediator*innen in Verbindung zu setzen, sollte es wieder zu Uneinigkeiten unter den Bewohner*innen kommen.

Ein persönliches Kennenlernen und ein Austausch zwischen den Hausverwalter*innen und dem Mediator*innen Team wird für die Zusammenarbeit als wertvoll gesehen. Zusätzlich würde eine Vernetzung zwischen dem Mediator*innen Team, der OSG sowie in Nachbarschaftskonflikte involvierte Stakeholder (Polizei, Gewaltschutz, Gemeinden, Frauenberatung...) gewünscht. Dies würde sowohl die Verantwortungsbereiche als auch ein Stück weit die Sichtweisen der anderen Organisationen transparenter machen und könnte so eine erfolgreiche Konfliktlösung unterstützen.

- Offene Frage

Auch die Mediator*innen wurden zum Abschluss des Interviews gefragt, ob es noch Punkte gibt, welche für sie wichtig wäre jedoch bisher nicht angesprochen wurden. Hier wurden beispielsweise folgende Themen angeführt:

Als Grundproblem der zahlreichen Nachbarschaftskonflikte wird ein abnehmendes Kommunikationsvermögen der Menschen gesehen. Es werde nicht mehr in Ruhe gesprochen werden, sondern es nehme Gewalt in Form von Sprache und körperlicher Gewalt immer mehr zu. Es müsse wieder gelernt werden zu kommunizieren.

Es stelle sich die Frage, wie lange seitens der Hausverwaltung versucht werde, ein Konflikt zu lösen, wann es bei den Hausverwalter*innen zu einer Überforderung käme. Dies wäre insofern wichtig, als ein zu langes Warten das Risiko einer Eskalation erhöhen und damit verbunden, die Chance auf eine erfolgreiche Konfliktlösung verringern würde.

Als einen wichtigen Faktor für eine gelingende Mediation wird das Setting angesehen, Räume der OSG werden aufgrund der hierarchischen Situation OSG und Bewohner*innen eher als weniger geeignet angesehen. Professionell ausgestattete Räume (Papier, Stifte, Flipchart etc.) in angenehmer Atmosphäre (hier vor allem ungestört) würden als unabdingbar angesehen werden.

Ein Sachkostenbudget wäre ebenso wünschenswert, etwa wenn es zu einem ersten Gespräch der Konfliktparteien in einem öffentlichen (und somit neutralem) Lokal kommen würde.

Eine Verpflichtung der Bewohner*innen an einer Konfliktbearbeitung teilzunehmen, würde als hilfreich angesehen.

Konfliktparteien

Die Gespräche mit Konfliktparteien wurden insofern als wichtig angesehen, als hier die Erfahrungen unmittelbar betroffener Personen erhoben werden konnten. Es wurde bereits bei der Terminvereinbarung und erneut beim Gespräch selbst darauf hingewiesen, dass es nicht um die Inhalte der Mediation, sondern ausschließlich um die subjektive Wahrnehmung zur Methode und Durchführung der Mediation der jeweiligen Konfliktpartei gehen würde. Des Weiteren wurde darauf geachtet, die Interviews nicht unmittelbar nach Abschluss der Mediation zu führen, sondern erst nach einigen Wochen, zum Teil Monaten. So konnte bis zu einem gewissen Grad die Nachhaltigkeit der durchgeführten Konfliktbearbeitung abgefragt werden.

- Nutzung der Gebäude

Die Gebäude der befragten Personen weisen sehr unterschiedliche Nutzung auf, sie werden sowohl ausschließlich von privaten Personen (Eigentum oder Miete), als auch von Organisationen wie Ärzten und Ärztinnen, Gemeinden (Sozialwohnungen, betreutes Wohnen...) genutzt. Eine Aussage betrifft den Unterschied zwischen Miete und Eigentum, es wäre zu Lasten der Mieter*innen ein deutliches Machtgefälle feststellbar, dies würde das Zusammenleben erschweren.

- Wohndauer der Konfliktparteien

Im Zuge des Interviews wurden die Parteien danach gefragt, wie lange sie im OSG-Wohngebäude wohnen würden. Hier zeigten sich eine sehr unterschiedliche Dauer, von einem bis hin zu 20 Jahren und länger. Festzuhalten ist, dass keine Tendenz zu erkennen ist, dass

die Wohndauer einen Rückschluss darauf zulässt, ob eine Partei beklagt oder klagend ist. Vielmehr zeigt sich wiederholt, dass der Konflikt über Jahre, sogar Jahrzehnte hinweg besteht.

- Konfliktthemen

Die Frage nach den Konfliktthemen zeigt eine große Vielfalt, wobei die Einhaltung der Hausordnung zentraler Konfliktpunkt ist. Es wird von nächtlichem Lärm (wiederholtes lautes, nächtliches Feiern in den Wohnungen oder der Wohnhausanlage, Schreie, laute Musik, Zuschlagen von Türen, etc.), der Nichteinhaltung der Parkplatzordnung, einer falschen Müllentsorgung, Lärm durch Haustierhaltung – hier insbesondere die Haltung von Hunden, aber auch von einer nicht widmungsgemäßen Nutzung von Gemeinschaftsräumen gesprochen. Letzter Punkt wäre insbesondere ein Thema, da hier angeblich die Nutzung mit der OSG aufgrund von Einzelvereinbarungen mit den jeweiligen Bewohner*innen genehmigt wäre – so die Konfliktparteien.

- OSG Betroffenheit

In diesem Zusammenhang wird seitens der interviewten Konfliktparteien der Wunsch an die OSG geäußert, dass eine Umwidmung oder Vermietung von Gemeinschaftsräumen mit allen Bewohner*innen besprochen werden sollte. Dies würde das Konfliktpotential deutlich reduzieren. Dies könnte in regelmäßig seitens der OSG organisierten Bewohner*innen Versammlungen erfolgen, wobei diesen Treffen generell eine hohe Wertigkeit zugesprochen wird.

Auch wird der Wunsch an die OSG geäußert, dass aktiver auf die Einhaltung der Hausordnung geachtet werden sollte. Hinsichtlich der Parkplatzproblematik wird festgehalten, dass die Größe der Parkplätze nicht an die mittlerweile deutlich größeren PKW angepasst wurde und es daher zu Konflikten käme.

Neu zugezogene Bewohner*innen äußern den Wunsch, dass es zusätzlich zur Besichtigung im Rahmen des Einzugs in die Wohnung auch Informationen zu Usancen innerhalb der Wohnhausanlage geben müsste, etwa zur Nutzung der Grünflächen, der Gemeinschaftsräume etc.

Im Kontext des Mediationsangebotes äußert eine Konfliktpartei den Wunsch, dass dieses auch weiterhin zur Verfügung stehen sollte, insbesondere bei Konflikten mit mehreren Parteien. Alleine die hellhörige Bauweise der Gebäude würden Konflikte hervorrufen und diese wären durch Mediation, welche das gegenseitige Verständnis fördern würde, bearbeitbar.

- Auswirkungen des Konflikts auf Bewohner*innen

Es wird von Unwohlsein, Hilflosigkeit, Frust, psychischem Stress, Schlaflosigkeit, bis hin zu Angstgefühlen gesprochen, es wäre ein unangenehmes Gefühl, die Wohnung zu verlassen. Es wäre eine ständige Belastung, der Alltag würde anstrengend und es gäbe keine Möglichkeit wieder Kraft für Familie oder Beruf zu tanken. Ein Umzug in eine andere Wohnung wird jedoch, insbesondere wenn Kinder betroffen sind, zum einen Aufgrund der massiven Veränderungen im Alltag (Kindergarten, Schule, Freunde und Freundinnen, Beruf, etc.) und zum anderen

aufgrund der dadurch entstehenden hohen finanziellen Belastung als letzten Ausweg aus der Konfliktsituation gesehen.

- Konfliktbewältigung unter den Bewohner*innen

Leider würde immer weniger geredet beziehungsweise würden nur einzelne sich bereit erklären, an einer konstruktiven Lösung zu arbeiten, es wäre unangenehm und daher würde einem klärenden Gespräch tendenziell eher ausgewichen. Leider würde eher übereinander negativ gesprochen als an einer Lösung gesucht, es würden einzelne Bewohner*innen instrumentalisiert, um beispielsweise (negative) Aussagen zu verteilen.

- Alternativen

Ein Weg um Konflikte zu lösen, wenn die Situation alleine nicht mehr zu bewältigen wäre, wird in erster Linie darin gesehen, die OSG anzusprechen, und wenn diese keine Lösung herbeiführen kann die Polizei oder Rechtsanwält*innen. Zumeist wird davon gesprochen, dass es dadurch zu keiner befriedigenden Lösung käme, es jedoch zu einer Eskalation des Konflikts kommen könne.

- Mediation

Wie bereits angeführt hätten alle Bewohner*innen das Problem, jedoch würden nur wenige Personen bereit sein, über einen Konflikt zu sprechen, eher würden sie sich zurückziehen. Es habe sich dies auch in der Teilnahme an den angebotenen Mediationen gezeigt. Es blieben nur einzelne Familien, Bewohner*innen übrig, wohingegen sich die anderen gegen die Teilnahme an der Mediation ausgesprochen, sich dagegen gewehrt hätten, obwohl alle Konfliktparteien über das Angebot der Mediation informiert und dazu eingeladen wurden. Leider würden sich gerade die als konfliktverursachend beschriebenen Parteien die Mediation ablehnen. Generell wird jedoch berichtet, dass die Teilnahme aller Bewohner*innen eines Wohnbaus als äußerst wichtig und erfolgsbedingend gesehen werde.

Für die positive Einstellung und Teilnahme an der Mediation war beispielsweise die Teilnahme anderer Konfliktparteien entscheiden und/oder die Professionalität und Neutralität des Mediator*innen Teams. Negativ hat sich ausgewirkt, dass wenige Bewohner*innen Mediation bekannt war, was zu Unsicherheit und im schlechtesten Fall zu Ablehnung führe.

Wiederholt wird von Skepsis gegenüber der Mediation gesprochen, wenn sich die Konfliktparteien darauf eingelassen haben, ändert sich diese Einstellung und es werden sehr positive Aussagen getroffen: Parteien zeigen sich überrascht über das positive Erlebnis und Ergebnis der Mediation, sie wäre ein gutes Instrument zur Konfliktlösung, die Parteien hätten sich von den Mediator*innen verstanden und ernst genommen gefühlt, es kam zu einer Entlastung. Der Austausch mit den Konfliktparteien wäre, unter der Leitung von Mediator*innen respektvoll verlaufen, dies wäre beispielsweise davor nicht möglich gewesen, daher wäre die Anwesenheit professioneller Außenstehender unbedingt erforderlich. Es wird davon gesprochen, dass es ohne Mediation zu keiner Lösung gekommen wäre.

Es wurde wiederholt der Wunsch geäußert, dass Bewohner*innen aktiv auf das Mediator*innen Team zugehen und eine Mediation anfordern könnten. Insbesondere wenn

der Alltag wieder eingekehrt wäre und es erneut zu Konflikten käme. Auch eine Kontaktaufnahme seitens der Mediator*innen nach Verstreichen einer gewissen Zeit würde positive gesehen. Wenn es zu einer erneuten Mediation kommen würde, wird die Chance gesehen, die Konfliktparteien, welche bis dahin nicht teilgenommen hätten, zu einer Teilnahme zu bewegen. Wiederholt wird festgehalten, dass ein zu langes Warten zu einer Eskalation des Konflikts führen können und somit die Teilnahme aller Konfliktparteien sich wahrscheinlich immer schwieriger gestalten würde.

Es wäre ein gutes Instrument, allerdings wird auch übereinstimmend festgestellt, dass die Teilnahme aller beteiligten Parteien wünschenswert wäre. Bewohner*innen Versammlungen, begleitet von Mediator*innen, werden als guten Ansatz für Konfliktlösung eingeschätzt und daher gewünscht.

Mediationen mit einem Teil der von einem konkreten Nachbarschaftskonflikt betroffenen Bewohner*innen haben jedoch ebenso zu äußerst positiven Ergebnissen geführt.

- Was hat die Intervention der Mediator*innen bewirkt

Es wird durchgängig von einer Verbesserung der Konfliktsituation gesprochen. Beschrieben wird das von verschiedenen Bewohner*innen beispielsweise, dass wieder begrüßt würde, dass die ehemaligen Konfliktparteien miteinander sogar kurze Gespräche führen würden. Das Verhalten der Nachbar*innen hätte sich merkbar verändert, das Bemühen zur Veränderung wäre spürbar, man würde sich wieder ansehen. Wobei festgehalten wird, dass man nicht befreundet werden müsse, es würde auch als sehr positiv gesehen, wenn eben wieder geredet würde. Es gäbe keine Streitereien und dadurch bedingten Stress, es würde sich niemand mehr beschweren, im Gegenteil es würde Ruhe einkehren wodurch das Leben zumindest als „erträglich“ eingestuft wird. Türen würde nicht mehr zugeschlagen, Geräusche in den Wohnungen, insbesondere in der Nacht, wären deutlich leiser, gegenseitige Rücksichtnahme spürbar.

Diese Veränderung würde durch die in den Mediationssitzungen erlangten Perspektivenwechsel und dadurch ein höheres Bewusstsein den anderen gegenüber bedingt. Dieser positive Prozess, beispielsweise bedingt durch eine Vereinbarung als Mediationsabschluss, friedlich nebeneinander zu wohnen, würde wieder den Wohlfühlfaktor verursachen.

In zwei Mediationen wurde davon gesprochen, dass 80 % des Wünschenswerten bereits im Gange wäre bzw. eine sehr gute Gesprächsbasis, nunmehr ein als freundschaftlich zu bezeichnendes Verhältnis zwischen den beiden Konfliktparteien bestünde.

Im Vergleich zu den Gesprächen mit Konfliktparteien gestalteten sich die Interviews mit zwei Bewohner*innen, welche keinen Nachbarschaftskonflikt haben.

- Bewohner*innen ohne Konflikte innerhalb des OSG-Wohngebäudes

Es wird beispielsweise davon gesprochen, dass sich die Bewohner*innen sich gegenseitig helfen würden, Verständnis füreinander bestehe. Probleme wie Lärm, Verschmutzung etc. wären schon Themen gewesen, wenn diese nicht intern gelöst werden können, wird eine

Intervention seitens der Hausverwaltung erwartet. Es würde ein Anruf bei der Hausverwaltung reichen, sodass eine Klärung stattfindet und es zu einer gütlichen Lösung komme. (siehe Kapitel „Bewohner*innen von OSG-Gebäuden“)

Stakeholder

Die Perspektiven dieser sehr unterschiedlichen Anspruchsgruppen in Bezug auf die Arbeit der Mediator*innen werden in ihrer Individualität dargestellt.

- Perspektive der Leitung einer Bezirkshauptmannschaft

Nachbarschaftskonflikte sind ein vielschichtiges Phänomen, das in manchen Fällen eskalieren und das soziale Gefüge innerhalb einer Gemeinde stark belasten kann. Die Erfahrungen aus dem Bezirk zeigen, dass Mediation auf Gemeindeebene ein wirkungsvolles Instrument sein kann, um Konflikte strukturiert und deeskalierend zu bearbeiten.

Die Gemeindeebene wird als zentraler Ansatzpunkt für Mediationsangebote betrachtet. Die Bürgermeister*innen können als Schlüsselfiguren fungieren, um erste Schritte zur Konfliktlösung einzuleiten oder externe Mediator*innen hinzuzuziehen. In komplexeren Fällen hat sich die sicherheitspolizeiliche Fallkonferenz als wertvolles Instrument erwiesen. Diese ist im Sicherheits-Polizeigesetz verankert und bringt verschiedene Akteur*innen wie Polizei, Gemeindepolitik, Gewaltschutzzentren und Staatsanwaltschaft an einen Tisch, um gemeinsam Lösungswege zu erarbeiten.

Die Spannweite dieser Konflikte reicht von Beschwerden über die Behandlung von Kindern, die Haltung von Tieren, bis hin zu extremen Fällen, in denen sich Personen im eigenen Haus verbarrikadieren oder per Megafon Ansprachen gegen lokale Politiker*innen halten. Hier zeigt sich, dass Mediation nicht immer der alleinige Lösungsweg ist, sondern gezielte Interventionen notwendig sein können. Runde Tische mit Polizei, Sozialarbeit, Kinder- und Jugendhilfe oder Tierärzten und Tierärztinnen haben sich als effektives Mittel erwiesen, um gemeinsam abgestimmte Maßnahmen zu entwickeln.

Ein zentrales Learning aus der Praxis ist die Bedeutung des Grundsatzes Beraten vor Strafen. In vielen Fällen führen ein Gespräch oder eine Ermahnung bereits zur Deeskalation. Gleichzeitig wird betont, dass in bestimmten Situationen Sanktionen unumgänglich sind, etwa bei wiederholten Ruhestörungen. Hier muss das Rechtssystem spürbar sein, wenn Gespräche und Vermittlung nicht mehr greifen.

Mediation wird als wertvolles Instrument gesehen um Konflikte auf einer sachlichen Ebene zu klären und Emotionen zu entschärfen. Die Gemeindepolitik hat dabei die Aufgabe, abzuwägen, wann interne Ressourcen ausreichen, wann externe Fachkräfte hinzugezogen werden sollten und wann ein Fall als nicht mehr vermittelbar gilt. Die strukturelle Verankerung von Mediationsangeboten auf Gemeindeebene könnte die soziale Resilienz in Nachbarschaften nachhaltig stärken.

- Perspektive eines Sozialreferats

In der täglichen Arbeit des Sozialreferats spielen Nachbarschaftskonflikte eine bedeutende Rolle, insbesondere im Kontext der sozialen Unterstützung nach dem Sozialunterstützungsgesetz. In zehn bis fünfzehn Prozent der Fälle werden Konflikte zwischen Nachbar*innen, wenn auch eher indirekt, sichtbar. Die Fallmeldungen erfolgen über verschiedene Kanäle: Neben direkten Meldungen durch besorgte Bürger*innen leiten auch Polizei und Gemeinden Berichte weiter, wenn soziale Komponenten bei einem Konflikt erkennbar werden.

Das Sozialreferat agiert auf der Grundlage von Freiwilligkeit und nicht aufsuchend. Erst wenn Betroffene nicht in der Lage sind, persönlich vorzusprechen, werden Hausbesuche durchgeführt. Diese Freiwilligkeit stellt eine Hürde dar, insbesondere wenn psychische Erkrankungen oder fehlende Krankheitseinsicht eine aktive Mitwirkung verhindern. Beispielsweise kann es in Fällen von Verwahrlosung oder sanitären Missständen, zur Einschaltung weiterer Stellen wie dem Psychosozialen Dienst (PSD) oder der Amtstierärztin kommen. Aber eben auf der Grundlage von Freiwilligkeit. Wenn die Konfliktparteien nicht wollen, gibt es keine Möglichkeit einer ursächlichen Bearbeitung.

Ein strukturell verankertes Mediationsangebot im Sozialreferat gibt es aktuell nicht, wird aber als potenziell wertvolle Ergänzung angesehen. Mediation könnte helfen, komplexe Konflikte frühzeitig zu deeskalieren und Nachbarn wieder ins Gespräch zu bringen. Besonders bei anhaltenden Belastungen, wie wiederkehrenden Lärmbelästigungen oder Konflikten über Tierhaltung, könnten mediative Prozesse die Eskalationsdynamik durchbrechen.

Herausfordernd wird wahrgenommen, dass viele Nachbarschaftskonflikte erst eskalieren, bevor gehandelt wird. Gemeinden scheuen oft die Intervention, um nicht als parteiisch zu gelten und Anzeigen verschärfen häufig die Fronten, ohne die eigentlichen Ursachen zu adressieren. Hier könnte eine professionelle Mediation als neutraler Rahmen wirken, der beiden Seiten Raum gibt, ihre Bedürfnisse auszudrücken, und zugleich konkrete Lösungen erarbeitet.

Eine verstärkte Vernetzung des Sozialreferats mit Mediationsstellen wäre daher ein vielversprechender Ansatz. Sozialarbeiter*innen könnten Mediation gezielt als Instrument zur Konfliktbearbeitung vorschlagen, bevor Konflikte so weit eskalieren, dass es zu Delogierungen oder gerichtlichen Auseinandersetzungen kommt. Auch eine begleitende soziale Betreuung, als präventive Maßnahme, könnte helfen wiederkehrende Krisen langfristig zu vermeiden.

Zusammenfassend zeigt sich, dass Nachbarschaftskonflikte oft vielschichtige soziale, psychische und materielle Ursachen haben. Mediation könnte hier als Brücke dienen, um Konfliktparteien ins Gespräch zu bringen und tragfähige, von beiden Seiten akzeptierte Lösungen zu fördern. Die Etablierung einer tragfähigen Mediationsstruktur in Kombination mit sozialarbeiterischer Unterstützung wäre ein wichtiger Schritt, um die Lebensqualität in Nachbarschaften nachhaltig zu verbessern.

- Perspektive des Referats für Sicherheit und Verkehr

Der Interviewpartner beschreibt den komplexen Prozess der Bearbeitung von Nachbarschaftskonflikten und sicherheitsrelevanten Berichten, der in mehreren Phasen abläuft und verschiedene Stellen involviert.

Die Sicherheitsberichte, die oft weit über bloße Nachbarschaftskonflikte hinausgehen – etwa von Vorfällen wie einem getöteten Fasan bis hin zu häuslicher Gewalt – landen zunächst im Referat Sicherheit und Verkehr.

Von hier aus werden sie an die entsprechenden Abteilungen weitergeleitet, wie etwa im Falle von Waffenbesitz an die dafür zuständigen Mitarbeiter*innen oder bei sozialen Themen an die Abteilungen für Gesundheit und Soziales oder Kinder- und Jugendhilfe.

Typische Konflikte zwischen Nachbarn betreffen Themen wie Lärm, Haustiere, gewalttätige Vorfälle innerhalb von Familien oder das Nicht-Reinigen von Stiegenhäusern. Besonders häufig werden Probleme durch dementiell erkrankte Menschen oder „auffällige Familien“ von Bürgermeister*innen gemeldet.

Bei der Bearbeitung von Anzeigen wird zunächst geprüft, ob der Fall strafrechtliche Relevanz hat, was zu einer Anzeige und gegebenenfalls einer Strafe führen kann. Vernetztes Arbeiten oder Zusammenarbeit mit externen Stellen finden kaum statt. Die Polizei wird lediglich gelegentlich ein zweites Mal zu einem Konflikt hinzugezogen.

Mediation als Konfliktlösungsstrategie wird in diesem Kontext kaum angewendet. Der Interviewpartner hebt hervor, dass der Zeitpunkt für Mediation häufig zu spät ist, da die Konflikte zumeist bereits eskaliert sind, wenn sie in die Bearbeitung des Referats kommen.

Eine Alternative zur Mediation sieht er in der Einrichtung einer monatlichen kostenlosen Rechtsberatung. Diese Maßnahme könnte helfen, Konflikte frühzeitig zu entschärfen, indem Bürger*innen rechtliche Klarheit zu Themen wie Baumüberhängen oder Mietrecht erhalten. Dies könne nicht nur zu einer Entlastung des Gemeindeamts, sondern führe auch zu weniger Beschwerden führen.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Bearbeitung von Nachbarschaftskonflikten in diesem System weitgehend rechtlich und bürokratisch geprägt ist, wobei Mediation bislang keine bedeutende Rolle spielt. Es fehlen vernetzte Bearbeitungsprozesse und eine strukturierte Zusammenarbeit mit externen Akteuren.

- Perspektive von Gemeinden

In kleineren Gemeinden werden Nachbarschaftskonflikte häufig direkt an den*die Bürgermeister*in herangetragen. Laut Interviewpartner kommen etwa 15 bis 20 Fälle pro Jahr, was rund ein bis zwei Fälle pro Monat entspricht. Solche Konflikte, die hauptsächlich von immer wieder sich beschwerenden fünf bis zehn Anwohner*innen gemeldet werden, betreffen oft Themen wie Hunde, Rasenmähen, Bautätigkeiten oder Lärm (z. B. laute Musik). Der Aufwand für den*die Bürgermeister*in ist dabei eher gering im Vergleich zu anderen Aufgaben, die zu bewältigen sind.

Die Bearbeitung dieser Konflikte beginnt oft mit einer Beschwerde der betroffenen Partei bei der Gemeinde. In vielen Fällen ist es jedoch schwierig, dass die Nachbar*innen selbst

miteinander sprechen, weshalb seitens der Gemeinde in der Regel die Gegenseite aufgesucht wird, um eine Lösung zu finden. Dabei wird den Konfliktparteien oftmals klargemacht, dass es sich um eine privatrechtliche Angelegenheit handelt, bei der die Gemeinde keine direkte Zuständigkeit hat. Trotzdem werden praktische Informationen weitergegeben, wie etwa dass Hunde entweder an der Leine geführt oder mit einem Beißkorb ausgestattet werden müssen. Interessanterweise werden Konfliktparteien jedoch nicht gemeinsam in die Gemeinde gebeten, was die Möglichkeit der Mediation ausschließt. Unabhängig davon, wird eine allgemeine Tendenz, dass Menschen weniger miteinander sprechen, festgestellt, dies würde die Konflikte verstärken. Die beste Lösung sei immer noch das direkte Gespräch zwischen den Nachbarn.

In Bezug auf Mediation hat der Interviewpartner bisher keine Erfahrungen gemacht, und Mediator*innen sind in der Gemeinde nicht tätig. Er sieht Mediation als potenziell hilfreich in Wohnblöcken, jedoch nicht bei Einfamilienhäusern, da in letzterem Fall die Reaktion der betroffenen Parteien eher ablehnend ausfalle. Auch bei Bauverfahren, bei denen die Gemeinde als erste Instanz zuständig ist, sieht er keinen Platz für Mediation, da die Abläufe gesetzlich vorgegeben sind und Emotionen keine Rolle spielen.

Im Vergleich dazu berichtet ein Interviewpartner einer größeren Gemeinde, dass aktuell 18 Mitarbeiter*innen zum Teil mit der Bearbeitung von Konflikte beschäftigt sind (Bauabteilung, Bürgerservice...)

Ein typisches Beispiel für einen Konflikt betrifft Parken mit der Folge, dass Nachbar*innen nicht ungehindert in die eigene Garage fahren können. Dies führt zu Forderungen nach einem Parkverbot oder anonymer Anzeige wegen Parkens in engen Gassen, verbunden mit der Forderung nach Einbahnregelungen. Solche Konflikte entstehen auch häufig aufgrund von baulichen oder infrastrukturellen Gegebenheiten.

Die Bearbeitung von Nachbarschaftskonflikten nimmt in der gesamten Gemeinde nur einen geringen Anteil der Arbeitszeit ein, im einstelligen Prozentbereich. Innerhalb der je zuständigen Abteilungen könnte dieser Anteil jedoch bis zu 25 % betragen.

Eine Lösung von Konflikten wird bevorzugt durch direkte Gespräche mit den einzelnen Parteien erreicht, wobei der Interviewpartner die Durchführung von gemeinsamen Gesprächen mehrerer Konfliktparteien eher vermeidet. Vielmehr werde es als hilfreich erachtet, wenn je einzeln erklärt wird, warum bestimmte Dinge nicht möglich sind.

Als Alternative zur Mediation wurden zwei Sozialarbeiter*innen als Streetworker*innen /Gemeinwesenarbeiter*innen in einer Siedlung eingesetzt, die jedoch von den Anwohner*innen nicht angenommen wurden. Es gab zwar keine realen, schwerwiegenden Probleme, aber diese sozialen Dienste konnten bislang wenig zur Lösung beitragen.

- Perspektive der Exekutive und der Judikative

In ländlichen Regionen gehören Nachbarschaftskonflikte zur täglichen Polizeiarbeit. Laut dem Interviewpartner kommt es etwa einmal pro Woche zu Einsätzen aufgrund nachbarschaftlicher Streitigkeiten. Die Bandbreite reicht von harmlosen Auseinandersetzungen bis hin zu ernsten Vorfällen, die strafrechtliche Relevanz haben.

Die häufigsten Ursachen für Konflikte sind Ruhestörungen, Probleme mit Haustieren (z. B. Hundegebell, Geruchsbelästigungen), landwirtschaftliche Tätigkeiten (z. B. Staubentwicklung

bei der Maisernte, Geruch durch Mistausbringung), Kindergeschrei oder Streitigkeiten um Grundstücksgrenzen und Wegerechte.

Die Polizei ist verpflichtet neutral zu bleiben und agiert zunächst deeskalierend. Bei ersten Einsätzen erfolgt oft lediglich eine Abmahnung, während bei wiederholten Vorfällen eine Anzeige angedroht oder erstattet wird. Bei Gesetzesübertretungen oder sozial relevanten Problematiken wird ein Bericht an die Bezirkshauptmannschaft übermittelt, die den Fall einer zuständigen Abteilung zuweist (siehe auch Perspektive des Referats für Sicherheit und Verkehr). In schwereren Fällen, wie Körperverletzung oder gefährlicher Drohung, wird die Anzeige direkt an die Staatsanwaltschaft weitergeleitet.

Während die Polizei keine Bürgermeister*innen oder Vermieter*innen direkt zur Intervention auffordern kann, spielen lokale Akteur*innen dennoch eine Rolle: Bürgermeister*innen oder Ortsvorsteher*innen können durch Gespräche deeskalierend wirken, oder Zuzügler*innen lokale Gepflogenheiten erklären. In speziellen Fällen werden Institutionen wie die Landwirtschaftskammer, die Bezirkshauptmannschaft oder Amtstierärzt*innen hinzugezogen, etwa bei Grenzstreitigkeiten oder Problemen mit Tierhaltung.

Trotz der hohen Konfliktdichte gibt es bislang keine systematische Verknüpfung zur Mediation. Der Interviewpartner betont, dass Mediation häufig als hilfreiche Maßnahme wahrgenommen wird und eine offizielle Möglichkeit, diese anzuregen oder in die Wege zu leiten, wünschenswert wäre. Die Erfahrung zeigt, dass Strafen allein die Konflikte selten dauerhaft lösen, sondern eher zu einer Verlagerung oder Verschleierung des Verhaltens führen.

Nachbarschaftskonflikte gehören laut einem Interviewpartner, der auch als Gewaltschutzbeauftragter tätig ist, zum Alltag und würden typische Konfliktursachen von Lärmbelästigung und Streitigkeiten um Grundstücksgrenzen bis hin zu eskalierenden persönlichen Fehden beinhalten. In manchen Fällen verstärken frühere Beziehungen oder kulturelle Spannungen den Konflikt. Die Polizei wird oft erst hinzugezogen, wenn die Situation bereits eskaliert ist, und hat dann primär die Aufgabe, Ruhe und Ordnung wiederherzustellen.

Die Polizei verfügt über verschiedene Interventionsmöglichkeiten: Bei akuter Gefahr können Betretungsverbote nach § 38a ausgesprochen werden, während in weniger bedrohlichen Situationen Kommunikation und Streitschlichtung im Vordergrund stehen. So werden die Konfliktparteien ermutigt, selbst Lösungen zu finden – etwa durch Gespräche mit Bürgermeister*innen oder Fachstellen wie Amtstierärzt*innen.

Trotz der Komplexität vieler Fälle sehen die befragten Polizeikräfte großes Potenzial in der Mediation. Obwohl sie selbst keine direkte Erfahrung damit haben, äußerten sie den Wunsch nach einer offiziellen Struktur, um Mediation in Nachbarschaftskonflikten anregen oder initiieren zu können. Gerade bei emotional aufgeladenen Konflikten könnte Mediation helfen, die Eskalationsdynamik zu durchbrechen und nachhaltige Lösungen zu finden.

Nachbarschaftskonflikte gehören zu den emotionalsten und komplexesten Fällen am Gericht. Sie umfassen ein breites Spektrum an Streitpunkten, darunter Grenzstreitigkeiten, Lärm, Drohungen, Gewalttätigkeiten oder Klagen auf Kündigung und Räumung. Dabei wird im Zivilrecht nicht bestraft, sondern verpflichtet: Urteile können Exekutionstitel sein, die bei Verstößen Geldstrafen nach sich ziehen.

Mediation wird von der Justiz als sinnvoll bewertet, insbesondere da rechtliche Urteile emotionale Konflikte selten lösen können. Mediator*innen können helfen, Beziehungsmuster zu klären und ein erneutes Zusammenleben zu ermöglichen. Fälle, in denen eine Mediation erfolgreich war, erreichen die Gerichte naturgemäß nicht — lediglich bei gescheiterten Versuchen wird dies durch ein Mediationsschreiben dokumentiert.

Trotz der positiven Bewertung von Mediation gibt es strukturelle Hürden: Die Kosten sind für viele Betroffene abschreckend, weshalb sie lieber direkt ein Urteil anstreben oder den kostenlosen Einigungsrichter in Anspruch nehmen.

In der Praxis bleibt Mediation trotz ihres Potenzials untergenutzt. Eine verpflichtende Mediation als Vorstufe zum Gerichtsverfahren wäre aus Sicht der Richter*innen wünschenswert, um langwierige und zermürende Konflikte frühzeitig zu deeskalieren und nachhaltige Lösungen zu ermöglichen.

- Perspektive von Konfliktbearbeitungs- und Gewaltschutzorganisationen

Konfliktregler*innen agieren im Prozess allparteilich und fungieren als Vermittler*innen, die beide Seiten bei der Lösungsfindung unterstützen. Einzelgespräche dienen dazu, Vertrauen aufzubauen und die Perspektiven beider Seiten zu verstehen.

Insbesondere Nachbarschaftskonflikte spielen in der Praxis immer wieder eine Rolle, auch wenn sie häufig mit anderen Konflikttypen wie Beziehungskonflikten oder Familienstreitigkeiten verknüpft sind. Typische Delikte reichen von Sachbeschädigungen an Grundstücksgrenzen bis hin zu wiederholten Bedrohungen.

Die Besonderheit von Nachbarschaftskonflikten liegt in den oft langen Vorgeschichten und der Tatsache, dass die Parteien räumlich aneinandergebunden sind. Ein Arbeitsplatzwechsel oder eine Trennung erscheint vielen leichter als ein Umzug, wodurch die Eskalationsgefahr erhöht wird. Gerade deshalb wird eine möglichst frühe Intervention als wichtig angesehen.

Ein spannendes Learning aus der Praxis ist die Bedeutung des sozialen Umfelds: Nachbarn, Familie oder Gemeinschaften können als Echokammern fungieren, die Konflikte verstärken oder entschärfen. Eine gemeinsame Abschlussvereinbarung, ein Aushang oder symbolische Gesten wie ein gemeinsames Grillfest können helfen, Frieden nicht nur herzustellen, sondern auch nachhaltig zu verankern.

Gewaltschutzeinrichtungen nennen vielfältige Ursachen von Nachbarschaftskonflikten: Etwa wenn ein Konflikt entsteht, weil Kinder mit ihren Fahrrädern am Grundstück des Nachbarn vorbeifahren. Konflikte entstehen jedoch auch durch bauliche Veränderungen, Parkprobleme oder unaufgeforderte Eingriffe in die Privatsphäre der anderen Partei. In diesen Fällen besteht oft keine persönliche Beziehung zwischen den Parteien, was die Konfliktlösung erschwert. Solche Konflikte fußen oft darauf, dass Handlungen als absichtliche Provokationen wahrgenommen werden.

Es werden positive Erfahrungen mit Mediation beschrieben, insbesondere im Zusammenhang mit gerichtlichen Auseinandersetzungen, wie etwa bei Familienmedationen nach einer gerichtlichen Klärung von Sorgerechts- oder Besitzfragen. Dementsprechend wird Mediation als sinnvoll angesehen, insbesondere wenn es darum geht, emotionale Konflikte zu lösen und Beziehungssysteme zu verändern. Eine rechtliche Regelung kann emotionale Konflikte nicht

vollständig lösen. Die Herausforderung bei der Mediation liegt jedoch in den Kosten und der Schwierigkeit, sich den eigenen Anteilen am Konflikt zu stellen.

- Bewohner*innen von OSG-Gebäuden

An Konflikten unbeteiligte Nachbar*innen bestätigen, dass Nachbarschaftskonflikte in Mietverhältnissen vielschichtig und emotional aufgeladen sind und Konfliktursachen scheinbar tief in der Lebenswelt der Nachbar*innen verankert sind.

Die Wohnbaugenossenschaft (OSG) wird als immer ansprechbar und zugänglich erlebt – Bewohner*innen wissen auch in der Regel, wohin sie sich wenden können. Doch direkte Lösungen werden in manchen Fällen nicht geboten. Aktuelle Tools, wie anlassbezogene Mieter*innen-Versammlungen oder Informationskanäle, sind vorhanden, reichen aber für die Bearbeitung mancher Konflikte nicht aus. Besonders für strukturelle Anliegen (z.B. den aufgrund des Alters vieler als notwendig erachteten Lift) oder andere wiederkehrende Probleme wäre eine intensivere Kommunikation gewünscht. Dennoch bewerten beide die Wohnung als ihren Wünschen überwiegend entsprechend.

Die Möglichkeit der Mediation wird sehr positiv bewertet, insbesondere ausgehend von dem Ziel, nach einem Konflikt wieder normal nebeneinander wohnen zu können. Mediation funktioniert nach Meinung der Interviewten jedoch nur, wenn beide Parteien eine Lösung anstreben. Als Erfolgsfaktoren werden Kommunikationsfähigkeit (Mediation setzt intellektuelle Ressourcen voraus, um Situationen neu bewerten zu können sowie Freiwilligkeit und Kooperationsbereitschaft (ohne die Bereitschaft zur Zusammenarbeit stößt Mediation an Grenzen).

In eskalierten Fällen wünschen sich die Bewohner*innen ein Gerichtsverfahren mit verbindlicher und schneller Entscheidung als letzte Instanz.

Die soziale Dynamik reicht von freundlichem Umgang bis hin zur Anonymität. Während punktuelle Hilfsbereitschaft (z.B. falsch abgelegte Post zur richtigen Partei zu bringen) existiert, sind enge Nachbarschaftsbeziehungen selten. Trotz Engagements einzelner Bewohner*innen (z.B. Begrüßung der Nachbar*innen mit kleinen Geschenken) gibt es keine Illusionen über durchgehend harmonische Beziehungen.

- Perspektive von Sozialeinrichtungen

Ein frühzeitiges Eingreifen und die Investition in Gespräche kann Konfliktpotential reduzieren und den sozialen Zusammenhalt stärken. Daher wird Mediation als wertvolles Instrument geschätzt, insbesondere in eskalierten oder langwierigen Konflikten. Mediation wird dementsprechend insbesondere Deeskalation, die Aufarbeitung verdeckter Konflikte oder der Aufbau von Wertschätzung zugeschrieben. Für eine erfolgreiche Mediation wären jedoch Rahmenbedingungen (Sichtbarkeit des Angebots, räumliche Infrastruktur, Integration in bestehende Strukturen) erforderlich.

Sozialeinrichtungen berichten, dass neben der reinen Antragsstellung für Energie- und Mietkosten deutlich wird, dass die Probleme der Betroffenen über finanzielle Aspekte hinausgehen können. Durch strukturierte Gesprächsführung und das Sichtbarmachen dahinter liegender Konfliktursachen könnten viele Eskalationen frühzeitig abgefangen werden.

Mediation bietet einen Raum, in dem alle Perspektiven gehört werden und Respekt als Grundlage für ein weiteres Zusammenleben etabliert werden kann.

Mediation sollte als ein fest verankertes Tool in der sozialen Wohnunterstützung etabliert werden. Dafür braucht es niederschwellige Zugänge, Schulungen für Mitarbeitende und eine stärkere Sichtbarkeit des Angebots. Ergänzt durch enge Vernetzung mit Behörden und Sozialträgern könnte Mediation so zur nachhaltigen Entlastung aller Beteiligten beitragen und Delogierungen langfristig verhindern.

- Mediation in Nachbarschaftskonflikten: Erfahrungen und Spezifika in Niederösterreich

In Niederösterreich zeigt sich ebenfalls, dass Mediation ein wesentliches Instrument zur Konfliktbearbeitung in Wohnsituationen sein könnte, obwohl sie bisher im hier untersuchten Feld kaum systematisch eingesetzt wurde. Die Arbeit der befragten Organisation zeigt ein komplexes Geflecht aus sozialen, psychosozialen und materiellen Faktoren, die in den meisten Konflikten zwischen Nachbar*innen eine wichtige Rolle spielen dürften.

Für Niederösterreich wird neben dem Stellen von Anträgen im Bereich der Wohnunterstützung zusätzlich die Möglichkeit zur Präventionsarbeit beschrieben. Die Organisationen klären bereits vor Gerichtsverfahren ab, ob außergerichtliche Vereinbarungen möglich sind, und begleiten die Betroffenen bis etwa Rückstände beglichen sind.

Organisationen im Rahmen der Wohnunterstützung beschreiben, dass Konflikte häufig in Zusammenhang mit Mietrückständen, Lärm, Geruchsbelästigungen oder verstellten Gängen entstehen. Eine enge Vernetzung mit Sozialorganisationen und sozialen Diensten wird auch hier als entscheidend beschrieben. Gerade bei Fällen, die psychische Auffälligkeiten oder familiäre Belastungen betreffen, können durch frühzeitige Interventionen Delogierungen verhindert oder zumindest die Auswirkungen gemildert werden.

Mediation kommt kaum zum Einsatz, wird aber als ein wertvolles Instrument beschrieben um komplexe Konflikte zu entschärfen. Mediation könnte helfen, Verständnis zu schaffen, Konfliktparteien zu einer gemeinsamen Lösung zu führen und langwierige Eskalationen zu vermeiden. Selbst wenn eine vollständige Versöhnung nicht gelingt, kann Mediation zumindest ein respektvolles Nebeneinander ermöglichen.

Reflexionstreffen Mediator*innen

Regelmäßige Reflexionstreffen des Mediator*innen Teams mit ACP dienen dazu, herausfordernde Situationen bei Mediationen zu besprechen, ebenso wie allgemeine, organisatorische Themen in der konkreten Abwicklung des Projekts (siehe Kapitel 4. Forschungsdesign und methodisches Vorgehen/Reflexionstreffen Mediator*innen). Wiederholt kamen folgende Themen zur Diskussion:

- Räumlichkeiten für Mediationen

Es wurden Räume der OSG, in Gemeinden, im Haus International (ACP) und öffentliche Räume (Kaffeehaus) für Gespräche im Rahmen der Konfliktarbeit genutzt. Unterschiedlich wird die Qualität von Büros der OSG gesehen, zum einen könnten diese nur während der Bürozeiten genutzt werden. Dies würde gerade bei berufstätigen Konfliktparteien aber nicht möglich sein.

Auch wäre es aufgrund des hierarchischen Ungleichgewichts zwischen OSG und Bewohner*innen diese Räume eher zu meiden. Zum anderen würde die Büros der OSG in bestimmten Situationen genutzt werden, beispielsweise wenn die Gespräche in wenig einsehbaren Büros stattfänden. Dies würde eine gewisse Diskretion gewährleisten.

Gemeinderäumlichkeiten wären grundsätzlich neutrale Orte, jedoch könne es auch hier zu unangenehmen Situationen kommen.

Neutrale Orte wären jedenfalls als eine Voraussetzung für eine gelingende Konfliktarbeit genannt. Dies könnten beispielsweise Gemeinschaftsräume in der eigenen oder einer anderen Wohnhausanlage sein. Diese Räume müssten über ein Mindestmaß an professioneller Ausstattung (Stifte, Papier, Toiletten etc.) verfügen. Leider gäbe es diese jedoch kaum.

Als abzulehnen wurden die Wohnungen von Konfliktparteien eingestuft.

- Zusätzlich erforderliche Informationen

Erfahrungen aus abgeschlossenen und laufenden Mediationen hätte sich gezeigt, dass einige Informationen für die Arbeit der Mediator*innen wichtig wären, wie etwa ob es bereits Polizeieinsätze im Kontext des Konflikts gegeben hätte oder ob eine Androhung der Kündigung bereits erfolgte.

Die Eigentumsverhältnisse in der Wohnhausanlage wären ebenso von hoher Relevanz für die Konfliktbearbeitung, so wäre es wichtig zu wissen, ob es sich um Eigentum oder Miete handle oder beispielsweise um betreutes Wohnen – hier wäre die Gemeinde als Eigentümerin eine wichtige Ansprechpartnerin.

- Vorbereitung/Nachbereitung der Konfliktarbeit

Es wird festgehalten, dass eine rasche Terminvereinbarung für Gespräche mit den Konfliktparten für einen positiven Verlauf entscheidend wäre. In diesem Zusammenhang wird es kritisch gesehen, wenn die Konflikte erst nach längerem Bestehen an das Mediator*innen Team weitergeleitet werden (ein konkreter Zeitraum kann hier nicht genannt werden, da die Konflikte unterschiedliche Dynamiken aufweisen). Langen Wartezeiten auf die ersten Gespräche mit den Mediator*innen würden die Chancen der Mediation aufgrund verhärteter Fronten deutlich verringern.

Die Vorbereitung – das Clearing – im Vorfeld der Mediation würde relativ hohe zeitliche Ressourcen der Mediator*innen binden. Aus diesem Grund wird die Möglichkeit einer vorgelagerten Clearingstelle diskutiert. Vorteile würden darin gesehen, dass die Clearingstelle die Konfliktparteien auf die Mediation vorbereiten und ihre Zustimmung einholen würde, sie könne auch noch notwendige Informationen einholen. Durch die Weiterleitung an eine*n Mediator*in für die effektive Durchführung der Mediation könne verhindert werden, dass die Neutralität des Mediator*innen Teams in Frage gestellt wird, sollte der Kontakt zu einer Konfliktpartei umfangreicher als zur anderen stattgefunden hätte. Der unterschiedlich intensive Kontakt könne nicht verhindert werden, wenn es zum Beispiel mehrere Gespräche mit einer Partei erfordere um deren Zustimmung zur Konfliktarbeit zu erhalten. Diese erste Ablehnung gegenüber der Mediation wird auch darin gesehen, dass sich die Konfliktparteien

bei Nachbarschaftskonflikten die Frage stellen würden, ob der Aufwand für die Mediation gerechtfertigt wäre. Dies würde bei Familienfragen außer Frage stehen.

Nach Abschluss einer Mediation wird ein weiterer persönlicher Kontakt zwischen Mediator*innen Team und Konfliktparteien als wichtige Präventionsmaßnahme angesehen, dies hätte sich bei einigen Fällen bereits bewiesen. In diesem Zusammenhang könnte auch die Teilnahme von Mediator*innen bei Veranstaltungen der OSG (etwa bei Mieter*innen- oder Eigentümer*innen Versammlungen) als Chance gesehen, potentielle Konflikte bereits im Ansatz lösen zu können.

- Reaktion auf Mediation

Die Reaktion der Konfliktparteien auf das Angebot der Mediation ist vielfältig. Es kommt beispielsweise zu offener Ablehnung. Eine mögliche Ursache dafür ist, dass aufgrund mangelnden Wissens über Mediation Skepsis vorherrscht, hier kann es nach entsprechender Aufklärung zu einer Änderung im Verhalten der Konfliktparteien kommen und sie nehmen aktiv an der Konfliktarbeit teil. Zum Teil wird davon berichtet, dass das Angebot der Mediation von den Parteien als eine Art „Trostpflaster“ empfunden würde.

Kontrovers wird es von anderen Konfliktparteien wahrgenommen, sie würden sich durch das Angebot der OSG in ihren Sorgen und Klagen ernst genommen fühlen. Es wird berichtet, dass die Konfliktparteien positiv auf das Angebot reagieren, da sie hofften dadurch ein ruhigeres, friedliches Leben führen zu können. Bereits das Gespräch mit den Mediator*innen wird von Parteien sehr positiv bewertet, es würde eine Erleichterung bedeuten, das Problem einer neutralen Person beschreiben zu können.

Wiederholt wird von den Parteien der Wunsch nach regelmäßigen Austauschtreffen mit Nachbar*innen geäußert – dies würde von Seiten des Mediator*innen Teams im Sinne des Präventionsgedankens begrüßt.

- Konfliktthemen

Es wurden zahlreiche Konfliktthemen angeführt, vor allem wären es Ruhestörung (lautes Reden in der Wohnung, in der Außenanlage, Kinder, Haustiere, persönliche Angriffe, Verschmutzung (Müllentsorgung, Tiere), die Parkplatzsituation (Parken über zwei Parkplätze, auf fremden Parkplatz parken, Autos werden größer – Parkplätze bleiben gleich groß), nicht widmungsgemäße Verwendung von Gemeinschaftsräumen oder der Außenanlage des Wohnbaus. Dieses als regelwidrig empfundenes Verhalten führt zu Konflikten, die in verbalen Auseinandersetzungen, Beleidigungen, Beschuldigungen, persönlichen Angriffen bis hin zu Gewalt führen und unter Umständen Polizeieinsätzen als Folge haben.

Als eine Ursache für die häufig angeführte Konfliktursache Lärm werden hellhörige Wände in den Gebäuden beschrieben, wodurch die Privatsphäre deutlich eingeschränkt würde.

Zwei wichtige Punkte werden seitens des Mediator*innen Teams angeführt, wiederholt hätte sich gezeigt, dass der ursprüngliche Konflikt bereits Jahre zurückliegen würde und dieser den Konfliktparten nicht mehr bewusst sei. Ein über lange Zeit schwelender Konflikt wäre deutlich herausfordernder zu bearbeiten. Als zweiten Punkt führt das Mediator*innen Team an, dass

ihnen wiederholt von den Konfliktparteien berichtet wurde, sie hätten das Gefühl, dass die OSG nicht erreichbar wäre bzw. auf ihre Beschwerden reagieren würde. Auch eine Parteilichkeit seitens der Hausverwaltung stünde im Raum.

Die gemischte Nutzung von Gebäuden (Privatwohnungen in Miete oder Eigentum, Ärzte und Ärztinnen, Starterwohnungen, betreutes Wohnen, betriebliche Nutzung...) würden aufgrund unterschiedlicher Interessen zu Konflikten führen.

- Eignung des Konflikts für Mediation

Konflikte wären nicht in jedem Fall medierbar – so wäre eine deutliche Grenze bei Gewaltanwendung oder Rassismus zu ziehen. Klagsandrohungen, eingeschaltete Anwälte und Anwältinnen oder anstehende Delogierungen wären Grenzfälle, hier müsste von Fall zu Fall entschieden werden. Ebenso verhielte es sich bei Fällen, in denen die KJH involviert wäre oder es Betretungsverbote gäbe. Eine Vernetzung mit diesen Behörden bzw. Einrichtungen wäre wünschenswert.

Räumliche Probleme, wie die oben angeführten Parkplätze, und daraus resultierende Konflikte könnten nur an der Oberfläche behandelt werden. Aber auch dies würde eine Erleichterung für die Bewohner*innen mit sich bringen.

- Strukturelle Themen

Im Rahmen der Reflexionstreffen des Mediator*innen Teams wurden Vorschläge und Ideen, welche aus den durchgeführten Mediationen resultierten, angesprochen und diskutiert. So wurde etwa besprochen, dass es sinnvoll wäre, wenn ein Infoschreiben seitens ACP an die Konfliktparteien ergeht, in dem angekündigt wird, dass sich ein*e Mediator*in telefonisch melden wird. Dieser Vorschlag wurde beispielsweise, nach Rücksprache mit der OSG, bereits im laufenden Projekt umgesetzt.

Auch wurde die Möglichkeit besprochen, dass sich Konfliktparteien aktiv beim Mediator*innen Team melden könnten. Die erforderliche Info wäre erneut durch ein Schreiben seitens ACP oder durch einen entsprechenden Hinweis auf der Website der OSG möglich. Wichtig wäre hier die Niederschwelligkeit.

Seitens der Mediator*innen wurde mit einer höheren Anzahl an weitergeleiteten Konflikten seitens der OSG gerechnet. Eine mögliche Ursache wurde darin gesehen, dass die Hausverwalter*innen bis dato für die Schlichtung von Konflikten verantwortlich waren und sie sich nach wie vor in dieser Verpflichtung sehen würden. Die Folge der späteren Überweisung eines Konflikts wäre unter Umständen, dass es zu einer Eskalation kommt und dadurch zu verhärteten Fronten zwischen den Konfliktparteien. Eine Bearbeitung würde sich dadurch deutlich herausfordernder gestalten.

Um diese Situation zu besprechen, aber auch um ein besseres gegenseitiges Verständnis zu forcieren, wurde seitens der Mediator*innen der Wunsch geäußert, die Hausverwalter*innen persönlich kennen zu lernen. Es habe sich gezeigt, dass sich die aktive Unterstützung durch Hausverwalter*innen positiv auf die Konfliktarbeit auswirken würde. Anlässlich des persönlichen Kennenlernens sollte auch besprochen werden, welche zusätzlichen

Informationen über einen Konflikt für die Bearbeitung durch die Mediator*innen wichtig wären. Hier wurde beispielsweise angeführt, dass bereits stattgefundene Polizeieinsätze, hinzugezogene Rechtsberatung und -vertretung, die bisherige Beziehung der Konfliktparteien zueinander wichtige Faktoren in der Konfliktbearbeitung darstellen würden.

Als wichtigen Punkt hinsichtlich Präventionsarbeit seitens der OSG wird eine klare Richtlinien-/Regelgestaltung gesehen – weniger, dafür konkrete Vorgaben würden weniger Interpretationsspielraum zulassen. Entscheidend wäre hier, dass die OSG diese Richtlinien beispielsweise bei moderierten Bewohner*innen Treffen klarlegen würde. Diese Treffen sollten durch Mediator*innen begleitet werden. In der Folge müsse die OSG auf die Einhaltung dieser Bedingungen achten.

Besonders herausfordernd zeigten sich Konflikte, in denen die OSG selbst indirekt zur Konfliktpartei würde. Dies wurde bspw. beobachtet, wenn es zu Vereinbarungen gekommen wäre, die in der Wahrnehmung einer Konfliktpartei, nicht mit allen Betroffenen im Vorfeld geklärt wurden. Es gäbe „Einzelvereinbarungen“, die nicht im Interesse aller Parteien getroffen worden wären.

- Verlauf/Resultat Mediation

Konfliktparteien würden beschreiben, dass sie es als positiv und entlastend wahrnehmen würden, wenn sie eine Kontaktmöglichkeit zum Mediator*innen Team hätten, sollte es zu einem Konflikt kommen.

Vertiefend können diese sowie ergänzende Themen aus den der HAW vorliegenden Mediationsprotokollen wiedergefunden werden.

Mediationsprotokolle

Die seitens der Mediator*innen anonymisiert zur Verfügung gestellten Verlaufsprotokolle wurden entlang der gleichen Kategorien wie die Interviews mit den Konfliktparteien ausgewertet.

- Was bewirkt der Konflikt bei den Menschen

In den Protokollen wird angeführt, dass die Situation schwer zu ertragen wäre, der Alltag belastender würde. Weiters wird Hilflosigkeit beschrieben, bis hin zu psychischer Überlastung, körperlichen Beschwerden und Angst. Auch wird Sorge um Nachbar*innen, insbesondere Kinder angeführt.

- Wahrnehmungen der einzelnen Konfliktparteien

Aussagen der Konfliktparteien hinsichtlich der Selbstwahrnehmung wurden in den Mediationsprotokollen wie folgt dokumentiert: Die beschuldigten Parteien verstehen zumeist nicht, welches Verhalten die anderen Bewohner*innen stören, was ihnen vorgeworfen wird, zum Teil herrscht die Einstellung, dass sie für die Taten anderer verantwortlich gemacht werden. Es wird von falscher Einschätzung, aufgrund bestehender Vorurteile berichtet und bei

einigen beschuldigten Konfliktparteien besteht das Einsehen, dass sie sich beispielsweise zu laut verhalten.

- Wünsche der Bewohner*innen

Aus dieser Selbstwahrnehmung aber auch der Fremdwahrnehmung resultieren folgende Wünsche der Konfliktparteien: Grundsätzlich besteht der Wunsch nach Ruhe, ein Ende des Konflikts und daraus resultierend gute Nachbarschaft. Es wird direkte Kommunikation, das persönliche Gespräch zwischen den Konfliktparteien als wertvoll eingeschätzt und gewünscht. In diesem Zusammenhang wird auch angeführt, dass Bewohner*innen Versammlungen unter Beisein von Mediator*innen wünschenswert sind bzw. das Mediationsangebot seitens der OSG weiter bestehen sollte, beziehungsweise die Möglichkeit bestehen sollte, sich direkt mit den Mediator*innen in Verbindung setzen zu können.

- OSG

Ein direkte Kontaktaufnahme bei Problemen oder Beschwerden von Seiten der OSG mit der beklagten Partei wird angeführt – denn von einem allgemeinen Schreiben an alle Bewohner*innen oder einem Aushang würde sich niemand angesprochen fühlen. Eine Lösung durch die OSG wird jedoch häufig in Frage gestellt. Es wären die Hausverwaltungen nicht in der Lage, als Konfliktlöserinnen aufzutreten, da die fachliche Ausbildung dazu fehle. Die Neutralität und Professionalität der Mediator*innen wird als wichtiges Merkmal für die erfolgreiche Konfliktlösung genannt – dies wäre durch die Hausverwaltung so kaum leistbar.

Gleichzeitig ist in den Mediationsprotokollen zu lesen, dass die Bewohner*innen die Hausverwaltungen für eine Konfliktlösung in der Verantwortung sehen, dass sie (die Bewohner*innen), sofern die Hausverwaltung keine Lösung „anbieten“ könne, andere Wege – Polizei, Rechtsschutz, Medien – gehen würden – dies in der Hoffnung auf eine Lösung des Konflikts.

Um die fachliche Kompetenz der Hausverwalter*innen mit der der Mediator*innen zusammenzuführen, werden Bewohner*innen Versammlungen unter Anwesenheit von Mediator*innen gewünscht. Es wird als Chance gesehen Konflikte aus rechtlicher (OSG) Sicht klären zu können und gleichzeitig daraus resultierende Konflikte zu besprechen, zu klären und eine für alle vertretbare Lösung zu finden.

Das Mediationsangebot der OSG wird sehr begrüßt und der Wunsch, dass dieses weitergeführt wird, ist omnipräsent – viel zu lange hätte es keine adäquate Konfliktlösung gegeben.

- Polizei, Rechtsvertretungen, Behörden

Eine für die Mediation wichtige Information betrifft die Involvierung von Polizei, oder Rechtsvertretungen in einem Konflikt. Von einer Lösung des Konflikts durch diese Stellen ist jedoch kaum zu lesen, es gäbe Notrufe bei der Polizei oder Beschwerden bei der Gemeinde, jedoch wird in den Mediationsprotokollen zumeist davon gesprochen, dass es zu einem positiven Abschluss oder zu einer zufriedenstellenden Lösung gekommen wäre, was wiederum zu Unzufriedenheit oder dem Gefühl der Hilflosigkeit führt.

- Abschluss der Mediation

Im Gegensatz dazu, ist in den Protokollen von deutlichen, positiven Veränderungen zu lesen. Es wird von Beruhigung gesprochen, davon dass für alle Parteien vertretbare Lösungsansätze gefunden oder Vereinbarungen getroffen werden konnten. Es werden Hände gereicht, es wird miteinander gesprochen, sich entschuldigt, Zugeständnisse oder selbstreflektierte Aussagen gemacht. Konfliktparteien hätten nach erfolgter Mediation den Mut andere Bewohner*innen anzusprechen und Unklarheiten direkt zu klären.

- Grenzen der Mediation

Ungeachtet dessen, zeigen die Protokolle nicht zustande gekommener Mediationen Grenzen dieser auf – nämlich fehlendes Bewusstsein für Recht oder Regeln, Rassismus oder Desinteresse an der Hausgemeinschaft seitens der Konfliktpartei.

Aus den Ergebnissen der beschriebenen Datenerhebung generierte erste Hypothesen wurden in fünf unterschiedlichen Abschlussveranstaltungen mit Stakeholder bearbeitet, diskutiert und weiterentwickelt.

Abschlussworkshops und Diskussionen

Holistic Pattern Mining Workshop

Mit Hilfe eines Flipcharts wurden sowohl das Projekt als auch Methode am Beginn des Workshops vorgestellt (siehe Abbildung 2: Projektvorstellung).



Abbildung 2: Projektvorstellung
Eigene Darstellung

Phase 1:

Die Teilnehmenden bekamen ein A3-Poster (siehe Abbildung 3: Thema des Workshops) auf dem das Workshop-Thema dargestellt war und wurden aufgefordert, ihr Mining nach eigenen Erfahrungen und Einstellungen auf gelbe Post-its zu schreiben. In dieser Phase wurden die

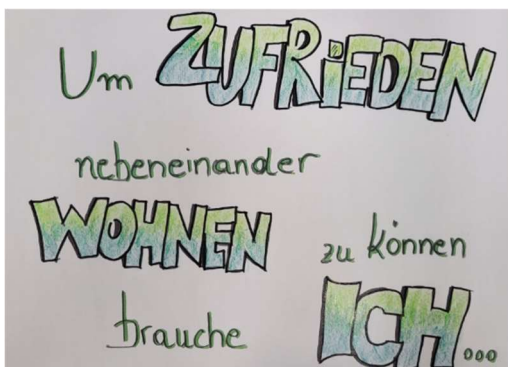


Abbildung 3: Thema des Workshops
Eigene Darstellung

Teilnehmer*innen aufgefordert nicht miteinander zu sprechen, es sollte jede*r für sich die eigenen Erfahrungen/Meinungen auf gelben Post-its festhalten.

Für den Fall, dass zu wenige Assoziationen gekommen wären, waren zwei Zusatzfragen vorbereitet, welche jedoch nicht benötigt wurden (siehe Abbildung 4: Zusatzfrage 1 und Abbildung 5: Zusatzfrage 2)



Abbildung 4: Zusatzfrage 1
Eigene Darstellung



Abbildung 5: Zusatzfrage 2
Eigene Darstellung

Phase 2:

In Phase zwei wurden Kleingruppen gebildet, in denen ein Eins-zu-eins-Vergleich der Ergebnisse aus Phase eins vorgenommen wurde. In dieser Phase wurde miteinander gesprochen, diskutiert und verglichen. Nachdem sich die Kleingruppen auf übergeordnete Themen geeinigt hatten, wurden die Einzelergebnisse geclustert und mit eindeutigen Namen versehen. Diese Cluster wurden auf beige Post-its geschrieben und die dazugehörigen gelben Post-its (Einzelergebnisse) zusammen für alle sichtbar gemacht. Das Clustern hob die einzelnen Erfahrungen auf die Metaebene und bot die Grundlage für die Findung von Antworten und erste Lösungen.

Folgende Cluster wurden von den Kleingruppen gebildet:

Gruppe 1:

- Offenheit und Respekt
- Grundregeln
- Nähe und Distanz
- Keine Konflikte
- Lebenswertes Umfeld

Gruppe 2:

- Eigenverantwortlichkeit
- Soziale Aspekte
- Regeln

Gruppe 3:

- Miteinander
- Kommunikation
- Abgrenzung

Zusammengefasst wurden folgende Punkte für ein gutes Miteinander definiert, wobei auch Punkte angesprochen wurden, die nicht im Verantwortungs- bzw. Einflussbereich der Bewohner*innen liegen.

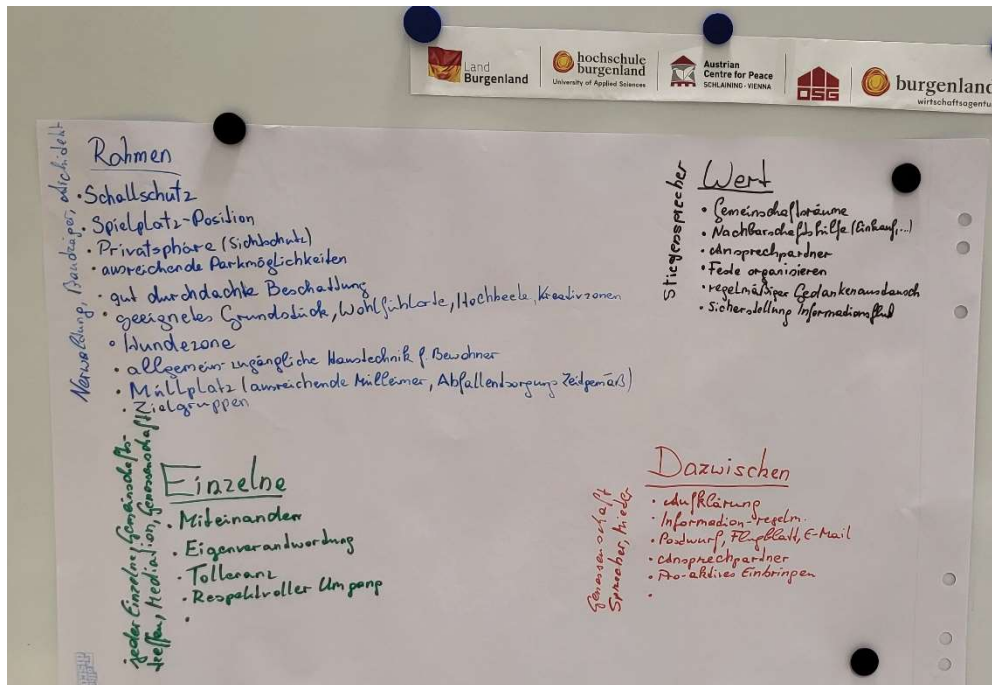


Abbildung 6: Ergebnisprotokoll Phase 2
Eigene Abbildung

- Rahmenbedingungen für ein gutes Miteinander

Regeln schaffen Orientierung und Struktur: Ein klar vereinbarter und kommunizierter Reinigungsplan oder allgemeine Hausordnungen helfen, Erwartungen zu klären. Neu einziehende Bewohner*innen sollten diese Regeln frühzeitig kennen, um Missverständnisse zu vermeiden. Sanktionen wenn Regeln nicht eingehalten werden scheinen wichtig. Ebenso ist entscheidend, dass gemeldete Anliegen ernst genommen und bearbeitet werden.

Konflikte sind in einem engen Zusammenleben unvermeidbar, doch die Art der Bearbeitung ist entscheidend. Mediation, Mieter*innen-Versammlungen und eine neutrale Ansprechperson, die bei Bedarf hinzugezogen werden kann, könnten eine konstruktive Konfliktlösung erleichtern. Im Workshop fand die Idee von Stiegsensprecher*innen Anklang.

Ein freiwilliges Commitment von einzelnen Anwohner*innen, die bereits Erfahrung in Kommunikation erworben haben und die vor Ort ansprechbar sind und in Richtung Nachbar*innen wie auch in Richtung OSG Kommunikation pflegen. Eine solche Funktion ist aus anderen Projekten bekannt unter dem Begriff der Mentor*innen.

Wichtig ist, eine gemeinsame Sachebene zu schaffen, Emotionen nicht eskalieren zu lassen und Transparenz zu fördern. Mentor*innen könnten dabei helfen, Wissen zur Konfliktbearbeitung und zur Pflege einer problemlösenden Kommunikation innerhalb der Stiegen, Wohnhäuser und in der Organisation OSG nachhaltig zu entwickeln.

Phase 3:

In Phase drei wurden die erkannten Problemfelder und Themen sowie Ideen zur Verbesserung in den Clustern generiert. Dieser Schritt erfolgte in der gesamten Gruppe im Plenum. Diese Ergebnisse wurden auf blauen Post-its für alle sichtbar festgehalten.

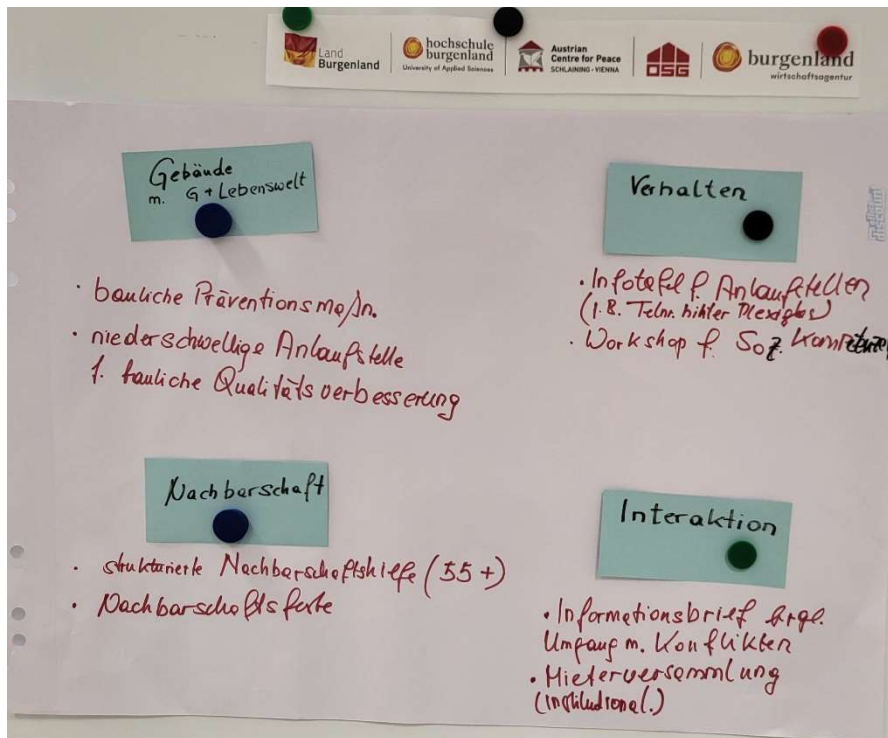


Abbildung 7: Ergebnis HPM-Workshop - Lösungsmöglichkeiten
Eigene Abbildung

- Nachbarschaft als gemeinschaftlicher Wert

Ein reines Nebeneinanderher-Leben wird als unzureichend empfunden – vielmehr wünschen sich viele Bewohner*innen eine gelebte Nachbarschaft. Dies bedeutet, Verantwortung für den gemeinsamen Lebensraum zu übernehmen, sich gegenseitig zu unterstützen und Rücksicht zu nehmen. Dabei sind Eigenverantwortlichkeit und die Bereitschaft zur Reflexion, wenn etwas schiefläuft, essenziell.

Ein respektvoller, freundlicher Umgang, Zuhören und auf individuelle Bedürfnisse eingehen, stärken das Gemeinschaftsgefühl. Humor, Toleranz und Akzeptanz kultureller Vielfalt fördern das Miteinander auf Augenhöhe. Im Konfliktfall sollte direkt das Gespräch mit der betroffenen Person gesucht werden, um Missverständnisse zu klären – notfalls mit externer Unterstützung.

Letztlich hängen alle Aspekte zusammen: Klare Regeln und ausreichende Ressourcen, wie zum Beispiel eine durchdachte Architektur, Wissen um bewährte Konfliktlösungsstrategien und die Förderung eines wertschätzenden Umgangs der Bewohner*innen mit den in der letzten Phase genannten Maßnahmen schaffen Grundlagen für ein langfristig friedliches und bereicherndes Zusammenleben.

- Ganzheitliche Maßnahmen für ein lebenswertes Wohnumfeld

Um ein nachhaltiges und harmonisches Zusammenleben zu fördern, braucht es ein Zusammenspiel aus baulichen, sozialen und organisatorischen Maßnahmen. Ziel ist es, die Bedürfnisse der Bewohner*innen frühzeitig zu erkennen und durch vorausschauende Planung und kontinuierliche Betreuung eine stabile Nachbarschaft zu schaffen.

- Rahmen: Prävention und bauliche Voraussicht

Eine Organisationseinheit innerhalb der OSG sammelt und analysiert Erfahrungen aus bisherigen Projekten, bereitet Wissen auf und gibt gezielte Handlungsempfehlungen für zukünftige Bauvorhaben. Diese Anlaufstelle ist niederschwellig, neutral und aktiv handelnd – und dient als Schnittstelle zwischen Mieter*innen und Bauträger.

Schallschutz ist essenziell, um Lärmübertragungen zu minimieren. Gleichzeitig sollten Orte definiert werden, an denen Lärm erlaubt ist (z.B. Spielplätze). Die Planung sollte auf unterschiedliche Altersgruppen Rücksicht nehmen: Bereiche für Kleinkinder, Rückzugsorte für ältere Kinder und ruhige Zonen für Erwachsene.

Idealerweise erfolgt eine Bedarfserhebung schon vor dem Bau – z.B. durch Kontaktaufnahme mit zukünftigen Mieter*innen. So können spezifische Bedürfnisse (Kinderwagen- und Fahrradabstellplätze, ausreichend Müllcontainer, barrierefreie Zugänge) rechtzeitig berücksichtigt werden und Konflikte bereits beim Einzug vermieden werden.

Die Überlegung einer Mischnutzung von allgemein zugänglichen Haustechnikräumen (die derzeit nur für Notfälle wie Wasserschäden oder technische Defekte genutzt werden) ist ebenso wichtig wie die Schaffung natürlicher Begegnungsräume: Hochbeete, Kreativzonen für Kinder, Wohlfühlorte oder Hundezonen, wenn Haustiere erlaubt sind.

- Werte: Gemeinschaft und Verantwortung stärken

Nachbarschaftshilfe kann durch Stiegen-Sprecher*innen/Mentor*innen gestärkt werden – engagierte Bewohner*innen, die als kommunikative Brücken fungieren. Diese Rolle (kein Amt!) wird bei Einzug kommuniziert. Die Sprecher*innen sind ansprechbar, vermitteln bei Konflikten und helfen, Anliegen auf kurzem Weg zu klären. Sie sind Nachbar*innen auf Augenhöhe, sehen unterschiedliche Perspektiven und fördern die Eigenverantwortung in den Stiegen.

Sollte ein*e Sprecher*in selbst Teil des Problems sein, muss es die Möglichkeit geben, sich direkt an die OSG zu wenden. Regelmäßige Mieter*innen-Treffen und Mediation unterstützen eine sachliche Konfliktlösung und bieten Raum, um Regeln gemeinsam zu reflektieren, anzupassen oder zu erneuern.

Nachbarschaftsaktivitäten wie Hoffeste oder Straßenfeste stärken die Zugehörigkeit. Workshops in Stiegenhäusern senken Hemmschwellen und schaffen Bewusstsein für gemeinschaftliche Verantwortung. Dabei ist wichtig, dass auch Regelverstöße besprochen werden dürfen, ohne dass dies als persönlicher Angriff gewertet wird.

- Vernetzung und Informationsfluss

Ein starkes Netzwerk mit der Gemeinde und klar sichtbare Infotafeln mit relevanten Anlaufstellen erleichtern den Zugang zu Hilfe. In Krisensituationen sollte niemand lange im Internet suchen müssen – Notrufnummern, Beratungsstellen und lokale Angebote sollten direkt vor Ort ersichtlich sein.

Ein Wohnhaus wird so zum Knotenpunkt des sozialen Lebens: durchdachte Bauplanung, engagierte Nachbarschaft, transparente Kommunikation und eine Kultur der gegenseitigen Unterstützung. So entsteht nicht nur Wohnraum, sondern ein echter Lebensraum, in dem sich alle Bewohner*innen sicher, gehört und respektiert fühlen.

Diskussionsrunde mit der Gruppe der Mediator*innen

Im Anschluss an ein Reflexionstreffen der Mediator*innen in den Räumen von ACP, wurde eine These formuliert und im Anschluss diskutiert:

Zentrale These: Mediation wäre genau für die tieferen Konfliktdimensionen, für die ein Nachbarschaftsstreit oft nur der Anlass oder das Ventil ist, eine geeignete Konfliktlösungsform mit folgenden Vorteilen:

Im Unterschied zur Sieger/Verlierer-Logik würde Mediation eine Konfliktlösung anstreben, die Ursache orientiert und in Verhältnissen wirksam ist und gleichzeitig ein (zivil-) gesellschaftliches Lernen fördern.

Eine erfolgreiche Mediation zur Konfliktbearbeitung innerhalb von OSG-Gebäuden kann gelingen, wenn verschiedene Aspekte berücksichtigt werden, die sowohl die Bedürfnisse der Bewohner*innen als auch die strukturellen Gegebenheiten einbeziehen.

- Die Rolle der Hausverwaltung und Mediator*innen

Ein tiefes, ehrliches Interesse an den Menschen und ihren Themen ist entscheidend. Mediator*innen sollten nicht nur Konflikte moderieren, sondern auch die Eigenkompetenz der Beteiligten stärken und ihnen zutrauen, selbst Lösungen zu finden. Gleichzeitig ist eine gute Vernetzung wichtig: Wenn die Bedürfnisse der Konfliktparteien die Kompetenzen der Mediator*innen übersteigen, sollten externe Expert*innen wie juristische Berater*innen hinzugezogen werden.

- Regeln als Orientierung, nicht als Belastung

Eine Überfrachtung mit Regeln kann kontraproduktiv sein. Besser sind wenige, konkrete und gut kommunizierte Regeln, deren Sinnhaftigkeit nachvollziehbar ist. Es sollte geklärt werden, warum sich Menschen nicht an Regeln halten und welche sozialen, kulturellen oder finanziellen Faktoren dabei eine Rolle spielen. Regeln geben Sicherheit, können aber auch einschränken – hier braucht es Transparenz und die Möglichkeit zur Mitgestaltung.

- Moderierte Mieterversammlungen als Prävention

Hausversammlungen mit Mediator*innen können helfen, Bedürfnisse offenzulegen und Missverständnisse frühzeitig aufzuklären. Gewaltfreie Kommunikation und ein Raum für Gespräche schaffen Verständnis und können Konflikten vorbeugen.

- Die Rolle der OSG

Die OSG selbst muss klar und konsistent agieren. Wenn sie den Eindruck vermittelt, die Bewohner*innen seien stärker als sie selbst, schwächt sie ihre eigene Position. Gleichzeitig sollte die OSG flexibel genug sein, um starre Strukturen aufzubrechen, Regeln gemeinsam mit den Bewohner*innen weiterzuentwickeln und an neue Gegebenheiten anzupassen.

Durch diese Elemente kann Mediation nicht nur zur Konfliktlösung beitragen, sondern langfristig ein friedlicheres und respektvolleres Miteinander in den Wohnanlagen der OSG fördern.

- Alternative Konfliktlösungen zur gerichtlichen Auseinandersetzung

Nicht jeder Konflikt lässt sich durch Mediation besser lösen als durch ein Gerichtsverfahren. In manchen Fällen ist Autorität unerlässlich, um klare und verbindliche Entscheidungen zu treffen. Besonders bei schweren Eskalationen oder tief verwurzelten Problemen wie Fremdenfeindlichkeit stößt Mediation oft an ihre Grenzen. Der Zeitpunkt des Mediationsstarts ist entscheidend: Je höher der Eskalationsgrad und je größer der entstandene Schaden, desto schwieriger wird eine außergerichtliche Lösung.

- Voraussetzungen und Rahmenbedingungen

Damit alternative Konfliktlösungen gelingen, braucht es die aktive Beteiligung der OSG. Regelmäßige Treffen zwischen OSG und Mediator*innen fördern den Beziehungsaufbau und die Klärung von Zuständigkeiten. Ein gemeinsames Verständnis über Leidensdruck und Eskalationsdynamiken ist essenziell. Intern oder extern benannte Konfliktbeauftragte könnten eine Anlaufstelle bieten und so die Zufriedenheit der Bewohner*innen erhöhen.

- Die Rolle der OSG und Hausverwaltung

Die OSG, als zentrale Instanz, kann durch innovative Ansätze wie Mediation ihr Leitbild aktiv leben und ein Alleinstellungsmerkmal schaffen. Die Frage, wie Kundenzufriedenheit gestärkt werden kann und gleichzeitig die Belastung der Hausverwaltungen (HV*innen) sinkt, ist zentral. Weniger Konflikte und klare Anlaufstellen könnten auch die Fluktuation bei den HV*innen reduzieren. Supervision und gezielte Unterstützung für HV*innen sind weitere wichtige Bausteine.

- Informationsmanagement und Konfliktanalyse

Um Konflikte strukturiert zu bearbeiten, braucht es ein durchdachtes Informationsstandortkonzept. Dieses sollte grundlegende Daten zu den Konfliktparteien enthalten, wie Name, Alter, Wohnzeitraum, Lage der Wohnung, Miet- oder

Eigentumsverhältnis sowie relevante Lebensumstände (Kinder, Haustiere, Fahrzeuge). Bei Konflikten in Mehrparteienhäusern kann ein Wohnungsplan helfen, räumliche Aspekte besser zu verstehen und Lösungen gezielter zu entwickeln.

- Wege zur Umsetzung

Der Weg zu einer funktionierenden, innovativen Konfliktkultur erfordert die Arbeit mit Führungskräften, die Bereitschaft zur kontinuierlichen Reflexion und eine klare Kommunikation nach innen und außen. Mediation kann als wertvolle Ergänzung zum Gericht dienen – vorausgesetzt, sie wird strategisch eingesetzt und von einem stabilen, gut vernetzten System getragen.

Diese beschriebenen Ergebnisse wurden während der Diskussion laufend mitdokumentiert (siehe Abbildung 8: Ergebnis Diskussionsrunde der Mediator*innen)

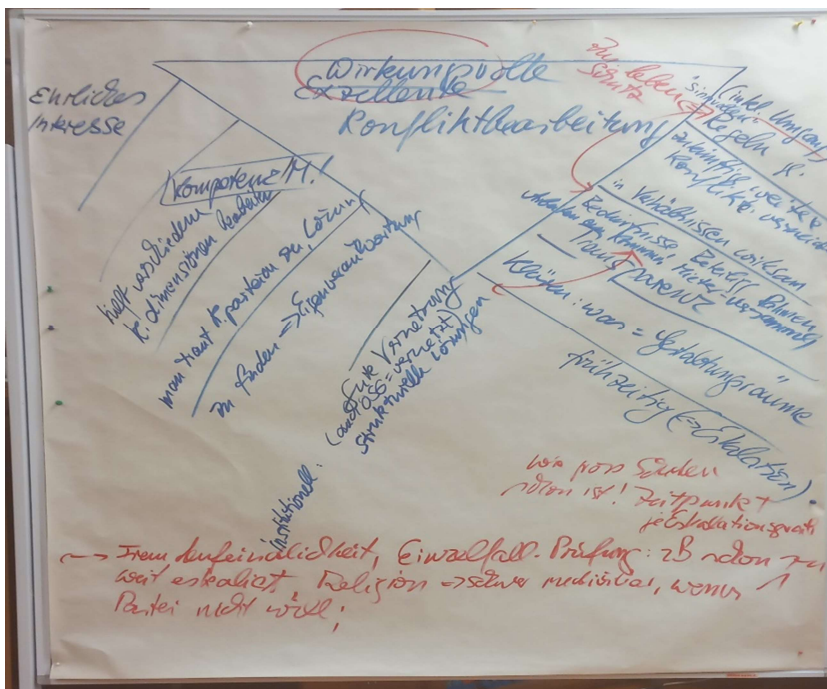


Abbildung 8: Ergebnis Diskussionsrunde der Mediator*innen
Eigene Darstellung

Diskussionsrunden der Judikative

Mediation wird als Instrument zur außergerichtlichen Konfliktlösung nur selten genutzt, insbesondere bei eskalierten Nachbarschaftskonflikten. Gerichtsverfahren zeigen, dass Konflikte oft auf Lärm, Lichtstörungen oder Müll zurückzuführen sind. Häufig liegen den Streitigkeiten tiefergehende persönliche oder soziale Probleme zugrunde, die ohne sozialarbeiterische Unterstützung schwer zu lösen sind. In 95 % der Fälle geht es um finanzielle Gründe. Vermutlich würde die Hälfte aller Fälle gar nicht strittig, sondern durch die Aufkündigung rechtswirksam. Das Gericht muss zunächst jeden Antrag zur Aufkündigung eines

Mietverhältnisses annehmen. Für Einwendungen gibt es eine vierwöchige Frist. Das ist eine einseitige Rechtshandlung.

Trotz dieser Herausforderungen zeigt die Mediation Potenzial: Sie ist kostengünstiger und kann nachhaltigere Lösungen fördern. Gerade bei Missverständnissen oder weniger schwerwiegenden Konflikten kann sie hilfreich sein. Es gibt positive Beispiele, etwa bei Familien mit Kindern oder Besuchsrechtsregelungen, wo Mediation erfolgreich zur Deeskalation beiträgt.

- Praktische Hürden der Mediation

Gerichtsverfahren sind oft mit Zeit- und Kostenproblemen verbunden. Wird Mediation während eines Verfahrens eingeschoben, kann das Verfahren unnötig verlängert werden. In dringenden Fällen – etwa bei extremen Störungen oder Verwahrlosung – braucht es schnelle, verbindliche Lösungen. Hier kann Mediation an ihre Grenzen stoßen.

- Gerichtliche Verfahren als strukturierte Lösung

Die Stärke des Gerichts liegt in der Durchsetzbarkeit von Entscheidungen. Bei schwerwiegenden Fällen wie Mietkündigungen wegen Verwahrlosung oder anhaltender Belästigung kann das Gericht vergleichsweise schnell verbindliche Beschlüsse fassen. Gleichzeitig wird wegen der Hintergründe von Konflikten deutlich, dass eine bessere Vernetzung mit sozialen Diensten sinnvoll wäre, um Mieter*innen frühzeitig zu unterstützen und Konflikte gar nicht erst eskalieren zu lassen.

- Die Rolle der OSG

Die OSG wird als strukturierte und gut vorbereitete Akteurin wahrgenommen. Im Gegensatz zu privaten Vermietern versucht die OSG oft Konflikte schon vor dem Gerichtstermin zu klären und Vereinbarungen zu treffen, um Kosten und unnötige Eskalationen zu vermeiden. Dies zeige, wie wichtig es ist, dass Wohnbauträger proaktiv Konfliktprävention betreiben.

Festgehalten wird, dass Mediation ein wertvolles Werkzeug sein kann, sie wäre aber nicht immer die passende Lösung. Besonders bei hoch eskalierten Konflikten oder strukturellen Problemen braucht es oft klare gerichtliche Vorgaben. Gleichzeitig wird deutlich, dass sozialarbeiterische Begleitung, klare Kommunikationskanäle und präventive Maßnahmen durch Wohnbauträger wie die OSG wesentlich dazu beitragen können, Konflikte gar nicht erst entstehen zu lassen oder frühzeitig zu entschärfen. Die Kombination aus Mediation, sozialer Unterstützung und einer strukturierten gerichtlichen Bearbeitung biete hier den größten Nutzen für ein nachhaltiges, respektvolles Zusammenleben.

Diskussion erster Hypothesen mit Mitarbeiter*innen der OSG

Hier lauteten die ebenfalls eingeführten Themen folgendermaßen: a) Mediation kann eine wichtige Ergänzung zu den Interventionen sein, die uns als Hausverwaltungen zur Verfügung stehen und b) Damit Mediation aus unserer Sicht erfolgreich sein kann, braucht es folgende Maßnahmen...

Abschließend wurde die Frage gestellt, was aus Sicht der Hausverwalter*innen Erfolg bedeuten kann und was dafür an Voraussetzungen notwendig wären.

Die Mediation hat sich laut OSG-Mitarbeiter*innen als ein wirksames Instrument zur Lösung von komplizierteren Nachbarschaftskonflikten erwiesen. Ein klarer Erfolg zeigt sich, wenn keine weiteren Beschwerden mehr eingehen – wenngleich dies nicht das alleinige Erfolgskriterium sein darf. Vielmehr ist ein nachhaltiger Erfolg dann gegeben, wenn Menschen in den Wohnblöcken wieder miteinander reden, ein respektvoller Umgang entsteht und sich soziale Netzwerke und Gesprächsgruppen bilden, die das Wohnklima langfristig verbessern.

Ermutigende Beispiele zeigen, dass nach einer erfolgreichen Mediation vormals zerstrittene Parteien wieder gemeinsam einkaufen gehen oder sich gegenseitig unterstützen. Dies unterstreicht, dass Mediation nicht nur Konflikte befriedet, sondern auch zu einer positiven Gemeinschaftsentwicklung beiträgt.

- Realistische Einschätzungen und Herausforderungen

Die Realität zeigt jedoch auch Grenzen der Mediation: Es kann vorkommen, dass Beschwerden durch die Mediation nur aufgeschoben werden, und dass es dann zu einem kurzzeitigen „Waffenstillstand“ kommt, der später wieder aufgekündigt wird. Besonders bei Lärmkonflikten ist der Erfolg einer Mediation oft begrenzt. Kinderlärm stellt eine besondere Herausforderung dar, da er nicht verhindert werden kann.

Ein weiteres Hindernis ist die fehlende Bereitschaft zur Teilnahme an einer Mediation. Wenn nur eine Konfliktpartei zur Mitarbeit bereit ist, bleibt die Mediation wirkungslos. Mitunter zeigt sich diese fehlende Bereitschaft erst im Laufe des Prozesses, was die Mediation frühzeitig zum Scheitern bringen kann.

- Abgeleitete Maßnahmen für erfolgreiche Mediation

Voraussetzungen klären: Die Bereitschaft zur Teilnahme muss im Vorfeld überprüft werden.

Offene Kommunikation fördern: Probleme müssen ehrlich angesprochen werden, um eine langfristige Lösung zu erreichen.

Mehrstufige Mediation akzeptieren: Ein zweiter oder dritter Anlauf ist nicht als Scheitern, sondern als Chance zu bewerten – Konflikte sind oft tief verwurzelt und brauchen Zeit.

Bewusstsein schaffen: Wenn Nachbar*innen erkennen, dass sie respektiert werden, verringert sich auch oft die Lärmbelastung.

Individuelle Konfliktursachen klären: Lärm ist häufig nur ein Symptom für tiefer liegende Probleme wie soziale Spannungen oder das Gefühl, nicht ernst genommen zu werden.

- Bedürfnisse der Hausverwalter*innen

Für Hausverwalter*innen bedeutet ein erfolgreicher Mediationsprozess vor allem Entlastung: Weniger Beschwerden bedeuten weniger emotionale Belastung und weniger zeitaufwendige Konfliktbearbeitung. Laut den OSG-Mitarbeiter*innen sollte gezielt darauf hingewirkt werden, dass bei Einzelnen die Bereitschaft zur Veränderung und damit das Bewusstsein um das Wohl

der Gemeinschaft entsteht – denn nur auf dieser Voraussetzung können nachhaltige Lösungen für Probleme und Konflikte gefunden werden.

Wünschenswert wäre zudem ein Tool, das den Konfliktparteien hilft, zukünftige Probleme eigenständig zu lösen. Dies könnte Schulungen zu gewaltfreier Kommunikation oder zur Gesprächsführung beinhalten.

Die Position der Hausverwalter*innen als Autoritätsfigur vor Ort kann helfen, Bewohner*innen zur Teilnahme an einer Mediation zu bewegen. Gleichzeitig ist es für die Verwalter*innen entlastend, wenn sie den Konflikt an professionelle Mediator*innen abgeben können – vorausgesetzt, es gibt eine klare Koordination und Ansprechbarkeit.

- Optimierung der Konfliktbearbeitung

Zur weiteren Entlastung der Hausverwalter*innen wäre eine verstärkte Vernetzung mit sozialen Einrichtungen wie Kinder- und Jugendhilfe, Gewaltschutz oder Polizei sinnvoll – allerdings sollte der Impuls dafür von Mediator*innen ausgehen, um die Hausverwalter*innen nicht zusätzlich zu belasten.

Diskussion Mitarbeiter*innen Organisation zur Wohnunterstützung

Oftmals sind Mietrückstände nicht die Ursache, sondern nur das sichtbare Symptom tieferliegender Probleme. In nahezu allen Fällen liegen komplexe Problemlagen vor, die soziale, psychische, ökonomische oder kulturelle Ursachen haben. Häufig sind es systemische Faktoren, die Konflikte erst hervorbringen, während der sichtbare Streitpunkt nur die Spitze des Eisbergs darstellt. Gerade in solchen Fällen bietet Mediation eine vielversprechende Möglichkeit zur Konfliktbearbeitung, da sie über die rein juristische Klärung hinaus auf die tieferen Bedürfnisse der Beteiligten eingehen kann.

- Die Eignung von Mediation bei komplexen Konflikten

Mediation ist besonders bei komplexen Konfliktlagen sinnvoll, da sie auf Verständigung und gegenseitiges Einvernehmen setzt – im Gegensatz zur Sieger-Verlierer-Logik gerichtlicher Verfahren. Sie kann auch bei eskalierten Konflikten helfen, Grenzen werden jedoch erreicht, wenn sich destruktives Konfliktverhalten wiederholt oder körperliche Bedrohungen bestehen. In der Straffälligenhilfe gibt es beispielsweise Mediation als Instrument, aber nicht jeder Fall kann damit gelöst werden.

- Strukturelle Verfügbarkeit von Mediation

Damit Mediation ihre volle Wirkung entfalten kann, sollte sie strukturell verankert und leicht zugänglich sein. Wenn es keine Möglichkeit gibt, Mediation frühzeitig einzusetzen, drohen Konflikte zu eskalieren, bis Polizei oder Gerichte eingreifen müssen. In einigen Fällen kommt es dann zur Wegweisung oder zum Wegzug der Mieter*innen, obwohl präventive Mediation solche Extremfälle möglicherweise hätte verhindern können.

- Fehlende Systematik in der Konfliktbearbeitung

Oft fehlt auf Seiten der Wohnbauträger eine systematische Konfliktbearbeitung. Entscheidungen werden fallweise und abhängig von der individuellen Haltung einzelner Mitarbeiter*innen getroffen – manchmal ohne ausreichende Kompetenz oder unterstützende Struktur. Die Folge: Eskalationen werden nicht rechtzeitig erkannt, und als letzte Maßnahme bleiben nur die Kündigung oder gerichtliche Durchsetzung.

- Good-Practice-Ansätze

Durch Gemeinwesenarbeit, Mieter*innen-Beteiligung und strukturelle Maßnahmen lassen sich viele Konflikte schon im Entstehen bearbeiten. Mediation kann hier als integraler Bestandteil einer präventiven Konfliktkultur wirken – insbesondere bei Nachbarschaftskonflikten oder kulturell bedingten Spannungen.

6. Conclusio

Abgeleitet aus den beschriebenen Erhebungs- und Auswertungsmethoden vorliegender Evaluationsforschung werden nachfolgend die Forschungsfragen konkludierend beantwortet.

- Möglichkeiten und Grenzen von Konfliktbearbeitungsmethoden, auch hinsichtlich der verschiedenen Zielgruppen des Projekts

Wird die Gruppe der Konfliktparteien betrachtet, so erweisen sich Konfliktbearbeitungsmethoden, insbesondere Mediation, als geeignet, um Nachbarschaftskonflikte nachhaltig zu bearbeiten und zu lösen. Relevant sind hierfür die Neutralität und die Professionalität der Mediator*innen. Entscheidet sich eine Konfliktpartei für die Teilnahme an einer durch Mediator*innen geleitete Konfliktbearbeitung, kann ein respektvoller Austausch stattfinden, Perspektiven der unterschiedlichen Konfliktparteien werden wahrgenommen, eventuelle Missverständnisse geklärt, dies führt zu erhöhter Rücksichtnahme und Toleranz anderen gegenüber. Mediation ist ein Mittel, um die vielschichtigen Ursachen von Konflikten aufzuzeigen und zu bearbeiten. Für die Konfliktparteien bedingt dies das Erleben von Entspannung durch Rückgang von Unruhe und Stress. Diese Verbesserung des Wohnklimas ist auch nach Verstreichen von Wochen und Monaten nach Abschluss der Mediation zu erkennen. Beim Auftreten neuerlicher Unsicherheiten und Unstimmigkeiten kann eine erhöhte Lösungskompetenz der Konfliktparteien beobachtet werden.

Die Gruppe der Hausverwalter*innen sehen insbesondere zwei positive Aspekte im Kontext des Mediationsangebotes: Zum einen bedeutet die professionelle Lösung der Konflikte durch ein Mediator*innen Team eine Entlastung für die Hausverwaltung selbst, welche bis dahin für die Bewohner*innen sowohl Ansprechpartnerin als auch Verantwortliche für eine Lösung darstellte. Zum anderen erfahren Hausverwalter*innen eine psychische Entlastung, indem die Lösung des Konflikts nicht mehr in ihrer Verantwortung liegt und sie somit kaum mehr als Konfliktparteien in den Konflikt involviert werden können.

Die OSG weist, basierend auf ihrer Unternehmensphilosophie, eine innovative Organisation und Entwicklung auf. Das beschriebene Angebot im Rahmen der Projektlaufzeit wird von den an einer Konfliktlösung beteiligten Konfliktparteien positiv auf- und angenommen, eine positive Konnotation der OSG ist die Folge. Organisationsintern führt die an Mediator*innen ausgelagerte Konfliktlösung dazu, dass die Hausverwalter*innen über höhere zeitliche Ressourcen verfügen, welche für die originären Tätigkeiten der technischen Hausverwalter*innen zur Verfügung stehen. Ob diese veränderte Situation ein länger andauerndes Anstellungsverhältnis der Hausverwalter*innen bedingt, kann nicht verifiziert werden.

Stakeholder wie Polizei, Verwaltungsbehörden, Gemeinden, Sozialeinrichtungen etc. sehen in Konfliktlösungsmethoden wie der Mediation positive Ansätze, insbesondere hinsichtlich Präventionsarbeit. Eine Vernetzung aller an einem Konflikt direkt oder indirekt beteiligten

respektive davon betroffenen Personen und Organisationen wird sowohl in akuten Situationen, als auch in der Prävention als wünschenswert und wertvoll beschrieben.

Konfliktarbeit stößt jedoch beispielsweise an ihre Grenzen, sobald ein mangelndes Rechtsverständnis bei Konfliktparteien herrscht oder das Interesse an der Hausgemeinschaft fehlt. Hier ist eine Mediation aufgrund der Nicht-Teilnahme oder aber des fehlenden Verständnisses für das Erfordernis einer konsensualen Lösung kaum möglich. Ein weiterer herausfordernder Faktor ist die Anzahl der teilnehmenden Konfliktparteien. Es wird wiederholt darauf hingewiesen, dass eine Mediation mit allen Konfliktbeteiligten wünschenswert ist, auch als Voraussetzung für eine umfassende Klärung des Konflikts gesehen wird, jedoch nur selten erreicht wird. Gleichzeitig zeigt sich, dass aus Mediationen gestärkte Parteien herausgehen, welche geschlossen in der Hausgemeinschaft auftreten und eine Lösung mit anderen Konfliktparteien initiieren können.

- Identifizierung und/oder Etablierung von Netzwerken bezüglich der Bearbeitung von Konflikten im Wohnungswesen mit Orientierung auf Schulung, Prävention, Vernetzung, Ideengenerierung sowie Etablierung eines Pools an Mediator*innen

Wie bereits angeführt, wird eine Vernetzung aller Beteiligter als wünschenswert beschrieben. Konfliktparteien sehen einen großen Gewinn darin, wenn bei Bewohner*innen Versammlungen sowohl die Hausverwaltung als auch Mediator*innen anwesend sind. OSG interne Vorgaben wie die Hausordnung, eventuelle Unklarheiten, daraus resultierendes Konfliktpotential können mit den Bewohner*innen inhaltlich mit den Hausverwalter*innen geklärt werden, bei gleichzeitiger Möglichkeit diese mit professionellen und neutralen Personen, eben den Mediator*innen zu bearbeiten. Somit erfahren die Hausverwalter*innen nicht nur durch die Weiterleitung der Konfliktfälle an ein professionelles Mediator*innen Team sondern auch durch die Anwesenheit dieser, eine deutliche Entlastung. Mediator*innen sehen einen Nutzen darin, sich mit Hausverwalter*innen zu vernetzen um hier Einblicke und daraus resultierend ein erweitertes Verständnis für die Konflikte zu bekommen – auch hier wird die Teilnahme an Bewohner*innen Versammlungen positiv eingeschätzt. Seitens der Stakeholder wird ein niederschwelliger Zugang zum Mediationsangebot vor allem hinsichtlich Prävention als wünschenswert beschrieben.

- Erhebung, sowohl der finanziellen und sozialen Kosten durch chronifizierte und bearbeitete Konflikte sowie der Kostenvermeidung oder -reduktion durch verschiedene strukturelle als auch akuter Konfliktregelungsmaßnahmen.

Sowohl finanzielle als auch soziale Kosten ist in diversen Bereichen zu erkennen: Seitens OSG werden die Hausverwaltungen durch die klare Zuständigkeit zwischen den technischen Hausverwalter*innen und ACP respektiven den Mediator*innen entlastet. Die daraus resultierenden zeitlichen Ressourcen können für die Leistung der originären Zuständigkeiten der technischen Hausverwaltung verwendet werden, wodurch eine höhere Zufriedenheit der Bewohner*innen bedingt werden kann. Zusätzlich wird die seitens der Hausverwalter*innen beschriebenen psychische Belastung durch Omnipräsenz der Konflikte und Parteien (auch in der Freizeit) im besten Fall kann es dadurch zu einem länger dauernden Dienstverhältnis

kommen, was wiederum kosten- und zeitintensive Mitarbeiteraufnahme- und -einschulung verhindern.

Seitens der Stakeholder wird beispielsweise der Nutzen der Mediation darin gesehen, dass ein präventiver Einsatz Eskalationen verhindern oder zu nachhaltigeren Lösungen der Konflikte kommt. Diese, durch Mediation bedingten Entwicklungen, können laut Stakeholder zu einer Entlastung der Organisationen führen.

- Möglichkeiten der Digitalisierung im Bereich Konfliktbearbeitung und Mediation

Seitens der OSG/den Hausverwalter*innen wird eine klare, gut strukturierte Übergabe der Konfliktfälle an das Mediator*innen Team gewünscht. Hier kann Digitalisierung den erforderlichen Rahmen bieten. Eine Infoplattform mit den Kontaktdaten und Aufgabengebieten aller unmittelbar oder mittelbar beteiligten Organisationen, Behörden etc. kann einen niederschweligen Zugang ermöglichen.

7. Empfehlung

Abgeleitet aus den beschriebenen Erhebungen, Auswertungen und den daraus resultierenden Ergebnissen wurde nachfolgend skizzierter Prozess entwickelt.

Besonders wurde hierbei darauf Bedacht genommen, dass es zu einer Entlastung der Hausverwaltung kommt, wobei die hohe Qualität der Mediation beibehalten bzw. durch eine Prozessoptimierung für die Bewohner*innen noch verbessert wird.

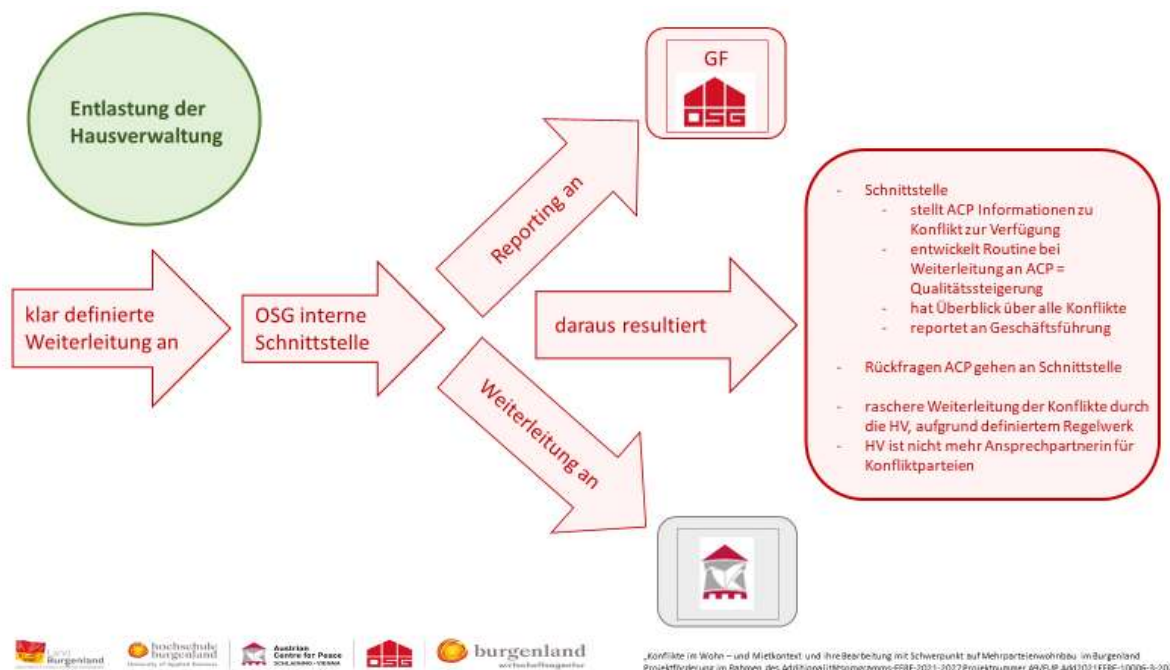


Abbildung 9: Prozess - Entlastung der Hausverwaltung
Eigene Darstellung

Die bisher von den Hausverwalter*innen in Eigenentscheidung erfolgte Weiterleitung eines Konfliktfalles soll nun entlang klar definierter Kriterien erfolgen. So kann eine einheitliche Vorgangsweise gewährleistet werden, der*die Hausverwalter*in steht nicht mehr in der Verantwortung selbst entscheiden zu müssen, ob ein Konfliktfall medierbar ist bzw. ob und wann an ACP überwiesen werden soll. Dies ist vor allem bei Hausverwalter*innen mit weniger Konflikterfahrung (z. B. aufgrund kurzer Zugehörigkeit zur OSG) entlastend. Des weiteren kann so verhindert werden, dass der*die Hausverwalter*in aufgrund der gesetzten Interventionen in den Konflikt involviert werden kann.

Diese strukturierte Weiterleitung erfolgt nicht wie bisher direkt an ACP sondern an eine OSG interne Schnittstelle. Hier werden alle für die Überweisung erforderlichen Daten erhoben und gesammelt. Dies ermöglicht der Schnittstelle regelmäßiges Reporting an die Geschäftsführung,

gleichzeitig ermöglicht dieser Prozess, aufgrund der Bündelung der Konfliktfälle, Wissensaufbau und die Entwicklung von Routine in der Weiterleitung der Konfliktfälle an ACP.

Alle Rückfragen seitens ACP gehen ausschließlich an die Schnittstelle, somit ist erneut eine Entlastung der Hausverwaltungen gegeben und es entsteht eine lückenlose Dokumentation der Konfliktbearbeitung.

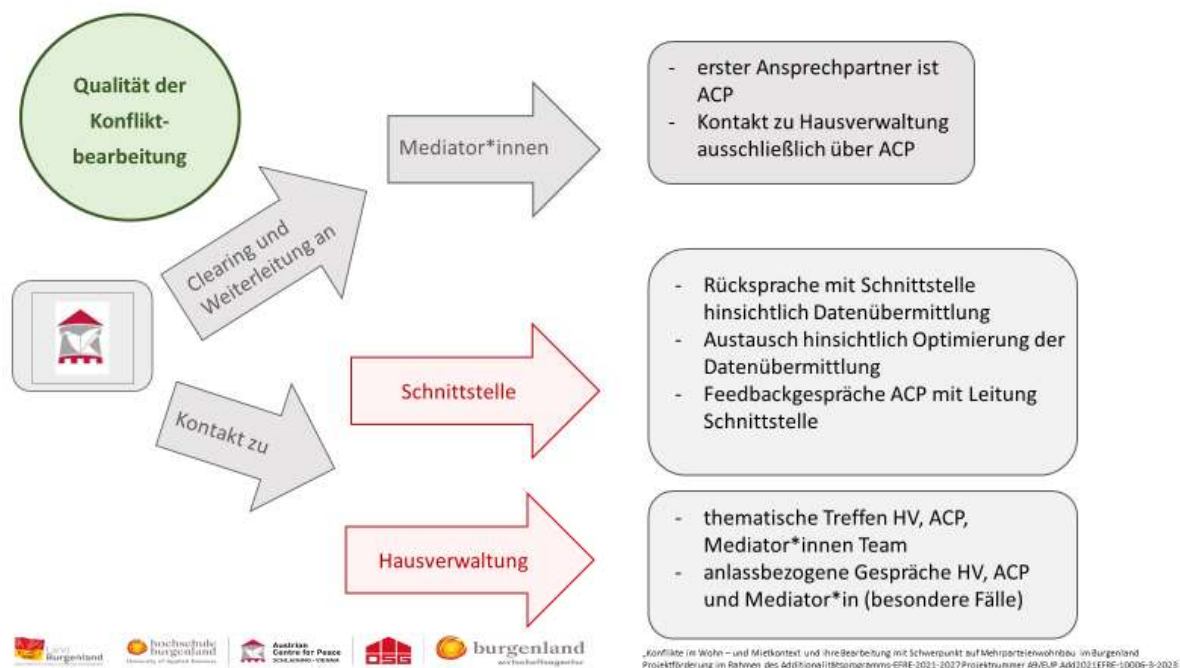


Abbildung 10: Prozess - Qualität der Konfliktbearbeitung
Eigene Darstellung

Nach erfolgter Überweisung an ACP erfolgt ein erstes Clearing und eine Weiterleitung an das Mediator*innen Team. Mediator*innen wenden sich bei Rückfragen ausschließlich an ACP, kann die Frage/das Problem nicht gelöst werden, setzt sich ACP mit der Schnittstelle in Verbindung, in Ausnahmefällen (Auftrag Schnittstelle) mit der Hausverwaltung.

Um die Qualität der Datenübermittlung und die laufende Bearbeitung zu optimieren – als Prozessentwicklung gedacht – soll ein regelmäßiger Austausch zwischen ACP und der Schnittstelle bestehen.

Gleichzeitig wird ein Kontakt zwischen ACP und der Hausverwaltung empfohlen – dieser ist in Form von thematischen Treffen (Hausverwaltung, ACP und Mediator*innen Team) oder anlassbezogenen Treffen bei besonders herausfordernden oder gelungenen Fällen gedacht. Ein Austausch kann beispielsweise zum Thema haben Good-Practice-Beispiele allen Beteiligten vorzustellen, wie etwa ein bereits stattgefundenes Bewohner*innen Treffen unter Beisein der Hausverwaltung und eines Mediators, einer Mediatorin.

Dieser Prozess wurde der der Geschäftsführung der OSG beim letzten Steeringboard am 10. März 2025 vorgestellt. Seitens Dr. Kollar wurde bereits hier die Bereitschaft respektive die Umsetzung dieses Prozesses zugesagt, die ersten Schritte wären bereits gesetzt worden.

Abschließend ist festzuhalten, dass eine burgenlandweite Ausrollung dieses Prozesses auf alle Wohnbaugenossenschaften, aber auch auf Gemeinden etc. im Interesse der Konfliktparteien aber auch der beteiligten Stakeholder empfohlen wird.

8. Verzeichnisse

Literaturverzeichnis

Arbeiterkammer Wien. (2024). *Zeitgerecht, erholt und demokratisch*.

<https://www.awblog.at/Arbeit/Arbeitszeit-zeitgerecht-erholt-und-demokratisch>

Austrian Centre for Peace. (2025). *Startseite—ACP*. <https://www.aspr.ac.at/#/>

Bauer, R., Sankofi, M., & Szucsich, P. (2019). *Holistic Pattern Mining: Ein Workshop-Konzept zum Sichtbarmachen von Erfahrungswissen (eLearning)*.

<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.22359.73122>

Baum, L. (2023). *Nachbarschaftsvorstellungen und Gelebte Nachbarschaft Heute: Eine Untersuchung Im Alten Güterbahnhofviertel in Tübingen* (1st ed). Springer Vieweg. in Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH.

Bercovitch, J. (2010). Mediation, Formal. In N. Young (Hrsg.), *The Oxford international encyclopedia of peace* (S. 6–10). Oxford University Press.

Berger, P. L., Luckmann, T., & Plessner, H. (2021). *Die gesellschaftliche Konstruktion der Wirklichkeit: Eine Theorie der Wissenssoziologie* (28. Auflage). Fischer Taschenbuch.

Cooper, H. (2017). *Research Synthesis and Meta-Analysis: A Step-by-Step Approach*. SAGE Publications, Inc. <https://doi.org/10.4135/9781071878644>

Dang, L., Seemann, A.-K., Lindenmeier, J., & Saliterer, I. (2022). Explaining civic engagement: The role of neighborhood ties, place attachment, and civic responsibility. *Journal of Community Psychology*, 50(3), 1736–1755.
<https://doi.org/10.1002/jcop.22751>

European Union. (2025). *Mediation in EU countries | European e-Justice Portal*. https://e-justice.europa.eu/topics/taking-legal-action/mediation/mediation-eu-countries_en,
Letzter Zugriff 19.03.2025

Gans, B., & Huber, A. (2018). Vermittlung im öffentlichen Raum und in Nachbarschaftskonflikten: Die Stellen AKIM und SteG der Landeshauptstadt München.

Zeitschrift Für Konfliktmanagement, 21(2), 53–56. <https://doi.org/10.9785/zkm-2018-210207>

Giddens, A. (1984). *The constitution of society: Outline of the theory of structuration* (1. publ). Univ. of Californai Press.

Giddens, A. (2003). *Modernity and self-identity: Self and society in the late modern age*. Stanford Univ. Press.

Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1998). *Grounded theory: Strategien qualitativer Forschung*. Huber.

Glasl, F. (2011). *Konfliktmanagement: Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater* (10., überarb. Auflage). Haupt.

Grunwald, A. (2024). Understanding the Digital Transformation. *P&D - Philosophy & Digitality*, 1(1). <https://doi.org/10.18716/PD.V1I1.2412>

Habermas, J. (2019). *Theorie des kommunikativen Handelns* (11. Aufl). Suhrkamp.

Haller, B., Zenz, V., & Hasenauer, A. (2021). *Opferzufriedenheit im Tatausgleich—Insitut für Konfliktforschung*. <https://ikf.ac.at/schwerpunkte/sicherheit/rechtsstaat/2021-opferzufriedenheit-im-tatausgleich>

Hanslmaier, M. (2019). Nachbarschaften und Kriminalitätsfurcht: Welche Rolle spielen bauliche und soziale Strukturen? *Soziale Probleme*, 30(1), 81–107. <https://doi.org/10.1007/s41059-019-00057-7>

Hartig, C., Bolte, G., Jöckel, K.-H., Moebus, S., & Riedel, N. (2022). Neighbourhood socio-economic status and positive affectivity among older residents in Germany: A cross-sectional analysis with data from the Heinz Nixdorf Recall Study. *BMC Geriatrics*, 22(1), 891. <https://doi.org/10.1186/s12877-022-03459-9>

Hehn, M. (2002). Entwicklung und Stand der Mediation. In F. Haft & K. von Schlieffen (Hrsg.), *Handbuch Mediation: Verhandlungstechnik, Strategien, Einsatzgebiete*. Beck.

- Kirchhoff, L., & Krause, A. I. (2017). Mediation in internationalen Konflikten und Friedensprozessen. In T. Trenczek, D. Berning, C. Lenz, & H.-D. Will (Hrsg.), *Mediation und Konfliktmanagement: Handbuch* (2. Auflage, S. 640–646). Nomos.
- Kogler, N. (2022). *Schlichtungs- und Mediationsverfahren als Filter für gerichtliche Verfahren—Abschlussarbeiten – Einreichen/Publikation—UNIGRAZonline—Karl-Franzens-Universität Graz*. https://online.uni-graz.at/kfu_online/wbAbs.showThesis?pThesisNr=83892&pOrgNr=1&pPersNr=52025
- Kuckartz, U., & Rädiker, S. (2022). *Qualitative Inhaltsanalyse: Methoden, Praxis, Computerunterstützung: Grundlagentexte Methoden* (5. Auflage). Beltz Juventa.
- Kühne, O., & Kamlage, J.-H. (2024). Eine neue Unübersichtlichkeit: Digitalisierung und politische Beteiligung in ländlichen Räumen. In N. Kersting, J. Radtke, & S. Baringhorst (Hrsg.), *Handbuch Digitalisierung und politische Beteiligung* (S. 1–22). Springer Fachmedien Wiesbaden. https://doi.org/10.1007/978-3-658-31480-4_31-1
- Lerchster, R. E. (with Krainer, L.). (2016). *Interventionsforschung: Band 2: Anliegen, Potentiale und Grenzen Transdisziplinärer Wissenschaft*. Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH.
- MEDIAS-de – Universität Innsbruck. (o. J.). <https://www.uibk.ac.at/de/irks/projekte/medias-de/> Letzter Zugriff 20.05.2025
- Mengist, W., Soromessa, T., & Legese, G. (2020). Method for conducting systematic literature review and meta-analysis for environmental science research. *MethodsX*, 7, 100777. <https://doi.org/10.1016/j.mex.2019.100777>
- OSG. (2025). *OSG - Mitarbeiter*. https://www.osg.at/de/unternehmen/mitarbeiter?tx_wohnen_osgwohnen%5Baction%5D=list&tx_wohnen_osgwohnen%5Bcontroller%5D=Ansprechpartner&cHash=1db71fee980ef88ccc51ba3251df0c85, Letzter Zugriff 04.03.2025

- OSG. (2024a). *OSG - Geschichte*. <https://www.osg.at/de/unternehmen/geschichte>, Letzter Zugriff 29.01.2024
- OSG. (2024e). *OSG - Mitarbeiter*. <https://www.osg.at/de/unternehmen/mitarbeiter>, Letzter Zugriff 29.01.2024
- OSG. (2024b). *OSG - Oberwarter Siedlungsgenossenschaft*. <https://www.osg.at/de/>, Letzter Zugriff 29.01.2024
- OSG. (2024d). *OSG - OSG baut*. <https://www.osg.at/de/unternehmen/osg-baut>, Letzter Zugriff 29.01.2024
- Prior, C. (2017). Mediation und Klärungshilfe. In T. Trenczek, D. Berning, C. Lenz, & H.-D. Will (Hrsg.), *Mediation und Konfliktmanagement: Handbuch* (2. Auflage, S. 403–414). Nomos.
- Richter, M., & Hurrelmann, K. (Hrsg.). (2016). *Soziologie von Gesundheit und Krankheit* (1. Aufl. 2016). Springer VS. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-11010-9>
- Schlieffen, K. von. (2002). Propädeutikum. In F. Haft & K. Schlieffen (Hrsg.), *Handbuch Mediation* (S. 1–75). C.H. Beck.
- Schlippe, A. von (with Schweitzer, J.). (2016). *Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung I: Das Grundlagenwissen* (3rd ed). Vandenhoeck & Ruprecht.
- Schuchlenz, V. J. (2019). *Entzug von Licht und Luft im Nachbarschaftsrecht—Abschlussarbeiten – Einreichen/Publikation—UNIGRAZonline—Karl-Franzens-Universität Graz*. https://online.uni-graz.at/kfu_online/wbAbs.showThesis?pThesisNr=79349&pOrgNr=23358
- Szalai, E., & Pichler, M. (2020). Übergänge in der Berufsorientierung mit Innovativen Methoden gestalten. *phpubliko, Heft 4, Februar 2020*, 43–48.
- Thomann, C., Schulz von Thun, F., & Naumann-Bashayan, C. (2001). *Klärungshilfe: Handbuch für Therapeuten, Gesprächshelfer und Moderatoren in schwierigen Gesprächen; Theorien, Methoden, Beispiele* (6. Aufl.). Rowohlt.

- Trenczek, T. (2017a). Ablauf und Phasen einer Mediation—Mediationsleitfaden. In T. Trenczek, D. Berning, C. Lenz, & H.-D. Will (Hrsg.), *Mediation und Konfliktmanagement: Handbuch* (2. Auflage, S. 291–302). Nomos.
- Trenczek, T. (2017b). Außergerichtliches Konfliktmanagement (ADR) und Mediations-Verfahren. In T. Trenczek, D. Berning, C. Lenz, & H.-D. Will (Hrsg.), *Mediation und Konfliktmanagement: Handbuch* (2. Auflage, S. 36–63). Nomos.
- Trenczek, T., Berning, D., Lenz, C., & Will, H.-D. (2017). Mediation in Deutschland, Österreich und der Schweiz—Entwicklung, Stand und Standards. In T. Trenczek, D. Berning, C. Lenz, & H.-D. Will (Hrsg.), *Mediation und Konfliktmanagement: Handbuch* (2. Auflage, S. 74–78). Nomos.
- Warentest, S. (2021, Mai 1). *Schlichtung und Mediation: Recht bekommen – günstig und ohne Gericht*. Stiftung Warentest. <https://www.test.de/Aussergerichtliche-Streitbeilegung-So-kommen-Sie-ohne-Gericht-zu-Ihrem-Recht-4910908-0/>, Letzter Zugriff 19.03.2025
- Weilharter, W. (2012). *Der Umgang von MediatorInnen mit Machtungleichgewichten. Eine Untersuchung mit besonderer Aufmerksamkeit auf interkulturelle Konflikte im meso-sozialen Bereich* (Wien). Sigmund Freud Universität.
- Witzel, A., & Reiter, H. (2022). *Das problemzentrierte Interview—Eine praxisorientierte Einführung* (1. Auflage). Beltz Juventa.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Betriebszugehörigkeit.....	30
Abbildung 2: Projektvorstellung.....	56
Abbildung 3: Thema des Workshops.....	56
Abbildung 4: Zusatzfrage 1	57
Abbildung 5: Zusatzfrage 2	57
Abbildung 6: Ergebnisprotokoll Phase 2	58
Abbildung 7: Ergebnis HPM-Workshop - Lösungsmöglichkeiten	59
Abbildung 8: Ergebnis Diskussionsrunde der Mediator*innen	63
Abbildung 9: Prozess - Entlastung der Hausverwaltung.....	71
Abbildung 10: Prozess - Qualität der Konfliktbearbeitung	72

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Interviewpartner*innen/Organisationen	20
Tabelle 2: Reflexionstreffen Mediator*innen Team	21

Abkürzungsverzeichnis

ACP.....	Austrian Centre for Peace
AKIM.....	Allparteiliches Konfliktmanagement in München
HAW Bgld	Hochschule für angewandte Wissenschaften Burgenland GmbH
OSG	Oberwarther gemeinnützige Bau-, Wohn- und Siedlungsgenossenschaft reg. GenmbH
PSD.....	Psychosozialer Dienst
SteG.....	Stelle für Gemeinwesenmediation
ZivMediatG	Bundesgesetz für Mediation in Zivilrechtssachen
ZivRÄG	Zivilrechts-Änderungsgesetz