



BWO-Referenz: F- 8402

## **Konfliktmanagement im Wohnquartier**

**Kurzbericht der Teilprojekte 100 & 400**

### **Berner Fachhochschule**

Architektur, Holz und Bau  
Sozialplanung und Wohnungsbau -  
Konfliktprävention mit Planung und Architektur

### **Berner Fachhochschule**

Soziale Arbeit  
Ursachen und Verläufe von Mieterkonflikten

Januar 2008





BWO-Referenz: F- 8402

## **Konfliktmanagement im Wohnquartier**

**Kurzbericht der Teilprojekte 100 & 400**

### **Berner Fachhochschule**

Architektur, Holz und Bau  
Sozialplanung und Wohnungsbau -  
Konfliktprävention mit Planung und Architektur

### **Berner Fachhochschule**

Soziale Arbeit  
Ursachen und Verläufe von Mieterkonflikten

Januar 2008





## Ausgangslage

Die Entstehung des Forschungsprojekts „Konfliktmanagement im Wohnquartier - Ursachen und Verläufe von Nachbarschaftskonflikten“ zeigt exemplarisch auf, wie eine in der Praxis identifizierte Problemstellung einen Forschungsprozess auslösen kann. Den Impuls gab die seitens der Wohnbaugenossenschaft FAMBAU eingebrachte Idee, im Rahmen einer Diplomarbeit im Fachbereich Soziale Arbeit Konflikte zwischen Mietern zu untersuchen und Interventionsmodelle abzuleiten. Auf Initiative eines Dozenten der Berner Fachhochschule (BFH) wurde das Projekt im Rahmen einer Arbeitsgruppe mit Forschungsbeauftragten der Hochschulen, sozialen Institutionen, der FAMBAU sowie der Liegenschaftsverwaltung der Stadt Bern weiterentwickelt. Aus diesem polyzentrischen Netzwerk entstand ein interdisziplinäres Forschungsprojekt mit vier Teilprojekten, welches Mieter-Mieter-Konflikte in Wohnsiedlungen aus Sicht verschiedener Disziplinen untersucht:

- Teilprojekt 100: Architektur (BFH-AHB):  
Sozialplanung und Wohnungsbau - Konfliktprävention mit Planung und Architektur
- Teilprojekt 200: Vereinigung für Beratung, Intergrationshilfe und Gemeinwesenarbeit (VGB): Konfliktprävention und Konfliktbearbeitung im Quartier
- Teilprojekt 300: Fachbereich Soziale Arbeit (BFH-WSG), Kompetenzzentrum  
Mediation: Fallbeispiel Mediation im Wohnbereich
- Teilprojekt 400: Fachbereich Soziale Arbeit (BFH-WSG):  
Ursachen und Verläufe von Mieterkonflikten – Möglichkeiten der Früherkennung und Prävention

Aufgrund eines Gesuches seitens der Berner Fachhochschule beteiligte sich das Bundesamt für Wohnungswesen BWO an den beiden Teilprojekten 100 und 400 mit einem namhaften Beitrag und nahm Einstieg im Lenkungsausschuss der Projektorganisation.

## Forschungsziele

Die Forschungsteams der Sozialen Arbeit und der Architektur der BFH verfolgten je eigene, fachspezifische Ziele:

Die Analyse von Ursachen, Zusammenhängen und der Entwicklung von Mieterkonflikten seitens der Sozialwissenschaftler sollte zu einem Evaluationsinstrument führen, das als Frühwarnsystem für Konfliktsituationen eingesetzt werden kann.

Seitens der Architekten sollten bauliche Problembereiche, welche das Konfliktpotential beeinflussen, identifiziert und untersucht werden. Basierend auf den Ergebnissen wollte man einen praxistauglichen Leitfaden für die bauliche Prävention von Konflikten entwickeln.

## Methodisches Vorgehen

Der Fachbereich Soziale Arbeit untersuchte Mieter-Mieter-Konflikte indem drei Datensätze erhoben und ausgewertet wurden. Im Rahmen einer ersten Datenerhebung wurden telefonisch an die Liegenschaftsverwaltungen gerichtete Klagen über Nachbarn ausgewertet. Das Ziel bestand im Wesentlichen darin abzuklären, wie viele dieser Anrufe zu einer formellen (schriftlichen) Beschwerde führen. Daraufhin wurden die in den Dossiers von rund 2000 Mietverhältnissen aktenkundig gewordenen Konflikte ausgewertet. Schliesslich wurden in ausgewählten Liegenschaften 36 Bewohnerinnen und Bewohner mittels eines

Gesprächsleitfadens zu ihrer Vorstellung von Nachbarschaft befragt. Das Ziel dieser qualitativ orientierten Telefoninterviews bestand darin, vertiefte Informationen zu den Hinter- und Entstehungsgründen nachbarschaftlicher Konflikte zu erlangen.

Von Seiten der Architektur der BFH-AHB wurden Kriterien über bauliche Konfliktrelevanz in einem Kriterienkatalog zusammengestellt und daraus ein Bewertungsinstrument entwickelt. Die Ordnung der Kriterien wurde durch Massstäblichkeit (Quartier, Siedlung, Gebäude, Wohnung) und Gebäudetyp (Einfamilien-/Reihenhaus, Mehrfamilienhaus, hohes Haus, Hochhaus) erreicht. Schliesslich wurde der Kriterienkatalog anhand von 17 ausgewählten Siedlungen in Bern überprüft, und aus der Verallgemeinerung der Ergebnisse entstand ein Leitfaden zur baulichen Konfliktprävention.

### **Sozialwissenschaftliche Ergebnisse**

Die Forschung des Fachbereichs Soziale Arbeit kommt zu einer sehr differenzierten Sichtweise auf das Wesen der Nachbarschaft, auf Ursachen, sowie auf Merkmale, Einflussfaktoren und den Verlauf von Mieterkonflikten. Sie kommt zum Schluss, dass die Kommunikationsfähigkeit der Beteiligten beim Entstehen und bei der Ausweitung der Konflikte von zentraler Bedeutung ist. Weiter zeigt sie auf, dass die persönliche Lebenssituation der Konfliktparteien, ihre verfügbaren Ressourcen wie Bildung, Einkommen oder Gesundheit eine wichtige Rolle spielen. Einen entscheidenden Einfluss bei der Konfliktbewältigung nehmen auch Schlüsselpersonen wie Hauswarte und Liegenschaftsverwaltungen ein.

### **Ergebnisse der Architektur**

Anders liegt der Fall im Fachbereich Architektur: Die seitens der Sozialwissenschaftler durchgeführte Dossieranalyse zu Beginn der Studie erbrachte nicht die erwarteten Informationen. Örtlichkeiten und räumliche Bezüge im Zusammenhang mit Konfliktfällen wurden in den Dossiers kaum erwähnt. Als Folge davon wurden die Kriterien für Konfliktpotentiale in Wohnsiedlungen aus der einschlägigen Fachliteratur zusammengetragen.

Die Bewertung und Beurteilung von Wohn- und Siedlungskriterien nimmt in der Arbeit eine zentrale Stelle ein. Auf der Suche nach signifikanten Qualitätsmerkmalen, die sich auf das Zusammenleben allenfalls negativ auswirken könnten, wurden umfassende statistische Auswertungen und Berechnungen vorgenommen. Die Datenverknüpfung mit der Forschung der Sozialen Arbeit ergab allerdings eine erstaunlich niedrige Signifikanz zwischen den Konflikten, die effektiv vorhanden waren und den in der Siedlungsbewertung formulierten räumlichen Kriterien. Ganz klar zeichnet sich jedoch ab, dass Mieter-Mieter Konflikte dort verstärkt auftreten, wo Schnittstellen zur Nachbarschaft vorhanden sind. Es sind dies u.a. bei angrenzenden Wohn- und Aussenräumen, in Treppenhäusern, bei Haus- und Wohnungszugängen. Der klaren Rangordnung von öffentlichen und halböffentlichen Bereichen sowie raumdefinierender Elemente im Grenzbereich kommen im Hinblick auf das nachbarschaftliche Zusammenleben grosse Bedeutung zu.

### **Transdisziplinäre Zusammenarbeit**

Der transdisziplinäre Abgleich der Konfliktauswertung durch den Fachbereich Soziale Arbeit mit den räumlichen Kriterien der Abteilung Architektur zeigt einen unerwarteten Zielkonflikt: In den untersuchten Hochhäusern wurden im Vergleich zu allen anderen Gebäudetypen

tendenziell weniger Konflikte registriert. Bauliche Merkmale hingegen, welche soziale Kontakte zwischen Nachbarn begünstigen und nachweislich Vandalismus und das Kriminalitätsrisiko verringern, erhöhen das Risiko für nachbarschaftliche Konflikte. Die Anonymität, die in Hochhäusern eher möglich ist, und klare territoriale Grenzen zwischen dem privaten und dem öffentlichen Bereich wirken konfliktvermeidend. Hier zeigen sich die Limiten der Untersuchung, weil im Moment des sozialen Kontaktes eine Überlagerung von multiplen Einflussgrössen weit über die baulichen Merkmale hinaus stattfindet. An diesem Punkt könnte auch weiterführende Forschung ansetzen. Und doch sind soziale Kontakte vorzuziehen und Massnahmen vor allem zur Vermeidung von Konflikteskalation zu ergreifen.

Mit der inter- und transdisziplinären Zusammenarbeit zweier Fachbereiche der Berner Fachhochschule, Soziale Arbeit und Architektur, wurden die Ziele hoch angesetzt. Es ging um mehr, als das koordinierte Vorgehen bei der Bearbeitung ein und desselben Forschungsgegenstandes. Die beiden Fachbereiche sollten zueinander in Dialog treten und das Forschungsthema aus unterschiedlicher Perspektive heraus bearbeiten. Dafür mussten eine gemeinsame Fachsprache gefunden und viele, für die eigene Disziplin selbstverständliche Fachbegriffe erklärt und beschrieben werden.

Erschwerend kommt hinzu, dass die Soziale Arbeit und die Architektur im Wissenschaftsbetrieb eine unterschiedliche Ausgangslage aufweisen. Erstere knüpfen an anerkannte sozialwissenschaftliche Forschungstraditionen an und verfügen über ein etabliertes methodisches Instrumentarium. Dies ist in der Architektur nicht selbstverständlich. Die Forschung der Architektur bewegt sich in einem breiten Feld zwischen Ingenieurwesen und Kunswissenschaft. Dies mag einer der Gründe sein, dass ihre Methoden gerade in der angewandten Forschung noch wenig entwickelt und etabliert sind.

## **Beurteilung der Forschungsarbeit**

In beiden Disziplinen hat die Forschungsarbeit zu einer vertieften Auseinandersetzung mit dem Begriff und den divergierenden Vorstellungen von Nachbarschaft geführt. Es entstand ein differenzierter Blick auf Konflikte. Bei den Sozialwissenschaftern im Rahmen der qualitativen Interviews, bei den Architekten im Zuge der Analyse von verschiedenen Siedlungs- und Bautypen. Der Begriff der Identifikation und die sie beeinflussenden Qualitätsmerkmale stehen im Zentrum, um das sich gegensätzliche, sich teilweise ausschliessende Aspekte wie Anonymität und Gemeinschaft, Sicherheitsbedürfnis und soziale Kontrolle gruppieren.

Aufgrund der Schwierigkeiten im Forschungsprozess und der zum Teil schwer zu interpretierenden Ergebnisse kann im Nachhinein festgehalten werden, dass ein gestaffeltes Vorgehen der beiden Fachbereiche vermutlich zu inhaltlich wie methodisch besseren Resultaten geführt hätte. Die vorgezogene Dossieranalyse durch die Sozialwissenschaft hätte den Architekten den Weg ebnen können, ihre Aussagen vor Ort in den Siedlungen zu überprüfen und räumlichen Gegebenheiten zuzuordnen.

Der gesetzliche Forschungsauftrag an die Fachhochschulen stellt für diese einen neuen Aufgabenbereich dar. Noch fehlt es zum Teil an Wissen, Ressourcen und Erfahrungen, und die erforderlichen Organisationsabläufe sind erst noch zu entwickeln. Die Resultate der Forschungsarbeiten müssen somit auch auf dem Hintergrund des Aufbruchs, der Neuorientierung und des Kompetenzaufbaus gesehen werden.

## Ausblick

Im Arbeitsprozess von „Konfliktmanagement im Wohnquartier“ sind interessante forschungsauslösende Fragestellungen aufgetaucht. Die Bedeutung der Wirkung und Interaktion von Identifikation, Öffentlichkeit und Sicherheit muss vertieft untersucht werden. Interessant ist auch eine Anwendung und/oder Validierung der Forschungsergebnisse anhand weiterer Siedlungen in anderen Städten. Der angedeutete Zielkonflikt in den Forschungsergebnissen der Architektur deutet auf einen Forschungsbedarf bezüglich der allgemeinen Wirkung von Architektur hin. Überschätzen sich Planerinnen und Architekten? Wie prägend ist Architektur für das soziale Verhalten in unserer Umwelt?

Zentral ist der Bedarf an Methodenforschung in der angewandten Forschung und Entwicklung. Was für Instrumente eignen sich überhaupt für die hier untersuchten Themen und was sind die Produkte einer qualitativen Forschung der Architektur?

Neben einem massgeblichen finanziellen Beitrag durch das Bundesamt für Wohnungswesen und der Mitarbeit der an den Forschungsarbeiten beteiligten Liegenschaftsverwaltungen wurde das Projekt auch durch die Forschungsförderung der BFH unterstützt. Die Berner Fachhochschule will sich auf dem Schweizer Bildungs- und Forschungsmarkt bewusst mit den transdisziplinären Projekten ihrer Departemente positionieren. Hier soll angeknüpft werden. Probleme unserer gebauten Umwelt müssen durch unterschiedliche Optiken und Zugehensweisen betrachtet bzw. erforscht werden.

Bern, Burgdorf, Grenchen, im Januar 2008

## Impressum

---

### Forschungsteam Gesamtprojekt

#### Teilprojekt 100

Berner Fachhochschule, Architektur, Holz und Bau  
 F&E Architektur  
 Pestalozzistr.20 - 3401 Burgdorf  
[www.ahb.bfh.ch](http://www.ahb.bfh.ch)  
[joachim.huber@bfh.ch](mailto:joachim.huber@bfh.ch)

Hans-Martin Sturm, Dozent Emeritus BFH-AHB Burgdorf  
 Jörg K. Grüter, Dozent BFH-AHB Burgdorf  
 Susanne Kreil-Kremberg (dipl. Ing.), Wissenschaftliche Mitarbeiterin

Joachim Huber (Dr. Ing, dipl. Arch. ETH, EMBA HSG), Leiter F&E Architektur BFH-AHB  
 Jeanette Beck (dipl. Ing.), Assistentin F&E BFH-AHB

#### Teilprojekt 200

Berner Vereinigung für Beratung, Integrationshilfen und Gemeinwesenarbeit (VBG)  
 Bollwerk 39 – 3011 Bern  
[www.vbgbern.ch](http://www.vbgbern.ch)  
[info@vbgbern.ch](mailto:info@vbgbern.ch)

Jörg Rothhaupt (Quartierarbeit Stadtteil III)

#### Teilprojekt 300

Berner Fachhochschule, Fachbereich Soziale Arbeit  
 Kompetenzzentrum Mediation und Konfliktmanagement  
 Falkenplatz 24 - 3012 Bern  
[www.soziale-arbeit.bfh.ch](http://www.soziale-arbeit.bfh.ch)  
[forschung-fbs@bfh.ch](mailto:forschung-fbs@bfh.ch)

Alfred Kriesten, (Dr.rer.soc.) Dozent  
 Yvonne Hofstetter, (Dipl. Sozialarbeiterin) Leiterin Kompetenzzentrum  
 Daniel Gasser (lic. iur.)  
 Martin Graf (Dr. phil.)  
 Christian Vogel (Dr. phil.)

#### Teilprojekt 400

Berner Fachhochschule, Fachbereich Soziale Arbeit  
 Angewandte Forschung  
 Länggassstr.29, Postfach 6564 - 3001 Bern  
[www.soziale-arbeit.bfh.ch](http://www.soziale-arbeit.bfh.ch)  
[forschung-fbs@bfh.ch](mailto:forschung-fbs@bfh.ch)

Jachen Nett, (Dr.crim. lic.rer.pol.) Dozent und Projektleiter  
 Marianne Aeberhard, (lic.phil.hist.) Wissenschaftliche Mitarbeiterin  
 Barbara Schweizer, (lic.rer.soc.) Wissenschaftliche Mitarbeiterin  
 Chantal Jaussi, Studentische Hilfskraft  
 Pascale Hofmeier, Studentische Hilfskraft

## Projektpartner

FAMBAU (Wohnbaugenossenschaft)  
 Mühledorfstrasse 5 - 3018 Bern  
[www.fambau.ch](http://www.fambau.ch)  
[info@fambau.ch](mailto:info@fambau.ch)

Liegenschaftsverwaltung der Stadt Bern  
 Schwanengasse 14  
 3011 Bern  
 Tel: + 41 (0)31 321 65 91  
[www.bern.ch](http://www.bern.ch)  
[liegenschaftsverwaltung@bern.ch](mailto:liegenschaftsverwaltung@bern.ch)

Bundesamt für Wohnungswesen BWO  
 Grundlagen und Information  
 Storchengasse 6 - 2540 Grenchen  
[www.bwo.admin.ch](http://www.bwo.admin.ch)  
[info@bwo.admin.ch](mailto:info@bwo.admin.ch)

## Dokumentation

Die Syntheseberichte sind nach erfolgter Einarbeitung in eine Publikation bei den beteiligten Departementen der Berner Fachhochschule erhältlich:

**Teilprojekt 100:** Sozialplanung und Wohnungsbau – Konfliktprävention mit Planung und Architektur  
 Abschlussbericht Modul 1, Burgdorf Juli 2005  
 Abschlussbericht Modul 2, Burgdorf Dezember 2005  
 Abschlussbericht Modul 3, Burgdorf Mai 2006  
 Band I: Synthesebericht, Burgdorf Juni 2007  
 Band II: Leitfaden, Burgdorf Juni 2007  
 Band III: Anhang, Burgdorf Juni 2007

**Teilprojekt 200**  
 Konfliktprävention und Konfliktbearbeitung im Quartier

**Teilprojekt 300**  
 Fallstudie: Mediation bei MieterInnenkonflikten

**Teilprojekt 400:** Ursachen und Verläufe von Mieterkonflikten  
 Forschungsbericht Modul1: Prospektive Verlaufs- und Dunkelfeldanalyse zusammen mit  
 Forschungsbericht Modul 2: Entwicklung eines Indikatorenkranzes, Bern Dezember 2005  
 Forschungsbericht Modul 3: Retrospektive Dossieranalyse, Bern April 2006  
 Forschungsbericht Modul 4: Qualitative Interviews zur Nachbarschaft, Bern Oktober 2006  
 Synthesebericht: Integration und Interpretation der Ergebnisse, Bern April 2007

**Abschlussbericht im Auftrag des Lenkungsausschusses**  
 Konfliktmanagement im Wohnquartier, Bern Dezember 2007

