

## Wenn zwei sich streiten, braucht es einen Dritten

Konflikte zwischen Nachbarn brodelt meist lange im Verborgenen, in den eigenen vier Wänden, bevor sie dann sehr emotional an die Oberfläche treten. Wie kann man in der Großstadt, wo Menschen anonym auf engem Raum miteinander leben, Streit vorbeugen und wie vermitteln, wenn ein Konflikt seit Jahren festgefahren ist? In Wien gibt es für Nachbarschaftskonflikte im sozialen, städtischen Wohnbau eine eigene Anlaufstelle – *wohnpartner* kümmert sich in Form von Gemeinwesen- und Konfliktarbeit um eine gute Nachbarschaft in Wiens Gemeindebauten. Und das erfolgreich seit nunmehr zehn Jahren.

Eine halbe Million Menschen – das heißt, jeder vierte Wiener – wohnt in einer Gemeindewohnung der Stadt. Wo viele Menschen auf engem Raum zusammenleben, treffen auch unterschiedliche Bedürfnisse aufeinander und Meinungsverschiedenheiten sind vorprogrammiert. Aber gerade in dem so intimen Lebensbereich Wohnen bedeutet ein ungelöster Konflikt eine besonders große – oft tägliche – Belastung.

Aus diesem Grund hat die Stadt Wien im Jahr 2010 *wohnpartner* ins Leben gerufen. Die Serviceeinrichtung setzt im Rahmen von Gemeinwesenarbeit an 26 Standorten in ganz Wien zahlreiche Initiativen und Projekte für eine gute Nachbarschaft um und bietet im Falle von Konflikten kostenlose Mediation an. Im Fokus steht dabei stets das Ziel, zwischen unterschiedlichen Interessen zu vermitteln und so das Zusammenleben zu fördern.



Abb. 1: In Wien gibt es für Nachbarschaftskonflikte im sozialen Wohnbau eine eigene Anlaufstelle – *wohnpartner* vermittelt bei Meinungsverschiedenheiten und führt kostenlos Mediationen durch. Duška Raica-Fröschl und Patricia Lang erzählen von ihrem Arbeitsalltag als Mediatorinnen.



Abb. 2: Nachbarschaftskonflikte wachsen oft langsam, weil Mieter Ärger lange in sich hineinfressen. Darin sind sich die beiden Mediatoren Walter Wendelin und Süleyman Cevic einig. Sie raten: Lieber frühzeitig das Gespräch mit Nachbarn suchen, bevor aus einer Mücke ein Elefant wird.

### **wohnpartner-Nachbarschaftsmediation als Vorzeigemodell**

Wie *wohnpartner* bei Nachbarschaftskonflikten vorgeht und was Co-Mediation und interkulturelle Mediation in ihrer Praxis bedeuten, erzählen vier Mediatoren von *wohnpartner*: Süleyman Ceviz, Patricia Lang, Duška Raica-Fröschl und Walter Wendelin.

#### **Was ist das Besondere an Nachbarschaftskonflikten?**

Patricia: Konflikte im Wohnumfeld sind für die Betroffenen besonders belastend. Wohnen ist ein Grundbedürfnis und ein Konflikt kann dieses Bedürfnis nach Sicherheit und Geborgenheit gefährden. Außerdem handelt es sich um Konflikte, die in einem zutiefst privaten Bereich, den eigenen vier Wänden, stattfinden. Ist ein Nachbar beispielsweise laut, wird das schnell als persönlicher Angriff, als Eingriff in die Privatsphäre gesehen.

Walter: Nachbarschaftskonflikte wachsen oft langsam, weil Mieter Ärger lange in sich hineinfressen. Es beginnt mit einer kleinen Grenzüberschreitung, dann kommt noch ein Missverständnis hinzu und so wächst ein Konflikt oft im Stillen. Bis irgendwann so viel Frust und Leidensdruck angestaut sind, dass der Konflikt überraschend und mit großer Wucht an die Oberfläche kommt.

### **Aus welchen Gründen streiten Nachbarn am häufigsten?**

Duška: Konflikte basieren auf Unterschiedlichkeiten: unterschiedliche Meinungen, Einstellungen, Werte, Lebensstile – das Verständnis hört meist da auf, wo man sich selbst gestört fühlt. Von den knapp 20.000 Konfliktfällen, die *wohnpartner* pro Jahr bearbeitet, betrifft mehr als die Hälfte die Bereiche Lärm und Ruhestörung. Oft prallen in der Wohnhausanlage unterschiedliche Generationen und ihre jeweiligen Bedürfnisse aufeinander. Kinder brauchen genauso dringend Spiel und Bewegung wie die Erwachsenen Ruhe und Erholung. Auch einen relevanten Anteil an Konfliktfällen machen Meinungsverschiedenheiten bezüglich Sauberkeit, Tierhaltung und Hofnutzung aus.

#### **Wie kann man solche Konflikte lösen?**

Süleyman: Der Nachbar als Unbekannter – das ist oft der Grund für Verstimmungen. Sobald eine Art der Bekanntschaft hergestellt ist, verschwinden die Missverständnisse. Kommen die Konfliktparteien dann im Rahmen einer Mediation zusammen und nehmen sich Zeit, sich aufeinander einzulassen, können Meinungsverschiedenheiten meist schnell aufgeklärt werden. Der unfreundliche Nachbar macht vielleicht eine schwere Zeit durch und war einfach gedankenverloren, die laute Nachbarin stampft nicht absichtlich, sondern hat eine Beinprothese.

Sobald sie sich in die Situation hineinversetzen können und das Verhalten nicht mehr als Ignoranz oder gar persönliche Anfeindung verstehen, löst sich der Konflikt entweder auf oder sie finden einen Kompromiss.

Duška: Nachbarschaftsaktivitäten tragen viel zu einem konfliktfreien Miteinander bei. Deswegen besteht unsere Hauptaufgabe, neben der Konfliktvermittlung, in der Gemeinwesenarbeit.

Die Bandbreite an Projekten und nachbarschaftlichen Aktivitäten ist groß: Es gibt in ganz Wien Initiativen wie die Lernbegleitung oder den 1. Wiener Gemeindebau-Chor, aber auch Projekte wie „Deutsch für gute Nachbarschaft“, Kochkurse sowie Tanz- oder Gymnastikkurse, die nur in bestimmten Bezirken oder Bewohnerzentren angeboten werden. Dabei geht es einerseits um die Voraussetzungen vor Ort und andererseits um die Motivation und Eigeninitiative der Bewohner.

### wohnpartner führt Co-Mediationen durch, warum?

Patricia: Zwei Mediatoren garantieren eine gewisse Qualitätssicherung und bieten natürlich die Möglichkeit zur Reflexion. In der Vor- und der Nachbearbeitung können wir uns gegenseitig Feedback geben, uns austauschen und jede Person kann ihre Stärken bestmöglich einbringen. Außerdem ist eine Co-Mediation effektiver. Wenn eine Person gerade spricht, kann die andere beobachten und sich auf Kleinigkeiten, Gesten und Mimik konzentrieren.

Walter: Co-Mediation ist in unserer täglichen Arbeit besonders wichtig, weil wir als Mediatoren die Diversität der Medianten bis zu einem gewissen Grad widerspiegeln wollen. Dabei geht es neben Sprache, Alter und Geschlecht auch um Lebensphase, Ausbildung und kulturellen Hintergrund.

### Wie funktioniert interkulturelle Konfliktvermittlung in der Praxis?

Duška: Bei *wohnpartner* wird im Unternehmen viel Wert auf Diversität gelegt, aber natürlich können wir mit unseren 150 Mitarbeitern, davon 40 ausgebildete Mediatoren, nicht alles abdecken. Deswegen arbeiten wir mit einem externen Pool an Mediatoren zusammen. Und kommt es trotzdem zu der Situation, dass kein muttersprachlicher Mediator zur Verfügung steht, greifen wir auch auf Dolmetscher zurück.

Süleyman: Interkulturelle Konflikte beruhen auf unterschiedlichen Grundeinstellungen und Werten. Viele dieser Konflikte beruhen auf Sprach- und Verständnisschwierigkeiten. In der Mediation kommt es dann zu einer Übersetzungsleistung, die über das rein Sprachliche hinausgeht.

Datum / Ort	Veranstaltung des ÖBM
25.09.2019 Wien	<b>Seminar Wien:</b> Der Giftapfel und andere unmögliche Fälle
03.10.2019 Wien	<b>Seminar Wien:</b> Das innere Team in Aktion – Roswitha Stratmann aus dem Schulz von Thun Institut gibt Einblicke aus erster Hand. – Erstmals in Österreich!
18.11.2019 Wien	<b>Workshop Wien:</b> Den Geheimnissen der Körpersprache auf der Spur – Wie ticken unsere Medianten? Wie ticken wir selbst, wenn es um unsere Körpersprache geht?
02.12.2019 Wien	<b>Landestreffen und Weihnachtsfeier Wien:</b> Ergebnisfokussierte Mediation – In kürzester Zeit zur Lösung
Alle Fortbildungen stehen ÖBM-Mitgliedern kostenlos oder sehr vergünstigt zur Verfügung. Andere Personen können gegen Zahlung des regulären Kostenbeitrags natürlich auch an den Veranstaltungen teilnehmen (Anmeldung unter <a href="mailto:office@oebm.at">office@oebm.at</a> ).	

### In welchem Setting findet die Co-Mediation statt?

Patricia: Ein eigens dafür geschaffener räumlicher und zeitlicher Rahmen ist für die Mediation absolut notwendig. Die Mediation dauert in der Regeln 60 bis 90 Minuten und findet in Räumlichkeiten von *wohnpartner* statt. Ein neutraler und seriöser bzw. ruhiger Raum ist sehr wichtig und die Basis für ein gutes Gespräch.

### Ein Tipp für alle, die sich manchmal von ihren Nachbarn gestört fühlen?

Walter: Gehen Sie davon aus, dass andere Sie nicht absichtlich stören. Deswegen: Fressen Sie den kleinen Ärger nicht in sich rein, sondern suchen Sie das Gespräch mit Ihren Nachbarn. Durchs Reden kommen d' Leut zam.

Weitere Informationen über *wohnpartner*:

<https://www.wohnpartner-wien.at/>

### Kooperation zwischen dem ÖBM und *wohnpartner*

Seit Mai 2013 beschreiten der ÖBM und *wohnpartner* einen gemeinsamen Weg in Sachen Nachbarschaftsmediation. Neben dem Austausch von Know-how liegt der Fokus auch auf dem Angebot maßgeschneiderter Fortbildungen. Das Engagement von *wohnpartner* und des ÖBM soll dazu beitragen, die Kompetenzen der Mediatoren zu steigern und so die bestmögliche Unterstützung bei Nachbarschaftskonflikten zu gewährleisten.

Lerchenfelder Straße 36/3, 1080 Wien  
T: +43 1 403 27 61 office@oebm.at  
www.oebm.at

**Ihr direkter Kontakt:**  
www.oebm.at

# KOSTENFREIES MEDIATOR\*INNEN-VERZEICHNIS

## GROSSE AUSWAHL

Wählen Sie eine Person aus dem größten Mediationsverband Europas: mit fast 25 Jahren an Erfahrung und über 2000 Mitgliedern!

## KOSTENFREI

Wählen Sie eine Person aus dem Verzeichnis, das sowohl für Suchende als auch die dort gelisteten Mediator\*innen kostenfrei ist!

## UNABHÄNGIG

Wählen Sie eine Person aus dem Verzeichnis, das der Öffentlichkeit auf unabhängiger und gemeinnütziger Basis (mit gleichberechtigter Reihung der Suchergebnisse) zur Verfügung gestellt wird!

## AKTIVE MEDIATOR\*INNEN

Wählen Sie aus Personen, die Mediation derzeit auch ausüben (regelmäßige aktive und persönliche Freigabe für das Verzeichnis durch die Mediator\*innen selbst)!

## MIT BERUFSBERECHTIGUNG

Wählen Sie aus Personen, die in Österreich zur Ausübung der Mediation berechtigt sind: Mediator\*innen mit Eintragung beim Justizministerium, mit einschlägigem Gewerbeschein oder Mediation im Berufsbild!

## VIELFALT

Wählen Sie aus Personen mit unterschiedlichsten Grundberufen, Zusatzkompetenzen und Spezialisierungen!

## IN IHRER NÄHE

Wählen Sie in allen Bundesländern aus Personen in Ihrer Umgebung: mittels Umkreissuche mit interaktiver Landkarte!

## AUS IHRER SICHT

Wählen Sie eine Person aus Suchenden-Sicht: nach Konfliktbereichen oder personen- und unternehmensbezogenen Kriterien!

## QUALITÄT

Wählen Sie eine Person nach unterschiedlichsten Qualitätskriterien (z.B. Eintragung beim Justizministerium, Listung für geförderte Familienmediation beim Bundeskanzleramt, Listung beim Sozialministeriumservice, ÖBM-Zertifizierung für Peermediation, Supervisions-Qualifikation)!

## ERFAHRUNG

Wählen Sie aus Personen mit vielseitigem beruflichen Erfahrungsschatz!

## ALLE KONFLIKTBEREICHE

Wählen Sie aus Personen für alle Mediationsgebiete: Wirtschaft, Familie, Nachbarschaft, Schule, Gesundheit, Soziales, interkultureller und öffentlicher Bereich!

## DIREKTER KONTAKT

Wählen Sie eine Person und nehmen Sie über die übersichtlich angegebenen Daten direkt persönlichen Kontakt auf!